

ITIL® Foundation (Version 5) Service

RATIVA



OS DIGITALES



DESEMPEÑO

OFESIONAL

- ✓ GUÍA ESTRATÉGICA Y SOPORTE
- ✓ DIRIGE, PLANIFICA Y MEJORA
- ✓ ALTO VALOR PARA EL NEGOCIO

Acerca de Nosotros

Ofrecemos Servicios de Capacitación y Consultoría en Tecnologías de la Información y Negocios; tenemos 30 años apoyando a profesionales y organizaciones en México, USA y LATAM.

Principales Áreas de Experiencia:

- Seguridad de la Información
- Ciberseguridad
- Inteligencia Artificial
- Continuidad de Negocio
- Gestión de Riesgos
- Gobierno y Cumplimiento de TI
- Gestión de Servicios de TI
- Metodologías Ágiles
- Gestión de Proyectos
- DevOps
- Gestión de Datos

Hemos capacitado a más de 5,000 profesionales durante el último año

¿Por qué nos Eligen Nuestros Clientes?



Instructores Acreditados, Certificados y Capacitados

Instructores especialistas en las normas, marcos y estándares más reconocidos por la industria que además implementan éstas a través de nuestros Servicios de Consultoría.



Reconocimiento por Organismos Internacionales

Al estar acreditados por los organismos más importantes de la industria, las certificaciones obtenidas tienen validez oficial a nivel internacional.



Más de 120 Cursos Relacionados con Tecnologías de la Información

Contamos con uno de los portafolios de cursos más grande en Latinoamérica, con opciones específicas para cada necesidad profesional.

Curso Acreditado por PeopleCert®

Global Lynx® es una Organización de Capacitación Acreditada por PeopleCert, reconocido como Silver Partner, lo que garantiza a nuestros participantes contar con los materiales oficiales más actualizados y capacitarse con instructores certificados, brindándoles una experiencia de capacitación de alto nivel con reconocimiento internacional.





ITIL® Foundation(Versión 5) Service

ITIL® Service (Versión 5) está diseñado para llevar a los candidatos a la excelencia en la gestión de servicios digitales, alineando personas, procesos y tecnología a lo largo de todo el ciclo de vida, desde el Descubrimiento hasta el Soporte, y asegurando resiliencia, capacidad de respuesta y satisfacción del cliente.

El examen evalúa la comprensión y aplicación de los conceptos del marco ITIL para gestionar servicios digitales en entornos productivos reales. Es uno de los tres módulos requeridos, junto con ITIL® Foundation y **ITIL® Product**, para obtener la designación **ITIL® Managing Professional**.

Este curso incluye:

- **1 examen de certificación oficial** por parte de PeopleCert®.
- **Segunda oportunidad de examen** sin costo (opcional).
- **2 exámenes de simulación** (de práctica).
- **Ejercicios** de revisión.
- **Material oficial** acreditado en inglés.
- **Carta de finalización** de curso.
- **Insignia digital** para compartir en redes.
- **24 Unidades de Desarrollo Profesional** PDUs de Project Management Institute®).
- **24 Puntos de Desarrollo Profesional Continuo** (CPDs de PeopleCert®).



CONTENIDO

1. Productos y Servicios Digitales

- 1.1 Introducción a productos y servicios digitales.
- 1.2 Actividades de gestión del ciclo de vida del producto y servicio de ITIL.

2. Descubrimiento

- 2.1 Conceptos y prácticas clave.
- 2.2 Pasos y salidas.
- 2.3 Factores Críticos de Éxito (CSFs) y métricas.

3. Diseño

- 3.1 Conceptos y prácticas clave.
- 3.2 Pasos y salidas.
- 3.3 Factores Críticos de Éxito (CSFs) y métricas.

4. Adquisición

- 4.1 Conceptos y prácticas clave.
- 4.2 Pasos y salidas.
- 4.3 Factores Críticos de Éxito (CSFs) y métricas.

5. Construcción

- 5.1 Conceptos y prácticas clave.
- 5.2 Pasos y salidas.
- 5.3 Factores Críticos de Éxito (CSFs) y métricas.

6. Transición

- 6.1 Conceptos y prácticas clave.
- 6.2 Pasos y salidas.
- 6.3 Factores Críticos de Éxito (CSFs) y métricas.

7. Operación

- 7.1 Conceptos y prácticas clave.
- 7.2 Pasos y salidas.
- 7.3 Factores Críticos de Éxito (CSFs) y métricas.

8. Entrega

- 8.1 Conceptos y prácticas clave.
- 8.2 Pasos y salidas.
- 8.3 Factores Críticos de Éxito (CSFs) y métricas.

9. Soporte

- 9.1 Conceptos y prácticas clave.
- 9.2 Pasos y salidas.
- 9.3 Factores Críticos de Éxito (CSFs) y métricas.

10. El Ciclo de Vida del Producto y del Servicio de ITIL®

- 10.1 Gestión del ciclo de vida de extremo a extremo del producto y servicio.
- 10.2 ITIL, IA y otros frameworks.

Objetivos de Aprendizaje

- Comprenderás los conceptos clave de productos y servicios digitales y las 8 actividades de gestión del ciclo de vida (Discover, Design, Acquire, Build, Transition, Operate, Deliver, Support).
- Describirás los conceptos, prácticas y outputs de cada actividad, aplicándolos a escenarios prácticos de gestión de servicios digitales.
- Explicarás los Factores Críticos de Éxito (CSFs) y las métricas de cada actividad, y aplicarás mejoras basadas en evidencia.
- Comprenderás los modelos operativos y los value streams del proveedor de servicio, aplicando principios de habilitación organizacional.
- Conocerás cómo la IA y la automatización afectan las herramientas de gestión de servicios y cómo ITIL complementa a DevOps y PRINCE2.

¿A quién va dirigido?

- Service Managers y Delivery Managers responsables de gestionar servicios digitales a lo largo de su ciclo de vida completo.
- Gerentes y líderes de operaciones de TI encargados de operación, transición y soporte en entornos productivos.
- Profesionales de TI y gestión de servicios certificados en ITIL Foundation (v4 o v5) que buscan especializarse en servicios digitales.
- Arquitectos de soluciones y líderes técnicos involucrados en diseño, construcción y transición hacia ambientes operativos.
- Profesionales de soporte y mesa de servicio que buscan fortalecer sus competencias en entrega de valor al cliente.
- Consultores en transformación digital que orientan a organizaciones en la adopción de prácticas de gestión de servicios.

Detalles del Examen

- **Duración:** 90 minutos.
- **Número de preguntas:** 40 preguntas de opción múltiple.
- **Calificación aprobatoria:** 70% (28 respuestas correctas).
- **Formato:** en línea, supervisado en vivo (vía cámara web), a libro abierto.
- **Idioma:** Inglés y español.

Requisitos para Certificarse

- Aprobar el examen de certificación del curso **ITIL (Versión 5) Service**.

Si no apruebas tu examen en el primer intento, te brindamos la oportunidad de tomar el curso de nuevo sin costo adicional. **Para hacerlo válido es indispensable cumplir con el 100% de tu asistencia previamente.**

Vigencia de Certificación

- Las certificaciones de **ITIL® (Versión 5)** deberán renovarse **cada 3 años**.

Prerrequisitos del Curso

- Contar con certificado vigente de ITIL Foundation, Versión 4 o Versión 5.



Tu información, nuestra prioridad

Estamos certificados en la Norma ISO 27001 en materia de Seguridad de la Información

¡Contáctanos!

Oficina México

📍 Av. Paseo de la Reforma 180
Piso 14, Oficina 1414
Col. Juárez, 06600
Ciudad de México, México

☎ +52 (55) 5511 0193
con terminaciones 95 y 97

📞 +52 56 6049 3865

✉ contact@globallynx.com

Oficina USA

📍 5000 Arlington Centre Blvd.
Building 6, Suite 6133
Columbus, OH 43220
USA

☎ +1 (614) 347-1994

✉ administration@globallynx.com

Síguenos en redes sociales como
Global Lynx México

