

## CURSO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS TI (Fundamentos de ITIL)

FIDETIA organiza un Curso de Buenas Prácticas en la Gestión de Servicios TI. La formación se desarrollará en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática (ETSII) de la Universidad de Sevilla y será impartido por un experto en la materia, con amplia experiencia tanto en la impartición de cursos y preparación a exámenes, como en la implantación real de estas Buenas Prácticas.

ITIL es un conjunto de libros de buenas prácticas relacionadas con las Tecnologías de la Información (TI). Hoy en día está siendo muy demandado por la Administración Pública y por todas las empresas que le proporcionan servicios relacionados con las tecnologías. Con la certificación en ITIL, se aporta un elemento de gran valor al currículo de los profesionales que se encuentran integrados en una organización relacionada con la informática.

La necesidad de disponer de un lenguaje común entre los distintos actores que intervienen en la Gestión de Servicios TI, hace necesario conocer las buenas prácticas de ITIL y el alcance y profundidad del marco de referencia que formula. Saber qué es ITIL y qué no es, a qué da solución y dónde no llega, la diferencia entre Gestión de Servicios y Gestión de Proyectos, ubicar el ámbito de las principales metodologías en el mundo TIC, son algunos de los principales objetivos del curso.

Al terminar el mismo, el alumno estará preparado para presentarse al examen "*Foundation Certificate in IT Service Management*", certificación internacionalmente reconocida como medida de capacidad y buen desempeño en el área en cuestión, y que es un prerrequisito para obtener el resto de certificaciones ITIL. (El examen no está incluido en esta acción formativa).

FIDETIA, en cumplimiento de uno de sus fines fundacionales, *actualizar y completar la formación del personal dedicado a las TIC (Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones)*, ha conseguido unos precios muy asequibles.

### Objetivos:

- Introducir los conceptos sobre los que se fundamenta la Gestión de Servicios de TI.
- Concienciar sobre la necesidad de utilizar las mejores prácticas para la gestión de los servicios de TI.
- Entender los procesos principales, sus relaciones, beneficios y retos.
- Entender cómo estos procesos contribuyen a hacer que pueda gestionarse una organización TI.
- Aprender las definiciones más importantes de ITIL.
- Acceder a un vocabulario estándar.
- Prepararse para el examen de Fundamentos de ITIL.



**Contenidos y números de horas:****1. EL CICLO DE VIDA DE SERVICIOS ITIL**

- 1.1. Introducción al Ciclo de Vida de Servicios ITIL
  - 1.1.1. Introducción a ITIL
  - 1.1.2. IT Governance
  - 1.1.3. Madurez Organizativa
  - 1.1.4. Beneficios y Riesgos de los frameworks ITSM
- 1.2. El Ciclo de Vida de Servicios ITIL. Procesos
  - 1.2.1. Estrategia de Servicios
  - 1.2.2. Diseño de Servicios
  - 1.2.3. Transición de Servicios
  - 1.2.4. Operación de Servicios
  - 1.2.5. Mejora Continua de Servicios

**2. FUNCIONES Y PROCESOS**

- 2.1. Introducción a las Funciones y Procesos
  - 2.1.1. Gestión de los Procesos
  - 2.1.2. Equipos, Roles y Cargos en ITSM
  - 2.1.3. Herramientas Utilizadas en ITSM
  - 2.1.4. La Comunicación en las Organizaciones de Servicios TI
  - 2.1.5. Cultura
  - 2.1.6. Procesos, Proyectos, Programas y Cartera de Servicios
  - 2.1.7. Funciones y Procesos en las Fases del Ciclo de Vida
- 2.2. Funciones y Procesos en la Estrategia de Servicios
  - 2.2.1. Gestión Financiera
  - 2.2.2. Gestión de la Cartera de Servicios
  - 2.2.3. Gestión de la Demanda
- 2.3. Funciones y Procesos en el Diseño de Servicios
  - 2.3.1. Gestión del Catálogo de Servicios
  - 2.3.2. Gestión del Nivel de Servicios
  - 2.3.3. Gestión de la Capacidad
  - 2.3.4. Gestión de la Disponibilidad
  - 2.3.5. Gestión de la Continuidad del Servicio
  - 2.3.6. Gestión de los Proveedores
  - 2.3.7. Gestión de la Seguridad
- 2.4. Funciones y Procesos en la Transición de Servicios
  - 2.4.1. Planificación y Soporte de la Transición
  - 2.4.2. Gestión del Cambio
  - 2.4.3. Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
  - 2.4.4. Gestión de Versiones y Despliegue
  - 2.4.5. Validación y Comprobación del Servicio
  - 2.4.6. Evaluación
  - 2.4.7. Gestión del Conocimiento
- 2.5. Funciones y Procesos en la Operación de Servicios
  - 2.5.1. Gestión de Eventos



- 2.5.2. Gestión de Incidencias
- 2.5.3. Gestión de Peticiones
- 2.5.4. Gestión del Problema
- 2.5.5. Gestión del Acceso
- 2.5.6. Gestión Técnica
- 2.5.7. Operaciones TI
- 2.5.8. Centro de Soporte al Usuario (Service Desk)
- 2.5.9. Gestión de Aplicaciones
- 2.6. Funciones y Procesos en la Mejora Continua de Servicios
  - 2.6.1. Procesos de Mejora Continua de Servicios
  - 2.6.2. Informes de Servicios

En total serán 24 horas.

**Interesados en el curso:**

El curso está abierto a cualquier persona que esté interesada en la Gestión de Servicios TIC y/o en la preparación del examen de certificación en Fundamentos de ITIL.

**Titulación:**

Se otorgará un Certificado de Aprovechamiento emitido por FIDETIA (la obtención está condicionada a un mínimo de 80% de asistencia por parte del alumno).

**Fechas de impartición, preinscripción y matriculación:**

Las clases se impartirán los días 13, 14, 15, 20, 21, 22 de octubre de 2015, en horario de 16.00h a 20.00h.

- Preinscripción: Hasta el 25 de septiembre de 2015.
- Matriculación: Hasta el 2 de octubre de 2015, previa aceptación de la preinscripción.

**Procedimiento de Preinscripción:**

Se realizará enviando un correo electrónico a [inscripciones@fidetia.es](mailto:inscripciones@fidetia.es) con el asunto "Preinscripción Curso ITIL" con los siguientes datos: nombre completo, DNI, dirección postal, e-mail, teléfono de contacto, perfil (ver apartado "Precio").

**Procedimiento de Matriculación:**

Una vez admitida la preinscripción se indicará el procedimiento de pago de forma personalizada.

**Precio:**

Se consideran tres perfiles:

- 100 € para el alumnado, profesorado y personal de la Universidad de Sevilla (U.S.), y egresados de la ETSII de la Universidad de Sevilla que estén en situación de paro (adjuntar documento que lo confirme en cada caso).
- 150 € para los miembros de la Asociación de Antiguos Alumnos de Ingeniería Informática.
- 200 € para otros colectivos que no estén incluidos en los anteriores.



Se le hará un descuento adicional del 50% a aquellos participantes que sólo quieran presentarse al repaso y preparación del examen o 2ª mitad del curso y que hayan cursado con éxito la asignatura de Sistemas Orientados a Servicios que se imparte en el Grado de Ingeniería Informática –Tecnologías Informáticas o a los que hayan realizado con éxito un curso previo de Fundamentos de ITIL con FIDETIA (indíquese en la preinscripción).

**Material aportado:**

A cada asistente se le proporcionará material para hacer seguimiento del curso.

**Modalidad:**

Presencial.

**Profesorado:**

*Rafael Pastor Sáenz*

ITIL Expert v3, Service Manager en ITIL v2, PRINCE2 Foundation, Consultant ISO 20.000, PO3 Foundation (Portfolio, Programme and Project Offices) y Lean IT Foundation. Ingeniero Informático y Master en Tecnología e Ingeniería Software. Responsable de Estrategia y Mejora Continua TIC del Servicio Andaluz de Salud. Socio Fundador de itSMF Andalucía. Coordinador del Grupo de Trabajo del Comité de Estándares de itSMF España "Introducción a ITSM", y miembro de los Grupos de Trabajo del Comité de Estándares de itSMF España sobre "Metodologías de Gestión de Proyectos para la Implantación de ITIL", "Universidades" y "Comité de Congreso". Tiene diversas publicaciones sobre ITIL en congresos y revistas. Es traductor oficial de los libros de ITIL y del glosario de términos. Ha impartido numerosos cursos de Fundamentos de ITIL.

**Lugar de impartición:**

Aula Fidetia. E.T.S. de Ingeniería Informática. Avda. Reina Mercedes S/N. 41012 Sevilla.

**Número de plazas:**

El número máximo de plazas será de 25 participantes.

**Información:**

Para cualquier información dirigirse a Ramón Sarmiento ([inscripciones@fidetia.es](mailto:inscripciones@fidetia.es))

