



# CURSO ITIL<sup>®</sup> 4 FUNDAMENTOS





## DESCRIPCIÓN

ITIL 4 es el marco de trabajo más aceptado a nivel internacional para la correcta administración de servicios de tecnologías de la información, maneja una guía estructurada y sencilla de entender para adoptar y adaptar las buenas prácticas de gestión de servicios de manera integral en cualquier tipo de organización.

ITIL 4 brinda la guía que necesitan las empresas con el fin de abordar los nuevos retos en la administración de servicios y utilizar todo el potencial de las nuevas tecnologías. Está hecho para garantizar un sistema flexible, coordinado e integrado para el gobierno y la gestión efectiva de los servicios habilitados para TI.

## PÚBLICO OBJETIVO

Toda persona u organización que quiera aprender a estructurar los Sistemas de Valor del Servicio para gestionar de manera correcta los servicios y así otorgar correctamente valor por medio de ellos.

## OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- Comprender los conceptos básicos de ITIL 4 fundamentos.
- Estudiar las 4 dimensiones de gestión del servicio.
- Aprender cómo está estructurado el Sistema de Valor del Servicios (SVS).
- Comprender cómo trabaja la Cadena de Valor del servicio.
- Analizar los principios guía de ITIL 4.
- Estudiar las 34 prácticas de gestión del servicio.
- Estudiar la mejora continua de ITIL.





# DETALLES DE EXAMEN

Requisitos previos:

No hay requisitos formales para esta certificación.

Formación:

Tipo de curso: Fundamentos.

Código de certificación: Certificación ITIL 4 Fundamentos.

Examen de certificación:

Formato: opción múltiple

Preguntas: 40

Idioma: inglés, español

Puntaje de aprobación: 27/40 o 65%

Duración: 60 minutos máximo

Entrega: Este examen está disponible en línea



## PROGRAMA DE ESTUDIOS

- Introducción al curso ITIL 4 Fundamentos
- Conceptos clave de ITIL 4
- Las cuatro dimensiones en ITIL 4
- El sistema de valor del servicio de ITIL 4
- Principios guía de ITIL 4
- Cadena de valor del servicio de ITIL 4
- Prácticas de gestión del servicio de ITIL4
- Exámenes de simulación de ITIL 4 Fundamentos

## CONTENIDO Y RECURSOS INCLUIDOS

- 18 horas de formación.
- Materiales de estudio para descargar.
- Acceso a simulador de examen.
- Examen de certificación oficial.
- Certificado de aprovechamiento.



