



REGISTRO DE CURSO O TALLER

I. Datos generales:

Título:	ITIL Versión 4 y la Gestión de Servicios					
Instructor o docente:	Eduardo Zárate Corona					
Duración (en horas):	8 Horas					
Área:	<input checked="" type="checkbox"/>	Formación para la docencia	<input checked="" type="checkbox"/>	Formación para la gestión universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	Otra: Formación para la gestión empresarial
Modalidad de impartición:	<input checked="" type="checkbox"/>	Presencial		A distancia		Mixta
Lugar y fecha	2 de Octubre de 2019, Universidad Autónoma de Nuevo León					

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:

- Exposiciones por parte del participante, actividades en equipo y dinámicas grupales.

Mecanismo y criterios de evaluación:

- 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
 - 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

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

- Pantalla
- Proyector
- Laptop con la suite de Office y conectores para proyector
- Pizarrón
- 2 paquetes de 12 plumones para pizarrón blanco
- 1 bloque de notas 3M Post-it tablero con 30 hojas de 63.5 cm x 76.2 cm
- 1 mesa de trabajo por cada 5 participantes
- Impresión de exámenes evaluatorios de acuerdo al número de participantes.