



## Implementando y Adoptando ITIL® edición 2011

TALENTO + PASIÓN + EXPERIENCIA



Insurgentes Sur N° 800 Piso 8, Col. Del Valle. México, D.F. C.P.03100  
T: +52 (55) 5061 4946  
<http://www.bpgurus.com>  
[info@bpgurus.com](mailto:info@bpgurus.com)

# Implementando y Adoptando ITIL® edición 2011

## Descripción del Curso:

El propósito de este curso es capacitar al participante para conocer y comprender los diferentes elementos relacionados con la implementación de ITIL V3, proporcionando ejercicios prácticos que refuercen y ejemplifiquen los conceptos expuestos por el instructor.

Es idóneo para los profesionales de TI que deseen implementar ITIL® y que tienen dudas acerca de ¿Por dónde empezar?, ¿Cuál es la secuencia de procesos a implementar?, ¿Cómo lo hacemos? entre otras.

## Información IMPORTANTE:

¿Sabía usted que el 29 de Julio del 2011 TSO (la editorial oficial del gobierno inglés, OGC) publicó una nueva edición de los libros de ITIL con cientos de mejoras en la consistencia y conceptos de los mismos? Bueno, pues tenemos la fortuna de anunciarle que uno de nuestros consultores es revisor oficial del libro “Operación del Servicio” por lo que ha participado activamente durante más de un año con TSO para proponer dichas mejoras y, de igual forma, generó nuestros cursos!

De igual forma estamos orgullosos de comunicarle que trabajamos directamente con APMG durante los meses de Junio y Julio del 2011 en el proyecto de traducción oficial del glosario de términos del inglés al español, esta es una excelente noticia ya que esto garantiza que, las traducciones de nuestros materiales están alineados de manera inmediata a este nuevo glosario garantizándole que no tendrá que preocuparse por el idioma inglés o una mala traducción. De igual forma este glosario es la base para la traducción de los nuevos exámenes de certificación ITIL edición 2011.

## Objetivos de aprendizaje:

Al finalizar exitosamente los componentes de capacitación, examinación y certificación de este curso, el participante será competente en las siguientes áreas

- Descripción de ITIL® edición 2011.
- Visión.
- Evaluación.
- Planificación.
- Definir el SGSTI.
- Procesos de ST como conductores/coordinadores.
- Procesos de SO como la cara de TI ante el cliente.
- Procesos de SD agregando valor al servicio de TI.
- Catálogo de servicios, SLM, Service Desk.
- Implementación.



## **Audiencia**

Este curso está dirigido a:

- Directores de TI que requieran una visión general de la implementación de ITIL®.
- Los gerentes o jefes de departamento de TI que requieren una estrategia para la implementación de ITIL® edición 2011.
- Los profesionales de TI que requieren o desean implementar ITIL® edición 2011 en su labor diaria. Esto puede incluir, pero no está limitado a los profesionales de TI, administradores de procesos y de áreas de TI.

## **Prerrequisitos**

Este curso no tiene prerrequisitos establecidos que tengan que cumplirse antes de tomarlo, sin embargo, se recomienda haber cursado Fundamentos de ITIL® edición 2011.

## **Características del curso**

El curso tiene las siguientes características:

- Está estructurado en unidades temáticas, cada una de las cuales presenta una parte de la teoría seguida de ejercicios de práctica.
- El material utilizado está en español e inglés e incluye teoría, ejercicios de práctica e información complementaria.
- Se entrega una constancia de asistencia.
- Tiene una duración de 2 días.
- Tiene un cupo mínimo de 4 y máximo de 25 participantes.

## Temario

El temario del curso es el siguiente:

1. Descripción de ITIL® V3
  - Beneficios
  - Certificaciones
2. Visión
  - Caso de Negocio
  - Definir alcance
3. Evaluación
  - Brechas: Procesos, Tecnología, Organización, Gobierno
  - Acciones clave para el cierre de brechas
  - Logros en el corto plazo
4. Planificación
  - Plan y programa de implementación
5. Definir SGSTI
  - Diseño de procesos
  - Asignación de roles
  - Selección de herramientas
  - Comunicación y concientización
  - Plantillas, formatos y reportes
6. Procesos de ST como conductores/coordinadores
7. Procesos de SO como la cara de TI ante el cliente
8. Procesos de SD agregando valor al servicio de TI
9. Catálogo de servicios, SLM, Service Desk
10. Implementación
  - Cambio organizacional
  - Capacitación
  - Implementación
  - Gobierno
  - Recomendaciones

*ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. The Swirl™ logo is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.*

*ISO, IEC, Microsoft®, MOF®, COBIT®, ISACA®, CISA®, CISM®, CRISC®, Risk IT®, SEI®, CMMI®, PMI®, PMP®, PMBOK®, Glomark-Governan, EVC™, Genius®, BMC®, Remedy®, HP®, Service Manager®, BAC® are trademarks or registered trademarks of their respective holders.*

*All other bodies of knowledge, certifications, organizations, companies, products, services, brands, and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.*