



Curso Online de  
**Gestión práctica de Servicios de TI  
basada en la nueva versión  
ITIL® 4**

*Las mejores prácticas para diseñar y gestionar servicios TI garantizando su entrega, medición, seguridad, disponibilidad y mejora continua.*



  
Iniciativas Empresariales  
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

## Presentación

En la actualidad, nadie pone en duda que la información es el recurso estratégico más importante del que dispone cualquier organización y para gestionarla de forma eficaz se apoyan en las llamadas Tecnologías de la Información. Es por ello que todos somos conscientes de la importancia que las TI están teniendo en las empresas y de la complejidad que esto conlleva.

Es prioritario para toda empresa abordar la gestión de TI de forma profesional y rentable. La mejor forma de hacerlo es a través de la Gestión de Servicios de TI, y es por ello que buscan, a través de las certificaciones pertinentes, la manera de demostrar que se conocen y utilizan las mejores prácticas.

Para poder abordar esta gestión como un conjunto de servicios que provee al resto de la empresa se utilizará el marco de referencia de ITIL®. De esta manera, conoceremos qué prácticas podemos aplicar para una gestión eficiente de la TI de la empresa que sea parte principal de la estrategia de negocio, apoyando los procesos de transformación digital de nuestras empresas.

Este curso permitirá conocer con más detalle cómo enfocar la gestión de servicios que genere valor de manera conjunta con todos los stakeholders que participan en los servicios de TI, y cómo se aplica el marco de referencia ITIL® 4 a dicha gestión.

Se abordará de forma práctica mostrando ejemplos reales de cómo se pueden gestionar los servicios de TI de una empresa para que realmente aporten valor a la misma, de acuerdo a un sistema de generación conjunta con el resto de las partes interesadas.

## La Educación On-line

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

1

La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

2

*Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3

*Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

4

*Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

## Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



## Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **80 horas** distribuidas en 9 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Los 9 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales expertos en la materia.

### Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

## Este curso le permitirá saber y conocer:

---

- Qué es y en qué consiste el marco de referencia ITIL® versión 4 (2019).
- Cómo alinear la TI de la empresa con los objetivos estratégicos de la misma.
- Qué se entiende por gestión de servicios de TI así como qué es valor y la co-creación de valor.
- Qué es el Service Value System como elemento fundamental de una gestión de servicios de TI centrado en la generación conjunta de valor.
- Cómo identificar a los diferentes stakeholders que participan en la gestión de servicios de TI y cómo influyen en la co-creación del valor.
- Cómo implementar mejoras en los servicios de TI.
- Qué papel juegan las personas en una organización de TI y cuáles son las responsabilidades que deben asumir.
- Cuáles son los beneficios de implantar ITIL en su empresa.
- Cómo adquirir conocimientos prácticos para preparar el examen de certificación de ITIL Foundation versión 4.

“ Disponga de una comprensión práctica del ciclo de vida del IT Service Management ”

## Dirigido a:

---

Directores y Responsables de Departamentos de Informática, Telecomunicaciones, Seguridad Informática y, en general, a todo el personal de TI, Administradores de Redes y Sistemas y alumnos que quieran afrontar con éxito el examen de certificación ITIL.

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Introducción

1 hora

ITIL® comenzó como una biblioteca con varios libros que discutían específicamente las mejores prácticas de TI para la gestión de servicios, basados en las recomendaciones de la CCTA. En este primer módulo del curso conoceremos el origen de ITIL y las posibilidades formativas y de certificaciones que ofrece.

#### 1.1. Historia de ITIL.

#### 1.2. Acreditación y certificaciones:

1.2.1. Esquema de Certificación ITIL v3.

1.2.2. Esquema de Certificación ITIL 4.

1.2.3. Diferencias y transición entre el esquema de ITIL V3 y el esquema de ITIL V4.

1.2.4. ITIL® Certification Management Board:

1.2.4.1. Organizaciones de Certificación Acreditadas (Examination Institutes).

1.2.4.2. Organizaciones de Formación Acreditadas.

### MÓDULO 2. Gestión de servicios como una práctica

2 horas

Las Tecnologías de la Información (IT) son cada vez más usadas para el apoyo y automatización de todas las actividades de las empresas. Gracias a ellas, las organizaciones han conseguido obtener importantes beneficios logrando aumentar considerablemente su eficiencia, propiciando además un ahorro de costes y tiempo y una mejor gestión de los flujos de información.

#### 2.1. Introducción:

2.1.1. Importancia de las IT para la gestión empresarial.

2.1.2. Ventajas competitivas.

2.1.3. Oportunidad de negocio y contactos.

#### 2.2. La gestión de servicios de IT:

2.2.1. Sobre ITIL.

2.2.2. Ciclo de mejora continua.

## **MÓDULO 3. Conceptos clave de la gestión de servicios**

**4 horas**

Un entendimiento compartido de los conceptos clave y la terminología de ITIL por parte de organizaciones e individuos es fundamental para un uso efectivo de esta guía que permita abordar los desafíos de la gestión de servicios en el mundo real. Para ese fin, este módulo explica algunos de los conceptos más importantes de la administración de servicios.

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Conceptos clave:
  - 3.2.1. Gestión de servicios.
  - 3.2.2. Valor.
  - 3.2.3. Co-creación del valor.
  - 3.2.4. Stakeholders:
    - 3.2.4.1. Organización.
    - 3.2.4.2. Proveedor de servicios (Services Provider).
    - 3.2.4.3. Consumidor del servicio (Service Consumer).
    - 3.2.4.4. Otros stakeholders.
  - 3.2.5. Productos y servicios.
  - 3.2.6. Oferta de servicios.
  - 3.2.7. Relaciones de servicio:
    - 3.2.7.1. Modelo de relación de servicio.
  - 3.2.8. Valor: resultados, costes y riesgos
    - 3.2.8.1. Resultados (outcomes).
    - 3.2.8.2. Costes.
    - 3.2.8.3. Riesgos.
    - 3.2.8.4. Utilidad y garantía (utility / warranty).

## **MÓDULO 4. Las 4 dimensiones de la gestión del servicio**

**3 horas**

ITIL 4 define cuatro dimensiones que colectivamente son críticas para proveer valor de manera efectiva y eficiente para los clientes y otros stakeholders en forma de productos y servicios. Estas cuatro dimensiones representan perspectivas que son relevantes en todo el ITIL Service Value System.

- 4.1. Organización y personas.
- 4.2. Información y tecnología.
- 4.3. Partners y proveedores.
- 4.4. Value Stream y procesos:
  - 4.4.1. Value Stream.
  - 4.4.2. Procesos.

## 4.5. Factores externos.

## MÓDULO 5. ITIL Service Value System I

10 horas

El Service Value System (SVS) de ITIL describe los inputs o entradas a este sistema, sus elementos, los outputs o salidas, y cómo todos los componentes y actividades de la organización trabajan juntos como un sistema para permitir la creación de valor.

### 5.1. Introducción:

5.1.1. Agilidad y resiliencia organizacional.

### 5.2. Oportunidad, demanda y valor.

### 5.3. Principios rectores:

5.3.1. Foco en el valor.

5.3.2. Aprovechar lo existente:

5.3.2.1. Evaluar donde nos encontramos.

5.3.2.2. El rol de la medida.

5.3.2.3. Aplicando el principio.

5.3.3. Progreso iterativo con feedback:

5.3.3.1. El papel del feedback.

5.3.3.2. Iteración y feedback unidos.

5.3.3.3. Aplicación de este principio.

5.3.4. Colaborar y promover la visibilidad:

5.3.4.1. Con quién colaborar.

5.3.4.2. Comunicación para la mejora.

5.3.4.3. Aumentar la urgencia a través de la visibilidad.

5.3.4.4. Aplicación de este principio.

5.3.4. Colaborar y promover la visibilidad:

5.3.4.1. Con quién colaborar.

5.3.4.2. Comunicación para la mejora.

5.3.4.3. Aumentar la urgencia a través de la visibilidad.

5.3.4.4. Aplicación de este principio.

5.3.5. Pensar y trabajar de manera integral:

5.3.5.1. Aplicación de este principio.

5.3.6. Sencillez y practicidad:

5.3.6.1. Evaluando qué conservar.

5.3.6.2. Objetivos conflictivos.

5.3.6.3. Aplicación de este principio.

5.3.7. Optimizar y automatizar:

5.3.7.1. El camino hacia la optimización.

- 5.3.7.2. Utilizando la automatización.
- 5.3.7.3. Aplicación de este principio.
- 5.3.8. Interacción de principios.

## MÓDULO 6. ITIL Service Value System II

14 horas

### 6.1. Governance:

- 6.1.1. Governance en el SVS.

### 6.2. Service Value Chain:

- 6.2.1. Planificar.
- 6.2.2. Mejorar.
- 6.2.3. Participar.
- 6.2.4. Diseñar y transicionar.
- 6.2.5. Obtener / construir.
- 6.2.6. Entregar y soportar.

### 6.3. Mejora continua:

- 6.3.1. Paso 1 - ¿Cuál es la visión?
- 6.3.2. Paso 2 - ¿Dónde estamos ahora?
- 6.3.3. Paso 3 - ¿Dónde queremos estar?
- 6.3.4. Paso 4 - ¿Cómo vamos a conseguirlo?
- 6.3.5. Paso 5 - Ejecutar las acciones.
- 6.3.6. Paso 6 - ¿Hemos llegado?
- 6.3.7. Paso 7 - ¿Cómo podemos mantener el impulso?
- 6.3.8. Mejora continua y principios rectores.

## MÓDULO 7. Prácticas de gestión del servicio I: prácticas de gestión general

18 horas

En ITIL una práctica de gestión es un conjunto de recursos organizacionales diseñada para realizar el trabajo o lograr un objetivo. En este módulo se exponen las 14 prácticas de gestión general que forman parte del elemento prácticas del SVS.

### 7.1. Introducción.

### 7.2. Prácticas de gestión general:

- 7.2.1. Gestión de Arquitectura (Architecture Management).
- 7.2.2. Mejora Continua (Continual Improvement).

- 7.2.3. Gestión de la Seguridad de la Información (Information Security Management).
- 7.2.4. Gestión del Conocimiento (Knowledge Management).
- 7.2.5. Medición y Reporting (Measurement and Reporting).
- 7.2.6. Gestión del Cambio Organizacional (Organizational Change Management).
- 7.2.7. Gestión de Cartera (Portfolio Management).
- 7.2.8. Gestión de Proyectos (Project Management).
- 7.2.9. Gestión de Relaciones (Relationship Management).
- 7.2.10. Gestión de Riesgos (Risk Management).
- 7.2.11. Gestión Financiera (Service Financial Management).
- 7.2.12. Gestión de la Estrategia (Strategy Management).
- 7.2.13. Gestión de Proveedores (Supplier Management).
- 7.2.14. Gestión de las personas y el Talento (Workforce and Talent Management).

## MÓDULO 8. Prácticas de gestión del servicio II: prácticas de gestión del servicio

20 horas

Es importante señalar que las prácticas de gestión del servicio son aquellas que se han desarrollado en las industrias de gestión de servicios e ITSM. En ITIL 4 se referencian 17 prácticas que son analizadas a lo largo de este módulo.

- 8.1. Gestión de la Disponibilidad (Availability Management).
- 8.2. Análisis del Negocio (Business Analysis).
- 8.3. Gestión de la Capacidad y el Rendimiento (Capacity and Performance Management).
- 8.4. Control de Cambios (Change Control).
- 8.5. Gestión de Incidencias (Incident Management).
- 8.6. Gestión de Activos de TI (IT Asset Management).
- 8.7. Gestión de Eventos y Monitorización (Monitoring and Event Management).
- 8.8. Gestión de Problemas (Problem Management).
- 8.9. Gestión de Lanzamientos (Release Management).
- 8.10. Gestión del Catálogo de Servicios (Service Catalogue Management).
- 8.11. Gestión de la Configuración del Servicio (Service Configuration Management).
- 8.12. Gestión de la Continuidad del Servicio (Service Continuity Management).
- 8.13. Diseño del Servicio (Service Design):
  - 8.13.1. Design Thinking.
  - 8.13.2. CX/UX.

## 8.14. SERVICE DESK.

### 8.15. Gestión de Niveles de Servicio (Service Level Agreement):

#### 8.15.1. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's).

### 8.16. Gestión de Peticiones del Servicio (Service Request Management).

### 8.17. Validación y prueba del servicio.

## MÓDULO 9. Prácticas de gestión del servicio II: prácticas de gestión técnica

8 horas

Este último módulo del curso analiza las tres prácticas de gestión técnica que forman parte del elemento prácticas del SVS.

### 9.1. Gestión de Implementación (Deployment Management).

### 9.2. Gestión de la Infraestructura (Infrastructure and Platform Management).

### 9.3. Gestión y Desarrollo de Software (Software Development and Management).

# Gestión práctica de Servicios de TI basada en la nueva versión ITIL® 4

## Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



### Félix Rinaldi

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. Máster en Gestión de Calidad Total (TQM) por la Escuela de Organización Industrial (EOI) y Máster en Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información por el Instituto de Empresa (IE).

Poseedor de varias certificaciones de primer nivel internacional en el ámbito de la Gestión de Proyectos y de la Gestión de Servicios de TI, en los últimos años ha ocupado cargos de diferentes responsabilidades en proyectos y servicios dentro del ámbito de las Tecnologías de la Información en multinacionales y que abarcan desde la integración de sistemas hasta el desarrollo de nuevas aplicaciones en diferentes plataformas y lenguajes.

El autor y el equipo de tutores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez finalizado el curso de forma satisfactoria, el alumno recibirá un diploma acreditando la realización del curso **GESTIÓN PRÁCTICA DE SERVICIOS DE TI BASADA EN LA NUEVA VERSIÓN ITIL® 4**.

