

# Curso On-Line sobre Fundamentos de ITIL v3 orientado a la Certificación ITIL®

¡¡PLAZAS LIMITADAS!!

Duración: 7 semanas

Horas Dedicación: 70 horas

Modalidad: e-Learning

Área: Certificaciones Profesionales

PLAN AVANZA 2,3,4



Proyecto cofinanciado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación tecnológica 2008-2011, y por el Fondo Social Europeo.



Expediente Nº TSI-010106-2011-137

## Contacto

In-Nova, Programa de Innovación Internacional, S.L.  
Área Formación.

<http://www.in-nova.org>  
[planavanza@in-nova.org](mailto:planavanza@in-nova.org)

C/Río Jarama, 132 - Edf. Singular 4.03  
Local Bajo C - 45007 Toledo - ESPAÑA

## UNE 66181

Empleabilidad ★★★★★

La formación ofertada es la respuesta a una importante necesidad identificada. El certificado de conocimientos está acreditado por, al menos un organismo reconocido.

Facilidad de asimilación ★★★★★

Existe un proceso de evaluación al terminar cada Unidad Didáctica. Existe un gestor de contenidos para ayudar el seguimiento del curso. Tutorización y seguimiento. Aprender se hace hasta divertido y fácil. Mayores niveles de aprendizaje y disminuye la tasa de abandonos.

Accesibilidad ★★★★★

Accesible para individuos sin limitaciones y con minusvalías físicas moderada

Programa

Metodología

Evaluación

Requisitos

Inscripción

Inscríbete

## Introducción

Curso preparatorio para tener las competencias, capacidades y habilidades necesarias para lograr la certificación en "ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management v3"

ITIL® (I.T. Infrastructure Library) fue desarrollado por la Oficina de Comercio Británica (OGC) en los años 80 como una recopilación de libros de "Buenas Prácticas" para la gestión de servicios de TI. Con los años se ha convertido en el estándar de facto del mercado, con más de 1 millón de profesionales certificados, de forma que incluso la certificación ISO/IEC de gestión de servicios de TI (ISO/IEC 2000) está basada en ITIL®.

La versión de ITIL® más moderna (ITIL® V3) fue publicada en Mayo de 2007 y abarca el Ciclo de Vida completo de la gestión de servicios de TI, desde la definición de la Estrategia de Servicio hasta los procesos de Mejora Continua, pasando por los de Diseño, Transición y Puesta en Operación.

ITIL® V3 busca integrar los servicios de TI dentro de la estructura productiva de la empresa, no sólo como una herramienta, sino también como un generador de valor, de forma que permita a las organizaciones:

- Reducir riesgos y gastos.
- Mejorar la productividad.
- Optimizar la utilización de las habilidades y experiencias.
- Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Facilitar la introducción de nuevos servicios mediante el uso de procesos comprobados de buenas prácticas laborales.

## A quien va dirigido

Dirigido a aquellas personas que requieran de los conocimientos y habilidades propios de la Gestión de Servicios de TI, o que deban tomar decisiones estratégicas sobre la definición de los servicios de TI.

En particular

- Directores y Gerentes de TI
- Personal de Departamentos Informáticos y de TI
- Proveedores de Servicios TI
- Directores de Proyectos
- Consultores del área de servicios TI
- Profesionales que deseen alcanzar un conocimiento básico de ITIL para la mejora de los procesos de gestión del servicio de TI

## Objetivos

- Conocer y manejar los conceptos incluidos en ITIL®
- Comprender el marco de trabajo y reconocer los distintos procesos necesarios para la gestión de los servicios de Tecnología de la Información.
- Identificar el ciclo de vida de un servicio. Conocer las buenas prácticas implementadas en ITIL®.
- Preparación para la obtención de la Certificación Oficial.

## Contenido

### UD1. INTRODUCCIÓN Y CONCEPTOS BÁSICOS

Introducción y conceptos básicos  
Conceptos genéricos y definiciones  
Definiciones de roles

### UD2. ESTRATEGIA DE SERVICIO

Objetivos de la estrategia de servicio en el ciclo de vida.  
Conceptos generales y definiciones  
Procesos de estrategia de servicio  
Otros procesos

### UD3. DISEÑO DEL SERVICIO

Objetivos del diseño de servicio en el ciclo de vida.  
Conceptos generales y definiciones.  
Procesos de diseño de servicio.

### UD4. TRANSICIÓN DE SERVICIO

Objetivos de la transición de servicio en el ciclo de vida  
Conceptos generales y definiciones  
Proceso de transición de servicio

### UD5. OPERACION DE SERVICIO

Objetivos de la operación de servicio en el ciclo de vida  
Conceptos generales y definiciones  
Procesos de operación de servicio  
Funciones

### UD6. MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO (CSI)

Objetivos de la mejora continua del servicio en el ciclo de vida  
Conceptos generales y definiciones  
Proceso de mejora continua de servicio

PROMOTORES:



Envíase a un amigo@

\* Si estás interesado en conocer fechas de próximas ediciones o más información sobre la acción formativa, escríbenos un correo a [planavanza@in-nova.org](mailto:planavanza@in-nova.org)

# Curso On-Line sobre Fundamentos de ITIL v3 orientado a la Certificación ITIL®

¡¡PLAZAS LIMITADAS!!

Duración: 7 semanas

Horas Dedicación: 70 horas

Modalidad: e-Learning

Área: Certificaciones Profesionales

Programa

Metodología

Evaluación

Requisitos

Inscripción

PLAN AVANZA2,3



Proyecto cofinanciado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación tecnológica 2008-2011, y por el Fondo Social Europeo.



Expediente Nº TSI-010106-2011-137

Inscríbete

## Metodología General

La metodología está enfocada a involucrar a los participantes en una dinámica y hábito totalmente integrado en su día a día, gracias al interés, motivación y reconocimiento a la labor y participación dentro de cada curso. Por ello, la tutorización y acompañamiento diario, tanto por instructores como por el equipo del Dpto. de Formación de In-Nova, son fundamentales y valor diferencial de todo el proceso.

### Aprender haciendo. Aprendizaje proactivo.

Se trata de situar al Alumno ante situaciones, supuestos y toma de decisiones que encontrará y habrá encontrado en el desarrollo de su quehacer profesional. La realización de estas actividades, cercanas y prácticas, maximiza la transferencia, aplicabilidad y significación del aprendizaje. Este enfoque también es diferencial ya que, al orientar las actividades a la aplicación del conocimiento, el aprendizaje es más efectivo.

### La comunidad de aprendizaje y el intercambio de conocimiento

La comunicación entre los compañeros, la dinamización correcta de salas de debate a temas de interés e identificativos con el público del Curso, el constante acompañamiento individualizado del Dinamizador a los Alumnos (siguiendo una estrategia one-to-one) y la participación de los Alumnos en la propia generación de conclusiones y conocimiento, hacen que la experiencia online con el método In-Nova sea única y de alta calidad. A través de las herramientas de la plataforma y de la estrategia de compartir y opinar en foros comunes fomenta:

- 1) El posicionamiento del alumno en un grupo de trabajo
- 2) La conciencia de grupo y de aula.

## Responsabilidades Académicas

### Equipo Docente

High Diploma in Information Technology por la Universidad de Cambridge, Executive MBA por el Instituto de Empresa - Madrid, PMP®, PRINCE2® Practitioner, ITIL® Accredited Trainer, ISO 20000, miembro de PMI® y voluntario del capítulo PMI® España.

Su carrera profesional se ha visto centrada en la gestión de proyectos multidisciplinares sobre todo en el ámbito de las TICs e Infraestructuras de transportes, desempeñando diferentes roles, bien como director de proyecto, program manager o service manager o consultor externo.

Amplia experiencia formativa tanto en áreas técnicas, como de habilidades directivas y de gestión de servicios y proyectos.

### Equipo Coordinador y Dinamizador

Además de los docentes existirá un Coordinador y Dinamizador que seguirá la actividad de cada alumno en la plataforma asegurando su rendimiento. dinamización previa al inicio de la acción (motivación) y continuada durante todo el programa formativo, garantizará un alto nivel de participación y comunicación interpersonal. Se realizará un seguimiento constante del alumno para su mejor aprovechamiento del curso.

Se acrecentará el aprendizaje de los participantes con la relación con el profesor y con los compañeros del curso, con quienes tendrán que dialogar, intercambiar ideas y experiencias y con quienes deberán trabajar en grupo. El tratamiento de casos y situaciones "reales" entroncará directamente con la función dinamizadora, utilizando el método del ActionLearning. Este método se basa en trabajar a partir de los problemas reales que enfrentan los emprendedores y plantear problemas comunes al grupo de aprendizaje.

## Contacto

In-Nova, Programa de Innovación Internacional, S.L.  
Área Formación.

<http://www.in-nova.org>  
[planavanza@in-nova.org](mailto:planavanza@in-nova.org)

C/Río Jarama, 132 - Edf. Singular 4.03  
Local Bajo C - 45007 Toledo - ESPAÑA

## UNE 66181

Empleabilidad ★★★★★

La formación ofertada es la respuesta a una importante necesidad identificada. El certificado de conocimientos está acreditado por, al menos un organismo reconocido.

Facilidad de asimilación ★★★★★

Existe un proceso de evaluación al terminar cada Unidad Didáctica. Existe un gestor de contenidos para ayudar el seguimiento del curso. Tutorización y seguimiento. Aprender se hace hasta divertido y fácil. Mayores niveles de aprendizaje y disminuye la tasa de abandonos.

Accesibilidad ★★★★★

Accesible para individuos sin limitaciones y con minusvalías físicas moderada

## PROMOTORES:



Envíasele a un amigo@

\* Si estás interesado en conocer fechas de próximas ediciones o más información sobre la acción formativa, escríbenos un correo a [planavanza@in-nova.org](mailto:planavanza@in-nova.org)

# Curso On-Line sobre Fundamentos de ITIL v3 orientado a la Certificación ITIL®

¡¡PLAZAS LIMITADAS!!

Duración: 7 semanas

Horas Dedicación: 70 horas

Modalidad: e-Learning

Área: Certificaciones Profesionales

Programa

Metodología

Evaluación

Requisitos

Inscripción

PLAN AVANZA2,3



Proyecto cofinanciado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación tecnológica 2008-2011, y por el Fondo Social Europeo.



Expediente Nº TSI-010106-2011-137

## Contacto

In-Nova, Programa de Innovación Internacional, S.L.  
Área Formación.

<http://www.in-nova.org>  
[planavanza@in-nova.org](mailto:planavanza@in-nova.org)

C/Río Jarama, 132 - Edf. Singular 4.03  
Local Bajo C - 45007 Toledo - ESPAÑA

## UNE 66181

Empleabilidad ★★★★★

La formación ofertada es la respuesta a una importante necesidad identificada. El certificado de conocimientos está acreditado por, al menos un organismo reconocido.

Facilidad de asimilación ★★★★★

Existe un proceso de evaluación al terminar cada Unidad Didáctica. Existe un gestor de contenidos para ayudar el seguimiento del curso. Tutorización y seguimiento. Aprender se hace hasta divertido y fácil. Mayores niveles de aprendizaje y disminuye la tasa de abandonos.

Accesibilidad ★★★★★

Accesible para individuos sin limitaciones y con minusvalías físicas moderada

## Evaluaciones y resultados esperados al finalizar el curso

Para la superación del curso será de acuerdo a los siguientes criterios:

Obtención de al menos el 70% de la suma de las calificaciones obtenidas a lo largo de los ejercicios y tareas planteadas en cada Unidad Didáctica, y la realización obligatoria y superación positiva del Caso Final Integrador.

Resultados esperados:

- Conocer el Ciclo de vida ITIL®
- Conocer y habituarse a realizar test de examen del tipo de la certificación Fundamentos de ITIL® V3.

## Acreditación final

Certificado acreditativo de superación del curso emitido por la agrupación de profesional gremial correspondiente.

Con esta acreditación, el alumno estará preparado para presentarse al examen de certificación oficial correspondiente en "ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management v3".

in-nova

PROMOTORES:



Apuesta por una formación de calidad

PLAN AVANZA2,3



in-nova  
PROGRAMA DE INNOVACION INTERNACIONAL



Envíase a un amigo@

\* Si estás interesado en conocer fechas de próximas ediciones o más información sobre la acción formativa, escríbenos un correo a [planavanza@in-nova.org](mailto:planavanza@in-nova.org)

# Curso On-Line sobre Fundamentos de ITIL v3 orientado a la Certificación ITIL®

¡¡PLAZAS LIMITADAS!!

Duración: 7 semanas

Horas Dedicación: 70 horas

Modalidad: e-Learning

Área: Certificaciones Profesionales

Programa

Metodología

Evaluación

Requisitos

Inscripción

PLAN AVANZA 2,000



Proyecto cofinanciado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación tecnológica 2008-2011, y por el Fondo Social Europeo.



Expediente Nº TSI-010106-2011-137

## Contacto

In-Nova, Programa de Innovación Internacional, S.L.  
Área Formación.

<http://www.in-nova.org>  
[planavanza@in-nova.org](mailto:planavanza@in-nova.org)

C/Río Jarama, 132 - Edf. Singular 4.03  
Local Bajo C - 45007 Toledo - ESPAÑA

## UNE 66181

Empleabilidad ★★★★★

La formación ofertada es la respuesta a una importante necesidad identificada. El certificado de conocimientos está acreditado por, al menos un organismo reconocido.

Facilidad de asimilación ★★★★★

Existe un proceso de evaluación al terminar cada Unidad Didáctica. Existe un gestor de contenidos para ayudar el seguimiento del curso. Tutorización y seguimiento. Aprender se hace hasta divertido y fácil. Mayores niveles de aprendizaje y disminuye la tasa de abandonos.

Accesibilidad ★★★★★

Accesible para individuos sin limitaciones y con minusvalías físicas moderada

## PROMOTORES:



## Requerimientos mínimos para optar a la bonificación

Los trabajadores de PYMES y autónomos, que estén en activo en el momento de inicio de la acción formativa, que desempeñen labores profesionales en el sector TIC, o las va a desempeñar como consecuencia de la formación recibida, y pertenezca a alguno de los siguientes colectivos: Ingenieros, Licenciados que requieran de conocimientos TIC especializados y reconocidos para el desempeño de su actividad, Profesionales en general que desarrollen su actividad con competencias de gestión y coordinación en PYMES, y que tienen o van a tener responsabilidades o funciones dentro del ámbito TIC.

Los alumnos de las CC.AA. de Castilla-La Mancha, Extremadura, Andalucía y Galicia, (regiones de convergencia de la Unión Europea), tienen acceso prioritario a los cursos. Asimismo, existe un cupo de plazas prioritarias para mujeres, personas mayores de 45 años, inmigrantes y discapacitados físicos. Tienen prioridad los alumnos que provengan de PYMES que no hayan realizado cursos en el programa formativo del Plan Avanza.

### Nivel Inicial Requerido

El nivel inicial académico requerido para poder realizar esta acción formativa es el siguiente:

- Licenciados que requieran de conocimientos TIC especializados y reconocidos para el desempeño de su actividad.
- Profesionales en general que desarrollen su actividad con competencias de gestión y coordinación en PYMES, y que tienen o van a tener responsabilidades o funciones dentro del ámbito TIC.

### Dedicación del Alumno

Para seguir este curso, no es necesario cumplir un horario concreto, es decir, ya que no existe obligación de conectarse, sino por el contrario, adecuarse al ritmo diario del alumno, y hacerlo en los ratos libres o más desocupados. Habrá días que podrá conectarse a unas horas, y otros días a otras. Habrá días en los que le dedique al curso más tiempo, y otros que apenas entre 15 minutos.

Aunque no es necesario y obligatorio entrar a la plataforma todos los días, si es recomendable, ya que el nivel de actividad que se suele generar en el curso (propiciado por los propios compañeros y fomentado por los docentes y la dinamización), establece una dinámica natural de ritmo interesante aunque asumida sin problemas por cada participante.

Se recomienda una dedicación diaria de al menos 1 hora para llevar un correcto seguimiento del curso y un aprovechamiento del mismo.

### Requerimientos técnicos mínimos: Hardware y Software

Este curso ha sido creado y diseñado para ser seguido utilizando por alguno de los Navegadores de Internet más utilizados: Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, etc.).

Además, para visualizar los contenidos del mismo se han utilizado formatos digitales comunes y frecuentes hoy en día. Algunos de los programas o aplicaciones que le recomendamos que tenga instaladas son:

- Adobe Acrobat Reader (versión 5 o posterior). Para leer los documentos en formato PDF. Esta aplicación es gratuita y puede descargarse desde <http://www.adobe.es>.
- Programa para navegar por Internet. Procura tener la versión más actualizada. También es gratuito.
- Procesador de Textos (Microsoft WORD o similar).
- Aplicación para descomprimir archivos (en formato ZIP). Esta aplicación es gratuita y puede descargarse desde <http://www.winzip.com>.
- Reproductor de Video por Internet (multiformato: WMV, Real Placer, AVI, MPG). Hoy en día incorporado en los sistemas operativos actuales.

Si hubiera algún problema con este tipo de contenidos, por favor, escriba a [planavanza@in-nova.org](mailto:planavanza@in-nova.org), a través del teléfono, llamando al 925 24 59 70 en horario de oficina.

Envíase a un amigo@

\* Si estás interesado en conocer fechas de próximas ediciones o más información sobre la acción formativa, escríbenos un correo a [planavanza@in-nova.org](mailto:planavanza@in-nova.org)

# Curso On-Line sobre Fundamentos de ITIL v3 orientado a la Certificación ITIL®

¡¡PLAZAS LIMITADAS!!

Duración: 7 semanas

Horas Dedicación: 70 horas

Modalidad: e-Learning

Área: Certificaciones Profesionales

Programa

Metodología

Evaluación

Requisitos

Inscripción

PLAN AVANZA2,3



Proyecto cofinanciado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación tecnológica 2008-2011, y por el Fondo Social Europeo.



Expediente Nº TSI-010106-2011-137

## Contacto

In-Nova, Programa de Innovación Internacional, S.L.  
Área Formación.

<http://www.in-nova.org>  
[planavanza@in-nova.org](mailto:planavanza@in-nova.org)

C/Río Jarama, 132 - Edf. Singular 4.03  
Local Bajo C - 45007 Toledo - ESPAÑA

## UNE 66181

Empleabilidad ★★★★★

La formación ofertada es la respuesta a una importante necesidad identificada. El certificado de conocimientos está acreditado por, al menos un organismo reconocido.

Facilidad de asimilación ★★★★★

Existe un proceso de evaluación al terminar cada Unidad Didáctica. Existe un gestor de contenidos para ayudar el seguimiento del curso. Tutorización y seguimiento. Aprender se hace hasta divertido y fácil. Mayores niveles de aprendizaje y disminuye la tasa de abandonos.

Accesibilidad ★★★★★

Accesible para individuos sin limitaciones y con minusvalías físicas moderada

## Inscripción

Inscríbete

1) Rellene la Hoja de Inscripción adjuntando copia de su DNI/NIE/Pasaporte, y envíela por correo electrónico o fax poniendo como asunto el código de la acción formativa, y su número de DNI/NIE/Pasaporte (Ej. SAT1\_12345678X). Este código lo encontrará en la hoja de inscripción del curso.

2) Si pertenece a algún colectivo prioritario, deberá enviar la documentación específica junto con la hoja de inscripción.

3) Envíe el resto de la documentación solicitada poniendo como asunto el código de la acción formativa, y su número de DNI/NIE/Pasaporte.

4) La hoja de inscripción y la documentación solicitada deberá enviarla por correo electrónico a [planavanza@in-nova.org](mailto:planavanza@in-nova.org), o al Fax 925 23 44 97.

5) Una vez se le comunice la admisión en el curso, deberá abonar la matrícula por ingreso/transferencia bancaria al número de cuenta indicado en la hoja de inscripción.

Junto con la hoja de inscripción debe enviar copia del DNI, NIE o Pasaporte. Si pertenece a un grupo de acceso prioritario, debe enviar la documentación justificativa:

- Mujeres y Mayores de 45 años: Copia de DNI, NIE o Pasaporte
- Inmigrantes: NIE
- Discapacitado físico: Certificado de discapacidad

Además, para justificar su condición como trabajador en activo, debe enviar la siguiente documentación:

- Trabajadores autónomos: Dos posibilidades
  - Informe de vida laboral actualizado al día de inicio de la acción formativa, o el recibo de pago de la cuota de la Seguridad Social correspondiente al mes de inicio de la acción formativa
  - Documento de Declaración de Autónomo (modelo descargable incluido en la documentación de inscripción).
- Trabajadores por cuenta ajena: Dos posibilidades
  - Encabezado de la nómina correspondiente al mes de inicio de la acción formativa, o informe de vida laboral actualizado al día de inicio de la acción formativa
  - Certificado empresarial (modelo descargable incluido en la documentación de inscripción)

## Protección de Datos

En el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa que sus datos personales serán incluidos en un fichero titularidad de IN-NOVA PROGRAMA DE INNOVACIÓN INTERNACIONAL S.L. siendo la finalidad de dicho tratamiento la gestión de la acción formativa referida, así como la remisión de información de nuevas acciones formativas, o nuevos productos de IN-NOVA PROGRAMA DE INNOVACIÓN INTERNACIONAL S.L. que puedan ser de su interés, por cualquier medio, incluido el electrónico.

Sus datos podrán ser cedidos a las sociedades integrantes del Grupo In-Nova para las finalidades arriba indicadas, en cuanto la formación pueda ser impartida por alguna de estas empresas. Asimismo, se informa que está prevista la comunicación de datos a los órganos de gestión y control que en el ámbito del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio lo precisen en el ejercicio de sus funciones para la correcta gestión y tramitación de los órdenes.

Para el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento, deberá realizar el envío de una petición escrita que deberá remitir, bien por correo electrónico a [info@in-nova.org](mailto:info@in-nova.org), o bien a través de correo ordinario a la siguiente dirección: C/ Río Jarama, 132. Edificio Singular 4.03 - 45007 Toledo, junto con la debida acreditación de su identidad.

## PROMOTORES:



Envíasele a un amigo@

\* Si estás interesado en conocer fechas de próximas ediciones o más información sobre la acción formativa, escríbenos un correo a [planavanza@in-nova.org](mailto:planavanza@in-nova.org)