TEMARIO DEL CURSO

# ITIL 4 Strategist: Direct, Plan and Improve (DPI)

**20 horas**

Este curso ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve (DPI) confiere las capacidades prácticas y estratégicas fundamentales requeridas para establecer una organización de TI orientada a la mejora continua y la entrega de valor.

### EL CURSO INCLUYE

- Examen oficial incluido
- Manuales digitales
- Diploma de asistencia
- Tramitación de FUNDAE incluida

## TEMARIO

MÓDULO 01.

### Conceptos clave de Direct, Plan & Improve (DPI)

- Conocer los términos fundamentales: dirección, planificación, mejora, modelo operativo, métodos, riesgos y alcance de control.
- Distinguir las diferencias entre conceptos relacionados como visión y misión; estrategia, tácticas y operaciones; gobernanza, cumplimiento y gestión; y políticas, controles y directrices.
- Analizar la relación entre valor, resultados (outcomes), costos y riesgos en el contexto de la dirección, planificación y mejora.

MÓDULO 02.

### Alcance y Métodos de Dirección y Planificación

- Identificar el Alcance de Control.
- Aplicar técnicas de cascada de objetivos y requisitos.
- Establecer políticas, controles y directrices efectivas.
- Determinar la asignación de autoridad para la toma de decisiones en el nivel adecuado.

MÓDULO 03.

### Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento (GRC) en DPI

- Analizar el papel del riesgo y su gestión en DPI.
- Entender el impacto de la gobernanza en DPI.
- Validar la suficiencia de los controles, evitando la excesividad.
- Integrar los principios y métodos de GRC en el sistema de valor del servicio (SVS).

MÓDULO 04.

### Principios y Métodos de Mejora Continua

- Aplicar el modelo de mejora continua de ITIL para optimizar el sistema de valor del servicio (SVS) o cualquier parte de él.
- Identificar objetivos, resultados, requisitos y criterios de evaluación.
- Seleccionar el método de evaluación más adecuado.
- Definir y priorizar los resultados esperados de una mejora.
- Elaborar, justificar y defender un caso de negocio (business case).
- Llevar a cabo revisiones de mejora y análisis de lecciones aprendidas.
- Integrar la mejora continua a lo largo de todos los niveles del SVS.

MÓDULO 05.

### Comunicación y Gestión del Cambio Organizacional (OCM)

- Analizar la naturaleza, alcance y beneficios potenciales de la gestión del cambio organizacional (OCM).
- Aplicar los principios y métodos clave de Comunicación y OCM, incluyendo la identificación y gestión de stakeholders, la comunicación efectiva y la influencia, y el establecimiento de canales de feedback.
- Establecer interfaces efectivas interconectando la cadena de valor.

MÓDULO 06.

### Medición y Reporting

- Definir indicadores y métricas para respaldar objetivos y el reporting de dirección, planificación y mejora.

MÓDULO 07.

### Dirección, Planificación y Mejora de Flujos de Valor y Prácticas

- Distinguir las diferencias entre flujos de valor y prácticas, y su impacto en DPI.
- Seleccionar y emplear los métodos y técnicas apropiadas para dirigir, planificar y optimizar flujos de valor y prácticas, incluyendo:
- Abordar las 4 dimensiones de la gestión de servicios.
- Aplicar los principios guía de ITIL.
- Realizar el mapeo de flujos de valor (Value Stream Mapping).
- Optimizar el flujo de trabajo.
- Identificar y eliminar desperdicios.
- Asegurar y utilizar el feedback.


**Fecha de descarga: 12/11/2026**