

## ITIL® FOUNDATION

### Descripción

La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, abreviada como ITIL® (del inglés Information Technology Infrastructure Library), es un conjunto de conceptos y prácticas (Compendio de Buenas Prácticas) para la gestión de servicios de tecnologías de la información.

ITIL® da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión, ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de IT.

Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de IT.

### Objetivos

- Conocer los principios y conceptos fundamentales en la Gestión de Servicios TI
- Entender los beneficios y ventajas que aporta la implementación de ITIL4 en una organización
- Entender como la aplicación de ITIL® nos ayuda a entregar servicios de mayor calidad
- Entender las 4 Dimensiones del modelo ITIL®
- Conocer cómo funciona el Sistema de valor del Servicio ITIL®
- Entender La cadena de valor de los servicios
- Conocer los principios guía y como ponerlos en práctica
- Conocer las principales actividades de Gobierno
- Aprender el modelo de Mejora continua ITIL®

### Contenido

1. Introducción
2. Principios claves y modelos de ITIL
3. Procesos y funciones
4. Objetivos y conceptos básicos
5. Explicaciones de las funciones
6. Introducción a la gestión de servicios

7. Importancia de la gestión de servicios
8. Definición de un servicio y de la gestión de servicios
9. Necesidad de una cultura del servicio
10. Gestión de servicios como práctica
11. Ciclo de vida del servicio
12. Objetivos y valor de negocio de cada fase del ciclo
13. Objetivos generales y valor aportado al negocio por cada fase del ciclo que comprende los cinco libros fundamentales
14. Principios y modelos clave de la gestión de servicios de ti (ITSM)
15. Tipos de proveedores de servicios
16. Los cinco aspectos básicos del diseño del servicio
17. Modelo de servicio
18. Modelo de mejora continua del servicio
19. Procesos y funciones
20. Definición de las características de un proceso
21. Objetivos, valor de negocio, conceptos, funciones e interfaces básicas de: gestión de la cartera de servicios, gestión del nivel del servicio, gestión de incidencias, gestión del cambio
22. Objetivos y conceptos básicos
23. Explicación de las funciones
24. Estructura organizativa y funciones claves
25. Tecnología y arquitectura

### Duración

20 horas

### Requisitos

Los alumnos deben tener experiencia en tecnología ya sea como técnicos o en gestión.