

1. Desarrollo del curso

Código del curso	10112025
Nombre del curso	ITIL v4 - Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI
Descripción del curso	El curso de ITIL V4 se enfoca en los principios, reglas y actividades de la Gestión de Servicios TI, incorporando herramientas, prácticas y metodologías, como DevOps, Lean y Agile. prácticas , orientadas a la creación del Sistema de Valor del Servicio (SVS), potenciando flexibilidad y adaptabilidad, y generando una visión holística de las organizaciones
Objetivos de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none">• Conocer y aplicar las estrategias que permiten a las organizaciones orientarse al valor , aplicar retroalimentación, y tener una mirada global de sus objetivos, recursos e infraestructura
	<ul style="list-style-type: none">• Conocer y verificar la aplicabilidad del Sistema de Valor del Servicio (SVS), para la creación y entrega de los servicios al cliente
	<ul style="list-style-type: none">• Presentar y detallar las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Servicios: “Organizaciones y Personas”, “Información Tecnológica”, Socios y Proveedores”, “Fuentes y procesos de Valor”
	<ul style="list-style-type: none">• Integración e interacción con Lean IT, Agile y DevOps
Duración	16 horas
Relator	Luis Guillermo Rodriguez
Nivel	Curso que requiere un nivel de conocimiento básico de conceptos de administración y gestión de servicios ti en la organización, manejo de conceptos de Riesgo y Mejora Continua
Dirigido a	Este curso está dirigido a gestores de Servicios, responsables de la creación de valor a través de los servicios, y responsables de la entrega, monitoreo de los servicios, y de la experiencia y satisfacción de los clientes
Requisitos	Conocimientos básicos de Gestión de Servicios, y visión holística de la operación de TI

Modalidad de entrega	Presencial		Sincrónico	x	Asincrónico		Grabado	
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> Mediante una plataforma de aprendizaje virtual con un relator online - en tiempo real - basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El relator, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización. 							
	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de los conceptos en Power Point. Ejemplos de la experiencia. Ejercicios prácticos con casos de estudio. Videos de apoyo para revisión de los participantes. 							
Entregables en formato Digital	<ul style="list-style-type: none"> Presentación del Curso en formato PDF. 							
	<ul style="list-style-type: none"> Certificado de participación y/o aprobación del curso en base a nuestra Política de Certificación de cursos. 							

Programa del curso:

1. Conceptos de gestión de la Gestión de Servicios:
 - a. ¿Qué es la Gestión de Servicios?
 - b. Que es el Valor en la entrega de un servicio, y cómo se gestiona
 - c. Definición de los Roles y responsabilidades
 - d. Presentación de la oferta de Servicios a la organización
 - e. Definición de Utilidad y Garantía como como ingredientes para generar Valor
2. ITIL: Principios guías
 - a. Presentación y orientación al Valor
 - b. Visión holística de la organización (integración y cohesión)
 - c. Evaluar, Optimizar, y automatizar
3. Gestión de Servicios: Las 4 dimensiones:
 - a. Organización y Personas
 - b. Información y Tecnología
 - c. Socios (Partners) y Proveedores
 - d. Flujos de Valor y procesos
4. ¿Qué es el Sistema de Valor del Servicio (SVS)?
 - a. Definición y Oportunidades
 - b. Cadena de Valor, Riesgo y Mejora continua
 - c. Descripción y propósito de las 34 prácticas, categorías y detalle de la gestión

- Nombre: ITIL v4 - Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI
- Fecha: miércoles y jueves 12,14,17 y 19 de Noviembre
- Etapas: 4 sesiones de 3 horas

	<ul style="list-style-type: none">● Modalidad: On Line Sincrónico● Metodología: Curso on Line● Evaluación: Asistencia mínima 70%● Relatores: Paladio Consultores
Currículum resumido de los relatores	Luis Guillermo Rodriguez Ingeniero Civil Industrial FCFM Magister Educación Superior Magister (C) Data Science PUC Vinculador de U. Innovación - FCFM Asesor Transformación Digital / Agilidad Doctor Ciencias Adm y Neg. (C) UNISANT PMI/Scrum - Master/ ITIL V3F V4F/ Coach Agile