

# ITIL® 4 Foundation

Código: ITL-010

**Propuesta de Valor:** ITIL

**Duración:** 16 Horas



El curso Fundamentos de ITIL 4 presenta a los participantes el Sistema de Valor del Servicio (SVS), que describe cómo todos los componentes y las actividades de una organización trabajan juntos como un sistema para permitir la creación de valor. El SVS de ITIL es compatible con muchos enfoques de trabajo, como Agile, DevOps y Lean, así como la gestión tradicional de procesos y proyectos, con un modelo operativo flexible orientado al valor.

Las certificaciones de ITIL son reconocidas internacionalmente entre industrias y empresas, independientemente del tamaño de la organización. Este curso proporciona a los delegados un entrenamiento integral para prepararlos para el examen ITIL.

Más información: [AQUÍ](#)

Reserve su plaza: [AQUÍ](#)



## AUDIENCIA

- Gerentes de IT, personal de IT y encargados de procesos.
- Gerentes de desarrollo, aplicaciones y de proyectos.
- Todo miembro de la organización de IT que busca mejorar sus procesos.
- Consultores específicos del área tecnológica y de negocios.
- Todos los que trabajan en Servicios de IT y que requieran más información acerca del marco de mejores prácticas de ITIL.
- Profesionales certificados en versiones anteriores de ITIL y deseen actualizar sus conocimientos.



## PRE REQUISITOS

- Es recomendable que los asistentes dispongan de, al menos, 1 año de experiencia laboral en el sector TI.



## OBJETIVOS

- Comprender los conceptos clave de la gestión de servicios de TI.
- Comprender cómo los principios rectores de ITIL® pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de TI.
- Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor de servicio de ITIL®, y las actividades de la cadena de valor del servicio, y cómo se interconectan.

## CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificación emitida por **PEOPLE CERT**
- COGNOS es un ATO Autorizado y el curso lo prepara para la Certificación Internacional **ITIL® 4 Foundation**.

## CONTENIDO

### 1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI EN EL MUNDO ACTUAL
- 1.2. ACERCA DE ITIL 4
- 1.3. LA ESTRUCTURA Y LOS BENEFICIOS DEL MARCO ITIL 4

### 2. CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

- 2.1. VALOR Y CREACIÓN CONJUNTA
- 2.2. ORGANIZACIONES, PROVEEDORES DE SERVICIOS, CONSUMIDORES DE SERVICIOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS
- 2.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS
- 2.4. RELACIONES DE SERVICIO
- 2.5. VALOR: RESULTADOS, COSTOS Y RIESGOS
- 2.6. RESUMEN

### 3. LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

- 3.1. ORGANIZACIONES Y PERSONAS
- 3.2. INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA
- 3.3. SOCIOS Y PROVEEDORES
- 3.4. PROCESOS Y FLUJOS DE VALOR
- 3.5. FACTORES EXTERNOS
- 3.6. RESUMEN

### 4. EL SISTEMA DE VALOR DE SERVICIO DE ITIL

- 4.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO
- 4.2. OPORTUNIDAD, DEMANDA Y VALOR
- 4.3. LOS PRINCIPIOS GUIA DE ITIL
- 4.4. GOBIERNO
- 4.5. CADENA DE VALOR DEL SERVICIO
- 4.6. PRÁCTICAS
- 4.7. RESUMEN

## 5. PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE ITIL

5.1. PRÁCTICAS GENERALES DE GESTIÓN

5.2. PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

5.3. PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICA

---

## ★ BENEFICIOS

- adquirir los conocimientos necesarios para poder aplicar con éxito en la organización los principios de itil®4. describir el marco de itil®.
- obtener la certificación itil® 4 foundation certified.