



**Intelligent
Training**

CONTENIDO

www.inteltrain.com

• **Curso Oficial ITIL® Foundation (Version 5)**

Descripción del curso

ITIL® Foundation (Version 5) es la certificación de nivel fundamental de ITIL que proporciona los conocimientos esenciales para la gestión moderna de productos y servicios digitales. El curso introduce los conceptos, principios y prácticas necesarias para generar valor a través de los servicios y productos digitales en entornos empresariales cada vez más complejos y apoyados por tecnologías emergentes, incluida la inteligencia artificial. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)

La formación permite comprender cómo las organizaciones diseñan, entregan, operan y mejoran continuamente productos y servicios digitales mediante un enfoque estructurado basado en creación de valor, gobernanza y mejora continua. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)

Perfil del participante

Este curso está dirigido a:

- Profesionales de TI que desean iniciar su camino en la gestión de servicios y productos digitales. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
 - Administradores de servicios, equipos de soporte y operaciones. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org)
 - Líderes de producto, gestores de experiencia digital y responsables de transformación organizacional. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
 - Profesionales que buscan obtener la certificación oficial ITIL Foundation (Version 5). [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org)
-

Nivel

Fundamental / Principiante. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)

Duración

La formación oficial suele impartirse con una intensidad aproximada de **18 a 20 horas**, equivalente a **3 días de capacitación oficial**. [kornestone.com], [cas-training.com]

• Programa Oficial del Curso

Módulo 1. Conceptos de Gestión de Productos y Servicios Digitales

Intensidad horaria: 3 horas

Temas

- Conceptos fundamentales de productos y servicios digitales.
 - Creación de valor en entornos digitales.
 - Diferencia entre producto y servicio.
 - Gestión del ciclo de vida de productos y servicios.
 - Conceptos de utilidad, garantía, experiencia y sostenibilidad. [peoplecert.org], [cas-training.com]
-

Módulo 2. Creación de Valor (Value Co-Creation)

Intensidad horaria: 2 horas

Temas

- Valor para clientes y organizaciones.
 - Relación entre proveedores, consumidores y partes interesadas.
 - Resultados, costos y riesgos.
 - Experiencia y sostenibilidad como elementos de valor.
 - Colaboración para la cocreación de valor. [peoplecert.org], [itil.com]
-

Módulo 3. Las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Productos y Servicios

Intensidad horaria: 3 horas

Temas

- Organizaciones y personas.
 - Información y tecnología.
 - Socios y proveedores.
 - Flujos de valor y procesos.
 - Enfoque holístico para la gestión digital. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
-

Módulo 4. Sistema de Valor de ITIL (ITIL Value System)

Intensidad horaria: 3 horas

Temas

- Estructura del Sistema de Valor ITIL.
 - Gobernanza.
 - Cadena de valor.
 - Prácticas de gestión.
 - Mejora continua.
 - Interacción entre los componentes del sistema. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
-

Módulo 5. Principios Rectores de ITIL

Intensidad horaria: 2 horas

Temas

- Enfoque en el valor.
 - Progresar de manera iterativa.
 - Colaborar y promover la visibilidad.
 - Pensar y trabajar holísticamente.
 - Mantener la simplicidad y practicidad.
 - Adaptación del marco ITIL a distintos entornos organizacionales. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
-

Módulo 6. Ciclo de Vida de Productos y Servicios

Intensidad horaria: 3 horas

Temas

- Descubrimiento.
 - Diseño.
 - Desarrollo.
 - Entrega.
 - Operación.
 - Soporte.
 - Mejora continua durante todo el ciclo de vida. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
-

Módulo 7. Prácticas de Gestión ITIL

Intensidad horaria: 3 horas

Temas

- Introducción a las prácticas de gestión ITIL.
 - Gestión de incidentes.
 - Gestión de problemas.
 - Gestión de cambios.
 - Gestión de niveles de servicio.
 - Gestión de solicitudes de servicio.
 - Uso de guías oficiales de prácticas. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
-

Módulo 8. Mejora Continua

Intensidad horaria: 1 hora

Temas

- Modelo de mejora continua.
 - Identificación de oportunidades de mejora.
 - Medición y evaluación.
 - Optimización de procesos y servicios.
 - Integración de la mejora continua en la cultura organizacional. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
-

• Resumen de Intensidad Horaria

Módulo	Horas
Conceptos de Gestión de Productos y Servicios Digitales	3
Creación de Valor (Value Co-Creation)	2
Cuatro Dimensiones de la Gestión	3
Sistema de Valor ITIL	3
Principios Rectores ITIL	2
Ciclo de Vida de Productos y Servicios	3
Prácticas de Gestión ITIL	3
Mejora Continua	1
Total	20 horas

Competencias Adquiridas

Al finalizar el curso, el participante será capaz de:

- Comprender los conceptos fundamentales de la gestión de productos y servicios digitales. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
- Aplicar el enfoque de creación de valor de ITIL. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
- Identificar y utilizar las cuatro dimensiones de la gestión de servicios. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
- Comprender el Sistema de Valor ITIL y sus componentes. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
- Reconocer las principales prácticas de gestión ITIL. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)
- Implementar un enfoque de mejora continua para la entrega de servicios y productos digitales. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[itil.com\]](https://itil.com)

• Fuente Oficial

PeopleCert – ITIL® Foundation (Version 5)

<https://www.peoplecert.org/browse-certifications/it-governance-and-service-management/ITIL-1/itil-5-foundation-version-50-4154>

Fuente oficial consultada: PeopleCert. [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org), [\[peoplecert.org\]](https://peoplecert.org)



Intelligent Training

Contáctanos



Esríbenos por WhatsApp

[Ir al WhatsApp](#)

+57 3115066889
+57 3115066903



Esríbenos por correo

[Ir al correo](#)

info@itcolombia.com



Déjanos aquí tus datos

[Ir al formulario](#)

Esperamos que tu experiencia con Intelligent Training sea increíble.