

## DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

### IDENTIFICACIÓN

<b>Nombre</b>	Fundamentos de la gestión de servicios de TI
<b>Modalidades de Enseñanza</b>	Presencial
<b>Horas Disponibles</b>	24
<b>Código Sence</b>	1237953570
<b>Dirigido a</b>	Este curso está orientado a personas que necesitan adquirir conocimiento del modelo de referencia de las prácticas de ITIL y de qué manera puede aportar para mejorar la calidad de la gestión de los servicios de TI, dentro de su organización.
<b>Objetivos Generales</b>	Entregar a los participantes el conocimiento de los fundamentos de ITIL V3 e ISO 20000 y el ciclo de vida de la gestión de los servicios, lo que incluye las prácticas y procesos de las 5 etapas del ciclo de vida establecidas en los nuevos libros, terminologías, modelos y principios importantes de la integración de TI con el negocio.

### INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo solicitado por nuestro cliente, se ha diseñado este programa a partir de la detección de necesidades realizada por la empresa sobre sus trabajadores, identificando desconocimiento actualizado en la utilización, manejo y aplicaciones de la gestión de servicios de IT. Desde ello, se determinó capacitar a aquellos trabajadores que deben manejar dentro de sus funciones tales conocimientos. El uso de esta herramienta permite apoyar eficientemente las funciones de sus labores cotidianas.

### CONTENIDOS

Conociendo el Ciclo de vida de servicios	Etapas del ciclo de vida	Procesos (alcance, objetivos, conceptos, etapas, actividades y roles)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ITIL y su historia.</li> <li>- ITIL en la línea del tiempo</li> <li>- Definiciones.</li> <li>- Marco comparativo de la v2 y la v3</li> <li>- Enlace con otros estándares, metodologías o modelos de referencia.</li> <li>- Lo que no ha cambiado.</li> <li>- Modelo de procesos, roles y funciones.</li> <li>- Introducción al ciclo de vida de servicios.</li> <li>- Distribución de los procesos de ITIL.</li> <li>- Beneficios de ITIL para la organización.</li> <li>- Metas y objetivos de cada etapa del ciclo de vida.</li> <li>- Estrategia de servicios (SS - Service Strategy).</li> <li>- Diseño de servicios (SD - Service Design).</li> <li>- Transición de servicios (ST - Service Transition).</li> <li>- Operación de servicios (SO - Service Operations).</li> <li>- Mejora continua de servicios (CSI - Continual Service Improvement).</li> <li>- Nuevo esquema de certificación ITIL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia de servicios.</li> <li>- Conceptos claves.</li> <li>- Creación de valor.</li> <li>- Utilidad y garantía.</li> <li>- Capacidades y recursos.</li> <li>- Modelo de estrategia (Peter Drucker).</li> <li>- Proveedores de servicios.</li> <li>- Modelo de servicio.</li> <li>- Gestión del riesgo.</li> <li>- Interfaces de proveedor de servicios (SPI's)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de la estrategia.</li> <li>- Gestión financiera.</li> <li>- Gestión de la demanda.</li> <li>- Gestión del portafolio.</li> </ul>

## DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

<b>Objetivos</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Objetivos</b>
Mediante este módulo los participantes aprenderán a describir las etapas del ciclo de vida del servicio.	Mediante este módulo los participantes podrán aplicar las etapas del ciclo de vida de un servicio en sus labores diarias.	Mediante este módulo los alumnos aplicaran los diversos procesos en la gestión de TI.

<b>Diseño de Servicios</b>	<b>Procesos (alcances, objetivos, conceptos, etapas, actividades y roles)</b>	<b>Transición de Servicios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptos claves.</li> <li>- 4 P's.</li> <li>- Paquete para el diseño de servicios (SDP's).</li> <li>- Aspectos del diseño del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión del catálogo de servicios.</li> <li>- Gestión de niveles de servicios.</li> <li>- Gestión de capacidad.</li> <li>- Gestión de disponibilidad.</li> <li>- Análisis de falla de servicio – SFA.</li> <li>- Gestión de continuidad de servicios TI.</li> <li>- Gestión del riesgo – M_o_R.</li> <li>- Gestión de la seguridad de la Información.</li> <li>- Gestión de proveedores.</li> <li>- Tipos de proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptos claves.</li> <li>- CI's.</li> <li>- Modelo lógico.</li> <li>- Las 7 R's del cambio.</li> <li>- El modelo en "V".</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Objetivos</b>
Mediante este módulo, los alumnos aplicaran el diseño de servicio en la gestión de TI.	Mediante este módulo, los alumnos aplicaran los diversos procesos en la gestión de TI.	Mediante este módulo, los alumnos conocerán como realizar una transición de servicios de TI.

<b>Procesos (alcances, objetivos, conceptos, etapas, actividades y roles)</b>	<b>Procesos (alcances, objetivos, conceptos, etapas, actividades y roles)</b>	<b>Mejora continua de servicios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de activos y configuración (SACM).</li> <li>- Gestión de cambio.</li> <li>- Gestión de versiones y despliegue.</li> <li>- Planificación y soporte de transición.</li> <li>- Validación y pruebas del servicio.</li> <li>- Evaluación del servicio.</li> <li>- Gestión de conocimiento.</li> <li>- Operación de servicios.</li> <li>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de eventos.</li> <li>- Gestión de incidentes.</li> <li>- Gestión de requerimientos.</li> <li>- Gestión de problemas.</li> <li>- Gestión de accesos.</li> <li>- Funciones.</li> <li>- Mesa de servicio.</li> <li>- Gestión técnica.</li> <li>- Gestión de operaciones de TI.</li> <li>- Gestión de aplicaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptos claves.</li> <li>- Ciclo deming.</li> <li>- Modelo de la mejora continúa.</li> <li>- Métricas.</li> <li>- Informes de servicio.</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Objetivos</b>
Mediante este módulo, los alumnos aplicaran los diversos procesos en la gestión de TI.	Mediante este módulo los alumnos aplicaran los diversos procesos en la gestión de TI.	Mediante este módulo, los alumnos realizaran procesos de mejora continua a los servicios.

## DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

<b>Procesos (alcances, objetivos, conceptos, etapas, actividades y roles)</b>
- Proceso de los 7 pasos de mejora.
<b>Objetivos</b>
Mediante este módulo, los alumnos aplicaran los diversos procesos en la gestión de TI.

### ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS MODALIDAD PRESENCIAL

Adquisición de Conocimiento	Adquisición de Habilidades	Adquisición de Actitudes
Las clases teóricas se desarrollaran a través de la exposición de los contenidos por parte del relator asistido con material escrito y audiovisual. Se realizará en forma individual con supervisión directa en donde se explicará los procesos técnicos relacionados a través de las herramientas informáticas descritas.	A través de guías de trabajo, el relator contextualizará el uso de las herramientas contables e informáticas con el objeto de dar soluciones prácticas y concretas a las reales necesidades de los trabajadores en el puesto de trabajo.	En general se fomentarán actitudes comunicacionales y de colaboración a través de las actividades prácticas relacionadas al contenido en las cuales se valoraran las opiniones tanto de los alumnos como la del relator.

### PERFIL DEL RELATOR

Profesional o técnico del área informática y/o contable con al menos 5 años de experiencia comprobable. Experiencia como docente o facilitador de procesos en la formación y capacitación en adultos. Mínimo 3 años.