



ITIL®4 FOUNDATION

Introducción

ITIL ha sido por muchos años el principal marco de referencia mundialmente para la gestión de servicios de TI. En esta nueva versión, ITIL 4 agrega temas relevantes a la transformación tecnológica, cloud computing y DevOps para habilitar las capacidades necesarias en las organizaciones de TI y hacer frente a la revolución digital.

La Cuarta Revolución Industrial está marcada por tecnologías emergentes en campos como la robótica, la inteligencia artificial, la nanotecnología, el cómputo cuántico, la biotecnología, el Internet de las Cosas (IoT) y muchas más.

Duración

La duración del curso es de 16 horas lectivas presenciales.

Beneficios de la Certificación

ITIL 4 ayudará a las organizaciones a alinear sus recursos humanos, digitales y físicos para competir en el complejo panorama moderno y adoptar estas tecnologías en sus operaciones de TI.

¿Qué voy a lograr con este curso de ITIL v4?

- A entender los conceptos clave y las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.
- A saber cómo los principios de ITIL pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión del servicio.

- A comprender el propósito y los componentes del sistema de valor del servicio de ITIL.
- A determinar las actividades de la cadena de valor del servicio y cómo se interrelacionan.
- A buscar el propósito y la terminología clave de las 18 prácticas de ITIL 4.

¿Para quién es este curso?

- Individuos iniciándose en la Gestión de Servicios.
- Gerentes de ITSM y aspirantes a Gerentes de ITSM.
- Individuos que trabajan en otras partes de “TI” (digital, producto, desarrollo) con una gran interrelación con la entrega del servicio.
- Personas que actualmente cuentan con una certificación en ITIL y buscan actualizar su conocimiento.

¿Cuáles son las características del examen?

- **Tiempo asignado:** 60 minutos
- **Cantidad de preguntas:** 40 opción múltiple
- **Calificación aprobatoria:** 65% (26 respuestas correctas)
- **Formato:** En línea o Papel; a libro cerrado
- **Prerrequisitos:** Se recomiendan por lo menos 5 horas de estudio personal durante el curso.

¿Qué pasará con mi certificación de V3?

Todas las certificaciones y cursos de ITIL V3 seguirán disponibles hasta Junio de 2020. Las certificaciones en cualquier módulo de ITIL V3 NO perderán validez.

Para quienes ya tengan alguna certificación intermedia en V3, es conveniente obtener más certificaciones en V3 hasta obtener los créditos requeridos para tener acceso al módulo de transición hacia Profesional en Gestión de ITIL.

Fechas y horario

Consultar próximas fechas.

Certificación

El programa proporciona la formación necesaria para presentarse al examen de certificación: Fundamentos ITIL4 solo en Inglés.

¿Cuál es el contenido del curso?

- **1 Conceptos Clave**
 - 1.1 Definiciones
 - 1.2 Conceptos clave sobre crear Valor con Servicios
 - 1.3 Conceptos Clave sobre las Relaciones del Servicio
- **2 Principios Guía de ITIL**
 - 2.1 Naturaleza, Uso e Interacción
 - 2.2 El Uso de los Principios Guía
- **3 Las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Servicios**
 - 3.1 Organizaciones y Gente
 - 3.2 Información y Tecnología
 - 3.3 Socios y Proveedores
 - 3.4 Procesos y Flujos de Valor
- **4 Sistema de Valor de ITIL**
 - 4.1 Propósito
 - 4.2 Componentes
- **5 Cadena del Valor del Servicio**
 - 5.1 La Naturaleza Interconectada de la Cadena de Valor del Servicio y cómo Soporta a los Flujos de Valor
 - 5.2 Entradas, Salidas y Propósito de Cada Actividad de la Cadena de Valor
- **6 Prácticas de ITIL**
 - 6.1 Gestión de la Seguridad de la Información
 - 6.2 Gestión de las Relaciones
 - 6.3 Gestión de Proveedores
 - 6.4 Gestión de la Disponibilidad
 - 6.5 Gestión de la Capacidad y el Desempeño
 - 6.6 Gestión de Activos de TI
 - 6.7 Gestión de la Continuidad del Servicio
 - 6.8 Gestión del Monitoreo y Eventos
 - 6.9 Gestión de Liberaciones
 - 6.10 Gestión de la Configuración del Servicio
 - 6.11 Gestión del Despliegue
 - 6.12 Mejora Continua
 - 6.13 Control de Cambios
 - 6.14 Gestión de Incidentes
 - 6.15 Gestión de Problemas
 - 6.16 Gestión de Solicitudes de Servicio
 - 6.17 Service desk
 - 6.18 Gestión del Nivel del Servicio