CTIC UNI

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Programa de Iniciación Tecnológica PIT - 2025

CERTIFICADO

Otorgado a

BERTHA VILLANUEVA DELGADO

Por haber aprobado el curso de

FUNDAMENTOS DE ITIL® 4

Realizado del 02 de agosto al 23 de agosto del presente, con una duración de 16 horas.

Lima, setiembre de 2025

Mag. Ing. Rubén Arturo Borja Rosales
JEFE OTI - UNI

N° Certificado: 017 - 0081892

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: BORJA ROSALES Ruben Arturo FAU 20168004359 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 17/09/2025 22:58:38-0500

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CTIC UNI

Temario del Curso:

FUNDAMENTOS DE ITIL® 4

- Conociendo ITIL® 4.
- Introducción.
- Conceptos clave de la gestión del servicio.
- Principios y dimensiones del servicio.
- Principios guía.
- Dimensiones de la gestión de servicios ITIL.
- Sistema de Valor del Servicio ITIL® 4 .
- Oportunidad, demanda, valor.
- Gobierno.
- Mejora continua.
- Cadena de valor del servicio.
- Prácticas de gestión de ITIL® 4.
- Prácticas de gestión general (4).
- Prácticas de gestión del servicio (10).
- Prácticas de gestión técnica (1).

Nota final: 18 (Dieciocho)

N° Certificado: 017 - 0081892