

---

## ITIL® 4 Foundation

### Referencia

JST 281

### Duración (horas)

24

### Última actualización

24 Enero 2019

### Modalidades

Presencial, OpenClass®

### Certificación

ITIL® Foundation

---

## Introducción

Este curso está diseñado para proporcionar a los alumnos una **comprensión amplia de los principios de ITIL® 4** y para mostrar cómo pueden mejorar su trabajo y el de su organización en general con la guía de ITIL® 4. El curso te inspirará a servir como un agente del cambio al compartir y utilizar lo que ha aprendido y continuar aprendiendo sobre ITIL® 4 para dirigir y guiar a otros.

## Objetivos

Al finalizar este curso los alumnos podrán:

- 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.
- Comprender las cuatro dimensiones de la gestión de servicios de TI.
- Comprender los conceptos clave de la mejora continua.
- Aprender las **diversas prácticas de ITIL®** y cómo contribuyen a las actividades de la cadena de valor.

## Perfil de los alumnos

Directivos y Gestores de las áreas de TI y de negocio; Consultores, Proveedores de Servicio, Personal de Desarrollo y Soporte de Servicios y, en general, todos los interesados en una mejor provisión y entrega de servicios de TI de alta calidad, así como personas interesadas en la

**Barcelona** Carrer Almogàvers 123, 08018 Barcelona / T. +34 933 041 720 / F. +34 933 041 722

**Madrid** Plaza de Carlos Trías Bertrán 7, 1ª Planta (Edificio Sollube), 28020 Madrid / T. +34 914 427 703

---

## obtención del Certificado ITIL® 4 Nivel Fundamentos

El Certificado Nivel Fundamentos en Gestión de Servicios constituye un requisito previo para la obtención de los restantes certificados ITIL® en gestión de servicios de TI. El examen consiste en una prueba de una hora de duración con preguntas tipo test, que habitualmente se celebra al final del curso.

## Requisitos previos

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

## Metodología

- Presentación de conceptos mediante diapositivas explicativas.
- Vídeos introductorios de los principales conceptos, realizados por expertos en gestión y representantes del sector de las TI.
- Debates con los alumnos de cómo abordan en sus empresas los diferentes conceptos ITIL®.
- Prácticas en equipos para afianzar los conocimientos.
- Ejercicios de exámenes de prueba para capacitar al alumno a superar el examen oficial de certificación.

## Certificación

Evaluación continua en base a las actividades realizadas en grupo y/o individualmente. El formador proporcionará feedback de forma continuada/al final de las actividades/individualmente a cada participante.

Por la asistencia a este curso se otorgan **24 PDUs del Project Management Institute (PMI)®**.

La realización del curso permitirá la posterior realización del examen ITIL® Foundation.

**Desde el 1 de noviembre de 2019, la entidad certificadora autorizada ([AXELOS](#)) establece como requisito obligatorio realizar el examen asociado a esta formación.**

Las condiciones de los servicios adicionales de Certificación están sujetos a los términos del propietario de la licencia o de la entidad certificadora autorizada.

## [VER CERTIFICACIÓN](#)

*PMI es una marca registrada del Project Management Institute® , Inc.*

**Barcelona** Carrer Almogàvers 123, 08018 Barcelona / T. +34 933 041 720 / F. +34 933 041 722

**Madrid** Plaza de Carlos Trías Bertrán 7, 1ª Planta (Edificio Sollube), 28020 Madrid / T. +34 914 427 703

## Profesorado

Contamos con un equipo de instructores altamente cualificados que combinan la actividad formativa con el desarrollo de su actividad profesional como expertos en el campo de las TIC. Profesionales acreditados por PeopleCert (acreditador oficial de ITIL®), capaces de transferir cualquier concepto de forma amena y efectiva.

## Documentación

Cada alumno recibirá un ejemplar de la Documentación oficial.

## Contenidos

1. **Introducción y resumen de ITIL® 4 basado en una pre-lectura.**
  1. Introducción a la Gestión de Servicios de TI en el Mundo Moderno.
  2. Introducción a ITIL® 4
  3. Estructura y beneficios de ITIL® 4
2. **Gestión del Servicio: Conceptos Clave**
  1. Valor y Co-creación de valor
  2. Servicios, Productos y Recursos
  3. Relaciones del Servicio
  4. Resultados, Costos y Riesgos
3. **Los Principios Rectores**
  1. Los Siete Principios Rectores
  2. Aplicando los Principios Rectores
4. **Las Cuatro Dimensiones de la Gestión del Servicio**
  1. Organizaciones y Personas
  2. Información y Tecnología
  3. Socios y Suministradores
  4. Flujos de Valor y Procesos
  5. Factores externos y el Modelo Pestle
5. **El Sistema de Valor de Servicio y la cadena de valor de servicio.**
  1. Descripción general del Sistema de Valor de Servicio
  2. Resumen de la Cadena de Valor de Servicio
6. **Mejora Continua**
  1. Introducción a la Mejora Continua
  2. El Modelo de la Mejora Continua
  3. Relación entre la Mejora Continua y los Principios Rectores
7. **Las prácticas de ITIL®**
  1. Propósito de las prácticas de ITIL®
  2. La Práctica de la Mejora Continua
  3. La Práctica de Control de Cambio
  4. La Práctica de Gestión de Incidencias
  5. La Práctica de la Gestión de Problemas
  6. La Práctica de la Gestión de Peticiones de Servicio
  7. La Práctica del Centro de Servicio al Usuario
  8. La Práctica de la Gestión del Nivel de Servicio

**Barcelona** Carrer Almogàvers 123, 08018 Barcelona / T. +34 933 041 720 / F. +34 933 041 722

**Madrid** Plaza de Carlos Trías Bertrán 7, 1ª Planta (Edificio Sollube), 28020 Madrid / T. +34 914 427 703

---

## Acreditación

Se emitirá Certificado de Asistencia sólo a los alumnos con una asistencia superior al 75% y Diploma aprovechamiento si superan también la prueba de evaluación.