



## Certificación ITIL® Versión 5 Foundation

Construya una base sólida en la **gestión de productos y servicios digitales**. Aprenda los conceptos y prácticas clave necesarios para generar valor a lo largo de todo el ciclo de vida en los complejos entornos actuales basados en **IA**.

El curso se introduce al Sistema de Valor del Servicio, las prácticas de gestión **ITIL®** y las cuatro dimensiones del servicio, incorporando además la relación de **ITIL®** con otros marcos y enfoques actuales como **DevOps**, **PRINCE2®** y la gobernanza de la **Inteligencia Artificial**.

## Beneficios de ITIL® Versión 5

- **ITIL® (Versión 5)** es el marco global de mejores prácticas para todos los involucrados en productos y servicios digitales, conectando estrategia, entrega y resultados en la era de la **IA**.
- Unifica la gestión de productos y servicios. Un ciclo de vida único que reduce la fricción, los silos y las transferencias.
- Unifica el negocio y la tecnología. Un modelo compartido que vincula estrategia, entrega y resultados medibles.
- Preparado para IA desde el diseño. Guía práctica para adoptar y escalar la **IA** de forma responsable, con gobernanza integrada.
- Impulsado por la experiencia y centrado en resultados. Convierte el trabajo digital en experiencias que las personas sienten y resultados que las organizaciones pueden medir.
- Relevante para todos los roles y organizaciones. Diseñado para líderes de TI, producto, experiencia y negocio por igual, no solo para **ITSM**.

## Al finalizar este curso, podrá:

- Comprender los principios fundamentales de **ITIL® (Versión 5)** para gestionar servicios digitales de calidad.
- Desarrollar y gestionar flujos de valor con un modelo operativo actualizado
- Comprender el modelo de las Cuatro dimensiones para el diseño y gestión de servicios y productos digitales con **ITIL® (Versión 5)**
- Cómo se puede usar **ITIL® (Versión 5)** junto con **DevOps**, **PRINCE2** para asegurar el valor al negocio.
- Comprender el modelo de Mejora continua como una guía de alto nivel para una implementación practica y exitosa de **ITIL® (Versión 5)**



## **Dirigido a:**

- Este curso está dirigido a todos los niveles de profesionales de TI y a aquellos involucrados en el diseño, la construcción, la entrega y la gestión de productos y servicios digitales modernos.

**Duración: 18 Hrs.**

## Requisitos:

- Si bien este curso no tiene prerequisites obligatorios, es deseable que el participante tenga un cierto nivel de experiencia y esté familiarizado con el entorno de las Tecnologías de Información (TI).

## Incluye:

- Material **ITIL®** Acreditado
- Instructores **ITIL® Expert/Master**
- Curso Presencial y/o en Línea 100% en Vivo
- Exámenes muestra
- Carta de asistencia al entrenamiento
- Examen de Certificación
- Certificado emitido por **AXELOS/PeopleCert®**

## Acerca del examen:

- Duración de 60 minutos (25% de tiempo adicional para los candidatos que tomen el examen en un idioma diferente a su lengua materna)
- Libro cerrado
- 40 preguntas de opción múltiple
- 1 punto por cada respuesta correcta
- Puntaje de aprobación: 26/40 puntos – 65%

## Temario:

### Términos y definiciones clave de ITIL®

- Gestión de productos y servicios
- Experiencia, estrategia y transformación
- Oferta de servicios
- Cocreación de valor
- Relaciones de servicio

### Las cuatro dimensiones de ITIL® para la gestión de productos y servicios

- Introducción a las cuatro dimensiones de ITIL® para la gestión de productos y servicios
- Factores internos y externos

### El Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL®

- Introducción al Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL®
- Propósito y Alcance de las actividades del Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL®

## **El Sistema de Valor de ITIL®**

- Componentes del Sistema de Valor de **ITIL®**
- Principios Rectores de **ITIL®**
- Gobernanza
- Cadena de Valor
- Prácticas de Gestión
- El Modelo de Mejora Continua de **ITIL®**

## **Identificación, mapeo y gestión de la cadena de valor**

- Conceptos clave del mapeo y la gestión de la cadena de valor
- Aplicación de las cadenas de valor
- Propósito del mapeo y la gestión de la cadena de valor

## **ITIL® e IA**

- Introducción a la **IA**
- **ITIL®** y Gobernanza de la **IA**

## **ITIL y otros marcos de trabajo**

- **ITIL®** y **DevOps**
- **ITIL®** y **PRINCE2®**