

La Evolución hacia ITIL® 5 y la Gestión de Servicios Cognitivos LIDERANDO EL LIFECYCLE INTELIGENTE



Implementación con IA y Multi-Cloud.

La Ontología de ITIL® 5

El Salto del SVS

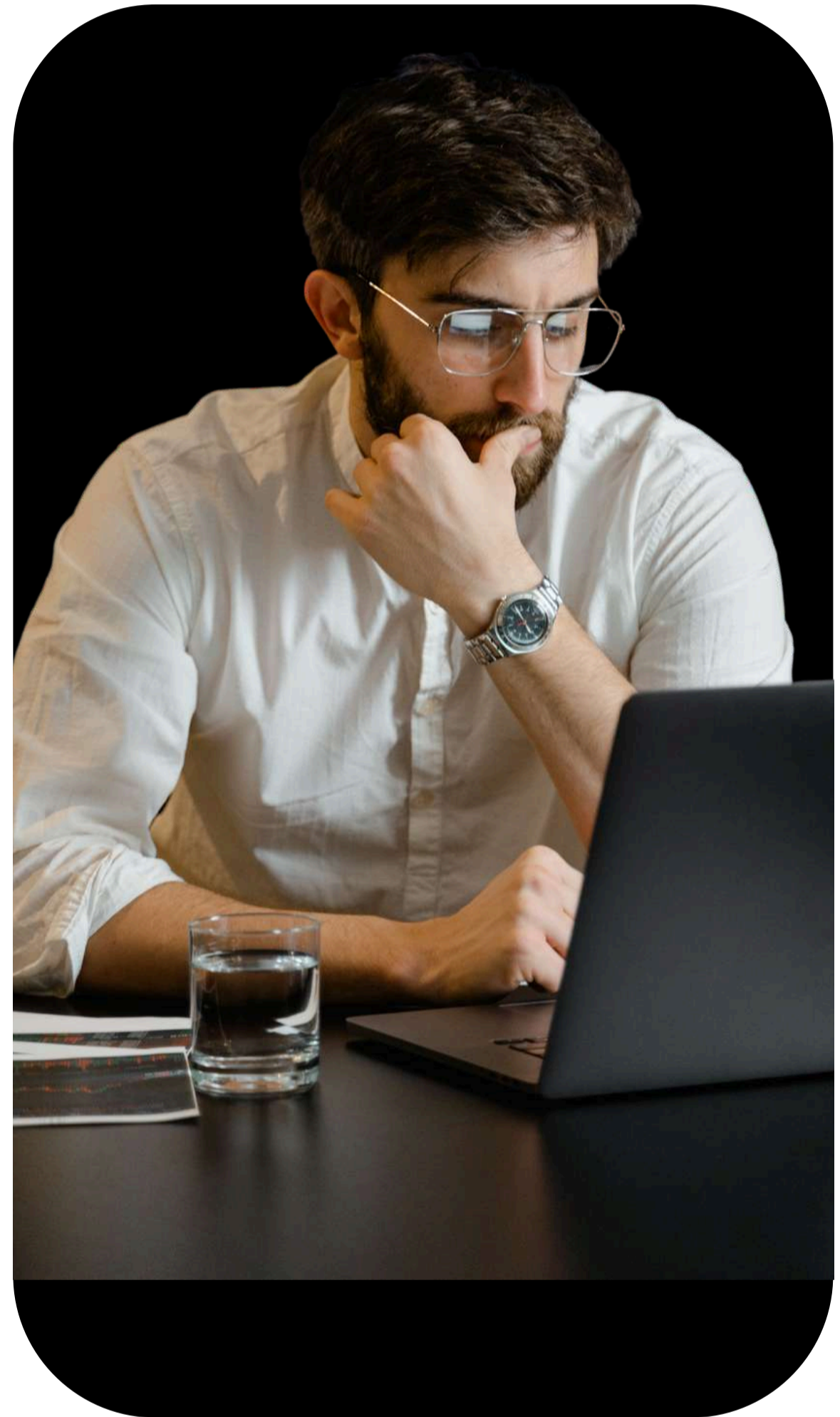
ITIL® ha dejado de ser una "biblioteca de procesos" para transformarse en un sistema de capacidades dinámicas. El núcleo de esta evolución es el **Service Value System (SVS)**, un modelo de gobernanza que interconecta componentes y actividades para convertir la demanda en valor real. A diferencia de las versiones anteriores, que se centraban en silos operativos (Incidentes, Cambios), el enfoque de ITIL® 5 utiliza el **Service Value Chain (SVC)** para permitir una elasticidad operativa que se alinea con marcos ágiles, DevOps y, fundamentalmente, la Inteligencia Artificial.

En este nuevo paradigma, la arquitectura de ITIL evolucionó para resolver la rigidez de los flujos lineales. El **SVS** proporciona un ecosistema donde la gobernanza, las prácticas y los principios guía interactúan. Aquí, el concepto de **Co-creación de Valor** es fundamental: el valor se realiza solo cuando el consumidor utiliza el servicio de manera efectiva, **un principio de sistemas abiertos que define la ingeniería de servicios moderna.**

Convergencia Sistémica: Gobernanza, Arquitectura y DNC Plus

La verdadera eficiencia técnica nace de la convergencia. Mientras que ITIL se enfoca en la gestión y entrega de servicios, marcos como **TOGAF®** definen la estructura subyacente. La integración de ambos asegura que los servicios de TI estén respaldados por una arquitectura sólida y un gobierno eficiente (**COBIT**).

Para lograr esta convergencia, es vital realizar un **DNC Plus** (Detección de Necesidades de Capacitación). Este diagnóstico avanzado identifica si la fricción en la entrega de servicios se debe a una falta de conocimiento operativo o a una arquitectura empresarial mal definida. La gobernanza de datos (**DAMA**) actúa aquí como el tejido conectivo, asegurando que la **CMDB** (Configuration Management Database) sea una "fuente única de verdad" (**Single Source of Truth**), permitiendo visibilidad total sobre los activos y sus dependencias.

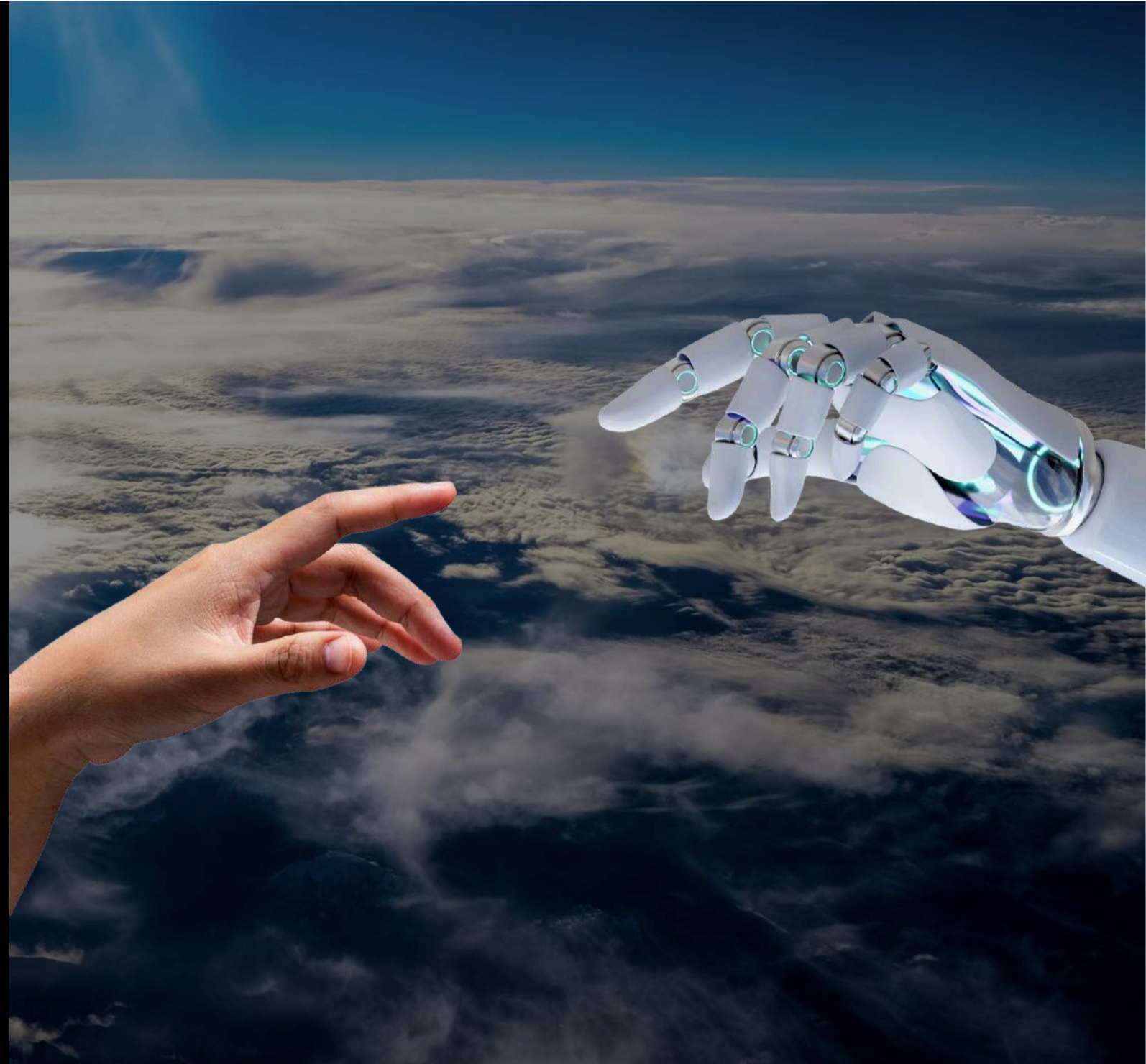


ITIL® 5 representa el cambio de paradigma más significativo en la historia del marco de trabajo: la integración de la IA Generativa y el Machine Learning en el tejido de la gestión de servicios; Pasamos de modelos reactivos a modelos prescriptivos.

La Orquestación con Atlassian Intelligence

En la práctica, esto se traduce en el uso de herramientas como **Jira Service Management** potenciadas por Atlassian Intelligence. Capacitamos a los equipos para que el *Helpdesk* evolucione hacia una **Autogestión Cognitiva**:

- **AIOps**: Integración de IA para operaciones proactivas que identifican patrones de fallos antes de que se conviertan en tickets.
- **Shift-Left Automático**: La IA interactúa con el usuario final para resolver solicitudes comunes mediante artículos de conocimiento dinámicos.
- **Reducción de Toil**: Automatización de tareas repetitivas para que los ingenieros se enfoquen en la innovación y el diseño de sistemas resilientes.



Orquestación Multi-Cloud y Observabilidad Avanzada

En entornos donde los servicios se fragmentan a través de múltiples nubes (**AWS, Azure, GCP**), ITIL® 5 introduce la **Observabilidad Avanzada** como una práctica central. A diferencia del monitoreo tradicional, la observabilidad permite inferir el estado interno de un sistema a partir de sus salidas externas (métricas, logs y trazas).

La gestión de configuraciones en la nube es dinámica; los contenedores nacen y mueren en segundos. ITIL® 5 evoluciona la **CMDB** hacia un modelo federado que se integra con la Infraestructura como Código (**IaC**). Además, se integra la gestión financiera de la nube (**FinOps**) como parte del diseño del servicio, permitiendo que la optimización del gasto y la sostenibilidad digital sean KPIs operativos medibles.



El Oficial Qualification Scheme

Rutas de Certificación

Como **Partner Oficial de PeopleCert**, **IT Institute** presenta el nuevo esquema de certificación diseñado para la era digital. El esquema se divide en tres streams especializados:



Transición y Validez

- **Vigencia:** Las certificaciones tienen una validez de 3 años, renovables mediante puntos de desarrollo continuo (CPDs) o recertificación.
- **Idioma:** ITIL® 5 Foundation ya está disponible en español a través de IT Institute.
- **Metodología:** A través de partners como **Udemy Business** y **Coursera**, implementamos Role Plays con IA y laboratorios técnicos para que el aprendizaje sea práctico y basado en casos reales.

Official Qualification Scheme

ITIL® 5 Foundation Training

Certificación Base para el Modelo Operativo Digital.

Este curso profundiza en la co-creación de valor mediante un modelo operativo de extremo a extremo. Los participantes dominarán la integración del **Service Value System (svs)**, el ciclo de vida del producto y las Cuatro Dimensiones de la gestión de servicios. El enfoque técnico se centra en habilitar flujos de trabajo holísticos y flexibles que alineen la infraestructura tecnológica con los objetivos de negocio de alta velocidad.

ITIL® 5 Foundation BRIDGE Training

Ruta de Transición Acelerada para Certificados en ITIL® 4.

Diseñado exclusivamente para profesionales con certificación vigente en la versión anterior que buscan una migración eficiente. El programa omite los conceptos base de ITIL 4 y se concentra en la evolución de la arquitectura de servicios: toma de decisiones basada en datos (Data-Driven), optimización avanzada de Value Streams y la integración de IA-enabled ways of working. Es una actualización de alto impacto centrada en la aplicación inmediata de los diferenciales de ITIL 5.



ITIL® 5 Managing Professional (MP)

Especialización en Orquestación y Ejecución de Servicios End-to-End.

Esta designación valida la competencia técnica para traducir la estrategia organizacional en resultados de negocio medibles y operables. El pathway está compuesto por una serie de módulos de especialización que cubren todo el ecosistema técnico:

- ITIL Foundation (v5)
- ITIL Product (v5): Gestión del ciclo de vida del producto digital.
- ITIL Service (v5): Entrega y soporte de alta disponibilidad.
- ITIL Experience (v5): Enfoque en la telemetría y satisfacción del usuario (UX).
- ITIL Transformation (v5): Gestión del cambio y evolución de capacidades.

ITIL® 5 Strategic Leader (SL)

Liderazgo de Transformación en Entornos Disruptivos y Cognitivos.

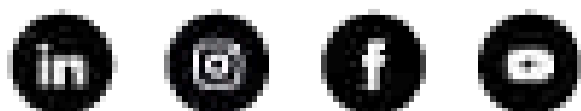
Esta ruta acredita la capacidad de liderar la estrategia tecnológica y la transformación organizacional en ecosistemas complejos impulsados por IA. Se enfoca en la gobernanza de alto nivel y la resiliencia estratégica. El esquema requiere completar:




- ITIL Foundation (v5)
- ITIL Strategy (v5): Alineación competitiva y visión de mercado.
- ITIL Transformation (v5): Ejecución de cambios estructurales y adopción de tecnologías emergentes.

ITIL® Official Qualification Scheme



La transición a **ITIL® 5** no es opcional para las empresas que buscan competitividad. Al combinar el respaldo oficial de **PeopleCert**, la potencia de **Atlassian** y la **metodología de IT Institute**, las organizaciones pueden transformar su departamento de TI en un motor de valor inteligente y automatizado.



 José Luis Lagrange 103-PISO 3 AL Palanca, Miguel Hidalgo, 11550, CDMX
 +52 (55) 54 167573 / +52 (55) 3300 0650
 info.brain.mx.df@it-institute.org