



SECRETARÍA DE  
INNOVACIÓN



## PROGRAMA DEL CURSO

# CURSO FORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES PARA GESTIÓN DE LA GOBERNANZA DE TI

**Duración:**  
20 horas

**Facilitador:** Ing. Edgar Antonio Peñate Melgar



# DESCRIPCIÓN DEL CURSO

# 01

El uso de las tecnologías de la información se encuentra cada vez más presente en las actividades del día a día de las organizaciones, esto conlleva una gran demanda para hacer el uso más eficiente de este recurso, de cara a satisfacer los requerimientos de negocio, siendo un imperativo a nivel global. En este sentido, la biblioteca de buenas prácticas de ITIL, se desarrolló ante la creciente dependencia de las empresas en la tecnología e infraestructura, siendo hoy en día el estándar de facto para la gestión de los servicios de TI, documentando las mejores prácticas que la hacen imprescindible, tanto para directivos como para profesionales de TI, incluyendo a integrantes del negocio. Durante el desarrollo de este curso se brindará a los participantes los conocimientos necesarios para practicar buenas prácticas en la gestión de servicios de tecnología encaminados a la mejora de la infraestructura, desarrollo y operaciones de TI, y con ello impulsar mejoras en la calidad de los servicios digitales.

impulsar mejoras en la calidad de los servicios digitales.

Este curso se implementa con la colaboración de la Cooperación Española a través de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y el Fondo de Fortalecimiento Institucional para el Desarrollo España – El Salvador, en el marco de la implementación del Plan de Acción código 2744 – 91098 “Innovación tecnológica y metodológica para la formación pública en El Salvador, desde la Dirección General de Formación Tecnológica y Gestión Pública / ENAFOP”

# OBJETIVO DEL CURSO

# 02

- Fortalecer las competencias de los participantes para el uso de herramientas e implementación de buenas prácticas para el mantenimiento y mejora de la gestión de los servicios y procesos de Tecnologías de la Información (TI), abordando las temáticas de gobernanza de tecnologías de la información incluidas en la Information Technology Infrastructure Library (ITIL).
- Fortalecer los conocimientos de los participantes involucrados en la entrega de servicios para mejorar el nivel de calidad en la percepción de los usuarios finales, mediante la adopción y adaptación de la administración de servicios de TI bajo los principios rectores de ITIL.

# INDICADORES DE LOGRO

# 03

- Identificar y describir las principales diferencias entre las versiones anteriores de ITIL y la versión 4, ya que comprenderán los fundamentos de ITIL 4 y serán capaces de explicar las ventajas y beneficios que ofrece ITIL 4 en comparación con otras versiones.
- Definir y explicar los conceptos clave de la gestión de servicios, incluyendo el valor y la co-creación de valor con las organizaciones involucradas, los proveedores de servicio, los clientes del servicio y otros stakeholders relevantes, así como comprender las relaciones entre los productos y servicios en el contexto de la gestión de servicios.
- Identificar y explicar los siete principios clave de ITIL 4, incluyendo el enfoque en el progreso, la colaboración y visibilidad, el trabajo con enfoque holístico, la simplicidad, la practicidad y la optimización y automatización de los procesos y actividades relacionadas con la gestión de servicios.
- Describir y comprender las cuatro dimensiones clave de la gestión del servicio según ITIL 4, que incluyen la organización y las personas involucradas, la tecnología de la información, los socios y proveedores externos, así como los flujos de valor y los procesos relacionados.
- Explicar los principios de gestión que se aplican en el contexto de ITIL 4, incluyendo la mejora continua, las prácticas de gestión general, la gestión de servicios y la gestión técnica, y podrán identificar cómo estos principios se aplican en situaciones reales de gestión de servicios.

# METODOLOGÍA

# 04

Este curso será impartido en modalidad virtual asincrónica a través de la plataforma de Classroom y se pondrá a disposición de los participantes todos los materiales requeridos para que sean gestores de su propio aprendizaje. Asimismo, durante el desarrollo del curso y con la finalidad de facilitar la comprensión de los contenidos se hará uso de un enfoque práctico en el cual se han diseñado actividades de aprendizaje en donde el facilitador procederá a reforzar el proceso de enseñanza aprendizaje mediante sesiones expositivas y demostrativas, de igual manera se compartirán guías de ejercicios prácticos y casos aplicativos con el objetivo de que el participante ponga en práctica los conocimientos adquiridos en el curso y pueda formar un criterio que le permita brindar soluciones a problemas presentados en los entornos reales de acuerdo con los nuevos enfoques de gestión de la tecnología.



# ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

# 05

- Evaluación de ingreso al curso para medir los conocimientos previos de los participantes
- Evaluación al finalizar el curso con el objetivo de medir el nivel de aprendizaje por parte de los participantes.
- Cada jornada de capacitación contará con ejercicios prácticos orientados a reforzar los conocimientos teóricos ejecutados
- Sesiones de aprendizaje demostrativas



# CONTENIDO GENERAL

# 06

- Introducción a la gestión de las prácticas de ITIL: Comparativa de las versiones de ITIL, introducción a ITIL 4, bondades de las ITIL4
- Conceptos Claves de la Gestión de Servicios: Valor y Co-Creación de Valor, organizaciones, Proveedor de Servicio, Clientes del Servicio y otros Stakeholders, Productos y Servicios, Relaciones del Servicios
- Los principios: Progreso, Colaboración y visibilidad, trabajo con enfoque holístico, simplicidad, practicidad, Optimizar y automatizar.
- Definir las cuatro dimensiones de la gestión del servicio: Organización-personas, información tecnología, Partners-proveedores, flujos de valor-procesos.
- Principios de gestión: Mejora continua, prácticas de gestión general, gestión de servicios, gestión técnica.

## REQUISITOS DE APROBACIÓN DEL CURSO

**80%**

de asistencia

Aprobación de las  
actividades de aprendizaje  
con nota mínima de

**7.0**

Aprobación de evaluación  
final con nota mínima de

**7.0**



# CRONOGRAMA DEL CURSO

# 07

Curso: Formación para la Implementación de Normas Internacionales para Gestión de la Gobernanza de TI

MÓDULOS	Día						
	1	2	3	4	5	6	7
Prueba diagnóstica							
Introducción a la gestión de las prácticas de ITIL: Comparativa de las versiones de ITIL, introducción a ITIL 4, bondades de las ITIL4							
Conceptos Claves de la Gestión de Servicios: Valor y Co-Creación de Valor, organizaciones, Proveedor de Servicio, Clientes del Servicio y otros Stakeholders, Productos y Servicios, Relaciones del Servicios							
Los principios: Progreso, Colaboración y visibilidad, trabajo con enfoque holístico, simplicidad, practicidad, Optimizar y automatizar.							
Definir las cuatro dimensiones de la gestión del servicio: Organización-personas, información tecnología, Partners-proveedores, flujos de valor-procesos							
Principios de gestión: Mejora continua, prácticas de gestión general, gestión de servicios, gestión técnica.							
Evaluación final							

