Plan de Estudios



ITIL® 5
Fundamentos

entre ágiles®

PeopleCert

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.

Versión: 08-abr-26

Estamos emocionados de darte la bienvenida a la comunidad de **Entre Ágiles**, esperando que disfrutes con nosotros de nuestra pasión: compartir conocimiento y grandes experiencias.

Queremos contarte que este proyecto es el resultado de la suma de esfuerzos y nuestra experiencia a lo largo de más de 10 años, en los que tu participación y apoyo fueron la clave para alcanzar grandes logros, y justamente por eso queremos que hagas parte de esta nueva era: ¡porque sabemos que tienes mucho que aportar y que entre todos haremos crecer esta comunidad!

"La educación no es preparación para la vida; la educación es la vida en sí misma"

John Dewey

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.

Acerca del curso

Es el marco de mejores prácticas globales para la **gestión de productos y servicios digitales**. Es para todos los involucrados en productos y servicios digitales, conectando la estrategia, la entrega y los resultados en la era de la **IA**.

¿Qué vas a lograr?

Unificar la gestión de productos y servicios, preparar a la organización para la era de la **IA** y conectar la estrategia con resultados medibles. El objetivo final es dejar de vender solo "capacitación" para vender "resultados y experiencia".

Modalidad

Online

(Clases en vivo)

Duración

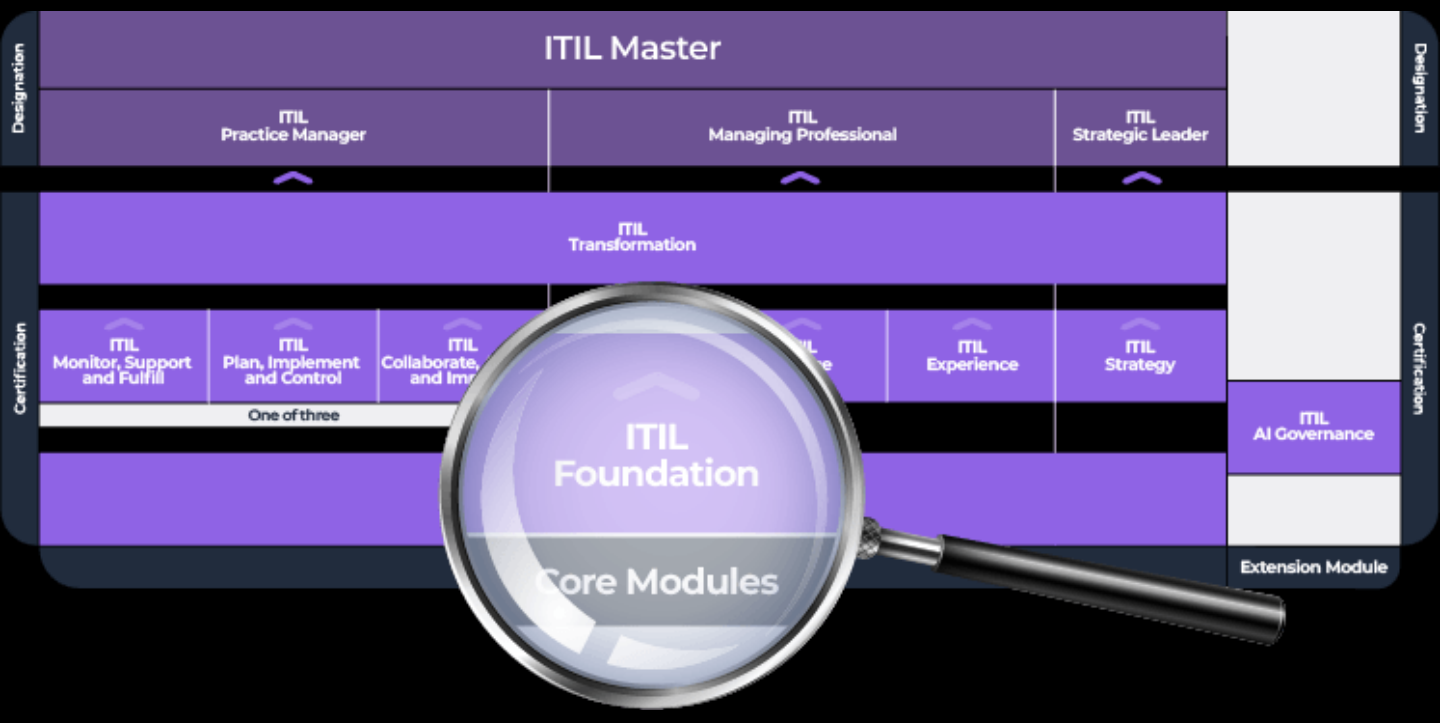
18 Horas

(6 Sesiones)

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.

Esquema de **certificación**

ITIL®



Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.

¿Para quién es?

- **Nuevos profesionales:** Punto de entrada único vía ITIL Foundation.
- **Profesionales certificados en ITIL 4:** Candidatos para el Bridge (Puente) de ITIL Foundation.
- **Expertos en ITIL v3 o ITIL 4 Managing Professionals:** Candidatos para el módulo de transición Managing Professional (Version 5).

Aplicación laboral

- **Gestión de Prácticas:** Roles enfocados en la excelencia operativa (Practice Manager).
- **Liderazgo Estratégico:** Roles de dirección digital y estrategia (Strategic Leader).
- **Gestión de Productos:** Nuevos roles que fusionan TI con el desarrollo de productos comerciales.

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX.
Usado con permiso de PEOPLECERT Limited.
Reservados todos los derechos.

Metodología

- **Estrategia:** Conectar visión con ejecución.
- **Producto:** Diseño y desarrollo de soluciones digitales.
- **Servicio:** Entrega y soporte de valor.
- **Experiencia:** Medir cómo se sienten los usuarios y los resultados reales.

Entregables

- **Certificaciones alineadas a roles:** Diplomas específicos en Practice Manager, Managing Professional o Strategic Leader.
- **Guía Nativa de IA:** Documentación práctica sobre gobernanza y escala de IA integrada en el flujo de trabajo.
- **Modelos de Operación Flexibles:** Herramientas para integrar Agile, DevOps y Lean bajo una gobernanza común.

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX.
Usado con permiso de PEOPLECERT Limited.
Reservados todos los derechos.

Temas del curso

- **Módulo 1:** Conceptos clave de la gestión de productos y servicios digitales.
- **Módulo 2:** Relaciones de servicio.
- **Módulo 3:** El sistema de valor de ITIL (SV de ITIL).
- **Módulo 4:** Gobierno.
- **Módulo 5:** Los principios guía de ITIL.
- **Módulo 6:** La cadena de valor y las prácticas de gestión de ITIL.
- **Módulo 7:** Flujos de valor: mapeo y gestión.
- **Módulo 8:** La mejora continua.
- **Módulo 9:** Las cuatro dimensiones de la gestión de productos y servicios.
- **Módulo 10:** La integración de ITIL y otros marcos de trabajo.

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.

Temas detallados

1. Conceptos clave de la gestión de productos y servicios digitales

- **Gestión de productos y servicios**
  - Definir la gestión de productos y servicios digitales.
  - Definir producto y servicio como un concepto clave de la gestión de productos y servicios digitales.
  - Definir producto digital y servicio digital como concepto clave de la gestión de productos y servicios digitales.
  - Definir el ciclo de vida del servicio y del producto de ITIL como un concepto clave de la gestión de productos y servicios digitales.
  - Definir «bienes».
- **Oferta de servicios**
  - Definir oferta de servicios.
  - Definir «acciones de servicio», «transferencia de bienes» y «acceso a recursos».
  - Explicar que es una oferta de servicios
  - Explicar las acciones de servicio, la transferencia de bienes materiales y el acceso a recursos.
- Co-creación de valor (todos los criterios de evaluación incluidos).

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.

Temas **detallados**

2. Relaciones de servicio

- Definir «organización», «proveedor de servicios», «consumidor de servicios» y «proveedor de productos digitales» como conceptos clave de las relaciones de servicio.
- Definir las relaciones de servicio básica, cooperativa y de colaboración (alianza) como conceptos clave de las relaciones de servicio.
- Definir el itinerario del servicio como un concepto clave de las relaciones de servicio.
- Definir los roles de patrocinador, cliente y usuario como conceptos clave de las relaciones de servicio.
- Definir la calidad del servicio y el nivel de servicio como conceptos clave de las relaciones de servicio.
- Definir el acuerdo de niveles de servicio (SLA) como un concepto clave de las relaciones de servicio.
- Comprender en las relaciones de servicio los siguientes roles: proveedor de servicios, consumidor de servicios y el proveedor de productos digitales.
- Comprender la diferencia entre las relaciones de servicio básicas, cooperativa y de colaboración (alianza).
- Explicar la utilidad, la garantía, la experiencia del usuario y la sostenibilidad como conceptos clave de las relaciones de servicios.

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.

Temas detallados

3. El sistema de valor ITIL (SV de ITIL)

- **Componentes del sistema de valor de ITIL**
  - Conocer los componentes del sistema de valor de ITIL y su rol en una organización: principios guía, gobierno, cadena de valor, prácticas de gestión, mejora continua.
  - Explicar el sistema de valor de ITIL (SV de ITIL) y su propósito.

4. Gobierno

- Definir «gobierno».
- Explicar el carácter habilitante y las actividades de gobierno.

5. Los principios guía de ITIL

- Enumerar los principios guía de ITIL.
- Comprender el principio guía de ITIL «enfocarse en el valor» y cómo debería utilizarse.
- Comprender el principio guía de ITIL «empezar donde uno se encuentre» y cómo debería utilizarse.
- Comprender el principio guía de ITIL «progresar de forma iterativa con retroalimentación» y cómo debería utilizarse.

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.

Temas **detallados**

5. Los principios guía de ITIL

- Comprender el principio guía de ITIL «colaborar y promover la visibilidad» y cómo debería utilizarse.
- Comprender el principio guía de ITIL «pensar y trabajar holísticamente», y cómo debería utilizarse.
- Comprender el principio guía de ITIL «mantenerlo simple y práctico» y cómo debería utilizarse.
- Comprender el principio guía de ITIL «optimizar y automatizar» y cómo debería utilizarse.
- Describir las interacciones entre los principios guía de ITIL y cómo funcionan juntos.

6. La cadena de valor y las prácticas de gestión de ITIL.

- Introducción al ciclo de vida productos y servicios de ITIL (se incluyen todos los criterios de evaluación).
- Propósito de las actividades de gestión del ciclo de vida ITIL de los productos y servicios (se incluyen todos los criterios de evaluación).
- Cadena de valor (se incluyen todos los criterios de evaluación).
- Prácticas de gestión (se incluyen todos los criterios de evaluación).

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.

Temas detallados

7. Flujos de valor: mapeo y gestión

- Conceptos clave del mapeo y la gestión del flujo de valor (se incluyen todos los criterios de evaluación).
- Aplicación de los flujos de valor (se incluyen todos los criterios de evaluación).
- Propósito del mapeo y la gestión del flujo de valor (se incluyen todos los criterios de evaluación).

8. Mejora continua

- **El modelo de mejora continua de ITIL**
  - Enumerar los pasos del modelo de mejora continua de ITIL.
  - Comprender los pasos del modelo de mejora continua de ITIL.
  - Describir la mejora continua dentro del sistema de valor de ITIL y su rol en la organización.

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.

Temas detallados

9. Las cuatro dimensiones de la gestión de productos y servicios.

- Introducción a las cuatro dimensiones de la gestión de productos y servicios de ITIL (se incluyen todos los criterios de evaluación).
- Factores internos y externos (se incluyen todos los criterios de evaluación).
- Introducción a la IA (se incluyen todos los criterios de evaluación).
- Gobierno de IA en ITIL (se incluyen todos los criterios de evaluación).

10. Integración de ITIL y otros marcos de trabajo

- **ITIL y DevOps**

  - Comprender cómo pueden usarse conjuntamente ITIL y DevOps.

  - Comprender cómo ITIL y DevOps son complementarios en la gestión del ciclo de vida del producto y del servicio.

- **ITIL y PRINCE2**

  - Comprender por qué la gestión de proyectos es importante en ITIL.

  - Comprender cómo ITIL y PRINCE2 se complementan en la gestión del ciclo de vida del producto y del servicio.

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.

Examen de certificación

Curso ITIL ® 5 Fundamentos

Número de preguntas: 40

Formato: Opción múltiple

Duración: 60 minutos

¿Con cuánto apruebo?: 65% **(**26/40)

Tipo: en Línea

Libro abierto/notas: No

Certificación: ITIL ® Foundation versión 5



Ente Certificador:

PeopleCert

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.

Contáctanos

Colombia

Teléfono: (+57) 305 812 0792 - (+57) 314 395 4159

Dirección: Cra. 28 #73-30, Bogotá

Correo: info@entreagiles.com

Estados Unidos

Teléfono: 1-9546558281

Dirección: 210 ne 45th St, Oakland park, FL 33334

www.entreagiles.com

Copyright © PEOPLECERT Limited 20XX. Usado con permiso de PEOPLECERT Limited. Reservados todos los derechos.