



ITIL

Av. Manuel Siurot, 3. Edif. 4. Local 5  
41013 Sevilla  
Tel. (+34) 954 369 379  
info@edpm.es • www.edpm.es



Escuela de  
Project  
Management

## Certificación ITIL®

### Curso de preparación al examen “Foundation Certificate in IT Service Management” (Fundamentos ITIL®)

PRESENCIAL Y  
TELEPRESENCIAL

ITIL es un conjunto de libros de buenas prácticas relacionadas con las Tecnologías de la Información (TI). Hoy en día está siendo muy demandado por la Administración Pública y por todas las empresas que le proporcionan servicios relacionados con las tecnologías.

Con la certificación en ITIL, se aporta un elemento de gran valor al currículum de los profesionales que se encuentran integrados en una organización relacionada con la informática.

Este curso está orientado para el personal involucrado con las disciplinas de Gestión de Servicios TI y Gestión de Proyectos y forma en profundidad sobre las técnicas utilizadas en los procesos de Soporte y Prestación de Servicios TI. Al finalizar el curso los asistentes habrán aprendido los procesos ITIL esenciales para dar Soporte y Prestar Servicios siguiendo las buenas prácticas que propone ITIL.

La necesidad de disponer de un lenguaje común entre los distintos actores que intervienen en la Gestión de Servicios TI, hace necesario conocer las buenas prácticas de ITIL y el alcance y profundidad del marco de referencia que formula.

Saber qué es ITIL y qué no es, a qué da solución y dónde no llega, la diferencia entre Gestión de Servicios y Gestión de Proyectos, ubicar el ámbito de las principales metodologías en el mundo TI, es uno de los principales objetivos del curso.

Al terminar el mismo, el alumno estará preparado para presentarse al examen “Foundation Certificate in IT Service Management”, certificación internacionalmente reconocida como medida de capacidad y buen desempeño en el área en cuestión, y que es un prerequisite para obtener el resto de certificaciones ITIL.

#### OBJETIVOS Y BENEFICIOS

- Introducir los conceptos sobre los que se fundamenta la Gestión de Servicios de TI.
- Concienciar sobre la necesidad de utilizar las mejores prácticas para la gestión de los servicios de TI.
- Entender los procesos principales, sus relaciones, beneficios y retos.
- Entender cómo estos procesos contribuyen a hacer que pueda gestionarse una organización TI.
- Aprender las definiciones más importantes de ITIL.
- Acceder a un vocabulario estándar.
- Prepararse para el examen de Fundamentos de ITIL.

#### REQUISITOS INICIALES

No existen para los asistentes requisitos iniciales obligatorios, si bien se recomienda alguna experiencia en TI o en ámbitos relacionados.

#### MODALIDAD Y DURACIÓN

El curso tendrá una duración de 24 horas, repartidas en 6 sesiones de 4 horas.

El curso se imparte de forma presencial o telepresencial.

#### MATRÍCULA

El precio del curso será de 295 euros (sin tasas de examen). Existen descuentos para desempleados, para grupos y para colegiados de colegios con convenios vigentes. Consultar sin compromiso.

#### DOCUMENTACIÓN

Se facilitará al alumno material para hacer seguimiento del curso y poder preparar el examen de certificación.

#### CONTENIDOS

1. EL CICLO DE VIDA DE SERVICIOS ITIL
  - 1.1. Introducción al Ciclo de Vida de Servicios ITIL
  - 1.2. El Ciclo de Vida de Servicios ITIL. Fases
2. FUNCIONES Y PROCESOS
  - 2.1. Introducción a las Funciones y Procesos
  - 2.2. Funciones y Procesos en la Estrategia de Servicios
  - 2.3. Funciones y Procesos en el Diseño de Servicios
  - 2.4. Funciones y Procesos en la Transición de Servicios
  - 2.5. Funciones y Procesos en la Operación de Servicios
  - 2.6. Funciones y Procesos en la Mejora Continua de Servicios

#### Profesor: Rafael Pastor Sáenz

ITIL Expert v3, Service Manager en ITIL v2, PRINCE2 Foundation, Consultant ISO 20.000, COBIT 5.0 Foundation, Lean IT Foundation y P3O Foundation (Portfolio, Programme and Project Offices).

Ingeniero Informático y Master en Tecnología e Ingeniería Software.

Socio Fundador de itSMF Andalucía. Coordinador de Grupo de Trabajo del Comité de Estándares de itSMF España “Introducción a ITSM” y miembro de los Grupos de Trabajo del Comité de Estándares de itSMF España sobre “Metodologías de Gestión de Proyectos para la Implantación de ITIL”, “Universidades” y “Comité de Congreso”.

Tiene diversas publicaciones sobre ITIL en congresos y revistas.

Responsable de Calidad, Metodología y Procesos del Servicio Andaluz de Salud, donde define, diseña y homogeniza los procesos de la Gestión de Servicios implantando ITIL y metodologías de Gestión del Ciclo de Vida del Software. Definición de Modelos Organizativos y Mejora Continua.

Ha trabajado como consultor experto en la implantación de ITIL en la red de las empresas municipales del Ayuntamiento de Sevilla y en otras administraciones públicas, como la Dirección General de Política Digital de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Es profesor asistente honorario de la Escuela de Informática de la Universidad de Sevilla. Es traductor oficial de los libros de ITIL y del glosario de términos. Ha impartido numerosos cursos de Fundamentos de ITIL.



Unión Europea  
Fondo Europeo  
de Desarrollo Regional