



ExecuTrain

Impulsamos tu talento tecnológico



MICROSOFT

RED HAT

VIRTUALIZACIÓN

CIBERSEGURIDAD

DESARROLLO

OFFICE

BIG DATA

BLOCK CHAIN

BASES DE DATOS

GESTIÓN DE
SERVICIOS IT

CLOUD
COMPUTING

METODOLOGÍAS
EN PROYECTOS

SISTEMAS
OPERATIVOS

Y MÁS...



www.executrain.com.mx



¿Por qué ExecuTrain?

ExecuTrain es un proveedor de entrenamiento corporativo a nivel internacional y líder mundial en la capacitación empresarial. Contamos con más de 30 años de Experiencia y con más de 75 mil personas capacitadas a nivel Nacional.

Te guiamos en la definición de tus requerimientos de capacitación, en las diferentes etapas:

- ✓ Detección de necesidades, evaluación de conocimientos, plan de capacitación y seguimiento posterior para elegir el plan de capacitación como tú lo necesitas.
- ✓ El **más amplio catálogo de cursos**, desde un nivel básico hasta los niveles de conocimientos más especializados.
- ✓ En ExecuTrain el material y la **metodología están diseñados por expertos en aprendizaje humano**. Lo que te garantiza un mejor conocimiento en menor tiempo.
- ✓ Tú puedes confiar y estar seguro del aprendizaje porque nuestro **staff de instructores es de primer nivel**, algunos de los cuales son consultores en reconocidas empresas.
- ✓ No pierdas tu tiempo, los cursos están diseñados para un aprendizaje práctico.

Nuestro compromiso es que tú aprendas, si no quedas satisfecho con los resultados del programa, podrás volver a tomar los cursos hasta tu entera satisfacción o la devolución de tu dinero.

Modalidad de Servicio



Cursos en Fecha Calendario

Súmate a nuestros grupos en fechas públicas.



Cursos Privados

On site, en nuestras instalaciones o en línea con instructor en vivo.



Autoestudio con soporte de instructor

Cursos en modalidad autoestudio, con acceso 24/7 a la plataforma de estudio, con soporte de instructor y foros de ayuda

ITIL® Foundation v5

El curso ITIL® 5 Foundation proporciona a los participantes una comprensión integral del marco moderno de gestión de servicios de TI, orientado a la creación de valor para el negocio en entornos digitales. A través de este programa, los asistentes conocerán cómo las organizaciones pueden diseñar, entregar, operar y mejorar productos y servicios tecnológicos alineados con las necesidades del cliente, la transformación digital y las prácticas actuales de gestión.

Durante el curso se exploran los conceptos fundamentales del modelo ITIL, incluyendo las cuatro dimensiones de la gestión de servicios, el ciclo de vida del producto y servicio, el sistema de valor ITIL, los principios guía, la cadena de valor del servicio y el enfoque de mejora continua. Asimismo, se analizan temas actuales como el impacto de la automatización, los datos y la inteligencia artificial en la entrega de servicios.

El programa está diseñado para que los participantes comprendan cómo ITIL permite mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la experiencia del cliente, optimizar costos y facilitar la colaboración entre áreas técnicas y de negocio. Al finalizar, los asistentes estarán preparados para aplicar los conceptos de ITIL en su organización y presentar el examen oficial de certificación ITIL® 5 Foundation de PeopleCert.

Perfil del Público

El curso ITIL® 5 Foundation está dirigido a profesionales que participan en la gestión, operación, mejora o supervisión de servicios tecnológicos y digitales dentro de una organización, así como a quienes buscan adoptar buenas prácticas internacionales para mejorar la entrega de valor al negocio.

Está especialmente recomendado para:

- Profesionales de TI que trabajan en áreas de soporte, operaciones, infraestructura, desarrollo o gestión de servicios
- Líderes de equipos tecnológicos que requieren estructurar procesos y mejorar la calidad del servicio
- Gerentes y responsables de áreas de TI, transformación digital o gobierno tecnológico
- Consultores y proveedores de servicios gestionados que desean alinear sus prácticas a estándares internacionales
- Profesionales de negocio que colaboran con equipos tecnológicos y necesitan comprender el modelo de servicios digitales
- Personas que buscan obtener la certificación oficial ITIL® 5 Foundation como parte de su desarrollo profesional

No se requieren conocimientos previos de ITIL; sin embargo, es recomendable que los participantes tengan experiencia básica en entornos de TI, procesos organizacionales o gestión de servicios.



Prerrequisitos

El curso ITIL® 5 Foundation no exige certificaciones previas ni conocimientos técnicos avanzados, ya que está diseñado como nivel de entrada al marco de gestión de servicios ITIL.

Sin embargo, para aprovechar mejor la capacitación se recomienda:

- Conocimientos básicos de entornos organizacionales o de TI
- Experiencia general en procesos operativos, soporte o gestión de servicios (no obligatoria)
- Familiaridad con conceptos de negocio, calidad de servicio o atención al cliente
- Interés en mejorar la eficiencia operativa y la entrega de valor mediante buenas prácticas internacionales

Para presentar el examen oficial de certificación ITIL® 5 Foundation de PeopleCert no se requieren prerrequisitos formales adicionales.



Módulos

MÓDULO 1. Introducción a la gestión moderna de servicios

- Evolución de la gestión de servicios de TI
- Qué es ITIL y su propósito en las organizaciones
- Publicaciones y ecosistema ITIL
- Beneficios de ITIL para:
 - Empresas consumidoras de servicios
 - Proveedores gestionados
 - Organizaciones digitales
 - Profesionales de TI
- Conceptos clave iniciales
- Enfoque de productos y servicios digitales

MÓDULO 2. Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios

- Introducción al modelo de las 4 dimensiones
- Organizaciones y personas
 - Cultura organizacional
 - Liderazgo
 - Estructura organizativa
 - Habilidades y competencias
 - Impacto de IA en roles y talento
- Flujos de valor y procesos
 - Workflows en ITIL
 - Gestión de complejidad
 - Optimización de flujos
- Información y tecnología

- Rol de la tecnología en la entrega de valor
- Inteligencia artificial en servicios
- Datos, información y conocimiento
- Cómo asegurar valor desde la tecnología
- Socios y proveedores
 - Ecosistemas de servicio
 - Dependencias externas
 - Estrategias de sourcing

MÓDULO 3. Conceptos clave de productos digitales y servicios

- Economía del servicio
 - Valor del servicio
 - Resultados, costos y riesgos
 - Servicios digitales vs productos digitales
- Relaciones de servicio
 - Roles en la relación proveedor–cliente
 - Tipos de relaciones
 - El viaje del servicio
 - Calidad del servicio
- Acuerdos de nivel de servicio (SLA)
 - Concepto de SLA
 - Medición del desempeño
 - Experiencia del cliente

MÓDULO 4. Ciclo de vida del producto y servicio ITIL

- Introducción al ciclo de vida de productos y servicios
- Discover (Descubrir)
 - Identificación de necesidades
 - Investigación de valor
 - Validación de oportunidades
- Design (Diseñar)
 - Diseño centrado en el usuario
 - Diseño de servicios digitales
 - Arquitectura del servicio
- Acquire (Adquirir)
 - Selección de proveedores
 - Compra vs desarrollo
 - Integración tecnológica
- Build (Construir)
 - Desarrollo de productos
 - Construcción del servicio
 - Prácticas modernas de entrega
- Transition (Transicionar)
 - Liberación del servicio
 - Gestión del cambio
 - Preparación operativa
- Operate (Operar)
 - Operación diaria
 - Soporte del servicio
 - Monitoreo y control
- Deliver (Entregar)
 - Entrega del valor
 - Experiencia del cliente
 - Métricas de desempeño
- Support (Soportar)
 - Investigación de problemas
 - Soporte continuo
 - Mejora del servicio

MÓDULO 5. El sistema de valor ITIL

- Introducción al ITIL Value System
 - Principios guía de ITIL
 - Enfocarse en el valor
 - Empezar donde estás
 - Progresar iterativamente
 - Colaborar y promover visibilidad
 - Pensar y trabajar holísticamente
 - Mantenerlo simple y práctico

- Optimizar y automatizar (incluyendo IA)
- Gobierno
 - Órganos de gobierno
 - Patrones de gobernanza
 - Relación entre gobierno y gestión
- Cadena de valor del servicio
 - Modelos operativos
 - Patrones de cadena de valor
 - Organizaciones internas
 - Proveedores comerciales
- Prácticas ITIL
 - Introducción a las prácticas oficiales
 - Relación con la cadena de valor
- Mejora continua
 - Modelo de mejora continua ITIL
 - Los 7 pasos de mejora
 - Métricas y retroalimentación

MÓDULO 6. Identificación y gestión de flujos de valor

- Qué es un flujo de valor
- Flujos de valor en organizaciones digitales
- Mapeo de flujos de valor
- Gestión y optimización

MÓDULO 7. Próximos pasos en ITIL

- Cómo mejorar organizaciones con ITIL
- Desarrollo profesional en ITIL
- Certificaciones PeopleCert
- Relación con DevOps y PRINCE2
- Evolución hacia ITIL avanzado

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