

ITIL - Gestión de tecnología informática

Área infraestructura, tecnología, productividad y ambiente



*Curso presencial
Departamento de Sistemas
Facultad de Ingeniería*



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Educación Continua
y Consultorías

ITIL - Gestión de tecnología informática

Área infraestructura, tecnología, productividad y ambiente

Intensidad horaria

30 horas

Objetivos

General

Capacitar a los participantes en los estándares que le permitan desarrollar el Gobierno y la Gestión de la Infraestructura de Tecnología Informática.

ITIL® es el estándar mundial más reconocido en la Gerencia de Servicios Tecnológicos y es auspiciado por la OGC (Office of Government Commerce de UK). Este curso permite al asistente adquirir el conocimiento necesario para fortalecer la Gestión de tecnología mediante la aplicación de las mejores prácticas dadas por ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Específicos

- Proveer a los asistentes un entendimiento de los alcances de la Gestión Tecnológica enfocada en el servicio al cliente.
- Adquirir conocimiento en las mejores prácticas relacionadas con la calidad en los procesos de servicios de Tecnología Informática (T.I.).
- Alinear los procesos de T.I. con las mejores prácticas y estándares del mercado, permitiendo generar portafolios de servicios que generen valor a la organización.
- Aplicar las normas para gestionar una operación acorde de T.I acorde con los requerimientos solicitados por el usuario.
- Identificar las oportunidades de mejora en los servicios de T.I. facilitando la creación de un catalogo de servicio actualizado permanentemente.
- Ofrecer a los profesionales el conocimiento de técnicas y descomposición de los procesos de servicios de T.I que les permita ser capaces de analizar y solucionar problemas de operación de infraestructura

Propuesta de valor

Desarrollar la habilidad para gestionar el área de Tecnología Informática mediante el desarrollo de talleres donde se identifican problemáticas específicas de las organizaciones. El asistente tendrá la habilidad de gestionar servicios de T.I., por medio de la aplicación de procesos y de la creación de una base de datos de conocimientos. Así mismo, el asistente estará en capacidad de presentar el examen de ITIL Fundación Versión 3.0 para obtener su certificación internacional.



ITIL - Gestión de tecnología informática

Área infraestructura, tecnología, productividad y ambiente

Dirigido a

Personal de empresas de todos los sectores comprometidos con el fortalecimiento del Gobierno de tecnología, mediante la identificación y aplicación de los procesos recomendados por ITIL; empresas prestadoras de servicios tecnológicos o de consultoría de T.I.; profesionales del área de auditoría de sistemas y tecnología, profesionales encargados del control del riesgo en la prestación del servicio de T.I; profesionales interesados en prepararse para la certificación "ITIL Foundation Ver 3".

Requisitos mínimos

Conceptos básicos de Gestión de Tecnología Informática.

Metodología

Con la metodología y pedagogía ofrecida facilitamos el conocimiento y la aplicación de los conceptos aprendidos, por medio de clases dirigidas, talleres prácticos, casos de estudio y resolución de problemas:

- Talleres de Apropiación Práctica: En estos talleres se pretende que los estudiantes: profundicen el estado del arte, identifiquen problemas en los cuales los conocimientos del curso se pueden aplicar, apliquen los conceptos, realicen un proceso riguroso de desarrollo del proyecto, apliquen elementos metodológicos apropiados, realicen protocolos experimentales, analicen los impactos sobre el entorno, generen un informe con el suficiente formalismo y obtengan un mayor conocimiento de las herramientas disponibles.
- Resolución de Problemas: Se trabajarán problemas de aplicación y casos de estudio por talleres. Se presentarán ante la clase los análisis realizados y las posibles soluciones propuestas relacionándolas con los conocimientos dados en clase.

Presentación del programa

La buena gestión de la plataforma informática se ha convertido en un factor de éxito para el cumplimiento de los logros y objetivos de las organizaciones; por eso en el presente programa, se detallan los temas a cubrir en el curso que conforman la base de conceptos y que garantizan el éxito del profesional en el desarrollo de sus funciones.

En este proceso la Universidad ha jugado papel preponderante tanto en la generación de ideas como en su adecuación, interpretación y divulgación de las mejores practicas, a tiempo que ha propiciado el acercamiento con la empresa en procura de mejores niveles de objetividad y beneficio mutuo.



ITIL - Gestión de tecnología informática

Área infraestructura, tecnología, productividad y ambiente

Por su parte, la Empresa ha reconocido la necesidad de una buena gestión de la plataforma de Informática para fortalecer su desarrollo como organización, a través de la capacitación y progreso de los individuos.

El Curso de ITIL – Gestión de plataforma tecnológica organizado y dictado por la Universidad, lleva ya mas de tres a años entregando capacitaciones con valor y con un alto índice de egresados certificados a nivel internacional.

Contenidos

Módulo 1. Introducción, ciclo de vida y estrategia del servicio

- Historia y evolución de ITIL.
- Definiciones de términos genéricos de ITIL: proveedor de servicios, servicio, cliente, usuario, infraestructura, mejores prácticas.
- Beneficios de adoptar y adaptar ITIL en las organizaciones.
- Conceptos fundamentales: orientación a servicios, cultura de servicios, calidad de servicio y procesos para la administración de la infraestructura.
- Estructura y contenido de los cinco libros de ITILv3.
- Ruta de capacitación y certificación de ITILv3.
- Roles y Funciones.
- Funciones de ITILv3: Interrelación y conceptos.
- Modelo RACI.
- Conceptos fundamentales: utilidad y garantía, creación de valor, retorno de los activos.
- Caso de negocio.
- Gestión de los riesgos.
- Administración del Portafolio de servicios.
- Relación entre catálogo de servicios y portafolio de servicios.
- Administración financiera.
- Administración de la demanda.

Módulo 2. Diseño y transición del servicio

- Conceptos fundamentales: Paquete de diseño de servicios.
- Administración del catálogo de servicios.
- Contenido de un catálogo de servicios.
- Administración de Niveles de servicio.
- Administración de la disponibilidad.
- Administración de la continuidad de servicios.
- Administración de la capacidad.



ITIL - Gestión de tecnología informática

Área infraestructura, tecnología, productividad y ambiente

- Administración de la Seguridad de la información.
- Administración de proveedores.
- Caso práctico de aplicación.
- Conceptos fundamentales: Propósito, alcance y beneficios.
- Integración de procesos de transición del servicio.
- Administración de cambios.
- Administración de activos y configuración.
- Plan de transición y soporte.
- Administración de liberaciones e implementación.
- Gestión del conocimiento.

Módulo 3. Operación del servicio y mejora continua

- Conceptos fundamentales: Propósito, alcance y beneficios.
- Administración de incidentes.
- Categorización de incidentes.
- Administración de: problemas, eventos, requerimientos y accesos.
- Funciones de operaciones.
- Caso práctico de aplicación.
- Conceptos fundamentales: Propósito, alcance y beneficios.
- Modelo de mejora continua.
- Concepto de métrica y de medición.
- Tipos de métricas.
- Los siete pasos de la mejora de procesos.

Este temario puede tener variaciones, siendo una propuesta de capacitación flexible, que busque el máximo desempeño de los alumnos, de acuerdo con las necesidades específicas de los mismos.

Conferencista

Rodrigo Rebolledo Muñoz

Profesional en Ingeniería de Sistemas y Computación con Especialización en Modelos de Negocios en Internet, ITIL Ver 3.0 & PMP(PMI#1332412), con mas de 20 años de experiencia. Gerente de Proyectos de Informática en soluciones de Banca para el sector Financiero en el Banco de la República y Unisys de Colombia, desarrollador de negocios de Telecomunicaciones en Alcatel de Colombia. Adquirió competencias en el de área gestión de servicios IT como Gerente de práctica en ASIC S.A. Interventor y consultor en planes estratégicos y proyectos en TIC's con empresas del sector Gobierno. Docente de posgrado



ITIL - Gestión de tecnología informática

Área infraestructura, tecnología, productividad y ambiente

en la especialización arquitectura empresarial en temas relacionados con la gestión de estrategia, gestión de procesos de negocio y gestión de plataforma tecnológica. Docente de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá y Cali, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC), la Universidad Latina de Panamá, entre otras.

El comité académico se reserva el derecho de modificar la asignación de conferencistas.

Certificación

Se otorgará certificación a quién haya asistido por lo menos al 80% de las horas programadas.

Nota: Las personas que se inscriban a través de cuenta de cobro recibirán este diploma de asistencia una vez la empresa haya realizado el pago.

