

## ITIL ITIL® MALC Gestión a través del Ciclo de Servicio - MALC

Fabricante: **ITIL®** Grupo: **Gestión del Servicio** Subgrupo: **Ciclo de Vida**

Formación: **Presencial** Horas: **35**

### Objetivo(s) general(es)

Proporcionar a los candidatos las habilidades necesarias para llevar a cabo la entrega del servicio en una organización contemplando todas las etapas del Ciclo de Vida del Servicio y combinando las prácticas de todas las áreas de Gestión del Servicio.

Preparar a los alumnos para que puedan abordar el examen de certificación oficial correspondiente al presente módulo.

### Introducción

El curso se desarrolla mediante un estudio en profundidad de la interrelación que existe entre todas las etapas del Ciclo de Vida desde la perspectiva de la gestión y del negocio. Como eje central se utiliza un Caso de Estudio con una serie de escenarios que permite la discusión de distintas situaciones.

### Dirigido a

La audiencia objetivo para este curso incluye, aunque no se limita, a:  
CIO (Chief Information Officers)  
Directores de TI y Gestores de Áreas de TI Profesionales de TI  
Profesionales en general que deseen obtener una comprensión del Ciclo de vida de ITIL® a nivel de gestión y de negocio  
Personas en general que quieran conseguir el certificado de ITIL® Expert  
Personas que tengan planificado progresar hacia el ITIL® Master, para el cual la certificación de ITIL® Expert es imprescindible

### Requisitos previos

Los candidatos que deseen examinarse de la certificación en este módulo deberán demostrar:  
Estar en posesión del ITIL® Foundation Certificate.  
Haber obtenido como mínimo 15 créditos mediante la realización de cursos intermedios de ITIL®

### Certificación Internacional

Certificación ITIL Managing Across the Lifecycle (MALC), se obtienen 5 créditos

La Certificación ITIL Managing Across the Lifecycle (MALC) completa la secuencia del Nivel Intermedio, centrándose en los conocimientos complementarios para implementar y administrar las habilidades necesarias relacionadas con el uso de las prácticas del Ciclo de Vida. Este módulo en particular está dirigido a aquellos candidatos interesados en alcanzar el Nivel de Experto de ITIL, para lo cual este módulo es un requisito clave y obligatorio.

Tipo:  
Caso de Estudio  
Opción múltiple compleja, 10 preguntas.  
Basado en escenarios, preguntas calificadas en forma de gradiente.

Duración:  
Máximo 120 minutos para todos los candidatos en su respectivo idioma.

Requisitos previos:  
Dos (2) créditos de la certificación en Fundamentos de ITIL  
Un mínimo de 15 créditos en las certificaciones intermedias  
Titulares de la certificación de experto en Organización de Gestión de Servicios de TI de ITIL  
Finalización de un curso acreditado con un Proveedor de Formación Autorizado (ATO).

Puntuación para aprobar: 35/50 o 70%.

## Contenidos

### Módulo 1

### CONCEPTOS CLAVE DEL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

---

#### Lecciones

La Gestión del Servicio  
El Ciclo de Vida del Servicio  
El valor del servicio a través de las distintas etapas del Ciclo de Vida  
Otros conceptos clave  
Detalles del examen  
EXIN

### Módulo 2

### COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE IMPLICADOS

---

#### Lecciones

La coordinación de la Gestión de Relaciones con el Negocio  
Gestión de Interesados  
El valor de una buena comunicación

### Módulo 3

### INTEGRACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

#### Lecciones

Integración a través del Ciclo de Vida  
El impacto de la Estrategia en el resto de las etapas  
El valor de la perspectiva del Ciclo de Vida a la hora del diseño del servicio  
Entradas y salidas de procesos y etapas en el Ciclo de Vida  
Valor para el Negocio e interfaces entre todos los procesos de ITIL®

**Lecciones**

Identificación y evaluación de las necesidades de clientes e interesados  
El SDP como vínculo entre las etapas de diseño, transición y operación  
Gestión cruzada de procesos del Ciclo de Vida del Servicio  
Implementación y mejora de servicios  
Dificultades, CSF y riesgos de las etapas del Ciclo de Vida

## Módulo 5

GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN

---

**Lecciones**

Gobierno  
Estructura organizativa, habilidades y competencias  
Tipos de proveedores de servicio y estrategias del servicio

## Módulo 6

MEDIDAS

---

**Lecciones**

Medición y demostración del valor del negocio  
Determinación y uso de métricas  
Diseño y desarrollo de marcos de medidas y métodos  
Sistemas de control y monitorización  
Utilización de herramientas de Gestión de Eventos

## Módulo 7

IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

---

**Lecciones**

Implementación de la Gestión del Servicio  
Evaluación de la Gestión del Servicio  
Mejora de la Gestión del Servicio  
Consideraciones clave para la implementación y mejora de la Gestión del Servicio y sus prácticas  
Consideraciones clave en la planificación e implementación de tecnología de Gestión del Servicio