



Certificación

# ITIL® 4 Foundation

 ZONAMERICA

## Información

### Duración

15 horas

Lunes 16 a viernes 20 de junio

### Modalidad

Curso virtual con clases en vivo

19 a 22 horas

### Inversión

~~990 USD~~

**950 USD**

Descuento exclusivo  
comunidad Zonamerica

## Sobre ITIL

El curso ITIL® 4 Foundation es una introducción esencial al marco de gestión de servicios más reconocido a nivel mundial.

Diseñado para profesionales que buscan comprender cómo las organizaciones pueden co-crear valor a través de servicios digitales, este curso proporciona una visión integral del Sistema de Valor del Servicio (SVS) y sus componentes clave. A través del estudio de principios rectores, prácticas de gestión y la cadena de valor del servicio, los participantes adquieren las habilidades necesarias para mejorar la eficiencia y la calidad en la entrega de servicios.

Al completar este curso, los profesionales estarán mejor equipados para contribuir a la transformación digital y a la mejora continua de los servicios en sus organizaciones.

Además, el curso prepara a los estudiantes para rendir el examen de certificación oficial de ITIL® 4 Foundation, reconocida internacionalmente.

Esta certificación valida la comprensión de los conceptos fundamentales de ITIL y es un paso inicial para aquellos que desean avanzar en niveles superiores dentro del esquema de certificación de ITIL.



# Contenidos

01

## Conceptos

- Orígenes y evolución de ITIL
- Situación actual de la demanda y provisión de servicios basados en tecnología Actividad de descubrimiento
- Conceptos clave relacionados a gestión de servicios
- Conceptos clave relacionados a la creación de valor
- Conceptos clave en las relaciones de la gestión

02

## Principios guía

- Los 7 Principios Guía: Naturaleza, uso y relaciones

03

## Las dimensiones de la gestión de servicios

- Organización y Personas
- Información y Tecnología
- Asociados y Suministradores
- Value Streams y Procesos

04

## Sistema de valor del servicio (SVS)

- Descripción: Componentes y propósito
- Descripción, propósito, entradas y salidas de cada actividad:
  - Planear
  - Mejorar
  - Adquirir
  - Diseño & Transición
  - Obtener/Construir
  - Entregar & Soportar
  - Mejora Continua

**04****ITIL Prácticas**

- Gestión de Nivel de servicio
- Gestión de Relaciones con el negocio
- Gestión de Desempeño
- Gestión de Seguridad de la Información
- Gestión de Proveedores
- Gestión de Disponibilidad
- Gestión de Continuidad del Servicio
- Gestión de Activos de TI
- Gestión de Configuración del Servicio
- Gestión de Liberación
- Gestión de Implementación
- Control de Cambios
- Mesa de Servicios
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de Requerimientos Monitoreo y
- Gestión de Eventos
- Mejora Continua

## Nuestro partner



Es un centro de consultoría afiliado a AXELOS, una empresa líder reconocida por su compromiso con las mejores prácticas a nivel global, con raíces en Reino Unido.

Su misión se centra en la promoción, capacitación y asesoramiento consultivo a empresas y entidades gubernamentales en la adopción y aplicación de prácticas y estándares de normalización.



### Facilitador Miguel Guapas

Instructor oficial ITIL con amplia experiencia en entornos de gobierno y ámbito privado en Latinoamérica



092-452-956

[formacion@zonamerica.com](mailto:formacion@zonamerica.com)

[web.zonamerica.com/formacion](http://web.zonamerica.com/formacion)