

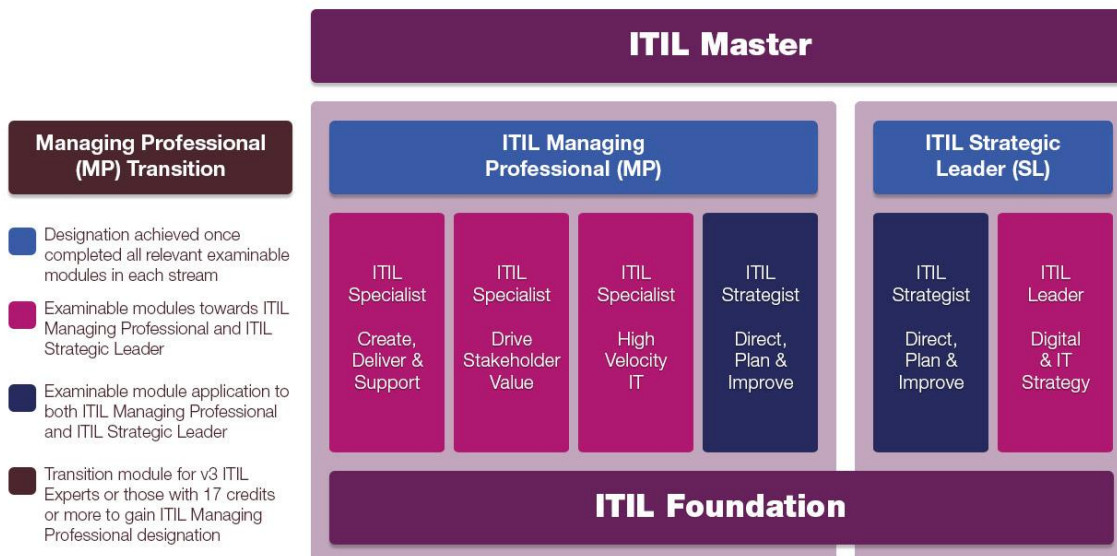
Fundamentos de ITIL 4

ITIL® es el camino más ampliamente utilizado a nivel internacional de Administración de Servicios de TI, el cual ha sido adoptado por la mayoría de las personas y organizaciones de TI. ITIL ofrece un conjunto de mecanismos y mejores prácticas de gestión de Servicios obtenidos de sectores públicos y privados a nivel mundial.

¿Cuál es la diferencia entre ITIL v3 e ITIL 4? ITIL v3 describe la gestión de servicios en torno a 26 procesos y funciones que forman parte de un proceso continuo de 5 ciclos de vida: Estrategia de Servicio (SS), Diseño de Servicio (SD), Transición de servicio (ST), Operación de Servicio (SO) y Mejora Continua del Servicio (CSI).

Es así que ITIL® ha sido actualizado, en febrero de 2019, a la nueva edición ITIL®4, con el objetivo de proporcionar la orientación necesaria que las organizaciones buscan para abordar los nuevos desafíos de la Gestión de Servicios, garantizando un sistema flexible, coordinado e integrado para un gobierno y gestión de servicios de TI efectivos.

ITIL®4 reestructura gran parte de las prácticas establecidas de ITSM en un contexto más amplio de experiencia del cliente, cadena de valor y transformación digital, proporcionando un nuevo enfoque basado en el Sistema de Valor del Servicio (SVS) y compatibilizando la adopción de nuevas formas de trabajo como Lean, Agile y DevOps.



El nuevo esquema de certificación tiene dos líneas formativas

- **ITIL Managing Professional (ITIL MP)** dirigido a aquellos profesionales que trabajan dentro de equipos digitales y de tecnología, proporcionándoles conocimiento prácticos y técnicos de cómo ejecutar proyectos, equipos y flujos de trabajo. Incluye cinco módulos.
 - ITIL Foundation
 - ITIL Specialist: Create, Deliver & Support
 - ITIL Specialist: Drive Stakeholder Value
 - ITIL Specialist: High Velocity IT
 - ITIL Strategist: Direct, Plan & Improve*
- **ITIL Strategic Leader (ITIL SL)** dirigido a aquellos profesionales que han de influir en la estrategia de TI y demostrar cómo ésta orienta a la estrategia del negocio. Abarca tres módulos.
 - ITIL Foundation
 - ITIL Strategist: Direct, Plan & Improve*
 - ITIL Leader: Digital & IT Strategy

Competencia: al obtener la certificación ITILv4, un profesional es capaz de mejorar la calidad y reducir costos de los servicios TI en mediano y largo plazo.

El examen de certificación a presentar para obtener esta certificación es ITIL Foundation v4.

Módulo 1. Conceptos clave de la Gestión de Servicios

- Servicio
- Utilidad
- Garantía
- Cliente
- Usuario
- Gestión de Servicios
- Patrocinador
- Coste
- Valor
- Organización
- Salida
- Resultado
- Riesgo
- Oferta de Servicio
- Gestión de Relaciones de Servicio
- Entrega del Servicio
- Consumo del Servicio

Módulo 2. Principios Rectores de ITIL® 4

- Enfocarse en el valor
- Comenzar donde estés
- Progresar iterativamente con feedback
- Colaborar y promover la visibilidad
- Pensar y trabajar holísticamente
- Mantenerlo sencillo y práctico
- Optimizar y automatizar

Módulo 3. Las 4 dimensiones de la Gestión de Servicios

- Organizaciones y Personas
- Información y Tecnología
- Proveedores y Partners
- Flujos de Valor y Procesos

Módulo 4. El Sistema de Valor del Servicio (SVS)

- Objetivo
- Componentes
 - Principios Rectores
 - Gobierno
 - Cadena de Valor
 - Prácticas
 - Mejora Continua

Módulo 5. La Cadena de Valor del Servicio

- Objetivo
- Actividades:
 - Planificar
 - Mejorar
 - Participar
 - Diseño y Transición
 - Obtener / Construir
 - Entregar y Mantener

Módulo 6. Propósito y conceptos clave de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4

- Propósito de:
 - Gestión de Seguridad de la Información
 - Gestión de Relaciones
 - Gestión de Proveedores
 - Gestión de Activos de TI
 - Monitorización y Gestión de Eventos
 - Gestión de Versiones
 - Gestión de Configuración del Servicio
 - Gestión de Despliegues
 - Mejora Continua del Servicio
 - Control de Cambios



- Gestión de incidencias
- Gestión de Problemas
- Gestión de Peticiones de Servicio
- Centro de Servicio al Usuario
- Gestión de Nivel de Servicio
- Conceptos clave:
 - Activo de TI
 - Evento
 - Elemento de Configuración
 - Cambio
 - Incidencia
 - Problema
 - Error conocido

Módulo 7. Detalle de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4

- Mejora Continua del Servicio
- Control de Cambios
- Gestión de incidencias
- Gestión de Problemas
- Gestión de Peticiones de Servicio
- Centro de Servicio al Usuario
- Gestión de Nivel de Servicio