

REGISTRO DE CURSO O TALLER

I. Datos generales:

Título:	ITIL Versión 4 y la Gestión de Servicios				
Instructor o docente:	Eduardo Zárate Corona				
Duración total de taller:	15 horas		X 10 horas dedicadas a sesiones en vivo		
	5 horas dedicadas a actividades extras				
Área:	X	Formación para la docencia	X	Formación para la gestión universitaria	Otra:
Modalidad de impartición:		Presencial	X	A distancia	Mixta
Fechas	8, 12, 15, 19 y 22 de octubre				

II. Descripción:

Destinatarios:

- Directivos y Tomadores de decisiones de TI.
- Profesionales de TI que trabajan dentro de una organización que ha adoptado y adaptado ITIL y que necesitan comprender y contribuir a un programa continuo de mejora del servicio.
- Cualquier persona que requiera un conocimiento básico del modelo operativo de ITIL y cómo se puede utilizar para mejorar la calidad de la gestión de servicios de TI.

Objetivo(s) o competencia(s):

- Proporcionar el conocimiento de la terminología de ITIL, estructura, conceptos básicos y comprensión de las prácticas de la gestión de servicios.
- Comprender los beneficios de utilizar el marco de trabajo de ITIL en las empresas, instituciones y organizaciones.

Metodología y Actividades:

- Exposiciones por parte del participante, actividades en equipo y trabajo independiente.

Mecanismo y criterios de evaluación:

- Mínimo 80% de asistencia
- Examen de 20 preguntas de opción múltiple con un mínimo aprobatorio de 12 respuestas correctas.

- Presentación de un trabajo a exponer por equipo.

III. Temario:

1. Introducción y conceptos básicos de ITIL
 - a. El valor y la gestión de servicios
 - b. Los interesados
 - c. Productos y servicios
 - d. Utilidad y Garantía
2. Las 4 dimensiones de la gestión de servicios
 - a. Organizaciones y personas
 - b. Socios y Proveedores
 - c. Información y Tecnología
 - d. Flujos de valor y procesos
3. El sistema de valor del servicio
 - a. Principios rectores
 - b. Gobernanza
 - c. Cadena de valor
 - d. Prácticas
 - e. Mejora continua
4. La cadena de valor del servicio
 - a. Planear
 - b. Mejorar
 - c. Contratar /Tomar parte / Participar
 - d. Diseño y transición
 - e. Obtener / construir
 - f. Entrega y soporte.
5. Prácticas de gestión
 - a. Generales
 - b. De Servicios
 - c. Técnicas
6. Ejercicio y exposición grupal
7. Examen de evaluación (en plataforma LMS).

IV. Bibliografía

- Introduction to ITIL 4 Foundation_Pre-Reading Guide
- ITIL 4 Foundation - Pro - ILT_ Pre-Release Version - EBook-English-(en-US)
- ITIL 4 Foundation Instructor Guide
- ITIL 4 Foundation_Quick Reference Cards

V. Recursos y materiales requeridos

- Monitor
- Laptop con la suite de Office, cámara y conectores para proyector
- Plataforma para alojar exámenes y ejercicios.