

# USECAP

*Conocimiento a tu alcance*

TECNOLOGÍAS DE  
LA INFORMACIÓN



**PROGRAMA**  
**FUNDAMENTOS DE ITIL EN**  
**GESTIÓN DEL SERVICIO DE TI**

# Nuestra Empresa

**Usecap limitada**, es una consultora y Organismo Técnico de Capacitación (**OTEC**), creado en el año 2006, acreditado ante el Servicio de Capacitación y Empleo (**SENCE**)

Certificado bajo las normas de Calidad **ISO 9001:2008** y **NCH 2728**. Por el ente Francés, líder mundial desde el año 1828, **Bureau Veritas**

**Brindamos como Valor Agregado** consultoría para su organización, por la contratación de servicios de capacitación.

## **Consultoría + capacitación**

Buscamos que los recursos SENCE de su empresa sean gestionados de manera estratégica a través de servicios de consultoría y capacitación, alineados con el pensamiento organizacional de su empresa.



## Objetivo General

Al finalizar el curso el participante podrá aplicar el proceso de la metodología ITIL para una correcta elaboración del ciclo de vida del servicio de TI comprendiendo cada una de sus fases



## ¿A quién va dirigido?

Este programa está dirigido a Jefes de Proyectos, desarrollo y servicios al interior de las organizaciones.

# Contenido

## **MÓDULO 1: FUNDAMENTOS DE ITIL**

- Historia y Conceptos de ITIL
- La Librería
- Características de la librería
- Las certificaciones ITIL® v3 del 2011

## **MÓDULO 2: ESTRATEGIA DEL SERVICIO**

- Creación de valor a través de servicios
- Gestión del Portafolio Servicios
- Gestión de la Demanda
- Gestión Financiera de Servicios de TI
- Gestión de Relaciones con el Negocio

## **MÓDULO 3: DISEÑO DEL SERVICIO**

- Gestión de Niveles de Servicio
- Gestión del Catálogo del Servicio
- Gestión de Disponibilidad
- Gestión de Seguridad de la Información
- Gestión de Proveedores
- Gestión de Capacidad
- Gestión de Continuidad
- Coordinación del Diseño

## **MÓDULO 4: TRANSICIÓN DEL SERVICIO**

- Gestión de Cambios
- Planificación de la Transición

- Gestión de Activos de Servicio y Configuración
- Gestión de Versiones y Despliegues
- Gestión del Conocimiento

## **MÓDULO 5: OPERACIÓN DEL SERVICIO**

- Centro de Servicio al Usuario
- Gestión Técnica
- Gestión de Aplicaciones
- Gestión de Operaciones de TI
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de Eventos
- Gestión de Peticiones
- Gestión de Accesos

## **MÓDULO 6: MEJORA DEL SERVICIO**

- Enfoque de Mejora Continua
- Ciclo de Deming
- Métricas
- Proceso de Mejora Continua de Siete Pasos
- Relación con otros modelos y normas: ISO, CMMI, EFQM

# Servicios Relacionados



Prueba  
Diagnóstico Inicial



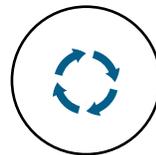
Plataforma  
de educación virtual



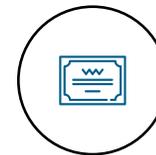
Reportes  
de avances



Soporte vía  
telefónica, mail,  
foros, whatsapp



Retroalimentación de  
todas las actividades y  
evaluaciones

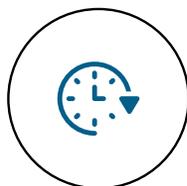


Entrega de diploma y  
Certificación del curso

# Información General



**Modalidad**  
E-Learning



**Duración**  
120 horas



**Cód. Sence**  
1238021262



# USECAP

*Conocimiento a tu alcance*



Presidente Madero 789, Ñuñoa  
Santiago. Chile



+56 2 2671 4073



[www.usecap.cl](http://www.usecap.cl)

