

# Descriptivo: Fundamentos de ITIL® V3

## Quiénes somos

- Empresa líder en Gestión Estratégica y Eficiencia Operativa de TI.
- Sabemos de la necesidad del negocio de competir en la Economía Digital.
- Enfoque en el entendimiento del Negocio para alinear e integrar a TI a los nuevos modelos de la Economía Digital.
- Entrega de VALOR al negocio de forma ágil y efectiva.
- Metodología Ágil basada en marcos de referencia, estándares y mejores prácticas.
- Más de 450,000 personas capacitadas.
- Casos de éxito iberoamericanos y mundiales.
- Presencia en los 5 Continentes.
- Uno de los principales aportadores de conocimiento a las mejores prácticas y marcos de referencia de Agilidad, Desempeño, Alineación y Riesgos.

A través de nuestros cursos, talleres y simuladores, la labor es brindarle los elementos necesarios que le permitirán Transformar su Conocimiento en Resultados claves en la operación de TI.

Sólo la experiencia de **PINK ELEPHANT** ha permitido reunir a Consultores certificados de alto nivel con las habilidades adecuadas en campo, capaces transferir todo su conocimiento a través de una metodología calificada y adaptada al contexto de las Organizaciones en Latinoamérica, la cual se refleja en su conocimiento compartido en todo el mundo, siendo éste una referencia obligada en la Industria.

## Presencia

NORTEAMÉRICA · LATINOAMÉRICA · EUROPA · ÁFRICA · OCEANÍA · ASIA



### Introducción

El curso de **Fundamentos ITIL modalidad presencial** le proporciona una visión general de la Gestión de Servicios de TI y presenta una descripción de alto nivel de la estructura, procesos y componentes de las **5 fases del ciclo de vida de los Servicios de TI**. Se aborda desde el momento en que un servicio se concibe; **diseña, crea, implementa, opera y se mejora continuamente**.

### Duración

- 24 horas

### Modalidades

- En su empresa
- Presencial
- On-line con instructor en vivo
- E-learning

### Créditos y PDU's

- 2 de créditos de ITIL.

### Idioma

- DICTADO-MANUAL Y EXAMEN: en español.

### Prerrequisitos

Ninguno, aunque es recomendado que el participante tenga experiencia en la entrega y soporte de Servicios de TI.

### Audiencia

- Toda persona involucrada en la entrega de Servicios de TI que desee adoptar las Mejores Prácticas en su organización basándose en los procesos de ITIL®.
- Personas que laboren en organizaciones que hayan adoptado los procesos de ITIL® y que necesiten integrarse a los procesos actuales.
- Personas con el objetivo de obtener la certificación de ITIL® Expert para brindar consultoría en la aplicación de ITIL® en organizaciones.

### Objetivo

- Comprender el marco de trabajo de ITIL® e identificar las mejoras obtenidas en la organización con la adopción de las Mejores Prácticas en Gestión de los Servicios de TI.
- Identificar los procesos involucrados en el Ciclo de Vida de los servicios.
- Preparar al participante para el examen de certificación en **“ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management”**.

Al finalizar el curso usted podrá aplicar en su organización y su desarrollo profesional:

### 1. Nuevas capacidades

- Comprenderá la necesidad de por qué los proveedores de tecnología se tienen que alinear a las necesidades del negocio.
- Entenderá en qué consiste un cambio de enfoque de componentes tecnológicos a servicios de tecnología.
- Conocerá los fundamentos de cómo las Buenas Prácticas de ITIL® le permiten maximizar la inversión en los servicios ofrecidos por su empresa.
- Reconocerá los beneficios de mantener las relaciones de los elementos que en su conjunto conforman el servicio.
- Conocerá cómo analizar la disponibilidad, capacidad, seguridad y continuidad del servicio entre otros procesos para cumplir con la expectativa de sus clientes.
- Se mostrará cuál es la Buena Práctica para la Gestión de Incidentes que le permitirán minimizar las interrupciones en la operación.

### Temario

El curso cubre los temas comprendidos en el temario para examen de certificación avalado por Axelos, compañía que evalúa el conocimiento de ITIL® a nivel global.

1. Introducción a ITIL®.
2. Conceptos generales.
3. Estrategia del Servicio:
  - a. Gestión del Portafolio del Servicio.
  - b. Gestión Financiera para servicios de TI.
  - c. Gestión de la Demanda.
  - d. Gestión de Relaciones de Negocio.
4. Diseño del Servicio:
  - a. Coordinación del Diseño.
  - b. Gestión del Catálogo de Servicios.
  - c. Gestión de Niveles de Servicio.
  - d. Gestión de Proveedores.
  - e. Gestión de la Capacidad.
  - f. Gestión de la Disponibilidad.
  - g. Gestión de Continuidad de TI.
  - h. Gestión de Seguridad de la Información.

Al finalizar el curso usted podrá aplicar en su organización y su desarrollo profesional:

### 2. Nuevos conocimientos:

- Aprenderá el apoyo que le puede dar un Service Desk al definir claramente los roles y responsabilidades para el personal y otros roles de soporte.
- Entenderá cómo una Gestión de Cambios le puede traer grandes beneficios al evaluar los riesgos, costos e impactos en modificaciones de los elementos del servicio.
- Aprenderá cómo un Modelo de Gestión de problemas apoya en la reducción de incidentes haciendo más eficiente a su Service Desk.

### 3. Potenciar su desarrollo profesional:

- Obtendrá una certificación avalada a nivel internacional.
- Pertenece a un selecto grupo de profesionistas que aplican las Mejores Prácticas en sus responsabilidades laborales.
- Se adaptará al cambio de paradigmas que están sufriendo los proveedores de servicios tecnológicos.
- Contará con conocimientos que le permitirán afrontar sus desafíos profesionales en la Gestión de Servicios de TI.

#### Temario

5. Transición del Servicio:
  - a. Planificación de la Transición y Soporte.
  - b. Gestión de Cambios.
  - c. Activos del Servicio y Gestión de la Configuración.
  - d. Gestión de Liberación e Implementación.
  - e. Gestión del Conocimiento.
6. Operación del Servicio:
  - a. Gestión de Eventos.
  - b. Gestión de Incidentes.
  - c. Cumplimiento de Solicitudes.
  - d. Gestión de Problemas.
  - e. Gestión de Accesos.
  - f. Funciones Operaciones de TI, Gestión Técnica, Gestión de Aplicaciones, y Service Desk.
7. Modelo de Mejora Continua:
  - a. 7 pasos para la Mejora.

### Examen, **Certificación y Políticas**

El curso lo prepara para el examen que conduce a la **certificación de ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management** ésta puede ser utilizada como requisito para ser certificado en **ITIL® Expert**.

Un examen de 60 min., 40 preguntas de opción múltiple, el que está previsto el último día del curso y es administrado por un órgano independiente.

Para ayudar a los participantes en el examen final, exámenes ejemplo son entregados durante el curso. Una calificación aprobatoria de 70% o superior para recibir el certificado.

Pink Elephant sólo ofrecerá una fecha para la aplicación del examen de certificación, es responsabilidad total del participante si no se presenta en la fecha acordada, la programación de otra fecha tendrá un costo de \$210.00 usd por examen más \$150.00 usd de gastos de administración y asignación de Proctor la cual correrá por cuenta del cliente.

### Al contratar **este curso, Usted recibe:**

- Un cuaderno de trabajo en español.
- El examen en español para obtener la certificación oficial.
- Acceso al sitio my-pinkelephant.com donde usted podrá simular exámenes tipo, whitepapers, artículos, foros de discusión y principales noticias en la Gestión de Servicios de TI, lo cual apoyará su aprovechamiento del curso.
- Instructor con experiencia que respalda Pink Elephant, compañía líder mundial en Gestión de Servicios de TI.
- Comida, servicio de café continuo, estacionamiento \*aplican restricciones.

### Perfil de nuestros Instructores

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados con formación profesional con grados mínimos de licenciatura o Ingeniería además de contar con maestrías en el ramo de las TI, adicional a su formación académica cuentan con certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, COBIT, Gestión de Proyectos, Lean IT y estándares como ISO20000, ISO27000. Como elementos diferenciadores importantes son que nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de buenas prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, así como manejar lineamientos básicos para la Impartición de nuestros de formación de capital humano de manera presencial en todos nuestros cursos impartidos en México y América Latina.

# THINK PINK

## Nuestros Cursos

### **ITIL 4**

Fundamentos de ITIL® 4

### **ITIL 4 Specialist**

Create, Deliver & Support

Drive Stakeholder Value

High Velocity IT

Direct, Plan & Improve

### **ITIL 4 Transition**

ITIL 4 Managing Professional (MP) Transition

### **Gestión de Activos**

IT Asset Management Essentials

### **Gestión Integrada de Servicios**

Integración de Metodologías Ágiles (ISM)

### **ISO 20000**

ISO/IEC 20000:2018 Fundamentals

### **ISO 20000 Nivel Expert**

Auditor Líder ISO 20000

Implementador Líder ISO 20000

### **Gobierno de TI**

COBIT® 2019

### **Metodologías Ágiles**

Scrum Master Certified (SMC)®

Scrum Developer Certified (SDC)®

Scrum Product Owner®

SCRUM study Agile Master Certified (SAMC)®

Agile Scrum Essentials

Certified Agile Scrum Master & Leader

### **SAFe®**

SAFe® Scrum Master

### **Lean IT**

Lean IT Foundation: Using Lean Principles For Continual Service Improvement

Lean IT Kaizen: Implementing Lean IT Practices

Lean IT Leadership

### **Devops**

DevOps Essentials

DevOps Leadership™ Certification Course

### **Gestión de Proyectos**

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Preparación para la Certificación Certified Associate in Project Management (CAPM)

Preparación Project Management Professional (PMP)®

Business Relationship Management Professional

### **Seguridad de la Información**

ISO 27001: Fundamentos de la Norma en Gestión de Seguridad de Información

ISO 27001: Implementación de la Norma en Gestión de Seguridad de la Información

ISO 27001: Auditor Líder en Sistemas de Gestión de Seguridad de Información (SGSI)

### **Ciberseguridad**

Fundamentos de Ciberseguridad

ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager

### **Riesgo y Continuidad de TI**

ISO 22301: Fundamentos de Continuidad de Negocios y Recuperación de Desastres

ISO 22301: Implementador Líder en Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)

ISO 22301: Auditor Líder en un Sistema Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)

### **Antisoborno**

Fundamentos de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

Implementador Líder de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

Auditor Líder de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

### **Talleres**

#### **ITIL®**

Cómo definir e implementar una CMDB acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Cómo definir e implementar un Catálogo de Servicios acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Cómo definir e implementar un Service Desk acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Taller Medir, reportar y mejorar la gestión de TI acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Taller Diseño e Implementación de Procesos acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

#### **Transformación Digital**

Taller de Transformación Digital NUEVO

Taller de Ciberseguridad para la organizació

#### **Simuladores**

MARS Landing - ITIL 4

Apollo 13 (IT Service Management)

Reto Egipcio (PM Agil)

Grab @ Pizza (Integración TI - Negocio)

The Phoenix Project (DevOps)

Ocean 99 (Ciberseguridad)



# MAKE IT HAPPEN

México  
Guatemala  
Belize  
El Salvador  
Honduras  
Costa Rica  
Nicaragua  
Panamá  
Venezuela  
Colombia  
Ecuador  
Perú  
Brasil  
Bolivia  
Chile  
Paraguay  
Uruguay  
Argentina  
España

 /PinkElephantIberoamerica

 @ExpertosenITIL

 Pink Elephant Iberoamérica

 @pink\_elephant\_iberamerica

 Pink Elephant Iberoamérica

[info.mx@pinkelephant.com](mailto:info.mx@pinkelephant.com)  
+52 55 3544 3050

[www.pinkelephant-latam.com](http://www.pinkelephant-latam.com)