



# Ficha del Curso

## ITLS9320CL

Curso ITIL® v3  
Foundation

### Certificación:

ITIL® Foundation

### Duración:

3 días

### Formato del Curso:

En sala de cursos

### Idiomas:

Inglés ITL9320

Japonés ITLJ9320

### Créditos:

2 Créditos para ITIL

Expert

### PMI® PDUs:

18

### Descripción del Curso:

Este curso de 3 días, dinámico e interesante, presenta a los participantes el ciclo de vida de la gestión de Servicios de TI para cumplir con las expectativas del negocio. Así como es participativo a través de un caso de estudio que da un acercamiento para aprender las principales disciplinas de la mejor práctica de ITIL, este curso además prepara al estudiante para completar satisfactoriamente el examen asociado, que es requerido para poder realizar los futuros cursos de entrenamiento de nivel intermedio de ITIL v3.

Las mejores prácticas de ITIL Versión 3 se componen de 5 disciplinas principales: Estrategia de Servicios, Diseño de Servicios, Transición de Servicios, Operaciones de Servicios y Mejora Continua de Servicios. Estas disciplinas representan un marco de referencia del ciclo de vida de los servicios que mejora el alineamiento al negocio, dándole valor al mismo, ROI, y permite a TI resolver necesidades operacionales específicas.

### Audiencia:

Gerentes de TI, Grupos de Soporte de TI, Consultores de TI, Gerentes de Negocio, Encargados de Procesos de Negocio, Desarrolladores de TI, Proveedores de Servicios, Integradores de Sistemas

### Objetivos del Curso:

Al finalizar este curso, usted será capaz de:

- Identificar los principios y conceptos principales de la Gestión de Servicios TI.
- Identificar los beneficios de implementar ITIL en una organización.
- Identificar los procesos de la Gestión de Servicios y cómo se ubican en el Ciclo de Vida de los Servicios.
- Identificar los conceptos y definiciones básicas relacionadas con el Ciclo de Vida de los Servicios.
- Identificar las actividades y roles involucrados en el Ciclo de Vida de los Servicios.
- Identificar la relación de cada componente del Ciclo de Vida de los Servicios y cómo direccionan a otras componentes.
- Identificar los factores que afectan la efectividad del Ciclo de Vida de los Servicios.

### Logística de la organización del Curso:

- Sala de clases con disposición de las sillas en forma de U
- Pizarrón blanco (para marcadores), proyector, rotafolio
- Un máximo de 25 estudiantes
- El curso se dicta de 08:30 – 5:00 cada día
- Si se requiere, el examen puede ser programado de 4:00 – 5:00 el último día

### Prerequisitos:

Ninguno, aunque sería beneficioso contar con alguna familiaridad en la ejecución de servicios de TI.

### Material del Curso para el Estudiante:

Los estudiantes reciben una copia del material que se presenta en la clase. No hay materiales de referencia directa para este curso; sin embargo, los Proveedores de Entrenamientos tienen la opción de complementar este curso con material de referencia disponible en el mercado. La lista que se muestra abajo no pretende ser una guía (como una recomendación directa de ITpreneurs), pero intenta ser una lista de referencia para los Proveedores de Entrenamientos en su consideración de material complementario:



**ITLS9320CL**  
Curso ITIL® v3  
Foundation

**Certificación:**  
ITIL® Foundation  
**Duración:**  
3 días  
**Formato del Curso:**  
Sala de cursos  
**Idiomas:**  
Inglés ITL9320  
Japonés ITLJ9320  
**Créditos:**  
2 Créditos para ITIL  
Expert  
**PMI® PDUs:**  
18

Introducción Oficial al Ciclo de Vida de Servicios de ITIL®  
Aprobar su Libro de Examen de ITIL® Fundamentos  
Gestión de Servicios de TI basada en ITIL® V3: Una Guía de bolsillo  
Bases de la Gestión de Servicios de TI basadas en ITIL® V3  
Guías de elementos clave de ITIL® v3:  
Estrategia de Servicios  
Diseño de Servicios  
Transición de Servicios  
Operación de Servicios  
Mejora Continua de Servicios

ISBN: 9780113310616  
ISBN: 9780113310791  
ISBN: 9789087531027  
ISBN: 9789087530570  
  
ISBN: 9780113310708  
ISBN: 9780113310715  
ISBN: 9780113310722  
ISBN: 9780113310739  
ISBN: 9780113310746

Algunos de estos libros están también disponibles como archivos .pdf electrónicos y versiones de suscripción en línea.

**Acerca del Examen:**

- Un curso de Fundamentos acreditado es fuertemente recomendado pero no es un prerequisite.
- El examen es a libro cerrado, cuarenta (40) preguntas de modalidad "multiple choice". El puntaje para aprobar es 65% (26 de 40 preguntas). El examen dura 60 minutos.

**Créditos:**

- Una vez que aprueba exitosamente el examen de Fundamentos ITIL v3 , al estudiante se le reconocerán 2 créditos en el esquema de calificación de ITIL.
- Project Management Institute – Professional Development Units (PDUs) = 18

**Agenda:**

Día 1	Día 2	Día 3
1. Introducción	5. Diseño del Servicio	8. Mejora Continua del Servicio
2. La Gestión de Servicios como una Práctica	6. Transición del Servicio	9. Tecnología y Arquitectura
3. Ciclo de Vida del Servicio		
<b>Comida</b>		
3. Ciclo de Vida del Servicio	6. Transición del Servicio	10. Preparación para el examen
4. Estrategia del Servicio	7. Operación del Servicio	Evaluación
5. Diseño del Servicio	7. Operación del Servicio	Examen
<b>Tarea – Material de estudio</b>		

**Estado de Acreditación del Material de Curso ITpreneurs**



© Copyright 2008 por ITpreneurs Nederland B.V. Todos los derechos reservados  
ITIL® es una Marca Registrada, y una Marca de Comunidad Registrada de la Oficina de Comercio del Gobierno, y está registrada en la Oficina de Marcas y Patentes de U.S.

El logo Swirl™ es una Marca Registrada de la Oficina de Comercio del Gobierno.  
R.E.P.® es un servicio registrado y marca miembro de Project Management Institute, Inc.  
PMI® es una marca registrada y de servicio de Project Management Institute, Inc.

