



CURSO ITIL[®] 4 Fundamentos

Descripción del Curso

ITIL® 4 Fundamentos es la certificación de nivel básico que ofrece a los participantes un contexto general de los elementos, conceptos y terminología más importantes utilizados en ITIL® 4. Proporcionará al candidato una comprensión del marco de gestión de servicios de ITIL® 4 y cómo ha evolucionado para adoptar tecnologías modernas y formas de trabajar ágiles.

ITIL® 4 proporciona una base práctica y flexible para apoyar a las organizaciones en la ruta hacia la transformación digital y para ayudarles a enfrentar los nuevos desafíos de la gestión de servicios. Está diseñado para garantizar un sistema flexible, coordinado e integrado para el gobierno y la gestión efectiva de los servicios habilitados por TI.

Objetivo del Curso

El objetivo de ITIL® 4 Fundamentos es presentar e introducir a los participantes este novedoso marco de referencia de gestión de servicios de TI, proporcionarles una comprensión del lenguaje más empleado, los conceptos clave, así como mostrar cómo pueden mejorar su trabajo y el de su organización utilizando ITIL® 4 como guía.

Descripción de Aprendizaje

- Comprender los conceptos clave de la gestión del servicio de TI.
- Comprender cómo los principios guía de ITIL® pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de TI.
- Comprender las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.
- Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor del servicio de ITIL®.
- Comprender las actividades de la cadena de valor del servicio y cómo se conectan entre sí.
- Conocer el propósito y los términos clave de las 34 prácticas de ITIL®.

Duración del Curso

16
HORAS

El curso y el examen se pueden llevar a cabo sin requisitos previos.

Temario del Curso

INTRODUCCIÓN

- Gestión de servicios de TI moderno.
- La estructura de ITIL® 4 y sus principales beneficios.

CONCEPTOS CLAVE DE ITIL® 4 PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS

- Valor y co-creación de valor.
- Organizaciones, proveedores de servicios, consumidores de servicios y otras partes interesadas.
- Utilidad y garantía.
- Las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.
- Organizaciones y personas.
- Información y tecnología.
- Socios y proveedores.
- Flujos de valor para la gestión de servicios y procesos.

EL SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO DE ITIL (SVS)

- Sistema de valor del servicio.
- Oportunidad, demanda y valor.

PRINCIPIOS GUÍA DE ITIL

- Se detallarán los 8 principios guía de ITIL.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE ITIL (34 PRÁCTICAS)

- Prácticas generales de gestión (14 prácticas).
- Prácticas de gestión de servicios (17 prácticas).
- Prácticas de gestión técnica (3 prácticas).
- Preparación para el examen de certificación.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All Rights reserved. The ITIL® Accredited Training Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All Rights reserved. All other bodies of knowledge, certifications, organizations, companies, products, services, brands, and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.

Características del Examen de Certificación

El objetivo del examen de certificación es evaluar si el candidato puede demostrar suficiente capacidad de entendimiento del marco de gestión de servicios de ITIL® 4. La certificación de ITIL® 4 Fundamentos es un requisito previo para las certificaciones de nivel superior de ITIL® 4, que evalúa la capacidad de aplicar conceptos de comprensión de las partes relevantes de ITIL® 4 en contexto.

Examen de Certificación

- Examen sin material de consulta (libro cerrado).


40 PREGUNTAS DE OPCIÓN MÚLTIPLE:

- Una respuesta correcta.
- Tres opciones “distractores” con conocimiento parcial o con juicio sesgado.

ESTILOS DE PREGUNTA:

- Estándar (Pregunta-Respuesta).
 - Completa la oración.
 - Listar elementos.
 - Estándar negativas.
- 26 reactivos correctos (26% o superior) para acreditar el examen.



Naciones Unidas e Iñaquito 
Edf. Metropolitan ofc.901
Quito - Ecuador

Tatiana Sandoval 
Business Dreamer
099 453 0477

www.hawa.expert 

