



Global Knowledge

BusinessSkills

BUSINESS SKILLS Y GESTIÓN DE PROYECTOS

- ITIL
- COBIT
- ISO/IEC 20000
(FUNDAMENTOS Y CONSULTOR)
- PRINCE 2
- PMP

Fórmate con el Líder

En un reciente estudio independiente, Global Knowledge fue reconocido como el #1 en Satisfacción al Cliente, así también #1 como la empresa Proveedora de Formación IT más recomendada. Los profesionales en el sector IT han confiado en la calidad de nuestra formación por más de 10 años. Toma la recomendación de tus colegas y sigue tu formación con la empresa líder en la industria IT!



Acerca de Global Knowledge

Global Knowledge es el líder mundial en formación IT y Business Skills. Impartimos cursos en nuestros centros de formación, en las instalaciones del cliente y a través de Internet, permitiendo a nuestros clientes a elegir dónde, cuándo y cómo desean recibir los programas y servicios de formación.

Formación en Business Skills

La formación en Business Skills y Habilidades del Negocio permite estimular el desarrollo de los gestores y creadores de negocios con alto compromiso, flexibilidad y experiencia, para resolver los desafíos más complejos dentro de las empresas y contribuir con soluciones innovadoras y competitivas a la consolidación del negocio. Nuestro portafolio de cursos de Business Skills incluyen ITIL, Cobit, ISO/IEC 20000, Prince 2 y PMP. Nuestro catálogo contiene más de 700 cursos que incluyen cursos de fundamentos hasta formación y certificaciones especializadas.

Porque formarte con Global Knowledge?

Global Knowledge es el proveedor de formación IT más grande de Europa. Nuestros instructores están certificados y poseen la experiencia real más amplia en el sector. Impartimos nuestros cursos mediante metodologías y herramientas innovadoras de consultoría y capacitación que permitan experimentar y responder anticipadamente a los desafíos de Negocios, y que potencien su aplicación al día a día.



Nuestra presencia a nivel mundial



¿Qué es ITIL?

ITIL (Information Technology Infrastructure Library), es una colección de las mejores prácticas observadas en la industria TI. Es un conjunto de libros en los cuales se encuentran documentados todos los procesos referentes a la provisión de servicios de tecnología de información hacia las organizaciones.



Desarrollada a finales de los años 80, ITIL se ha convertido en un estándar para la administración de servicios. En sus inicios permitió que se administrara de manera eficaz y eficiente los costos de los recursos, porque demostró ser útil a las organizaciones en todos los sectores.

Por medio de procedimientos, roles, tareas y responsabilidades, ITIL genera una descripción detallada de las mejores prácticas, que permitirán tener una mejor comunicación y administración en la organización de TI. Proporciona los elementos necesarios para determinar los objetivos de mejora y metas que ayuden a la organización a crecer y desarrollarse.

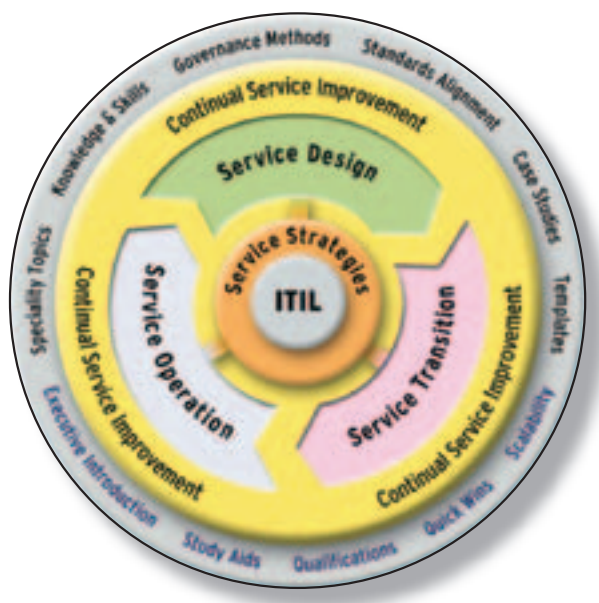
¿Por Qué ITIL?

- El enfoque del negocio y los problemas más comunes que se presentan en el área de de TI son tratados por las buenas prácticas de ITIL.
- ITIL reduce los costes en la provisión y el soporte de los servicios a través de la Mejora Continua.
- ITIL mejora la satisfacción del cliente al alinear los servicios de TI con las necesidades del cliente y los objetivos del negocio.
- ITIL fomenta un aumento en productividad a través de una inversión enfocada en conocimientos y experiencia
- ITIL optimiza la comunicación entre los empleados de TI y sus clientes
- ITIL certifica a los profesionales de TI.

Global Knowledge y ITpreneurs

A partir del 1 de Enero de 2009, Global Knowledge Spain firmó un acuerdo histórico con ITpreneurs, líder mundial de soluciones formativas en el Área de IT Service Management & Governance (Gestión y Gobierno de Servicios TI) para ofrecer una amplia gama cursos especializados en las Mejores Prácticas de ITIL®, COBIT, ISO/IEC 20000, PMBOK, Prince2, MOF, entre otros.

A través de esta Alianza Estratégica entre Global Knowledge Spain & IT Preneurs, Global Knowledge Spain está autorizada para impartir todos los cursos del Catalogo de IT Preneurs en España y Latinoamérica.



Certificaciones ITIL

Con la llegada de la nueva versión de ITIL, nos llega un esquema de certificación basado en créditos. Este nuevo sistema le permitirá al candidato obtener créditos en la medida que supera cada examen, la meta será alcanzar los 22 créditos necesarios para llegar a ser un ITIL Expert (equivalente al Service Manager v2).

Niveles de certificación

En la actualidad, el esquema de certificación de ITIL está basado en 4 niveles:

Nivel 1: Fundamentos de ITIL

Representado por el curso de certificación de Fundamentos de ITIL. En este nivel se obtienen 2 créditos.

Nivel 2: Intermedio

Módulo de Ciclo de Vida (en cada curso se obtienen 3 créditos):

- Estrategia de Servicio
- Diseño de Servicio
- Transición del Servicio
- Operación del Servicio
- Mejora continua del Servicio

Módulo de Capacidad (en cada curso se obtienen 4 créditos):

- Service Offering & Agreement
- Planning, Protection & Optimization
- Release, Control & Validation
- Operational Support & Analysis

Nivel 3: Nivel Experto

Esta certificación se obtiene con la acumulación de 22 créditos, obtenidos de los niveles anteriores. Esta certificación se obtiene sin necesidad de hacer exámenes, en este caso su equivalente es a la Certificación de Service Manager de ITIL v2.

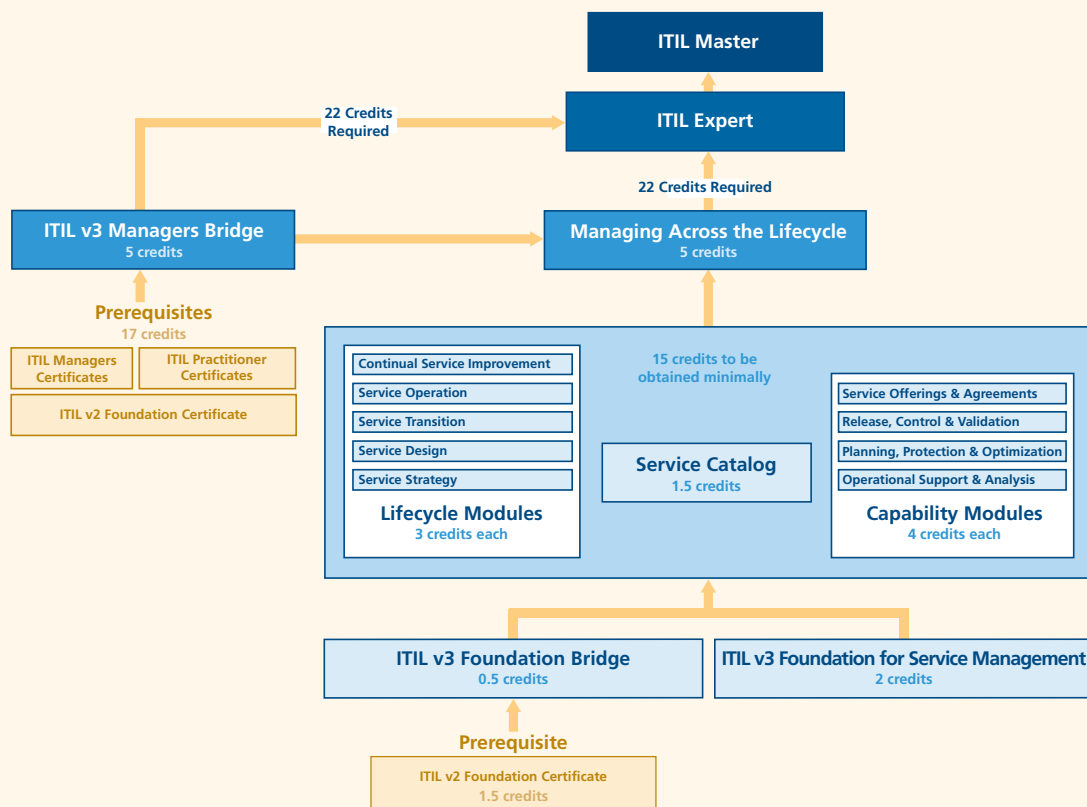
Nivel 4: Avanzado

Esta certificación todavía no está desarrollada, pero para obtenerla no se necesita de la asistencia a ningún curso o aprobación de exámenes. Se obtendrá únicamente basada en la experiencia del candidato y en las certificaciones anteriormente obtenidas.

La Librería IT Infrastructure™ (ITIL®) define un proceso holístico que reforma las tecnologías de la Información, de ser un desarrollador de un producto a un proveedor de servicios. De esta manera, las TI se alinean con las necesidades del negocio gestionando proactivamente todos los aspectos del entorno de producción. Nuestro portfolio de Cursos ITIL incluye preparación para las certificaciones de Fundamentos, Practitioner y Service Manager. Te proporcionamos el siguiente gráfico de cursos y certificaciones para orientarte según tus objetivos profesionales.

Para más información

Solicita más información acerca de nuestro Track de Certificaciones ITIL y pregúntanos como podemos ayudarte a alcanzar tus metas profesionales. Contáctanos a través del mail info.cursos@globalknowledgespain.es o nuestra web www.globalknowledge.net/es



ITIL Foundations v3 (ILFN)

Duración: 3 días

Temario:

Este curso permitirá a los asistentes comprender de una forma práctica y sencilla los conceptos claves, roles, procesos y funciones de la provisión y soporte de servicios. El curso está basado en las mejores prácticas que debemos seguir al administrar el Ciclo de Vida del Servicio

Objetivos del curso:

- Entender que la Gestión de Servicio, basada en las mejores prácticas de ITIL, se puede incorporar y adoptar dentro de su propia organización.
- Proveer consejos prácticos de cómo implementar un marco de Gestión de Servicio basado en las mejores prácticas del ciclo de vida de servicio.
- Preparar a los alumnos para realizar el examen de Certificación de Fundamentos de ITIL V3

Dirigido a:

- Responsables de TI, Desarrolladores de Sistemas Administradores de la Infraestructura TI, Consultores, entre otros

Pre-requisitos:

- Aunque no hay requisitos previos, sería recomendable que el participante tenga cierta experiencia y que esté familiarizado con la Infraestructura de TI y como ésta soporta a los servicios suministrados por la organización para cumplir con los objetivos del negocio.

Contenido:

- Introducción a Gestión de Servicio
- Los principios claves y modelos de ITSM
- Los procesos y funciones
- Los objetivos y conceptos básicos de:
 - Gestión de demanda
 - Gestión financiera
 - Gestión del catálogo de servicio
 - Gestión de la disponibilidad
 - Gestión de la capacidad
 - Gestión de proveedores
 - Gestión de la seguridad de la información
 - Gestión de la Continuidad

- Gestión de los Activos del Servicio y de la Configuración
- Gestión de Versiones y Despliegue
- Gestión de eventos
- Gestión de problemas
- Peticiones de Servicio
- Gestión de Accesos
- Los 7 Pasos de la Mejora Continua
- Funciones
- Service Desk
- Gestión de las aplicaciones
- Gestión de operaciones
- Gestión técnica
- Estructura de la organización y roles importantes, utilizando el modelo de RACI
- Tecnología y arquitectura
- Los requisitos para una tecnología integrada de ITSM

Examen:

Certificación de Foundation v 3 de EXIN en Gestión de Servicios TI.

ITIL Service Management - Service Delivery (SD)

Duración: 5 días

Temario:

La certificación de Service Manager se obtiene después de haber asistido a dos cursos de 5 días de duración cada uno y de aprobar los 2 exámenes correspondientes a cada curso Service Delivery (Provisión del Servicio) y Service Support (Soporte del Servicio).

Este curso ofrece una guía avanzada acerca del diseño, implementación y gestión de servicios TI basados en las recomendaciones de las Buenas Prácticas de ITIL.

Objetivos del curso:

- Entender el diseño, implementación y gestión de servicios dentro del marco basado en servicios de TI
- Prepararse para afrontar con éxito el examen de Service Manager

Dirigido a:

- Los cursos están dirigidos a Responsables de TI, Consultores y a aquellas personas que tienen relación en la implantación de este conjunto de prácticas para alinear las necesidades del negocio con los objetivos de TI. Es altamente recomendable pero no excluyente que el participante tenga al menos 2 años de experiencia en la implementación de los procesos de ITIL.

Pre-requisitos:

- Haber asistido al curso Fundamentos de ITIL v2 y estar en posesión de la correspondiente certificación.

Contenido:

- Service Level Management (Gestión de Niveles de Servicio)

- Financial Management for IT Services (Gestión Financiera de los Servicios de TI)
- Availability Management (Gestión de la Disponibilidad)
- Capacity Management (Gestión de la Capacidad)
- IT Service Continuity Management (Gestión de la Continuidad)

Examen:

ISEB/EXIN Managers Certificate in IT Service Management

ITIL Service Management - Service Support (SS)

Duración: 5 días

Temario:

La certificación de Service Manager se obtiene después de haber asistido a dos cursos de 5 días de duración cada uno y de aprobar los 2 exámenes correspondientes a cada curso Service Delivery (Provisión del Servicio) y Service Support (Soporte del Servicio).

Este curso ofrece una guía avanzada acerca del diseño, implementación y gestión de servicios TI basados en las recomendaciones de las Buenas Prácticas de ITIL.

Objetivos del curso:

- Entender el diseño, implementación y gestión de servicios dentro del marco basado en servicios de TI
- Prepararse para afrontar con éxito el examen de Service Manager

Dirigido a:

- Los cursos están dirigidos a Responsables de TI, Consultores y a aquellas personas que tienen relación en la implantación de este conjunto de prácticas para alinear las necesidades del negocio con los objetivos de TI. Es altamente recomendable pero no excluyente que el participante tenga al menos 2 años de experiencia en la implementación de los procesos de ITIL.

Pre-requisitos:

- Haber asistido al curso Fundamentos de ITIL v2 y estar en posesión de la correspondiente certificación.

Contenido:

- Configuration Management (Gestión de la Configuración)
- Incident Management (Gestión de Incidencias)
- Problem Management (Gestión de Problemas)
- Release Management (Gestión de Versiones o Liberaciones)

Contenido:

- Configuration Management (Gestión de la Configuración)
- Incident Management (Gestión de Incidencias)
- Problem Management (Gestión de Problemas)
- Release Management (Gestión de Versiones o Liberaciones)

Examen:

ISEB/EXIN Managers Certificate in IT Service Management

Exam Preparation - ITIL Service Management Certification

Duración: 2 días

Temario:

El Seminario de preparación está dirigido a cualquier persona que haya asistido a los cursos Service Delivery (SD) o Service Support (SS).

Objetivos del curso:

- Prepararse para afrontar con éxito el examen de Service Manager

Pre-requisitos:

- Haber asistido a los cursos Service Delivery o Service Support in Global Knowledge, y estar en posesión de la correspondiente certificación.

Contenido:

- Preparación para el examen
- Orientación acerca de cómo contestar las preguntas del examen

- Puntos claves para cada proceso de la Gestión de Servicios (Service Delivery & Service Support)
- Aclarar las dudas que puedan tener los asistentes sobre el Caso de Estudio en el que se basará el examen

ITIL® v3 Cursos Intermedios

(es requisito obligatorio para todos los cursos Intermedios de ITIL, haber aprobado la certificación de Fundamentos de ITIL v3)

Módulo Lifecycle

ITIL® Service Lifecycle: Service Strategy (LSS)

Duración: 4 días

Temario:

En este curso se estudia el concepto de Estrategias de Servicio como una práctica, y las interfaces entre las Estrategias de Servicio y las otras etapas de ITIL® Service Lifecycle. Este curso está asignado como curso base, con un fuerte énfasis en trabajos prácticos, tanto individuales como grupales.

Objetivos del curso:

- Entender los conceptos y terminologías de ITIL®.

- Poder realizar un plan estratégico, ejecución y control con un servicio basado en un modelo de negocio, que permita el entendimiento de los conceptos, procesos, funciones y actividades que envuelven las Estrategias de Servicios.
- Describir las perspectivas de las estrategias, planes y posiciones que se aplican al manejo del servicio de TI.
- Preparar a los alumnos para la examinación de ITIL® Lifecycle en Service Strategy.

Dirigido a:

Cualquier persona que requiera un entendimiento más profundo del nivel Service Strategy del módulo Service Lifecycle.

Examen

ITIL® V3 Intermediate: Service Strategy (ITV3SS)

ITIL® Service Lifecycle: Service Design (LSD)

Duración: 4 días

Temario:

Este curso cubre los aspectos del ciclo de vida de Service Design, y cubre el manejo y control de las actividades y técnicas de las etapas de Service Design, sin embargo; no cubre todos los detalles del proceso de soporte (el cual es cubierto en los cursos de Capability). Adicionalmente, este curso enseña el concepto de Service Design como una práctica, y las interfaces entre el Service Design y los otros niveles de ITIL Service Lifecycle.

Objetivos del curso:

- Entender los conceptos y terminologías de ITIL®.
- Explicar los 5 principales elementos de Service Design y como esto puede mejorar la calidad de los servicios TI en una organización.
- Ayudar a los estudiantes a comprender los conceptos, procesos, funciones y actividades que envuelve el Service Design.
- Explicar los roles y justificar la necesidad de Service Design en el Service Lifecycle.
- Preparar a los alumnos para la examinación de ITIL® Lifecycle en Service Strategy.

Dirigido a:

Cualquier persona que requiera un entendimiento más profundo del escenario de Service Design en el Service Lifecycle. Ofrece una carrera en auge de desarrollo para personas que hayan tomado la certificación de ITIL v3.

Examen:

ITIL® V3 Intermediate: Service Design (ITV3SD)

ITIL® Service Lifecycle: Service Transition (LST)

Duración: 4 días

Temario:

Este curso cubre los aspectos del ciclo de vida de Service Design, y cubre el manejo y control de las actividades y técnicas de las etapas de Service Design, sin embargo; no cubre todos los detalles del proceso de soporte (el cual es cubierto en los cursos de Capability). Adicionalmente, este curso enseña el concepto de Service Design como una práctica, y las interfaces entre el Service Design y los otros niveles de ITIL Service Lifecycle.

Objetivos del curso:

- Entender los conceptos y terminologías de ITIL®.
- Explicar los 5 principales elementos de Service Design y como esto puede mejorar la calidad de los servicios TI en una organización.

- Ayudar a los estudiantes a comprender los conceptos, procesos, funciones y actividades que envuelve el Service Design.
- Explicar los roles y justificar la necesidad de Service Design en el Service Lifecycle.
- Preparar a los alumnos para la examinación de ITIL® Lifecycle en Service Strategy.

Dirigido a:

Cualquier persona que requiera un entendimiento más profundo del escenario de Service Design en el Service Lifecycle. Ofrece una carrera en auge de desarrollo para personas que hayan tomado la certificación de ITIL v3.

Contenido:

- Configuration Management (Gestión de la Configuración)
- Incident Management (Gestión de Incidencias)
- Problem Management (Gestión de Problemas)
- Release Management (Gestión de Versiones o Liberaciones)

Examen:

ITIL® V3 Intermediate: Service Transition (ITV3ST)

ITIL® Service Lifecycle: Service Operation (LSO)

Duración: 4 días

Temario:

Este curso cubre los aspectos del ciclo de vida de Service Operations, incluyendo lo más destacado de Service Operations, actividades y consideraciones tecnológicas. También proporciona una visión general de los procesos y funciones de Service Operations. Adicionalmente el curso explica el concepto de las interfaces entre Service Operation y los otros niveles de ITIL Service Lifecycle.

Objetivos del curso:

- Entender los conceptos y terminologías de ITIL®.
- Examinar problemas organizacionales incluyendo las funciones, grupos, equipos de trabajo, procesos de operaciones departamentales y las estructuras que se enfocarán en Capability & Competency con apoyo del Service Lifecycle descrito en ITIL®.
- Preparar a los alumnos para la examinación de ITIL® Lifecycle en Service Operation.

Dirigido a:

Cualquier persona que requiera un entendimiento más profundo del escenario de Service Operation en el Service Lifecycle. Ofrece una carrera en auge de desarrollo para personas que hayan tomado la certificación de ITIL v3 o equivalente.

Examen:

ITIL® V3 Intermediate: Service Operation (ITV3SO)

ITIL® Service Lifecycle: Continual Service Improvement (LCSI)

Duración: 4 días

Temario:

Este curso cubre los aspectos del ciclo de vida de Continual Service Improvement (CSI), y cubre el manejo y control de las actividades y técnicas en la etapa de CSI. Adicionalmente, el curso explica los conceptos de CSI como una práctica, y las interfaces entre CSI y las otras etapas de ITIL Service Lifecycle.

Objetivos del curso:

- Entender los conceptos y terminologías de ITIL®.
- Este curso estudia las actividades que podrían ser implementadas para mejorar la calidad de los servicios TI, y el manejo en una organización, que permite a los alumnos entender los conceptos, procesos, funciones y actividades que envuelve el CSI.
- Explicar los roles y justificar la necesidad de CSI en el Service Lifecycle.
- Preparar a los alumnos para la examinación de ITIL® en Lifecycle Continual Service Improvement.

Dirigido a:

Cualquier persona que requiera un entendimiento más profundo del escenario de CSI en el Service Lifecycle. Ofrece una carrera en auge de desarrollo para personas que hayan tomado la certificación de ITIL v3 o equivalente.

Examen:

ITIL® V3 Intermediate: Continual Service Improvement (ITV3CSI)

ITIL® Service Capability: Operational Support & Analysis (IOSA)

Duración: 5 días

Temario:

Este curso forma parte de los principios generales del curso ITIL® Foundation. Este curso permite a la organización introducir aspectos como la gestión de eventos, gestión de incidentes, gestión de problemas y procesos de gestión de accesos, gestión técnica, gestión de operaciones TI y gestión de aplicaciones, formando parte general de este marco de servicios enfocado en los negocios.

Objetivos del curso:

- Obtener conocimiento en las terminologías de ITIL, estructura del proceso, roles, funciones y actividades que permitirán mejorar la capacidad y competencia, teniendo como apoyo el Service Lifecycle, descrito en ITIL®.
- Proveer a los alumnos una guía práctica del diseño e implementación de un proceso integrado de principio a fin, basado en las guías de las mejores prácticas.
- Preparar a los asistentes para la examinación de ITIL® Capability en Service Offerings & Agreement.

Dirigido a:

Cualquier persona que requiera un entendimiento más profundo del escenario del procedimiento Operational Support & Analysis, y como podrían mejorar la calidad del servicio TI en una organización. Ofrece una carrera en auge de desarrollo para personas que hayan tomado la certificación de ITIL v3 o equivalente.

Examen:

ITIL® V3 Intermediate: Operational Support & Analysis (ITV3OSA)

ITIL® Service Capability: Planning, Protection & Optimisation (PPO)

Duración: 5 días

Temario:

Este curso permite a la organización introducir gestión de capacidad, gestión de disponibilidad, ITSCM, gestión de seguridad de la información, gestión de demanda & gestión de riesgo, formando parte integral de este marco de servicios enfocado en los negocios.

Objetivos del curso:

El propósito del curso Planning, Protection & Optimization es obtener el conocimiento de las terminologías de ITIL, estructuras del proceso, roles, funciones y actividades que permitan la mejora en la competencia y capacidad del Service Lifecycle, descrito en ITIL. El curso proveerá a los asistentes guías prácticas en el diseño e implementación de un proceso integrado de principio a fin, basado en las guías de las mejores prácticas.

Dirigido a:

Cualquier persona que requiera un entendimiento más profundo del escenario del procedimiento de Planning, Protection & Optimization, y como podrían mejorar la calidad del servicio TI en una organización. Ofrece una carrera en auge de desarrollo para personas que hayan tomado la certificación de ITIL v3 o equivalente.

Examen:

ITIL® V3 Intermediate: Planning, Protection & Optimisation (ITV3PPO)

ITIL® Service Capability: Release, Control & Validation (RCV)

Duración: 5 días

Temario:

Este curso permite a la organización introducir gestión de cambios, gestión de operación, validación de servicios & testing, gestión de servicios de configuración, evaluación del servicio y gestión del conocimiento, formando parte integral de este marco de servicios enfocado en los negocios.

Objetivos del curso:

El propósito del curso Release, Control & Validation es obtener el conocimiento de las terminologías de ITIL, las estructuras del proceso, roles, funciones y actividades que permitan la mejora de la aptitud y la capacidad del Service Lifecycle, descrito en ITIL. El curso proveerá a los asistentes guías prácticas en el diseño e implementación de un proceso integrado de principio a fin, basado en las guías de las mejores prácticas.

Dirigido a:

Cualquier persona que requiera un entendimiento más profundo del escenario del procedimiento de Release, Control & Validation, y como podrían mejorar la calidad del servicio TI en una organización. Ofrece una carrera en auge de desarrollo para personas que hayan tomado la certificación de ITIL v3 o equivalente.

Examen:

ITIL® V3 Intermediate: Release, Control & Validation (ITV3RCV)

ITIL® Service Capability: Service Offerings & Agreements

Duración: 5 días

Temario:

Este curso permite a a organizacion introducir la gestion de servicios de portafolio, gestion de servicios de catalogo, gestion de servicios de niveles, gestion de demanda, gestion de proveedores, gestion financier y gestion de las relaciones de negocios, formando parte integral de este marco de servicios enfocado en los negocios.

Objetivos del curso:

El propósito del curso Service Offerings & Agreements es obtener el conocimiento de las terminologías de ITIL, estructuras del proceso, roles, funciones y actividades que permitan la mejora en la aptitud y capacidad del Service Lifecycle, descrito en ITIL. El curso proveerá a los asistentes guías prácticas en el diseño e implementación de un proceso integrado de principio a fin, basado en las guías de las mejores prácticas.

Dirigido a:

Cualquier persona que requiera un entendimiento más profundo del escenario del procedimiento de Service Offerings & Agreements, y como podrían mejorar la calidad del servicio TI en una organización. Ofrece una carrera en auge de desarrollo para personas que hayan tomado la certificación de ITIL v3 o equivalente.

Examen:

ITIL® V3 Intermediate: Service Offerings & Agreements (ITV3SOA)

ITIL® Managing Across The Lifecycle (MALC)

Duración: 5 días

Temario:

El curso y la certificación MALC es una calificación libre e independiente, así como también el módulo final de los Ciclos Lifecycle y/o Service Capability que le conducirán a alcanzar la certificación ITIL Expert in IT Service Management. El propósito de este modulo de formación es impartir, probar y validar sus conocimiento a través de los contenidos de ITIL v3, haciendo foco en la gestión de negocios, propósitos, procesos, funciones y actividades.

Objetivos del curso:

- Introducción al Negocio de Gestión de Servicios TI
- Gestionar el Planning e Implementación de la Gestión de los Servicios TI
- Gestión del Cambio Estratégico
- Gestión del Riesgo
- Comprensión de los retos Organizacionales
- Asesoramiento del Servicio

Dirigido a:

- Personas que requieran un nivel de comprensión en negocios y gestión del nivel Lifecycle ITIL v3, y como podría implementarlo para mejorar la calidad de los servicios TI en su organización.

- Candidatos que deseen alcanzar la certificación como ITIL Expert en IT Service Management, para la cual esta calificación (MALC) es el módulo final obligatorio.
- Candidatos que deseen progresar en el proceso de ITIL Master en IT Service Management, para el cual la certificación como ITIL Expert es un pre-requisito.

Examen:

- ITIL Managing Across the Lifecycle Certificate (MALC)

Objetivos de Control para la información y Tecnologías relacionadas (COBIT, en inglés: Control Objectives for Information and related Technology) es un conjunto de mejores prácticas para el manejo de información creado por la Asociación para la Auditoría y Control de Sistemas de Información y el Instituto de Administración de las Tecnologías de la Información. La misión de COBIT es investigar, desarrollar, publicar y promocionar un conjunto de objetivos de control generalmente aceptados para las tecnologías de la información que sean autorizados (dados por alguien con autoridad), actualizados, e internacionales para el uso del día a día de los gestores de negocios (también directivos) y auditores. Gestores, auditores, y usuarios se benefician del desarrollo de COBIT porque les ayuda a entender sus Sistemas de Información (o tecnologías de la información) y decidir el nivel de seguridad y control que es necesario para proteger los activos de sus compañías mediante el desarrollo de un modelo de administración de las tecnologías de la información.

COBIT Foundations (COBF)

Duración: 2 días

Temario:

CobIT (Control Objective for Information and Related Technology) es un modelo de referencia para la Gestión de las TIC creado por ISACA y el IT Governance Institute. CobIT aporta a directivos, auditores y usuarios de las TI un conjunto de indicadores, procesos y buenas prácticas, mundialmente aceptadas, que permiten maximizar los beneficios generados por el uso de las Tecnologías de la Información en las organizaciones, mediante la implantación de apropiadas políticas de Gestión y Control de éstas. El objetivo de este curso es aportar a los participantes los conocimientos necesarios para entender como CobIT puede mejorar las operaciones y la gestión de las TI en una organización.

Objetivos del curso:

El principal objetivo del curso es que los asistentes adquieran un conocimiento adecuado de COBIT y estén preparados para:

- Entender los principios y objetivos de Cobit

- Identificar y saber cuándo hacer uso de los componentes de Cobit
- Entender cómo Cobit apoya el enfoque de "Gobierno de TI"
- Evaluar las capacidades de la Gestión de Capacidad de TI usando los modelos de madurez de Cobit y los objetivos de control.
- Planificar mejoras de control usando Objetivos de Control y Prácticas de Control
- Crear un Cuadro de Mando de Rendimiento haciendo uso de las métricas de Cobit
- Entender cómo se alinea Cobit con estándares como ISO20000, ITIL, CISA, ISO17799.

Dirigido a:

• Directores de Informática, Auditores, Consultores en TI, Gerentes con responsabilidad directa o indirecta sobre el área de Sistemas de Información y, en general, a todo profesional de las TI con interés en la gestión de servicios y la mejora continua de la calidad de los mismos

Pre-requisitos:

- Es necesario que los alumnos dispongan de experiencia profesional en Departamentos de Sistemas o empresas de TI que les permita tener una visión completa del uso de las Nuevas Tecnologías en las organizaciones

Contenido:

- IT Governance
- Introducción a CobIT
- CobIT 4.0
- Otros recursos de CobIT
- Implantación de CobIT
- Comparación COBIT con otros modelos

Examen:

Al final del curso el alumno tomará el examen de COBIT® Foundation de ISACA.

¿Qué es ISO/IEC 20000?



La serie ISO/IEC 20000 - Service Management normalizada y publicada por las organizaciones ISO (International Organization for Standardization) e IEC (International Electrotechnical Commission), es el estándar reconocido internacionalmente en gestión de servicios de TI (Tecnologías de la Información). ISO/IEC 20000 es aplicable a cualquier organización, grande o pequeña, de cualquier sector o parte del mundo, que se base en servicios de TI. La norma es especialmente apropiada para proveedores internos de servicios de TI, como los departamentos de TI, y para proveedores externos de estos servicios, como las organizaciones de subcontratación de TI.

Esta norma ya está repercutiendo positivamente en algunos de los sectores dependientes de la TI más importantes, como los de externalización de procesos de negocio, telecomunicaciones y finanzas, así como el sector público.

ISO20000 Foundations (SQMF)

Duración: 2 días

Temario:

Este curso está diseñado para ofrecer a los alumnos un entendimiento de Gestión de la Calidad dentro del contexto de ISO/IEC 20000, la norma internacional para la Gestión de Servicios TI. La formación hace énfasis en la terminología aclarando desde las bases, el uso correcto de acuerdo a los lineamientos de la norma. Busca también aclarar los requerimientos de las relaciones que deben existir entre los procesos y su desarrollo, mostrando con interés las diferencias positivas con ITIL y como el adoptar ITIL ayuda a conseguir la certificación de calidad ISO 20000.

Objetivos del curso:

- Entender la Gestión de la Calidad
- Entender los conceptos básicos de la Norma ISO/IEC ISO 20000
- Preparar a los alumnos para la certificación EXIN Service Quality Management Foundation (SQMF)

Dirigido a:

• Profesionales de Administración de Servicios de TI, Proveedores de Servicio de TI internos o externos que tengan interés y responsabilidad en la preparación interna y/o externa de la obtención o adopción de la Norma ISO 20000

Pre-requisitos:

- Se recomienda que el participante haya asistido al curso ITIL Service Management Essentials (SME)

Contenido:

- Introducción de la norma ISO 20000
- Procesos de Integración y Coordinación
- Procesos de la Provisión del Servicio
- Procesos de Resolución, Control y Entrega
- Procesos de Relación

Examen:

Al final del curso el alumno tomará el examen del EXIN de Service Quality Management Foundation.

Temario:

Los requerimientos para el curso de certificación ISO/IEC 20000, provee una visión general de la primera parte de la norma ISO 20000, y destaca la relevancia de la Gestión de Calidad del Servicio para organizaciones proveedores del servicio TI y sus departamentos. Este curso provee un caso de estudio para explicar los principios de ISO/IEC 20000 en un ambiente simulado. Esto ayuda a los participantes a entender la norma ISO/IEC 20000 en el ambiente real de una organización.

Objetivos del curso:

- Los principios de la Gestión del Servicio
- Los beneficios de aplicar el proceso ISO/IEC 20000
- La ruta de implementación de ISO/IEC 20000

- Las relaciones entre los diferentes procesos de la Gestión del Servicio
- El significado de ISO/IEC 20000 desde la perspectiva de un mundo práctico y real.

Dirigido a:

Gerentes de Calidad, Equipo de Soporte TI, Consultores TI, Consultores del proceso TI, Usuarios claves en los negocios, Auditores TI, Proveedores de Servicios TI.

Pre-requisitos:

No existen requisitos formales, sin embargo es recomendable que el candidato haya completado el curso de Fundamentos de ITIL.

Contenido:

- Introducción al curso
- Gestión del Servicio
- Una visión general del ISO/IEC 20000
- Procesos de Relaciones
- Gestión y Reporte del Servicio
- Presupuestos y cuentas para Servicios TI
- Gestión de Capacidad
- Gestión de Seguridad de la Información, Continuidad del Servicio y Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de Incidencias y Problemas
- Procesos de Control
- Ruta para alcanzar el ISO/IEC 20000

¿Qué es PRINCE 2?



PRINCE (PProyectos IN Entornos Controlados) es un método estructurado para la administración efectiva de proyectos. Es un estándar de facto utilizado extensamente en el gobierno del Reino Unido y es ampliamente reconocido y utilizado en el sector privado, tanto en el reino unido como internacionalmente.

PRINCE2 no está orientado solamente a TIC, es adecuado para todo tipo de proyectos. Es un método genérico de administración de proyectos que puede ser empleado para cualquier tipo de proyectos dentro de cualquier tipo de organización.

Prince2 Foundations (P2F)

Duración: 3 días

Temario:

En las organizaciones, muchos de los proyectos no marchan según la planificación. El curso de Fundamentos de Prince2 proporciona las directivas para trabajar por proyectos cumpliendo las buenas prácticas de ITIL. Este curso permite a los participantes adquirir un profundo conocimiento de esta metodología y además está orientado a la obtención de la certificación de Prince2 Foundation, ya que está basado en procesos, componentes y técnicas, todos ellos tratados en el curso. Los procesos informan cuando tenemos que hacer qué. Los componentes y técnicas enseñan cómo se puede tratar.

Objetivos del curso:

- Ser capaz de describir en grandes líneas el método PRINCE2™
- Conocer las causas de éxito y fallo de trabajar por proyectos

- Ser capaz de llevar a cabo proyectos con más éxito usando los principios de PRINCE2™
- Tener conocimiento de la relación entre proyectos y la gestión diaria de organizaciones
- Reconocer la importancia de la comunicación correcta y rápida entre el cliente y los empleados del proyecto
- Aprobar con éxito el examen de PRINCE2™ Foundation

Dirigido a:

- Personas que quieren trabajar bajo los principios y directivos del método de PRINCE2™.
- Directores de proyectos, Project Managers y empleados y ejecutivos del proyecto que pueden beneficiarse del curso PRINCE2™

Pre-requisitos:

- Experiencia en el sector de proyectos es recomendable pero no imprescindible.

Contenido:

- La Metodología PRINCE2
- Planificación
- Iniciar el Proyecto
- Dirección y Organización del Proyecto
- Control de las Fases del Proyecto
- Gestión de la Configuración y del Cambio
- Gestión de la Calidad

Examen:

Al final del curso el alumno realizará el examen de PRINCE2™ Foundation. Se recomienda realizar el examen dentro de un periodo de 2 semanas después de haber asistido al curso.

Información adicional:

Este curso está impartido en conjunto con Expecto, empresa acreditada como centro de formación oficial de PRINCE2™.

Prince2 Practitioner (P2P)

Duración: 3 días

Temario:

Por medio de tareas, discusiones y ejercicios se clarifica el uso de la práctica de PRINCE2™. El curso está basado en los ocho modelos de procesos de PRINCE2™. El enfoque del curso es aprender cómo aplicar el modelo de procesos (incluyendo los componentes y técnicas) y después la teoría. Dependiendo de la composición del grupo, se trabaja con casos propios o con ejemplos concretos de la práctica de los consultores.

Objetivos del curso:

- Aplicar los componentes, los procesos y las técnicas de PRINCE2™
- Saber cómo arreglar la organización y la estructura del proyecto según las directivas de PRINCE2™

+

- Saber cómo aplicar PRINCE2™ en proyectos complejos con elementos que cambian
- Saber cómo ajustar el uso de PRINCE2™ conforme al carácter, el tamaño y la complejidad del proyecto

Dirigido a:

- Project Managers o directores de proyectos responsables de dirigir proyectos complejos quien necesita profundizar sus conocimientos de PRINCE2™.

Pre-requisitos:

- Poseer la certificación PRINCE2™ Foundation

Contenido:

- PRINCE2
- Organización de proyectos
- Planificació

- Control de proyectos
- Gestión de riesgos
- Calidad
- Control de cambios y la Gestión de Configuración
- PRINCE2 en práctica

Examen:

Al final del curso el alumno realizará el examen de PRINCE2™ Practitioner.

Información adicional:

Este curso está impartido en conjunto con Expecto, empresa acreditada como centro de formación oficial de PRINCE2™

Los servicios de PMP se dirigen tanto al directivo como a toda la organización empresarial. En esta línea, los servicios de PMP alcanzan a tres objetivos:

- La continua puesta al día de directivo sobre las mejores estrategias de gestión
- La formación y apoyo a la comunicación con la organización
- La potenciación de las relaciones con clientes y proveedores a través de una comunicación con contenido de un alto valor añadido

Algunas de las principales áreas de gestión que integra el servicio de PMP son:

- Gestión
- Liderazgo
- Márketing
- Recursos Humanos
- Finanzas
- Operaciones
- eBusiness
- Innovación
- Habilidades directivas

Introducción a la Gerencia de Proyectos

Duración: 4 días

Temario:

En este curso se hace una introducción práctica a las metodologías del Project Management más reconocidas. Se trata de un taller en el que se trabajan las técnicas fundamentales de la administración de proyectos. Los asistentes aprenderán a aplicar los procedimientos directivos necesarios para asegurar la calidad de la gestión de cualquier proyecto, por complejo que este sea.

Objetivos del curso:

Informar a los asistentes de los conceptos, métodos, técnicas y herramientas fundamentales de la Dirección de Proyectos. Se utilizarán como referencias las metodologías desarrolladas por el Project Management Institute (PMI), la Association for Project management (APM) y PRINCE2.

Dirigido a:

- Directores de producto y de cuenta. Miembros de equipo de proyecto, futuros responsables de proyectos y directores de proyecto que deseen certificarse por el PMI, por la APM ó por PRINCE2.
- Arquitectos, ingenieros e informáticos Personal de staff, consultores de organización y/o profesionales
- Independientes.

Pre-requisitos:

- Es necesario que los alumnos dispongan de experiencia profesional en Departamentos de Sistemas o empresas de TI que les permita tener una visión completa del uso de las Nuevas Tecnologías en las organizaciones

Contenido:

- Introducción la Dirección de Proyectos
- El patrón de la Dirección de Proyectos I-P-E-S-C
- El método 7P y el ciclo I-P-E-S-C
- Gestión de las Dimensiones del Proyecto
- Gestión de los Aseguradores del Proyecto
- Gestión de los Facilitadores del Proyecto
- Herramientas Gráficas del Project Management (7M)

Curso de Gestión y Dirección de Proyectos

Duración: 6 días

Temario:

El curso de Gerencia de Proyectos formará un grupo selecto de expertos con competencias relacionadas a la gestión efectiva de todas las fases de un proyecto. Los asistentes aprenderán las prácticas y competencias para el inicio, planificación, ejecución, control y cierre formal de un proyecto.

Objetivos del curso:

- Proveer el marco conceptual requerido para una cabal comprensión de la naturaleza de los proyectos, el entorno en el que se originan las funciones que cumplen dentro del plan estratégico de las organizaciones.
- Proporcionar los conocimientos, herramientas y técnicas necesarias para Gerenciar proyectos siguiendo la metodología expuesta en la Guía del PMBOK® (Guía de los Fundamentos de la Gestión de Proyectos).

Dirigido a:

- Directores de proyecto, miembros de equipo de proyectos, ingenieros de obra civil, ingenieros industriales, ingenieros de fabricación, directores de operaciones y directores funcionales, profesionales de las tecnologías de la información, directores de I +D, directores de marketing, etc.
- Directores de programas de desarrollo empresarial, ejecutivos de empresas promotoras de proyectos, funcionarios, administradores y controladores de proyectos.
- Profesionales de la dirección de proyectos de cualquier sector industrial, que puedan demostrar una experiencia y formación suficientes en el momento de presentar su solicitud de obtención de la certificación PMP.

Contenido:

- Introducción al PMI® y al PMP® y al PMBOK®
- Los procesos del Project Management
- Gestión de Integración de Proyecto
- Gestión del Alcance del Proyecto
- Gestión del Tiempo del Proyecto
- Gestión de Coste del Proyecto
- Gestión de la Calidad del Proyecto
- Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto
- Gestión de las Comunicaciones del Proyecto
- Gestión del Riesgo del Proyecto
- Gestión de Aprovisionamiento del Proyecto
- Responsabilidad Profesional del Director del Proyecto



Consigue tu certificación en Service Manager y conviértete en ITIL Expert con Global Knowledge!

- IT Service Management – Service Delivery
- IT Service Management – Service Support
- IT Service Management - Preparación al Examen

Con la confianza de recibir formación, documentación e instructores certificados por EXIN.

Para más información acerca de esta certificación, por favor consulta con nuestro departamento comercial al **91 425 06 60**



Global Knowledge™

Madrid

Global Knowledge
Edificio Indocentro
Calle de la Retama 7, 6a planta
28045 - Madrid, ES
T 91 425 06 60
F 91 579 55 95
E info.cursos@globalknowledgespain.es



Copyright © 2009 Global Knowledge Training LLC. All rights reserved. Global Knowledge and Global Knowledge Network Logo are trademarks of Global Knowledge Training LLC

Global Knowledge asegura que la información contenida en esta publicación es precisa en el momento de su emisión y se reserva el derecho de modificar el precio o los detalles de cualquier curso. ITIL es la marca registrada de The Office of Government Commerce (OGC). El logo de Prince2 es la marca registrada de The Office of Government Commerce y está registrada en la Patent and Trademark Office de los Estados Unidos.

Global Knowledge no es responsable de cualquier error que pueda haber pasado inadvertido. El contenido de los cursos puede cambiar dado que lo actualizamos constantemente. Todos los demás nombres, productos o servicios son marcas de sus respectivos propietarios.