

Sílabo de Curso Capacitación en Introducción a las Buenas Prácticas ITIL

1. Datos informativos:

- 1.1. **Curso:** Capacitación en Introducción a las Buenas Prácticas ITIL
- 1.2. **Total, de horas:** 24 horas
- 1.3. **Modalidad:** Virtual
- 1.4. **Área temática:** Interdisciplinaria
- 1.5. **Público al cual va dirigido:** Personas que requieran aprender aplicar las buenas prácticas ITIL a través del uso de las TIC

2. Justificación o Fundamentación:

La buenas prácticas ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información) son un marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos; a través de conocer las buenas prácticas y su estructura el participante puede identificar la importancia de alinear la tecnología con los objetivos de la organización para generar valor. La aplicación de estas buenas prácticas se puede realizar a través de diversas herramientas TIC.

3. Objetivos:

3.1 Objetivo general:

Aplicar las buenas prácticas ITIL mediante el uso de las TIC para alinear de manera adecuada la tecnología con la visión, misión y objetivos estratégicos de una empresa u organizaciones.

3.2 Objetivos específicos:

- Aplicar las buenas prácticas ITIL mediante el uso de las TIC para alinear de manera adecuada la tecnología con la visión, misión y objetivos estratégicos de una empresa u organizaciones.
- Aplicar las buenas prácticas ITIL mediante el uso de las TIC para alinear de manera adecuada la tecnología con la visión, misión y objetivos estratégicos de una empresa u organizaciones

4. Contenidos:

- Fases del Ciclo de Vida del Servicio según las Buenas Prácticas ITIL
- Estructurar fases con Microsoft Project
- Diseño de los procesos con Software libre y licenciado
- Gestión de servicios con BMC Remedy

5 Metodología:

1. Estrategias didácticas: La metodología del curso exigirá que el alumno se responsabilice por su aprendizaje a través de una organización personal y comunicación fluida con sus profesores y compañeros, logrando así un alto grado de participación en las sesiones de clase, investigaciones profundas sobre los contenidos solicitados, desarrollo de trabajos en equipo exitosos, argumentaciones fundamentadas y excelente manejo de las

herramientas del programa. Por docente será un mediador en todo este proceso de enseñanza y aprendizaje, orientando a cada alumno según sus necesidades, realizando un seguimiento constante de sus trabajos y apoyándolos en sus dificultades. Entre las principales estrategias escogidas para el curso tenemos el Aprendizaje basado en problemas y los Estudios de casos, a través de los cuales podremos aplicar los aprendizajes a situaciones reales tanto de la vida laboral como cotidiana

2. Recursos de aprendizaje:
Recursos de aprendizaje

6 Evaluación:

La evaluación es permanente, ya que los productos y/o exámenes son las calificaciones obtenidas por los alumnos. Se sugiere colocar la fórmula con la cual se obtendrá el promedio final. La nota mínima aprobatoria es 11.

El proceso de evaluación será permanente y la distribución de los pesos el siguiente:

- Examen 20 %
- Casos Prácticos I 25%
- Casos Prácticos II 25%
- Implementación de servicios 30 %

7 Certificación:

INFOPUC otorgará un certificado digital a todos los participantes que aprueben los cursos; con una nota mayor o igual a once; caso contrario podrán solicitar una constancia de participación en el curso. La constancia de participación se otorga cuando el alumno ha cumplido con la presentación de todas las actividades calificadas indicadas en el sistema de evaluación del curso.

8 Requerimientos Técnicos:

- Mínimo 4 GB de memoria RAM
- Sistema Operativo Windows 7/8/10

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Antes de realizar su inscripción lea detenidamente los pre-requisitos exigidos en el presente caso:

1. La inscripción no implica la reserva de vacante, se contempla matriculados a aquellos que cancelen el importe del curso hasta completar las vacantes asignadas.
2. **INFOPUCP se reserva el derecho de realizar cambios en la programación de este curso además de retirarlo de su programación si este no cumple el mínimo de participantes exigido para el inicio.**
3. Recuerde que es responsabilidad del participante el cumplimiento de estos.
4. Si usted desea aplicar a un descuento INFOPUCP, deberá presentar el carné respectivo que lo identifique como beneficiario del descuento (constancia de matrícula del ciclo vigente, carné de trabajador PUCP, fotocheck de la empresa en convenio, etc.)
5. Usted puede realizar el pago vía Internet, móvil, agente o en cualquier agencia del Banco Continental BBVA, BCP, Scotiabank e Interbank.
6. (*) Para acceder al beneficio ASOCEGRE deberá presentar su constancia de socio hábil el cual lo podrá descargar del Campus Virtual / Página Persona / Asociación de Egresados y Graduados / Documentos de Pago / CONSTANCIA DE SOCIO HÁBIL. El link de constancia de socio hábil solo se emite para aquellos asociados que se encuentren hábiles.
7. Los colaboradores de empresas en convenio y sus familiares directos (padres e hijos), podrán acceder a un descuento del 10%, para ello deben acreditarlo enviando a extension-infopuc@pucp.pe, una copia escaneada de su fotocheck vigente.
8. La certificación otorgada por INFOPUCP, es digital cuenta con la validez y respaldo de INFOPUCP y la Pontificia Universidad Católica del Perú, de acuerdo a la disposición de la SUNEDU.