



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Preparación para la Certificación Internacional en ITIL®4

Área de Infraestructura, Tecnología Productividad y Ambiente

▶ Curso presencial

Educación **Continua**
Generamos experiencias educativas

Teléfono: +57 1 320 8320 Ext. 2111
E-mail: direcontinua@javeriana.edu.co



INTENSIDAD HORARIA 30 horas

Propuesta de Valor

El estudiante adquiere la habilidad para gestionar el área de Tecnología Informática mediante el desarrollo de talleres donde se identifican problemáticas específicas de las organizaciones. El asistente podrá gestionar los servicios de T.I., por medio de la aplicación de los procesos estándares y de la creación de una base de datos de conocimientos. Finalmente, el asistente queda capacitado para presentar el examen de ITIL 4® Foundation y obtener su certificación internacional.

Objetivos

General

Capacitar a los participantes en el estándar internacional de gestión de servicios de TI (ITIL 4®) de tal forma que le permita al estudiante en su ejercicio laboral desarrollar eficientemente la gestión de la Infraestructura de Tecnología Informática.

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library), es el estándar mundial más reconocido en la Gerencia de Servicios Tecnológicos y es auspiciado por la OGC (Office of Government Commerce de UK).

Específicos

- Proveer a los asistentes un entendimiento de los alcances de la Gestión Tecnológica (ITSM) 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 para entregar valor a la organización.
- Aplicar las normas para gestionar una operación 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 catálogo 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



Dirigido a

Personal de empresas de todas las áreas relacionadas con el fortalecimiento de la gestión tecnológica, mediante la identificación y aplicación de los procesos recomendados por ITIL®. Dirigido también 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”.

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.

Contenido Académicos

Temarios generales trabajados por materia:

Módulo 1. Introducción

- La gestión y gobierno del área de Tecnología Informática.
- Los estándares de mercado para el gobierno de TI
- Historia y evolución de ITIL® V4.0
- Ruta de capacitación y certificación de ITIL®v3 e ITIL®v4 .

Módulo 2. Conceptos de la gestión del servicio para ITIL®v4

- Organizaciones, proveedores de servicios, clientes y otros interesados
- Productos y Servicio y la relación entre ellos.
- El valor: Salidas, costos y riesgos.



- Las cuatro dimensiones de la Gestión del servicio

Módulo 3. Sistema de valor del Servicio (SVS)

- Los componentes del sistema de valor de servicio (SVS)
- Las cuatro (4) dimensiones de la gestión del servicio.
- Guías principales del SVS
- El gobierno del SVS
- La cadena de valor del SVS
- El mejoramiento continuo

Módulo 4. Prácticas de la gestión de ITIL®V4

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.
- 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.

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.
- Prácticas de la gestión tecnológica.

Talleres prácticos con enfoque en la prueba

- Taller de aplicación práctica en con caso de estudio de una empresa de servicios.
- Ejercicio tipo dado por la documentación de ITIL® Ver 4.
- Taller en grupo de Conceptos de ITIL® Ver 4.



- Pruebas piloto para el examen de certificación de ITIL® Ver 3 y/o Ver 4.

Conferencistas

Profesional en Ingeniería de Sistemas y Computación (Universidad de los Andes) con Especialización en Modelos de Negocios en Internet (Universidad ICESI), Certificado ITIL® Ver 3.0 & PMP(PMI#1332412), con más 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 en la especialización arquitectura empresarial en temas relacionados con la gestión de estrategia, gestión de procesos de negocio y gestión de la 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.

Esta propuesta incluye:

- La Universidad Javeriana otorgará certificación de asistencia a quién cumpla por lo menos al 80% de las horas programadas.
- Pruebas académicas para la presentación del examen de certificación en “ITIL® Foundation”. El costo no incluye la inscripción en dicho examen.

Lugar

Instalaciones de la Pontificia Universidad Javeriana

La planta física de la Dirección de Educación Continua - DEC, cumple con altos estándares de calidad en cuanto a ubicación, comodidad, estacionamiento, seguridad y acceso. Los salones son de uso exclusivo para la actividad de Educación Continua, por lo cual los participantes en nuestros programas, cuentan con espacios adecuados para su capacitación.

La Dirección de Educación Continua-DEC dispone de diecinueve (19) salas de conferencias o seminarios con capacidad promedio para 30 personas dotadas con ayudas audiovisuales básicas. Cada sala cuenta con: Tablero acrílico, Televisor de 20 o 25”, VideoBeam, Retroproyector, Proyector de Diapositivas y PC disponible para proyección de presentaciones multimedia.

La Universidad Javeriana está en capacidad de ofrecer todos sus programas de Educación Continua en cualquier ciudad del país o fuera de él.