

Capacitación ITIL

ITIL® 4 FUNDAMENTOS

Programa de ITIL® 4 Moderno, práctico
y 100% orientado a valor



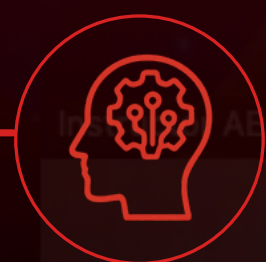
Validez internacional

Haz que tu CV sea reconocido en cualquier parte del mundo



Mejores Oportunidades Laborales

Obtén el perfil ideal para las industrias y aumenta tus ingresos



Expertise En Tendencias Digitales

Prepárate para liderar en la Transformación Digital

www.worldaedait.com.mx



¡CAPACITAR ES NUESTRA PASIÓN, CERTIFICAR NUESTRO COMPROMISO!

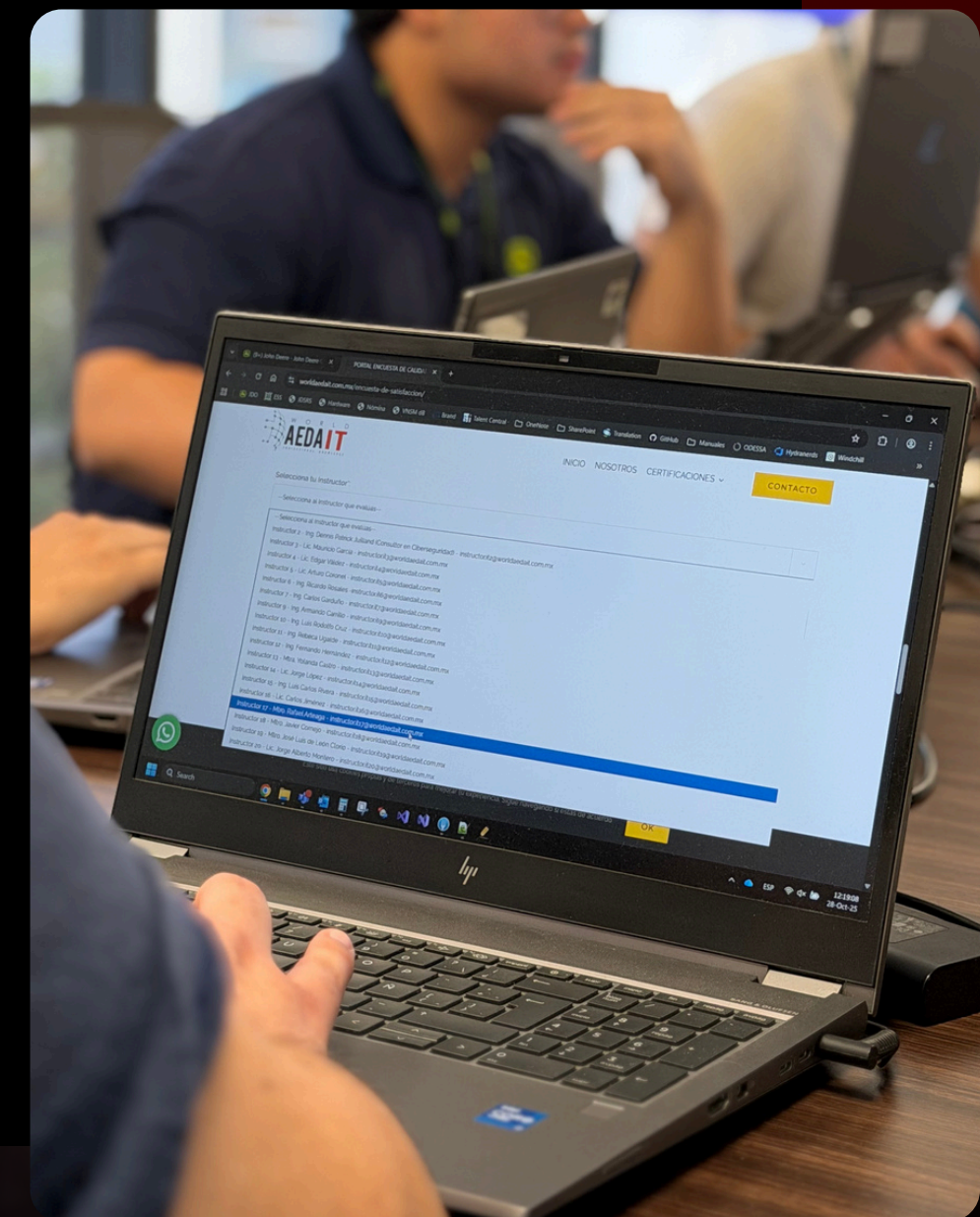
Beneficios de la Capacitación ITIL® 4

Eficiencia Operativa
La capacitación en ITIL® 4 optimiza los procesos, reduciendo errores y mejorando la productividad educativa.

www.worldaedit.com.mx

¿Qué aprenderás?

- 1 Principios guía de ITIL 4 y cómo aplicarlos en decisiones reales.**
Sistema de Valor del Servicio (SVS): gobierno, cadena de valor, prácticas y mejora continua.
- 2 Cadena de Valor del Servicio:**
Plan, Mejora, Involucrar, Diseñar & Transicionar, Obtener/Construir, Entregar & Soportar.
- 3 Prácticas clave (visión 360°):**
incidentes, problemas, cambios, niveles de servicio, catálogo, gestión de activos, continuidad y más.
- 4 Prácticas clave (visión 360°):**
Incidentes, problemas, cambios, niveles de servicio, catálogo, gestión de activos, continuidad y más.



¡CAPACITAR ES NUESTRA PASIÓN, CERTIFICAR NUESTRO COMPROMISO!

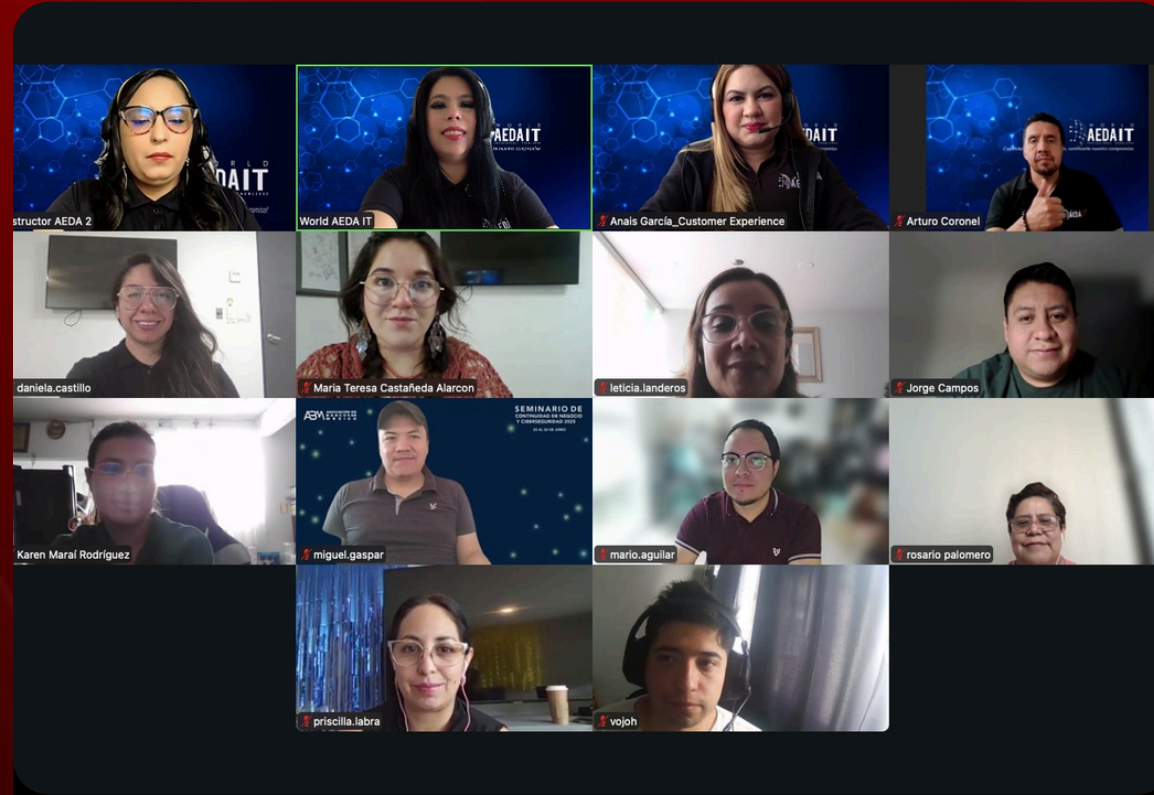
Capacitación ITIL



Capacitación presencial para mejorar habilidades

Únete a nosotros

www.worldaedait.com.mx



Capacitación Online: flexibilidad y accesibilidad

Inscríbete ahora



Talleres prácticos: Aprendizaje activo y colaborativo

Descubre más



¡CAPACITAR ES NUESTRA PASIÓN, CERTIFICAR NUESTRO COMPROMISO!

¿Para quién es?

- Analistas y líderes de Service Desk / ITSM.
- Gerentes de TI, Project/Service Managers y perfiles de operación.
- Profesionales que requieren un marco estándar para alinear TI con el negocio.
- Equipos que buscan mejorar SLAs, experiencia de usuario y gobierno de TI.

Julio Cesar Mendoza Rodriguez

Nuestras Alianzas

PeopleCert®
All talents, certified.



Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social



Temario (Programa por módulo)

Módulo 1: Introducción al Curso

Conoce los fundamentos que te acompañarán en todo el recorrido ITIL® 4.

Temas clave:

- Bienvenida y estructura del curso
- Introducción a la gestión de servicios de TI
- ¿Qué es ITIL® 4 y por qué es el estándar global?
- Beneficios, certificación y esquema de examen
- Agenda general y objetivos de aprendizaje

Un inicio claro para entender cómo ITIL transforma la gestión de servicios.

Módulo 2: Gestión de Servicios — Conceptos Clave

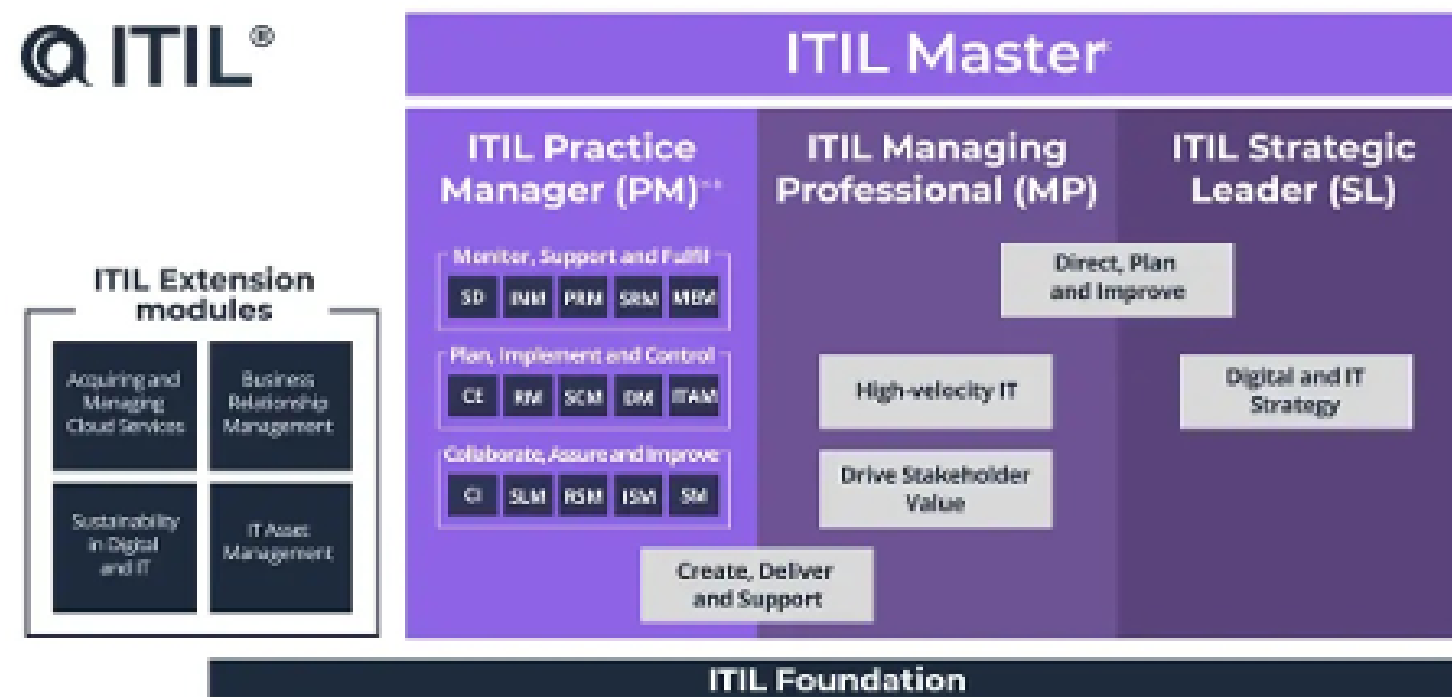
Comprende el corazón de ITIL® 4: el valor, los servicios y las relaciones que lo hacen posible.

Temas clave:

- Concepto de valor y co-creación del valor
- Servicios, productos y recursos
- Relaciones de servicio efectivas
- Resultados, costos y riesgos
- Ejercicio práctico: preguntas tipo examen

Descubre cómo ITIL redefine el valor del servicio y optimiza la experiencia del cliente.

ITIL®



¿Para quién es?

- Analistas y líderes de Service Desk / ITSM.
- Gerentes de TI, Project/Service Managers y perfiles de operación.
- Profesionales que requieren un marco estándar para alinear TI con el negocio.
- Equipos que buscan mejorar SLAs, experiencia de usuario y gobierno de TI.

Julio Cesar Mendoza Rodriguez

Nuestras Alianzas

PeopleCert®
All talents, certified.



Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social



Temario (Programa por módulo)

Módulo 3: Los Principios Guía

Aprende los pilares que sustentan la toma de decisiones en ITIL® 4 y cómo aplicarlos para generar valor real.

Temas clave:

- Los 7 Principios Guía y su aplicación práctica
- Cómo los principios fortalecen la colaboración y la mejora continua
- Ejercicio de aplicación: escenarios y decisiones reales
- Evaluación tipo examen

Desarrolla pensamiento ágil, colaboración efectiva y mentalidad de mejora constante.

Módulo 4: Las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Servicios

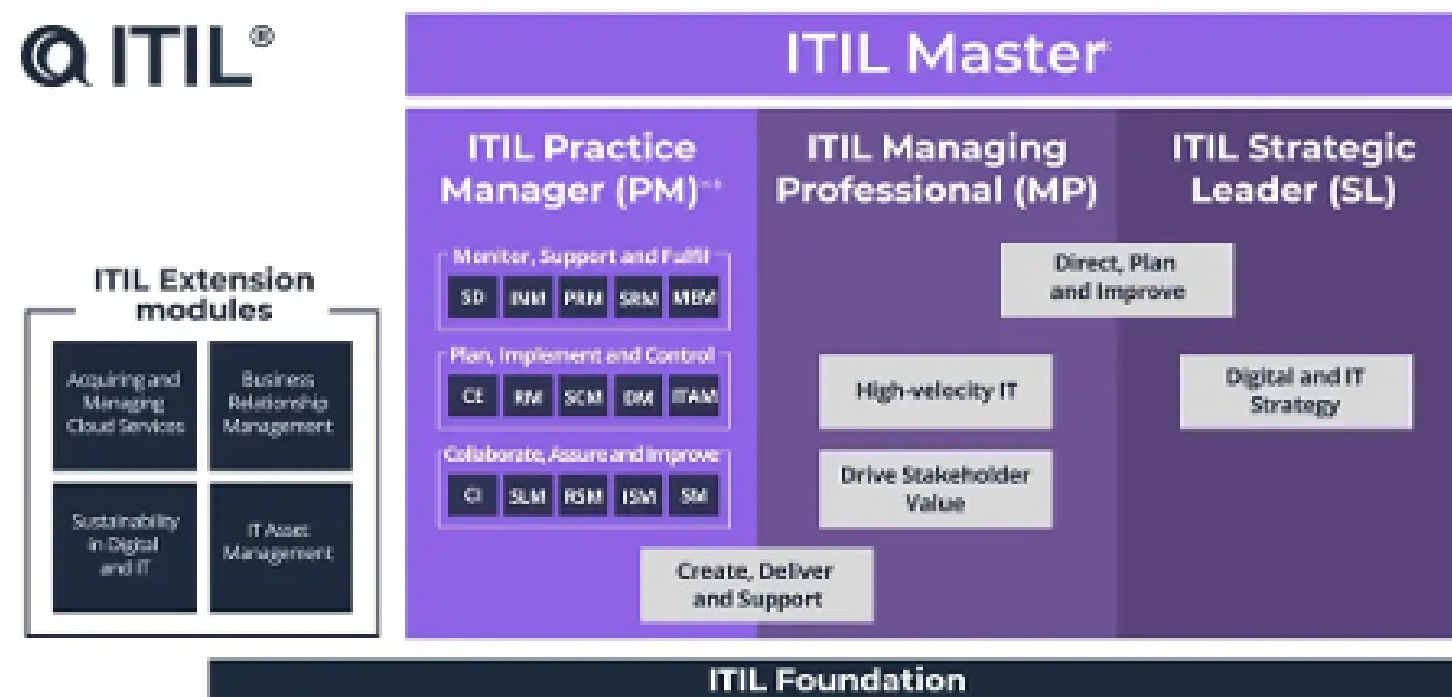
Explora la visión integral de ITIL® 4 para diseñar, entregar y mejorar servicios de TI equilibrando todas las perspectivas.

Temas clave:

- Las Cuatro Dimensiones y su relación con el Sistema de Valor del Servicio
- Organizaciones y personas: cultura, roles y liderazgo
- Información y tecnología: herramientas, data y automatización
- Socios y proveedores: gestión de relaciones y riesgos compartidos
- Flujos de valor y procesos: eficiencia operativa y trazabilidad
- Factores externos y modelo PESTLE
- Ejercicio de repaso con preguntas de opción múltiple

Entiende cómo cada dimensión impacta en la experiencia del cliente y la entrega de valor.

ITIL®



¿Para quién es?

- Analistas y líderes de Service Desk / ITSM.
- Gerentes de TI, Project/Service Managers y perfiles de operación.
- Profesionales que requieren un marco estándar para alinear TI con el negocio.
- Equipos que buscan mejorar SLAs, experiencia de usuario y gobierno de TI.

Julio Cesar Mendoza Rodriguez

Nuestras Alianzas

PeopleCert®
All talents, certified.



Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social



Temario (Programa por módulo)

Módulo 5: El Sistema de Valor del Servicio de ITIL®

Comprende cómo ITIL® 4 estructura todo su modelo operativo a través del Sistema de Valor del Servicio (SVS), integrando prácticas, gobierno y mejora continua.

Temas clave:

- Estructura y propósito del Sistema de Valor del Servicio (SVS)
- Componentes del SVS y su interacción
- Descripción de la Cadena de Valor del Servicio
- Actividades principales: Planear, Mejorar, Involucrar, Diseñar & Transicionar, Obtener/Construir, Entregar & Soportar
- Ejercicio: preguntas tipo examen
- Descubre cómo cada elemento del SVS conecta personas, procesos y tecnología para generar valor de manera sostenible.

Módulo 6: Mejora Continua

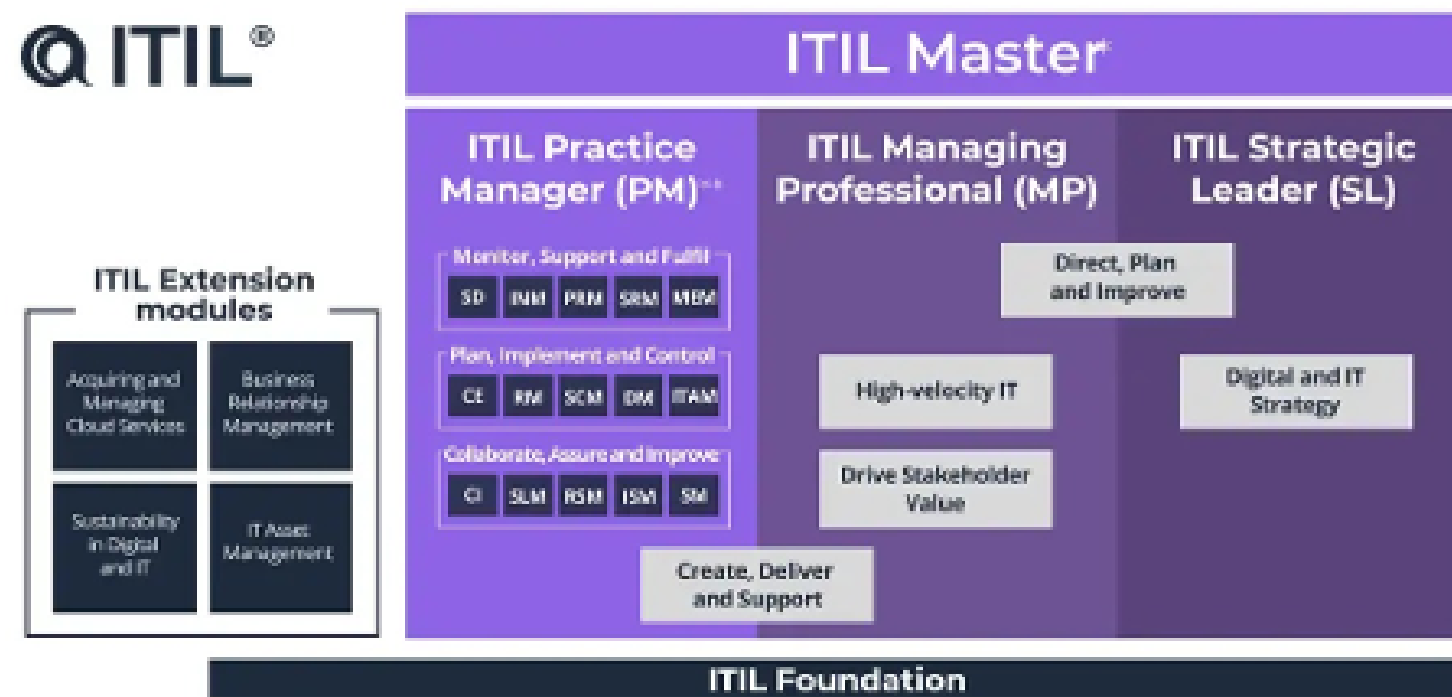
Cierra el ciclo ITIL® comprendiendo el enfoque de mejora constante que impulsa la evolución de los servicios.

Temas clave:

- Introducción al concepto de Mejora Continua
- El modelo de mejora: pasos, métricas y resultados esperados
- Integración con los Principios, Guía y el Sistema de Valor del Servicio
- Ejercicio práctico con preguntas de repaso

Aprende a identificar oportunidades, implementar cambios medibles y mantener una cultura de mejora dentro de TI.

ITIL®



¿Para quién es?

- Analistas y líderes de Service Desk / ITSM.
- Gerentes de TI, Project/Service Managers y perfiles de operación.
- Profesionales que requieren un marco estándar para alinear TI con el negocio.
- Equipos que buscan mejorar SLAs, experiencia de usuario y gobierno de TI.

Julio Cesar Mendoza Rodriguez

Nuestras Alianzas

PeopleCert®
All talents, certified.



Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social



Temario (Programa por módulo)

Módulo 7: Las Prácticas de ITIL®

Aterriza los conceptos aprendidos explorando las prácticas más utilizadas en la gestión de servicios. Aprende cómo aplicar cada una para lograr estabilidad, eficiencia y mejora continua en tu operación TI.

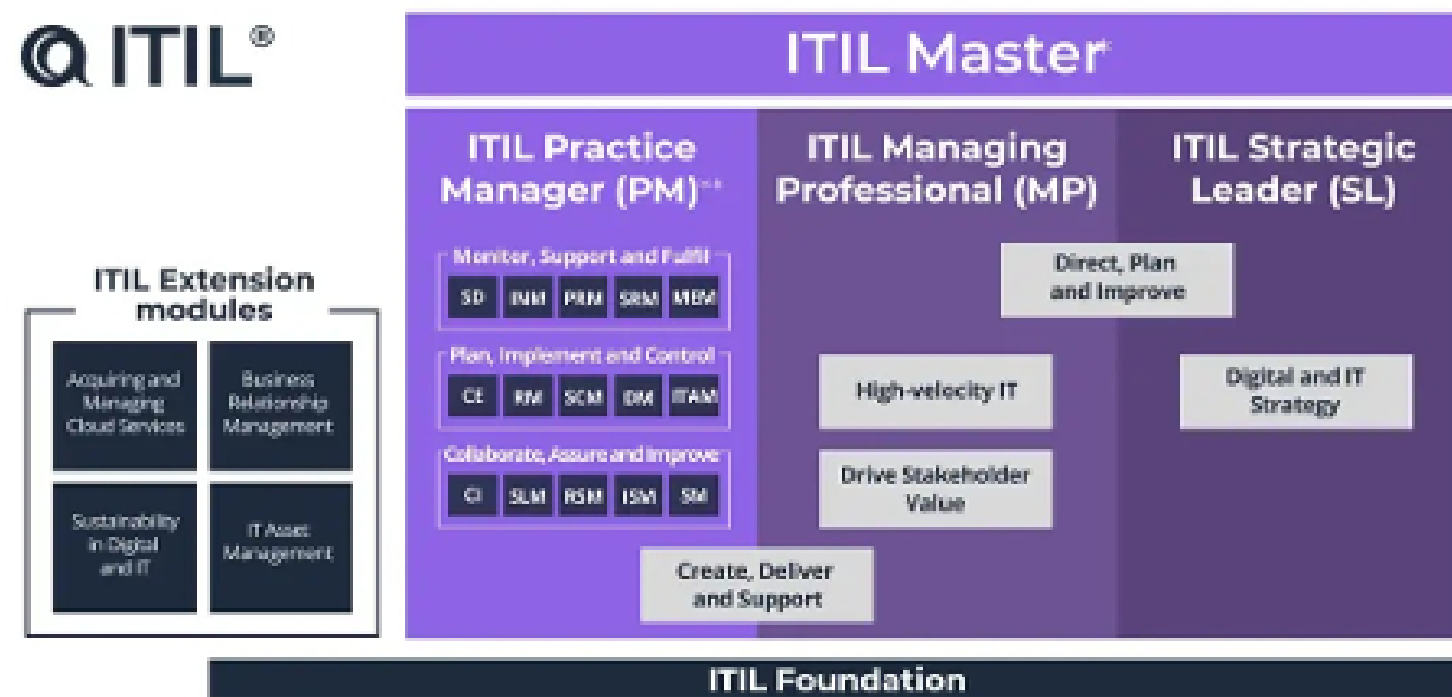
Temas clave:

- Concepto y propósito de las prácticas ITIL®
 - Mejora Continua: mantener el progreso a lo largo del tiempo
 - Control de Cambios: evaluar y ejecutar cambios de forma segura
 - Gestión de Incidentes: restaurar el servicio rápidamente
 - Gestión de Problemas: eliminar causas raíz
 - Gestión de Solicitudes de Servicio: atención efectiva y trazable
 - Service Desk: punto único de contacto con el usuario
 - Gestión de Niveles de Servicio: cumplir y superar expectativas
 - Actividad práctica: "Un incidente necesita ser resuelto"
- Cierra el ciclo ITIL® aplicando las prácticas que mantienen vivo el sistema de valor del servicio.

Resultados esperados (learning outcomes)

- Comprender y explicar el SVS y la Cadena de Valor.
- Identificar y aplicar los principios guía en casos reales.
- Reconocer las prácticas ITIL más relevantes y su relación con valor.
- Prepararse eficazmente para el examen oficial (si aplica).

ITIL®



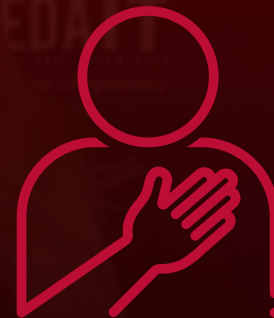


¡Capacitar es nuestra pasión, certificar nuestro compromiso!



Anais García, Customer Experience
EXCELENCIA

Buscamos las mejores certificaciones y formación de alto nivel.



Instructor AEDA 1
COMPROMISO

Apostamos por desarrollo profesional y la mejora continua.



CRECIMIENTO

Tomamos decisiones que impactan y lideran con conocimiento.



EFFECTIVIDAD

Siempre buscamos herramientas y metodologías para estar a la vanguardia.