

Descriptivo

# ITIL® 4 FOUNDATIONS

“

ITIL® 4 foundations proporciona la guía que necesitan las organizaciones para abordar los nuevos desafíos de la Gestión de Servicios.”



Gestión de Servicios



Metodologías Ágiles



Gobierno de TI



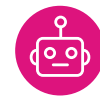
Gestión de Proyectos



Seguridad y Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización de Procesos



Antisoborno

## Resumen

ITIL® 4 foundations proporciona la guía que necesitan las organizaciones para abordar los nuevos desafíos de la Gestión de Servicios y así utilizar el potencial de la tecnología moderna, además permite comprender una nueva forma de ver la Gestión de Servicios de TI a través del sistema de valor de servicio (SVS) que lo lleva a través de una visión más evolucionada, proporciona una imagen integral de extremo a extremo de lo que realmente significa contribuir al valor del negocio e integra conceptos de modelos como Lean IT, Agile y DevOps.

ITIL® 4 foundations se ha diseñado como una introducción a este nuevo enfoque de ITIL® 4 y permite que los candidatos consideren la Gestión de Servicios de TI a través de un modelo operativo de extremo a extremo para la Gestión de Servicios.

## Objetivo

La certificación en ITIL® 4 foundations tiene como objetivo introducir a los asistentes al curso a la Gestión de los Servicios modernos habilitados para TI, en este curso se proporciona una comprensión de un lenguaje común y conceptos clave; muestra cómo puede mejorar su trabajo y el de su organización con la orientación de ITIL® 4. Además, le proporcionará una comprensión del marco de Gestión de Servicios de ITIL® 4 y cómo ha evolucionado para adoptar tecnologías modernas a la forma de trabajar.

## Generales del curso

**DURACIÓN:**  
18 horas

**IDIOMA:**  
Español

**MODALIDADES:**  
Presencial  
On-line con instructor en vivo  
E-Learning  
En su empresa

**CERTIFICADO:**  
People Cert

*Los cursos de ITIL® 4 se entregan con certificación.*

## Prerrequisitos

Ninguno, aunque es recomendado que el participante tenga experiencia en la Gestión de Servicios de TI a cualquier nivel: estratégico, táctico u operativo.

### Testimoniales

*“Excelente experiencia de servicio con todo el personal de la empresa Pink Elephant. El acompañamiento con los participantes es muy resaltable, no te dejan solo en ningún momento.”*

**Axel Antonio Ruiz Alonso**

## Audiencia

- Este curso es para profesionales que comienzan su recorrido por ITIL® 4 o para aquellos que deseen actualizar sus conocimientos de ITIL®.
- Toda persona involucrada en la entrega de Servicios de TI que desee adoptar Buenas Prácticas en su organización basándose en ITIL®.
- Personas que laboren en organizaciones que hayan adoptado los procesos de ITIL® y que necesiten integrarse a una dinámica de trabajo basada en Gestión de Servicios incorporando un enfoque ágil.
- Personas con el objetivo de obtener la certificación de en ITIL® 4 foundations, ITIL® Managing Professional o bien ITIL® Strategic Leader en búsqueda de capacidades que le permitan implementar Buenas Prácticas internacionales en su organización.

### Testimoniales

*“En general el contenido fue detallado y el instructor lo complemento muy bien proporcionando ejemplos claros para cada uno de los escenarios estudiados.”*

**Herrera Medina Luis Antonio**

## Temario

### Introducción: Las necesidades del negocio de ITIL® 4.

- Conceptos como Gestión de Servicios, Organización y Valor.
- Evolución de ITIL® como Marco Integrador.
- Componentes del Sistema del Valor del Servicio.

### Módulo 1: Las cuatro dimensiones de la Gestión de Servicios

- Organizaciones y personas
- Información y tecnología
- Socios y proveedores
- Flujos de valor y procesos

### Módulo 2: Conceptos clave de la Gestión de Servicios

- Las partes interesadas en la co-creación de valor
- Valor, resultados. Costos y Riesgos
- Configuración de Recursos
- Modelo de Relación de Servicio

## Temario (continuación)

### Módulo 3: Cadena de Valor del Servicio (Service Value Chain)

- La naturaleza interconectada de la cadena de valor del servicio y sus actividades.
- Planear
- Mejorar
- Involucrar
- Diseño y transición
- Obtener o construir
- Entrega y soporte

### Módulo 4: Siete principios Guía

- Naturaleza y uso de los principios guía
- Enfocarse en el valor
- Iniciar donde estamos
- Progresar iterativamente con retroalimentación
- Colaborar y promover la visibilidad
- Pensar y trabajar de forma holística
- Mantenerlo simple y practico
- Optimizar y automatizar

### Módulo 5: Introducción a las prácticas de ITIL®

- Introducción
- Gestión de Relaciones
- Gestión de Niveles de servicio

- Gestión de Proveedores
- Gestión de Activos de TI
- Gestión de Configuraciones
- Monitoreo y gestión de Eventos
- Gestión de la Seguridad de la Información
- Gestión de Solicitudes de Servicio
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Habilitación del Cambio
- Gestión de Liberaciones
- Gestión de Despliegue
- Mejora continua

## Materiales y Recursos Adicionales

- Guía de estudio
- Diapositivas del Curso
- 2 exámenes de muestra
- Programa de estudios del candidato
- Glosario de términos
- Gráficos sobre Visión General de ITIL® 4
- Resumen de Conceptos Clave
- Valores Agregados:
  - Autoevaluación de Madurez
  - Ejemplos de Flujo de Valor (Value Stream)

## Nuevos Conocimientos

Los nuevos conocimientos adquiridos en el curso serán:

- Conceptos clave de Gestión de Servicios.
- Propósitos de las Prácticas de ITIL®.
- Conceptos de Flujo de Valor.
- Componentes del Sistema de Valor del Servicio y su impacto en la Entrega de Valor.
- Los 7 Principios Guía propuestos en ITIL® 4 y su importancia para ayudar a lograr la agilidad.

## Nuevas Capacidades

Al finalizar el curso el participante podrá:

- Comprender la importancia de por qué los proveedores de servicios de tecnología deben estar alineados a las necesidades del Negocio.
- Entender en qué consiste un cambio de enfoque de componentes tecnológicos a un enfoque en servicios de tecnología.
- Conocer los fundamentos de cómo las buenas prácticas de ITIL® le permiten maximizar la inversión en los servicios ofrecidos por su empresa.
- Comprender cómo los flujos de valor aumentan la velocidad y la eficiencia.
- Reconocer los beneficios de mantener las relaciones de los elementos que en su conjunto conforman un servicio.
- Conocer cómo analizar la disponibilidad, capacidad, seguridad y continuidad del servicio para entregar garantía a los servicios que ofrece a sus clientes.
- Entender cuál es el conjunto de procesos que le permiten minimizar las interrupciones en la operación.
- Entender cual es el conjunto de procesos que le permiten tener mayor control de los cambios en los servicios y componentes, asegurando transiciones alineadas a las necesidades de la Organización. .

### Testimoniales

*"Me gustó la forma en que se dio el Curso y también la parte administrativa como nos fue guiando."*

**Doris Delgado Vargas**

### Cómo este curso fortalece su Desarrollo Personal

- Pertenece a un selecto grupo de profesionistas que aplican las Buenas Prácticas en sus responsabilidades laborales.
- Obtendrá una certificación avalada a nivel internacional.
- Dará el primer paso para obtener una base sólida de ITIL® 4.
- Aprenderá el lenguaje común de la Gestión de Servicios de TI.

### Cómo este curso fortalece su Desarrollo Profesional

- Contará con conocimientos que le permitirán afrontar sus desafíos profesionales en la Gestión de Servicios de TI.
- Comprenderá la importancia de por qué los proveedores de servicios de tecnología deben estar alineados a las necesidades del Negocio.
- Comprenderá cómo las organizaciones modernas de Servicios Digitales y de TI pueden trabajar de manera más eficiente y efectiva.
- Se adaptará con mayor facilidad al cambio de paradigmas a los que se están enfrentando los proveedores de servicios de tecnología.

### Exámenes y Certificaciones

- El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de Fundamentos en la Gestión de Servicios de TI, esta certificación es un pre-requisito para la certificación de niveles Intermedios y obtener la certificación como ITIL® Managing Professional o bien ITIL® Strategic Leader.
- El examen tiene una duración de 60 minutos, a libro cerrado, consiste en 40 preguntas de opción múltiple en español, el candidato recibirá un tiempo de compensación por no ser el idioma inglés la lengua materna, en esos casos la duración del examen es de 75 minutos.
- Para obtener su certificado el candidato necesita acreditar 26 respuestas correctas de 40, aprobación del 65%.
- Programe su examen con 2 semanas máximo posterior a la terminación del curso ya que el estudiante necesita tiempo de auto estudio personal, el examen es administrado por un órgano independiente.



## Perfil de nuestros INSTRUCTORES

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL®, COBIT, Gestión de Proyectos, Lean IT, Metodologías Ágiles y estándares como ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 22301 y 27032.

Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de buenas prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, perseguimos el propósito de llevar todo el conocimiento para convertirlo en resultados claves en la operación y desarrollo profesional y personal, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink.

## POR QUÉ ELEGIR A PINK ELEPHANT

- Los creadores más prolíficos y el mayor distribuidor de capacitación sobre mejores prácticas, hemos capacitado más de medio millón de profesionales de TI.
- Somos conocidos como los Expertos de ITIL®, llevamos el primer curso de ITIL® al mundo y hemos participado en todas sus versiones, además de ser coautores de numerosas publicaciones oficiales, incluidas las de ITIL® 4.
- Comisionado por AXELOS, propietario de ITIL®, para crear el curso inaugural de certificación de Fundamentos de ITIL® 4.
- Impulsores de modelos de liderazgo y cambio organizacional a través de los Frameworks ágiles como SCRUM, SAFe entre otros.
- Participantes en los comités a nivel internacional de DevOps, Scrum, SAFe, Lean IT, ITIL®, PMI, SFIA.
- Creadores de la Conferencia y Exhibición Internacional de Gestión de Servicios de TI, uno de los eventos más grandes a nivel mundial dedicado exclusivamente a ITIL®.
- Desarrollamos las Mejores Prácticas y cursos de certificación en Automatización de Procesos.
- Participamos en el comité revisor del contenido de la ISO/IEC 20000 en USA.
- Participamos en el comité mundial de la ISO/IEC 27001, así como la ISO/IEC 22301.
- La empresa con más experiencia consultiva y de educación en ITIL® e ISO/IEC 20000.
- Pionero en el diseño y desarrollo de cursos de capacitación.

## CURSOS

### ITIL®

ITIL® 4 Foundations

ITIL® 4 Specialist – Create, Deliver & Support (CDS)

ITIL® 4 Specialist – Drive Stakeholder Value (DSV)

ITIL® 4 Specialist – High Velocity IT (HV)

ITIL® 4 Strategist Leader – Direct, Plan & Improve (DPI)

ITIL® 4 Strategist Leader – Digital & IT Strategy

ITIL® 4 Managing Professional (MP) Transition

### ITIL®/ Talleres y Simuladores

MARS Landing - ITIL® 4

Grab @ Pizza (Integración TI - Negocio)

### Gestión de Activos

IT Asset Management Essentials

### Gestión Integrada de Servicios

Over View Integración de Metodologías Ágiles (ISM)

Integración de Metodologías Ágiles (ISM)

### ISO/IEC 20000

Overviwe ISO/IEC 20000:2018

ISO/IEC 20000:2018 Foundations

ISO/IEC 20000:2018 Líder Auditor

ISO/IEC 20000:2018 Líder Implementador

### Scrum

Scrum Master Certified (SMC)®

Scrum Developer Certified (SDC)®

Scrum Product Owner (SPOC)®

SCRUM study Agile Master Certified (SAMC)®

Agile Scrum Essentials

Scrum Developer Certified (SDC)®

### SAFe®

SAFe® Scrum Master

SAFe® Leading SAFe

SAFe® for teams

SAFe® PO/PM

SaFe® Advance Scrum Master

### LEAN Lean IT Association (LITA)

Lean IT Foundation - Lean IT Association (LITA)

Lean IT Kaizen: Implementing Lean IT Practices - Lean IT Association (LITA)

Lean IT LeaderShip Lean IT Association (LITA)

### DevOps

DevOps Essentials

DevOps Leadership™ Certification Course

### DevOps / Talleres y Simuladores

The Phoenix Proyect (DevOps)

### Gobierno de TI

COBIT® Foundations Certificate

Interpretación ISO/IEC 38500 Gobierno Corporativo de TI



## BRM

IT Business Relationship Manager

## Gestión de Proyectos

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Curso de Preparación para el Examen: Project Management Professional (PMP®)

Gestión de Riesgos de Proyectos

Preparación para Examen: Certified Associate in Project Management (CAPM®)

## Gestión de Proyectos / Talleres y Simuladores

Reto Egipcio (PM Ágil)

## Seguridad de la Información

ISO/IEC 27001 Fundamentos Seguridad de Información

ISO/IEC 27001 Líder Implementador (SGSI)

ISO/IEC 27001 Líder Auditor (SGSI)

## Ciberseguridad

Fundamentos de Ciberseguridad

ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager

## Riesgo y Continuidad de TI

ISO/IEC 22301:2018 Fundamentos de Continuidad de Negocio

ISO/IEC 22301:2018 Líder Implementador (SGCN)

ISO/IEC 22301:2018 Líder Auditor (SGCN)

## Antisoborno

ISO/IEC 37001 Fundamentos

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)

## TALLERES

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Overview de Transformación Digital

Taller de Transformación Digital

### AGILIDAD EMPRESARIAL

Taller de Agilidad Empresarial

### AUTOMATIZACIÓN Y EFICIENCIA DE PROCESOS

Overview de Automatización de Procesos

Fundamentos de Service Automation Framework

Taller de cómo Automatizar los Procesos de Negocio

Taller de cómo ser y pensar ágilmente

Fundamentos e Intermedios en herramientas líder de RPA

### CAMBIO CULTURAL

Curso de Cambio organizacional

Taller Fundamentals para "SER un Líder Ágil"

Entrenamiento Practitioner de "SER un Líder Ágil"

"Ser Agente de cambio y de agilidad"

Taller Fundamentals "SER Ágil para integrar metodologías ágiles"

"Management 3.0 en Acción" con certificación

# THINKPINK

- México
- Guatemala
- Belice
- El Salvador
- Honduras
- Costa Rica
- Nicaragua
- Panamá
- Venezuela
- Colombia
- Ecuador
- Perú
- Brasil
- Bolivia
- Chile
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina
- España



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosEnITIL

14 10 22

[www.pinkelephant-latam.com](http://www.pinkelephant-latam.com)