

CTIC-UNI

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

ITIL[®] 4

FUNDAMENTOS



MODALIDAD: VIRTUAL

El propósito del curso ITIL® 4 Fundamentos es presentar a los participantes la gestión de los servicios modernos habilitados para TI, así como proporcionarles una comprensión del lenguaje común y los conceptos clave relacionados.



PÚBLICO OBJETIVO

Este curso está dirigido a:

- Personas que inician su carrera en la gestión de servicios.
- Gerentes de ITSM y aspirantes a gerentes de ITSM.
- Personas que trabajan en otras partes de "TI" (digital, producto, desarrollo) con una relación sólida con la entrega de servicios
- Los titulares de certificaciones ITIL® existentes que deseen actualizar sus conocimientos



OBJETIVO DEL CURSO

Mostrar a los participantes cómo pueden mejorar su trabajo y el trabajo de su organización con la guía ITIL® 4.



CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso, los participantes que cumplan los requisitos académicos mínimos recibirán: Un certificado a nombre de la Universidad Nacional de Ingeniería.

Por haber aprobado el **Curso de Especialización en ITIL® 4 Fundamentos**.



Prerrequisitos

- No es necesario tener conocimientos previos relacionados con la gestión de servicios.
- El curso no requiere ninguna certificación previa.



EVALUACIÓN

La evaluación del aprendizaje será un proceso continuo donde los estudiantes tienen la oportunidad de ir trabajando y practicando lo expuesto en la parte de teoría.

Se desarrollarán un conjunto de actividades con el propósito de afianzar el aprendizaje.

Se tomará una evaluación al finalizar el curso con un simulacro de examen oficial.

Para aprobar el curso se deberá obtener una calificación aprobatoria producto de la evaluación final.

PLAN DE ESTUDIOS

UNIDAD 1: Comprender los conceptos clave de la gestión del servicio y términos empleados en ITIL® 4

- Servicio
- Utilidad y garantía
- Cliente - usuario
- Gestión del servicio
- Patrocinador
- Costo - valor
- Organización
- Resultado - salida
- Riesgo
- Oferta de servicios
- Gestión de la relación de servicios
- Prestación de servicios
- Consumo de servicio
- Disponibilidad
- Activo de TI
- Elemento de configuración
- Cambio
- Evento - incidente - problema
- Error conocido

UNIDAD 2: Describir y comprender el propósito y los componentes del sistema de valor del servicio ITIL® 4.

- Principios guía
- Gobernanza
- Cadena de valor
- Prácticas
- Mejora continua

UNIDAD 3: Comprender cómo los principios rectores de ITIL® 4 pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios. Describir la naturaleza, uso e interacción de los principios rectores:

- Centrarse en el valor
- Empieza donde estás
- Progreso iterativamente con retroalimentación.
- Colaborar y promover la visibilidad.
- Piensa y trabaja de manera holística.
- Mantenlo simple y práctico.
- Optimizar y automatizar.

UNIDAD 4: Describir y comprender las cuatro (04) dimensiones de la gestión del servicio:

- Organizaciones y personas
- Información y tecnología.
- Socios y proveedores.
- Flujos de valor y procesos

UNIDAD 5: Comprender las actividades de la cadena de valor del servicio, cómo se interconectan, y cómo esta interconexión apoya los flujos de valor. Describir las entradas, salidas y propósito de cada actividad de la cadena de valor:

- Plan
- Mejorar
- Participar
- Diseño y transición
- Obtener / construir
- Entrega y soporte

UNIDAD 6: Conocer el propósito y los términos clave de las 34 prácticas de ITIL® 4:

- Gestión de la arquitectura
- Mejora continua
- Gestión de la seguridad de la información
- Gestión del conocimiento
- Medición e informes
- Gestión del cambio organizacional
- Gestión del portafolio
- Gestión de proyectos
- Gestión de relaciones
- Gestión de riesgos
- Gestión financiera de servicios
- Gestión estratégica
- Gestión de proveedores
- Gestión del talento y la fuerza laboral
- Gestión de la disponibilidad
- Análisis empresarial
- Gestión de la capacidad y el desempeño
- Habilitación del cambio
- Gestión de incidentes
- Gestión de activos de TI
- Monitoreo y gestión de eventos
- Gestión de problemas
- Gestión de liberaciones
- Gestión del catálogo de servicios
- Gestión de configuración de servicios
- Gestión de la continuidad del servicio
- Diseño de servicios
- Mesa de servicios (Service desk)
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de solicitudes de servicio
- Pruebas y validación del servicio
- Gestión de despliegue
- Gestión de plataformas e infraestructura
- Gestión y desarrollo de software

DOCENTE ¹



Mg. Ing. Jack Daniel Cáceres Meza

Ingeniero Electrónico colegiado, con estudios de Maestría en Dirección Estratégica de las Telecomunicaciones (UNMSM); Maestría en Ingeniería de Seguridad Informática (UTP); Maestría en Dirección y Gestión de Negocios Globales.

Cuento con amplia experiencia en Gestión de Seguridad de la información / Seguridad informática / Proyectos / Servicios / Calidad, Mejora continua / Normalización / Re-diseño de procesos, Consultoría / Planeamiento estratégico / Gestión / Gobierno / Instrucción en las TIC, Jefatura de centros de datos, Diseño e implementación de redes LAN/WAN/Wi-Fi/WIMAX, VoIP, en empresas como UNISYS Corp., AFP Horizonte, Red Científica Peruana, UPC, MEF, PCM, MINEDU, SUNAT, RENIEC, SUNARP, SUNASS, MINAGRI, ONP, ONPE, JAGI S.A.C.

Cuento con las siguientes certificaciones: Agile Scrum Master; Auditor Líder en Continuidad del negocio (ISO22301LA); Auditor Líder en Seguridad de la información (ISO/IEC 27001); DevOps Institute DSOE | DTE | CDA; Arcitura® DevOps Specialist; PeopleCert® DevOps Leader; Project Management Professional (PMP®-PMI®); PRINCE2® Practitioner (AXELOS); COBIT® (ISACA); ITIL® 4 MP, ITIL® Expert (AXELOS); The Relational IT Model (TRIM); ISO/IEC 20000; ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 (EXIN); Certified Integrator in Secure Cloud Services; Gestión de servicios de TI orientados al Cloud Computing; Auditor interno ISO 9000; Linux; Microsoft (MCSE, MCP + Internet); CheckPoint Firewall 1; Soporte en sistemas de almacenamiento de datos y librerías de cintas (EMC2 e IBM).

(1) La Universidad se reserva el derecho de cambiar algún docente por contingencias inesperadas.

RECOMENDACIONES

1. Contar con conexión a internet.
2. Disponibilidad de tiempo para dedicar a las actividades del curso.
3. Software de videoconferencia: Zoom.
4. Lectura previa del Reglamento.

PROCESO DE INSCRIPCIÓN

Los siguientes documentos deberán ser enviado al correo electrónico:

informes.ctic@uni.edu.pe

1. Completar y firmar la Ficha de Inscripción
2. Completar y firmar el Reglamento y Términos y Condiciones de Cursos/Programas
3. Copia simple del DNI (*legible, ambas caras*)
4. Carta de Compromiso de la Empresa (*sólo en el caso que la institución financie el programa*)
5. Voucher de pago

Nota: Una vez enviado los documentos solicitados vía correo electrónico, el participante deberá esperar la confirmación de su matrícula.

INFORMACIÓN GENERAL



Horario

Domingos
08:00 a 12:00m.



Modalidad

Virtual-Clases
en vivo



Duración

24 horas



Sesiones

6

NOTA: El dictado de clases del Curso de Especialización se iniciará siempre que se alcance el número mínimo de alumnos matriculados establecido por la Jefatura de Capacitación.

INVERSIÓN

Costo regular

S/ 450

DESCUENTOS

PRONTO PAGO*

10%

**EGRESADO Y ALUMNO UNI
(PREGRADO Y POSGRADO)****

15%

CORPORATIVO***

20%

NOTA:

- Los descuentos no son acumulables.

- () Descuento por pronto pago: Válido hasta diez (10) días antes del inicio de clases del taller/curso/programa.*

*- (***) Para acceder al descuento por ser egresado o alumno UNI, el participante deberá enviar contar su correo electrónico UNI habilitado.*

*- (***) Descuento válido para la inscripción de 03 participantes a más de una misma institución.*

OPCIÓN DE PAGO



Banco de Crédito - BCP

PASO 1: Solicita a un asesor de ventas de la Unidad de Capacitación activar el ID personal. Indicando los siguientes datos: nombre y apellidos, número de documento de identidad (DNI o pasaporte), correo electrónico, número de celular y monto a pagar.

(*) En el caso de requerir factura, se solicitará los siguientes adicionales:
R.U.C, Razón Social, Domicilio Fiscal y correo electrónico donde se enviará dicha factura.

PASO 2: Procede a realizar el pago a través de los siguientes canales de pagos autorizados.



Agente y Ventanilla BCP:

Indicar el **código 15226**
Universidad Nacional de Ingeniería
+ DNI, Pasaporte o RUC del alumno,
Concepto:
PAGO DE ESTUDIANTES



Banca móvil BCP:

Selecciona la opción: "PAGAR SERVICIO"
Escribe en el buscador por Empresa o Servicio:
"Universidad Nacional de Ingeniería"
Elije la opción de Universidad Nacional de Ingeniería
"PAGO ESTUDIANTES"
Coloca tus datos personales: DNI / pasaporte / RUC
y ¡Listo, pago realizado!

COMUNÍCATE CON ASESOR



Juan Diego Santillana
WhatsApp +51 978229824
informes.ctic@uni.edu.pe
Unidad de Capacitación



www.ctic.uni.edu.pe