

CURSO OFICIAL INTERNACIONAL

NUEVO CURSO

ITIL[®] Foundation (Version 5)



Clases online
en vivo



27 horas
académicas

Partner Oficial:



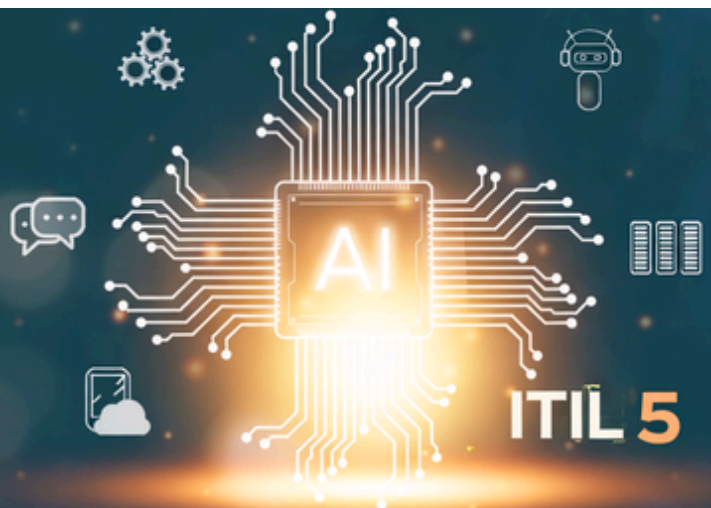
DIRIGIDO A

- Profesionales que desean iniciarse en la gestión de servicios.
- Perfiles técnicos, de negocio y de operaciones que trabajan en entornos digitales.
- Responsables de IT, producto, procesos o mejora continua.
- Profesionales que utilicen o vayan a utilizar ITIL en su organización.
- Personas que deseen obtener la certificación ITIL® Foundation.

OBJETIVOS

- Comprender los principios fundamentales de la gestión de productos y servicios digitales.
- Identificar cómo se crea valor a través de las relaciones de servicio.
- Aplicar las Cuatro Dimensiones de ITIL en la gestión del servicio.
- Interpretar el funcionamiento del Sistema de Valor del Servicio (SVS).
- Utilizar los Principios Rectores de ITIL para adoptar y adaptar buenas prácticas.
- Reconocer el papel de la cadena de valor y los flujos de valor.
- Conocer las principales prácticas de gestión general, de servicio y técnicas de ITIL.
- Entender la integración de ITIL con otros marcos y el impacto de la IA en la gestión de servicios.

**LIDERA LA EVOLUCIÓN DE
LA GESTIÓN DE SERVICIOS.**



BENEFICIOS



DOBLE CERTIFICACIÓN

- Carta de participación emitido por New Horizons.
- Certificación oficial PeopleCert (Axelos), previa aprobación del examen.



Acceso a simulador de ITIL por 4 meses.



Otorga 20 PDUs



Guía oficial ITIL 5 Fundamentos digital en español



Incluye el examen hasta dentro de un año.

EXAMEN Y CERTIFICACIÓN

Certificación ITIL® 5 Foundation El examen de certificación está incluido en este curso. **IMPORTANTE:** Las certificaciones ITIL® deberán ser renovadas cada 3 años.

ITIL® Official Qualification Scheme



MALLA CURRICULAR

01

Términos y definiciones clave de ITIL

1.1 Gestión de Productos y Servicios

- **1.1.1** Definir la gestión de productos y servicios digitales
- **1.1.2** Definir producto y servicio como concepto clave de la gestión de productos y servicios digitales
- **1.1.3** Definir producto digital y servicio digital como concepto clave de la gestión de productos y servicios digitales
- **1.1.5** Definir el Ciclo de Vida de Producto y Servicio de ITIL como concepto clave de la gestión de productos y servicios digitales
- **1.1.6** Definir bien

1.2 Oferta de servicio

- **1.2.1** Definir oferta de servicio
- **1.2.2** Definir acciones de servicio, transferencia de bienes y acceso a recursos
- **1.2.3** Explicar la oferta de servicio
- **1.2.4** Explicar las acciones de servicio, transferencia de bienes y acceso a recursos

1.3 Co-creación de valor

- **1.3.1** Definir valor y co-creación de valor
- **1.3.2** Definir costo y riesgo
- **1.3.3** Definir salida y resultado
- **1.3.4** Comprender la diferencia entre salida y resultado
- **1.3.5** Explicar cómo el valor contribuye a la co-creación de valor

- **1.3.6** Explicar cómo los resultados, costos y riesgos contribuyen a la co-creación de valor
- **1.3.7** Explicar cómo la utilidad, garantía, experiencia del usuario y sostenibilidad contribuyen a la co-creación de valor
- **1.3.8** Explicar cómo la retroalimentación contribuye a la co-creación de valor

1.4 Relaciones de servicio

- **1.4.1** Definir organización, proveedor de servicios, consumidor de servicios y proveedor de productos digitales como conceptos clave de las relaciones de servicio
- **1.4.2** Definir relación de servicio básica, cooperativa y colaborativa como conceptos clave de las relaciones de servicio
- **1.4.3** Definir el viaje del servicio como concepto clave de las relaciones de servicio
- **1.4.4** Definir los roles de patrocinador, cliente y usuario como conceptos clave de las relaciones de servicio
- **1.4.5** Definir calidad del servicio y nivel de servicio como conceptos clave de las relaciones de servicio
- **1.4.6** Definir Acuerdo de Nivel de Servicio
- **1.4.7** Comprender el rol del proveedor de servicios, consumidor de servicios y proveedor de productos digitales en las relaciones de servicio
- **1.4.8** Comprender la diferencia entre relaciones de servicio básicas, cooperativas y colaborativas
- **1.4.9** Explicar utilidad, garantía, experiencia del usuario y sostenibilidad como conceptos clave de las relaciones de servicio

2.1 Introducción a las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Productos y Servicios de ITIL

- **2.1.1** Listar las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Productos y Servicios de ITIL: organizaciones y personas, socios y proveedores, información y tecnología, flujos de valor y procesos
- **2.1.2** Comprender la importancia de cada una de las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Productos y Servicios de ITIL
- **2.1.3** Explicar la importancia del enfoque holístico de las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Productos y Servicios de ITIL

2.2 Factores internos y factores externos

- **2.2.1** Conocer los factores externos que influyen en las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Productos y Servicios de ITIL, como: político, económico, social, tecnológico, legal, ambiental
- **2.2.2** Explicar "organizaciones y personas", "socios y proveedores", "información y tecnología", "flujos de valor y procesos" como las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Productos y Servicios de ITIL

3.1 Introducción al Ciclo de Vida de Producto y Servicio de ITIL

- **3.1.1** Listar las actividades del Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL: descubrir, diseñar, adquirir, construir, transicionar, operar, entregar, soportar
- **3.1.2** Comprender el Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL

3.1.3 Comprender que las actividades del Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL no son secuenciales ni lineales y cómo pueden utilizarse de manera iterativa

3.2 Propósito de las actividades de gestión del Ciclo de Vida de Producto y Servicio de ITIL

- **3.2.1** Conocer el propósito de la actividad “descubrir” del Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL
- **3.2.2** Conocer el propósito de la actividad “diseñar” del Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL
- **3.2.3** Conocer el propósito de la actividad “adquirir” del Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL
- **3.2.4** Conocer el propósito de la actividad “construir” del Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL
- **3.2.5** Conocer el propósito de la actividad “transicionar” del Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL
- **3.2.6** Conocer el propósito de la actividad “operar” del Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL
- **3.2.7** Conocer el propósito de la actividad “entregar” del Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL
- **3.2.8** Conocer el propósito de la actividad “soportar” del Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL

04

El Sistema de Valor de ITIL

4.1 Componentes del Sistema de Valor de ITIL

- **4.1.1** Conocer los componentes del Sistema de Valor de ITIL y su rol en una organización: principios guía, gobernanza, cadena de valor, prácticas de gestión, mejora continua
- **4.1.2** Explicar el Sistema de Valor de ITIL y su propósito

4.2 Principios Guía de ITIL

- **4.2.1** Listar los principios guía de ITIL
- **4.2.2** Comprender el principio guía de ITIL "enfocarse en el valor" y cómo debe utilizarse
- **4.2.3** Comprender el principio guía de ITIL "comenzar donde estás" y cómo debe utilizarse
- **4.2.4** Comprender el principio guía de ITIL "progresar iterativamente con retroalimentación" y cómo debe utilizarse
- **4.2.5** Comprender el principio guía de ITIL "colaborar y promover la visibilidad" y cómo debe utilizarse
- **4.2.6** Comprender el principio guía de ITIL "pensar y trabajar de manera holística" y cómo debe utilizarse
- **4.2.7** Comprender el principio guía de ITIL "mantenerlo simple y práctico" y cómo debe utilizarse
- **4.2.8** Comprender el principio guía de ITIL "optimizar y automatizar" y cómo debe utilizarse
- **4.2.9** Describir la interacción de los principios guía de ITIL y cómo trabajan juntos

4.3 Gobernanza

- **4.3.1** Definir gobernanza
- **4.3.2** Explicar la naturaleza habilitadora y las actividades de la gobernanza

4.4 Cadena de valor

- **4.4.1** Definir cadena de valor
- **4.4.2** Definir especificación del producto y prototipo del producto
- **4.4.3** Definir incidente y evento
- **4.4.4** Definir liberación y prueba
- **4.4.5** Definir integración continua, entrega continua y despliegue continuo
- **4.4.6** Definir confiabilidad, Ingeniería de Confiabilidad del Sitio y observabilidad

- **4.4.7** Definir solicitud de servicio
- **4.4.8** Definir desastre, problema, error y error conocido
- **4.4.9** Definir modelo operativo
- **4.4.10** Distinguir entre un problema, un error y un error conocido
- **4.4.11** Comprender las métricas clave de éxito de las actividades de la cadena de valor
- **4.4.12** Explicar cómo el propósito de la organización y el modelo operativo son apoyados por las actividades de la cadena de valor y las prácticas de gestión.

4.5 Prácticas de gestión

- **4.5.1** Definir práctica de gestión
- **4.5.2** Conocer los grupos de prácticas de gestión: prácticas generales y prácticas de gestión de productos y servicios
- **4.5.3** Comprender el rol de las prácticas de gestión dentro del Sistema de Valor de ITIL
- **4.5.4** Explicar la estructura de las guías de prácticas de ITIL
- **4.5.5** Explicar los beneficios de las guías de prácticas de ITIL
- **4.5.6** Definir métrica y factor crítico de éxito

4.6 Modelo de Mejora Continua de ITIL

- **4.6.1** Listar los pasos del Modelo de Mejora Continua de ITIL
- **4.6.2** Comprender los pasos del Modelo de Mejora Continua de ITIL
- **4.6.3** Describir la mejora continua dentro del Sistema de Valor de ITIL y su rol en la organización

05

Identificación, mapeo y gestión de flujos de valor

5.1 Conceptos clave del mapeo y gestión de flujos de valor

- **5.1.1** Definir flujo de valor, flujo de valor principal y flujo de valor habilitador
- **5.1.2** Definir mapeo de flujos de valor y gestión de flujos de valor

- **5.1.3** Definir el pensamiento de complejidad como un enfoque para comprender y gestionar sistemas complejos.
- **5.1.4** Comprender la diferencia entre un flujo de valor principal y un flujo de valor habilitador

5.2 Aplicación de flujos de valor

- **5.2.1.** Comprender cómo los flujos de trabajo necesitan ser optimizados para que funcionen bien en entornos complejos

5.3 Propósito del mapeo y gestión de flujos de valor

- **5.3.1** Conocer el propósito del mapeo de flujos de valor y de la gestión de flujos de valor
- **5.3.2** Comprender la relación entre el mapeo de flujos de valor y la gestión de flujos de valor
- **5.3.3** Comprender los elementos de un mapa de flujo de valor

06

Introducción a la Inteligencia Artificial

- **6.1.1** Definir Inteligencia Artificial, madurez de la IA, IA generativa e IA agéntica (IA basada en agentes)
- **6.1.2** Comprender cómo la IA puede ayudar en el ciclo de vida de desarrollo de productos y servicios y proporcionar ejemplos
- **6.1.3** Comprender cómo la IA puede utilizarse para ayudar en la automatización de procesos a lo largo de las actividades del ciclo de vida de desarrollo de productos y servicios
- **6.1.4** Comprender cómo la IA puede aprovecharse a lo largo de las actividades de la cadena de valor de ITIL

6.2 Gobernanza de IA en ITIL

- **6.2.1** Definir gobernanza de la Inteligencia Artificial
- **6.2.2** Comprender el Modelo de Capacidades de IA de ITIL

7.1 ITIL y DevOps

- **7.1.1** Comprender cómo ITIL y DevOps pueden utilizarse juntos
- **7.1.2** Comprender cómo ITIL y DevOps son complementarios en la gestión del ciclo de vida de productos y servicios

7.2 ITIL y PRINCE2

- **7.2.1** Comprender por qué la gestión de proyectos es importante en ITIL
- **7.2.2** Comprender cómo ITIL y PRINCE2 son complementarios en la gestión del ciclo de vida de productos y servicios





Síguenos en redes sociales como
New Horizons Perú



www.newhorizons.edu.pe
940 068 987
Info@newhorizons.edu.pe

New Horizons Perú
RUC: 20306532201
Av. Santa Cruz 870, Miraflores