



# CURSO ITIL® 4 FOUNDATION



«EIGP, mejor centro en formación  
de Dirección de Proyectos»

– Premios periódico LA RAZÓN 2021 –



TECH

CERTIFICACIONES TECNOLÓGICAS OFICIALES

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

# CONTENIDO

---

**01** ¿QUIÉNES SOMOS?

**02** ¿QUÉ ES ITIL®?

**03** OBJETIVOS

**04** ¿QUÉ INCLUYE EL PROGRAMA?

**06** PROFESORADO

**07** TEMARIO

**09** RESUMEN EJECUTIVO

En EIGP, Escuela Internacional de Gestión de Proyectos, nos esforzamos para ofrecer a nuestros alumnos los mayores avales y garantías. Es por ello que no solamente impartimos formación, sino que pasamos los más rigurosos controles de calidad para obtener certificaciones oficiales y garantías de reconocido prestigio que aseguren a nuestros alumnos la calidad de los contenidos formativos. EIGP está asociada y reconocida por las instituciones más importantes del mundo:



PREMIO NACIONAL: EMPRESA LÍDER EN FORMACIÓN DE DIRECCIÓN DE PROYECTOS



PROVEEDOR OFICIAL EDUCATIVO DEL PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE



CENTRO ACREDITADO DE PEOPLECERT



CENTRO OFICIAL DEL PROGRAMA MICROSOFT IMAGINE



PATROCINADOR OFICIAL DEL PMI MADRID SPAIN CHAPTER



FORMACIÓN AVALADA Y CONVALIDABLE POR LA FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

*Nuestra Misión:*

*“Ofrecer la Excelencia Formativa en Dirección de Proyectos gracias a la calidad de nuestros contenidos, profesorado y metodología”*



# ¿QUÉ ES ITIL®?

Es el certificado más importante para los profesionales y empleados que trabajan en el ámbito de las TI que desean saber más acerca de la gestión de servicios. Las organizaciones que trabajan de acuerdo con ITIL® utilizan el programa completo del examen de ITIL® para la formación de personal según sus funciones. Sus habilidades de ITIL® les permiten llevar a cabo sus funciones y colaborar de manera más eficiente obteniendo un mejor rendimiento en su equipo y elevando la calidad en la Gestión de Servicios de TI de su organización.

## La Certificación ITIL®

El sistema de certificación de ITIL® ofrece un enfoque modular para el marco ITIL®, y se compone de una serie de títulos centrados en diferentes aspectos de las mejores prácticas de ITIL® a diversos grados de profundidad y detalle.

La estructura estratificada de la titulación ofrece a los candidatos la flexibilidad en relación con las diferentes disciplinas y áreas de ITIL® y la capacidad de enfocar sus estudios en las áreas clave de interés.

### Hay 4 niveles de Certificación:

- Foundation Level
- Managing Professional Level
- Strategic Leader Level
- Master Level

## CURSO CERTIFICACIÓN ITIL® 4 FOUNDATION



01

El Curso de Certificación ITIL® Foundation que imparte EIGP, Escuela Internacional de Gestión de Proyectos, tiene el objetivo de dotar al alumno del conocimiento acerca de la terminología, estructura y conceptos básicos de ITIL®, garantizando que entienda los principios fundamentales de las prácticas de ITIL® para la gestión de servicios, específicamente acerca de:

- La gestión del servicio como práctica
- Ciclo de vida del servicio y sus fases
- Conceptos y definiciones genéricas
- Tecnología y arquitectura
- Principios clave y modelos
- Procesos
- Funciones
- Roles

02

Tras realizar el Curso de Certificación ITIL® Foundation, el alumno estará listo para presentarse al examen para conseguir la citada certificación.

## ¿QUÉ INCLUYE EL PROGRAMA?



### Certificación ITIL® Foundation.

Con este curso obtendrás la Certificación ITIL® Foundation, que reconoce ante empresas y organismos internacionales a los profesionales que controlan los fundamentos de esta metodología de trabajo.



**Apoyo técnico en el proceso de solicitud del examen de la Certificación ITIL®** Una vez listo para presentarse al examen, asesoramos al alumno en su proceso de solicitud de examen, el cual se realiza en un centro autorizado. El precio del curso incluye las tasas de examen.



### Manual de estudio oficial de AXELOS - ITIL® Foundation.

El alumno se beneficiará del manual de estudio oficial de Axelos sobre ITIL Foundation (en versión digital).



**Dieciseis (16) horas de clases impartidas por profesionales cualificados.** Además, el alumno cuenta con un canal de comunicación directa con el profesor, a través del cual, puede enviarle las dudas que tenga en relación a la materia estudiada.



### Título de realización de la formación, emitido por EIGP como Authorized Training Partner (ATP) del Project Management Institute (PMI).

Diploma de haber recibido la formación, emitido por EIGP como Auththorized Training Partner (ATP) del Project Management Institute (PMI). El documento certificará que han recibido la formación oficial preparatoria de 16 horas.

# Take<sup>2</sup>

**Take2 Re-sit Exam Option.** Como Proveedor educativo de PeopleCert te ofrecemos la posibilidad de asegurarte un segundo intento en el examen ¡a un coste muy ventajoso! Quédate tranquilo y reserva tu segunda prueba por sólo 79€ en lugar de los 322€ que pagan los alumnos de EIGP en el segundo intento (precio oficial PeopleCert: 470€ por examen). Tienes hasta 6 meses para volver a presentarte a partir de la fecha del primer intento. (más información AQUÍ).

## ¿QUÉ INCLUYE EL PROGRAMA?



**Tres (3) meses de acceso a nuestro campus virtual.** Sabemos de la dificultad para trabajar y estudiar al mismo tiempo. Por ello, el alumno dispone de tres (3) meses para trabajar con todas las herramientas a su disposición: vídeos, power points, plantillas de trabajo y hacer consultas al profesor.



**Tutorización personalizada: el profesor está disponible para cualquier consulta a lo largo de la formación.** El profesor está a disposición del alumno para resolver todas las dudas que tenga durante la etapa de estudio, cuestionarios y actividades. El alumno puede contactar con ellos a través del campus virtual, por correo electrónico, por teléfono o por Skype y también a través de las redes sociales.



**Licencias gratuitas para programas de Gestión de Proyectos de Microsoft.** Gracias a nuestro acuerdo de colaboración con Microsoft, ofrecemos gratuitamente a nuestros alumnos licencias de programas de Microsoft de Gestión de Proyectos. El alumno podrá descargarse los programas de su interés y descubrir herramientas esenciales para planificación y gestión de sus proyectos.



**En EIGP, somos Proveedor Oficial Educativo del PMI® (ATP).** Ser ATP significa que nuestra organización ha sido aprobada por el PMI® para ofrecer capacitación en dirección de proyectos. Cumplimos con rigurosos estándares de calidad, y podemos ofrecer capacitación efectiva y de clase mundial en dirección de proyectos. Elegir nuestra Escuela es proteger su inversión en capacitación de dirección de proyectos.



**Centro Educativo acreditado por PeopleCert.** Nuestra escuela ha sido auditada y cumple con los exigentes estándares de calidad de PeopleCert. El alto contenido formativo de nuestro Curso de Certificación ITIL® Foundation, y el sistema organizativo de nuestra escuela nos otorga la acreditación de PeopleCert, la cual permite a EIGP garantizar a terceros una formación de alta calidad y la organización del examen de ITIL Foundation según los requisitos exigidos por PeopleCert.



**Renovación de las Certificaciones del PMI®.** Nuestro programa formativo proporciona 32 PDU's en las siguientes categorías del Triángulo del Talento del PMI, sistema en vigor para la renovación de las Certificaciones del PMI®:

- PDU's en Conocimientos de Formas de Trabajar, 16 PDU's.
- PDU's en Conocimientos de Habilidades de Poder, 8 PDU's.
- PDU's en Conocimientos de Perspicacia Empresarial, 8 PDU's.

# Miguel Ángel Vera Mellado



La parte más importante de tu formación. Asegúrate de que los profesores que publica tu centro realmente impartirán las clases y no solamente figuran a modo representativo o de simple colaboración

Profesional con sólida y consistente experiencia en gestión de proyectos y transformación digital. Demostrada capacidad para liderar equipos multidisciplinares. Orientado al trabajo por objetivos y capacitado y motivado para enfrentar situaciones de desafío y superación. Formación completa incluyendo Ingeniería Superior y Técnica, PMP®, ACP®, MBA e ITIL Expert®.

## Formación:

- Ingeniería Superior Informática (Universidad de Alicante, 2003)
- Ingeniería Técnica en Informática de Gestión (Universidad de Alicante , 2000)
- Técnico Superior en Dirección y Gestión de Proyectos (Euroinnova, 2010)
- Master in Business Administration –MBACertificados:
- PMP®- Project Management Professional (18/10/2010)
- ACP®– Agile Certified Practitioner (2015)
- ITIL Foundation v3 (2010); ITIL Service Design (2011), ITIL Service Transition (2011); ITIL Service Strategy (2011), ITIL Service Operation (2011), ITIL Continual Service Improvement (2012).
- ITIL Foundation v4 (2019).

## Experiencia laboral:

Formador de ITIL de todas las fases del ciclo de vida desde 2012. Trabaja como jefe de proyecto desde más de 15 años en empresas como I.C.A., Grupo AYESA, ADIF o ENDESA..



## **1. Modelo en ITIL v.4**

ITSM Mundo Actual

ITIL v.4

Sistema de Valor del Servicio y Modelo

Concepto clave

Valor y co-creación

## **2. Productos y Servicios**

Interesados

Productos y Servicios

Oferta de servicio

Relación de servicio

Valor

Costes, Riesgos, Utilidad, Garantía

## **3. Sistema de Valor del Servicio y Gobierno**

Vistazo al Sistema de Valor del Servicio

Escalado y conceptos

ITIL, Agile, DevOps

Gobierno

Cadena de Valor del servicio

## **4. Principios rectores**

Principios rectores

Enfoque en el valor

Empieza dónde estas

Progresas iterativamente

Colabora y visibiliza

Holístico, simple

Simplicidad

Optimiza y automatiza

## **5. Enfoque ágil**

Agile Parte 1

Kanban

Agile Parte 2

Agile Parte 3

Agile Parte 4

Agile Parte 5

## **6. Actividades Cadena de Valor**

Acoplar, diseño y transición  
Obtener, hacer, entrega y soporte  
Mejora Continua  
Plan y Mejora

## **7. Las 4 dimensiones**

Las 4 dimensiones  
Organizaciones y Personas  
Información y Tecnología  
Cloud Computing  
Partners y Suministradores  
Flujos de valor y procesos  
Factores externos

## **8. Gestión Técnica**

Gestión de Despliegues  
Infraestructura y Software

## **9. Gestión de Servicio**

Capacidad y negocio  
Capacidad, Cambios  
Incidencias, Activos  
Gestión de Activos  
Gestión de Eventos  
Problemas  
Catálogo  
Gestión de Entregas  
Configuración  
Continuidad  
Diseño del servicio  
Service Desk  
Niveles de servicio  
Validación y Prueba  
Gestión de Peticiones

## **10. Generales**

Introducción  
Arquitectura y Mejora  
Seguridad de la Información  
Gestión del Conocimiento  
Medición y reporte  
Cambio organizacional  
Portfolio  
Gestión de Proyectos  
Relaciones y Riesgos  
Gestión Financiera y Estrategia  
Gestión de Proveedores  
Gestión del Talento

## **11. General**

Glosario  
Resumen Parte 1  
Resumen Parte 2  
Resumen Parte 3  
Resumen Parte 4

CURSO

ITIL®

4 FOUNDATION



Tipo de curso

Especialización

Títulos que se obtienen

Certificación ITIL® Foundation

Dirigido a

Dirigido tanto a profesionales y empleados que trabajan en el ámbito de las TI que desean saber más acerca de la gestión de servicios.

Metodología

Online + Tutor Personal + Campus Virtual

Duración y carga lectiva

1 mes de clase - 3 meses de tutorización

Medios de pago

Transferencia bancaria y tarjetas de débito/crédito.

Precio

690€ (\*El precio del curso incluye las tasas de examen.)

**¡ATENCIÓN! AXELOS NO AUTORIZA PROVEEDORES QUE IMPARTAN SOLAMENTE EL CURSO SIN EXAMEN, SI TE OFRECEN CURSO SIN EXAMEN ES UN ACTO ILÍCITO Y AXELOS (PROPIETARIO DE ITIL®) PUEDE RETIRARTE SUS CERTIFICACIONES DE POR VIDA.**



EL FUTURO ES UNO. HAZLO TUYO

## CONTACTO Y MATRICULACIÓN

 (+34) 923 19 22 02 - (+34) 923 99 39 03

 (+34) 644 57 25 84 - (+34) 644 31 01 81

 [info@eigp.es](mailto:info@eigp.es)

 [www.eigp.es](http://www.eigp.es)

