



Instituto Tecnológico  
de Teléfonos de México S.C.

I N T T E L M E X **it**

# Programas de Formación en Alta Dirección IT

**TELMEX**  
**2010**

Impulso a la Innovación Tecnológica

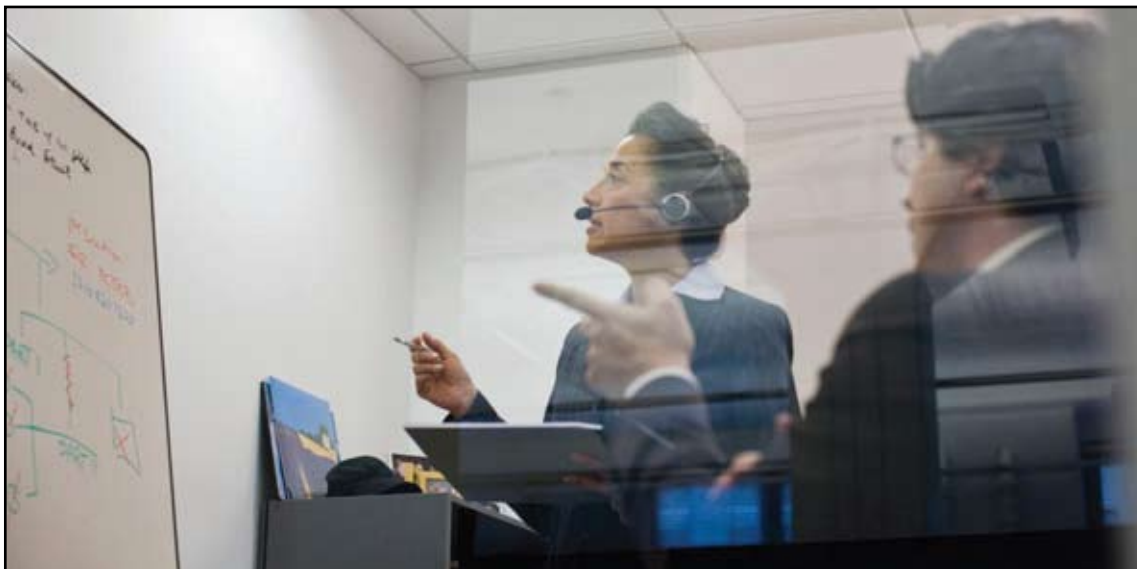
# Programas de formación

La época que nos ha tocado vivir está llena de retos y oportunidades. En este contexto, el uso eficiente de las Tecnologías de la Información es uno de los elementos críticos en el logro de las metas y objetivos organizacionales. El conocimiento, asimilación y explotación de estas tecnologías son factores decisivos que pueden hacer la diferencia en el desarrollo de las empresas, generando rentabilidad y beneficios en entornos competitivos y sumamente dinámicos. Por ello, Teléfonos de México ha venido desarrollando la iniciativa “TELMEX 2010: Impulso a la Innovación Tecnológica”.

Los ejes rectores de esta iniciativa son: Conectividad, Educación y Cultura Digital y Tecnologías de la Información, enfocados al impulso del desarrollo tecnológico de nuestro país.

Producto de la experiencia de más de 19 años en el campo de la enseñanza en tecnología, Teléfonos de México y el Instituto Tecnológico de Teléfonos de México dan un nuevo paso hacia el futuro, con la creación de su nuevo centro de formación especializada en tecnologías de la Información: el Inttelmex IT. El objetivo central de este Instituto es la formación de ejecutivos, profesionales y especialistas en este campo, capaces de analizar y resolver problemas tecnológicos de forma innovadora, con la aplicación de normas y estándares internacionales, para que puedan desarrollar e incorporar mejores prácticas en las empresas e instituciones que participan en todos los sectores productivos.

En Inttelmex IT se ha desarrollado una serie de Programas de Formación que han sido diseñados por especialistas en tecnologías de la información, en estricto apego a la misión del Inttelmex IT: formar profesionistas del más alto nivel, para coadyuvar a la competitividad de empresas e instituciones nacionales.



Programas de  
Formación

## Objetivos del Inttelmex IT

- Formación y desarrollo de profesionales y especialistas en tecnologías de la información, capaces de analizar y resolver problemas tecnológicos de forma innovadora, aplicando normas y estándares internacionales
- Desarrollo de proyectos integrales en tecnologías de la información con el uso de metodologías educativas de vanguardia
- Vinculación de la formación académica con las problemáticas reales que enfrenta la industria de IT
- Capacitación de especialistas para su acreditación en certificaciones nacionales e internacionales en IT
- Formación de profesionales capaces de analizar y proyectar las necesidades emergentes de la industria, y de diseñar soluciones que permitan la mejora continua del negocio y sus procesos



Programas de  
Formación

# Grados Académicos

## Introducción

En Inttelmex It desarrollamos una nueva generación en el campo de las Tecnologías de información:

- Maestría en Administración de Empresas de IT
- Especialización en IT

Los planes de Estudio cuentan con una estructura dual diseñada a partir de la vinculación entre la industria y la academia.

A. Alineamiento con las competencias de las funciones comunes a posiciones clave de las empresas líderes en IT, por lo que el egresado estará preparado para desarrollarse de inmediato en cualquier sector e industria.

B. Incorporación de los fundamentos de todos los campos y áreas de conocimiento, comunes a los mismos grados en Tecnologías de Información de las Universidades más reconocidas a nivel mundial.

Opera mediante una malla modular de asignaturas conformada por una plataforma básica general y una plataforma especializada que complementa la formación requerida en el trabajo basado en proyectos.

El programa se divide en cuatrimestres y el proceso de evaluación está basado en retos tecnológicos.

Grados Académicos

# Sistema modularizable para la obtención de grados académicos y formación profesional

## Oferta Educativa:

1. Maestría en Administración de Empresas de IT en 2 años, con reconocimiento oficial de la SEP (en proceso).
2. Especialidad en IT en un año, con reconocimiento oficial de la SEP (en proceso).
3. Conformación de Diplomados IT dependiendo de los intereses de formación de cada cliente, diploma entregado por Inttelmex IT, duración máxima de 150 horas, diferido en 6 meses.
4. Impartición por Módulos, de acuerdo a los intereses de formación del cliente, se entregará constancia del Inttelmex IT.

**Nota 1:** Cada módulo contará con un valor en créditos para la obtención de grados académicos.

**Nota 2:** Cada Grado Académico iniciará con una Sesión de Inducción al Sistema Inttelmex IT.

**Nota 3:** Como complemento a la formación profesional, tendrán acceso a conferencias, congresos y asesorías especializadas.

## Horarios y sesiones:

**Maestría y Especialidad:** 2 sesiones semanales de 5 horas de cada una

**Diplomados:** sábados de 9:00 a 15:00 hrs.

**Módulos:** 5 horas cada uno.

**Conferencias y Congresos:** de 2 a 4 horas, presenciales y a distancia.

## Lugar de impartición:

Sede del Inttelmex IT en la calle de República de Uruguay #58, 2º Piso, Col. Centro, CP 06060, Delegación Cuauhtémoc, México D.F.

## Informes:

Las personas interesadas podrán solicitar información al Teléfono (55) 5512 4192 con atención a Irma Mancebo del Castillo Parres o a los correos electrónicos [inttelmexit@telmex.com](mailto:inttelmexit@telmex.com) o [imancebo@telmex.com](mailto:imancebo@telmex.com)

Grados  
Académicos



# Modelo IT- Grados, Maestría y Especialidad en IT

## El Modelo IT Grados Maestría y Especialidad IT

- Es una propuesta de la industria para la industria, orientada a la innovación tecnológica en la que convergen la visión de negocio y la visión tecnológica para el desarrollo de estrategias en TI.
- Diseñado a partir de las competencias de la industria de TI, para una nueva generación estrategias IT.

## Descripción

### Primer Año

- Orientado a formar un Diseñador de Soluciones integrales en IT
- Obtiene certificado de Especialidad y
- Temas eje: Soluciones integrales TI

En el primer cuatrimestre el estudiante define y estructura su proyecto, demuestra su viabilidad y capacidad para la innovación, fundamenta y diseña la estructura general.

En el segundo cuatrimestre el estudiante desarrolla su proyecto, realiza pruebas funcionales, lo somete a las validaciones correspondientes de valor e impacto.

En el tercer cuatrimestre el estudiante deberá plantear su inserción en la industria y probarla como una solución tecnológica integral.

### Segundo Año

- Orientado a formar al Responsable del área de Tecnologías de Información de una Empresa
- Obtiene título de Maestría
- Temas eje: Gestión estratégica de TI

En el primer cuatrimestre el estudiante deberá integrar todos los elementos para la estrategia de innovación del negocio que soportará la solución integral diseñada

En el segundo cuatrimestre el estudiante formulará estrategia de aplicabilidad, sustentabilidad y rentabilidad para el negocio con base en la solución o soluciones diseñadas

En el tercer cuatrimestre el estudiante será capaz de diseñar un Modelo de Gestión de TI en la organización. Presentará el proyecto final con el diseño de la estrategia IT: planeación, operación y evaluación alienado a los objetivos del negocio, con indicadores clave, sobre procesos relacionados, infraestructura y servicios.

## Actividades generales

- Ejecución en laboratorios, trabajo de campo y de aula.
- Labores de investigación
- Interacción con especialistas
- Mesas de debate

## Dirigido a

Personal involucrado en la toma de decisiones tácticas y estratégicas de una organización dentro de cualquier industria.

## Sistema IT de Evaluación por Competencias

Valora los resultados en función de las competencias desarrolladas por los estudiantes, probadas a través de los productos generados durante el programa, bajo las premisas construir y crear para la innovación.

Para ello las asignaturas del plan curricular están compuestas por módulos con un determinado valor en créditos. Los alumnos tienen la opción además de elegir otras materias modulares complementarias de las áreas de especialidad, para la realización de sus proyectos eje. Los proyectos eje de cada estudiante deberán tener una inserción demostrable en la cadena de valor de la industria a la que pertenece, a partir de una estrategia de negocio basada en la explotación de IT.

El progreso en el desarrollo y los resultados del proyecto eje que atraviesa todo el programa, determinará el nivel de competencia alcanzado por el estudiante, valoración que se realizará periódicamente por el comité evaluador.

El sistema está orientado a la formación de un consultor estratégico tecnológico de negocios, para promover la eficiencia operativa de las organizaciones. Forma al estratega que propicia la interoperabilidad de los sistemas bajo la comprensión integral de las necesidades de todas las áreas de una organización. El sistema genera expertos en tecnología de punta, capaz de asesorar tecnológicamente a las empresas para la proyección y logro de metas. Promueve la innovación tecnológica y la creación de nuevos negocios a partir del desarrollo de una visión integral para el uso y explotación de la tecnología. Capaz de diseñar sistemas acordes con la evolución de la organización anticipando el futuro, para desarrollar organizaciones flexibles y adaptables al entorno competitivo. Convierte la información en un valor de capital fundamental para la organización, con habilidades clave de liderazgo tales como creatividad, innovación, colaboración, comunicación y negociación a través de todo el programa.

Para la elección de materias libres por área de especialidad, deberán cubrirse determinados requisitos de conocimientos, habilidades y horas de estudio que el estudiante podrá desarrollar durante el programa motivado por su interés personal, independientemente de las proporcionadas por el plan curricular base.

Además de contar con Maestros por asignatura de tiempo completo y Maestros Investigadores responsables que asesoren sobre los proyectos a pequeños grupos de alumnos, los estudiantes podrán tener acceso a medios de asesoría del más alto nivel que requiera su proyecto, con base en el valor de la investigación realizada que lo justifique.

Al final de cada cuatrimestre se notificarán a al alumno y a la empresa través del área correspondiente las calificaciones del proyecto a la competencia desarrollada por el estudiante.

El Comité de Evaluación será el encargado de realizar las valoraciones sobre los proyectos y determinar su avance y requerimientos para la investigación y la asesoría especializada en cada campo.

Esta valoración se realizará con base en el sistema americano de evaluación, debiendo mantenerse dentro de márgenes aprobatorios de excelencia al finalizar cada cuatrimestre. Los estudiantes que por algún motivo no lograran alcanzarlo, perderían créditos que tendrían que volver a cursar.

## Comité de Evaluación

Conformado por especialistas con historial en publicaciones, reconocimientos internacionales en su campo de estudio y que han desarrollado proyectos de innovación tecnológica y de negocios.

## Acreditaciones

Los egresados de la Maestría obtendrán el grado con reconocimiento de la SEP

Los egresados de la Especialidad obtendrán un certificado con reconocimiento de la SEP

## Foros de Trabajo en creatividad e innovación tecnológica

Periódicamente los estudiantes deberán participar en foros para la exposición y fundamentación de sus proyectos a un grupo de especialistas reconocidos en la industria. Obtendrán retroalimentación y orientación de personalidades en el ramo de las TI's y los negocios.

## Actualización empresarial, mundo IT.

Asimismo tendrán la oportunidad de asistir a conferencias y congresos relacionados con el campo de estudio y sus proyectos, conversaciones con expertos de diferentes partes del mundo sobre tendencias e innovación TI.



## Otra opción de formación:

### Modelo IT- Cursos de Grado

Esta opción está dirigida a quienes tienen necesidades muy específicas localizadas en algún punto del plan IT-Grados.

Para acceder a ellos deberán cubrir los requisitos correspondientes determinados para cada uno.

En este caso el estudiante obtiene únicamente un certificado Inttelmex IT.

Para aprobar los cursos el estudiante deberá demostrar la competencia desarrollada y un producto terminal fundamentado en un proyecto específico de su organización.

### Proceso de Admisión

#### Perfil de Ingreso

- Ser titulado de las carreras de ingeniería en computación, ingeniería en sistemas computacionales, ingeniería en telemática, ingeniería en telecomunicaciones, Licenciatura en informática, o alguna otra Licenciatura con trayectoria probada en las áreas de tecnología y sistemas.
- Experiencia laboral mínima de 3 años dirigiendo áreas y grupos de sistemas, tecnologías
- Dominio mínimo de 80% del idioma inglés, lectura, comprensión y conversación básica de negocios.
- Carta de recomendación de la empresa y del jefe inmediato

El Proceso consta de 2 etapas a través de las cuales el aspirante demostrará su aptitud para ingresar al programa del Modelo IT-Grados, para Maestría o Especialidad.

Con base en los resultados, será el Comité de Evaluación el que determinará quiénes podrán ingresar

Los resultados serán irrevocables y de carácter confidencial

#### Etapas 1 Presentar examen de conocimientos y habilidades

- El aspirante será evaluado en solución de problemas y demostrará sus conocimientos y habilidades en materia de negocios IT.
- Responderá un examen de conocimientos generales en materia tecnológica

## Etapa 2 Entregar Anteproyecto

- Este podrá ser resultado de alguna iniciativa de la Empresa relativo a la mejora de sus procesos, de sus productos, de sus servicios o a la innovación o creación de algo nuevo.
- Este constituirá el proyecto eje que trabajará durante todo el programa, el cual deberá estar enfocado a la innovación con IT's para su empresa.
- Deberá especificar su objetivo, importancia e impacto y deberá contar con todos los elementos formales de un anteproyecto en 3 cuartillas.

Al finalizar estas dos fases, los aspirantes aprobados con los resultados más altos serán entrevistados por el Comité Evaluador con base en su anteproyecto, quienes determinarán su incorporación al programa.

## Entrega de Resultados

Los resultados se enviarán por correo electrónico directamente a la Empresa solicitante. La empresa deberá confirmar su interés y el de los aspirantes con un correo electrónico a Inttelmex IT.

Los aspirantes aprobados deberán inscribirse en las instalaciones del Inttelmex IT .

Copia notariada de:

- Historial Académico de licenciatura con el 100% de asignaturas acreditadas
- Título profesional
- Cédula profesional
- Acta de nacimiento original
  
- Identificación oficial
- Folio de Registro Inttelmex IT con el que presentaron examen de admisión

# Especialidad en IT

## Objetivo

Diseñará, gestionará y operará soluciones integrales en IT de acuerdo a la estrategia y modelo de negocio, que asegure los resultados e impacto proyectados bajo normas y estándares internacionales requeridos por su industria.

## Perfil de Egreso

- Realiza un diagnóstico para identificar las necesidades del cliente
- Supervisa la implantación de las mejores prácticas para la aplicación de las soluciones
- Evalúa nuevas plataformas de hardware y software
- Planea y coordina actividades para el desarrollo de software.
- Evalúa reportes de base de datos con diferentes tecnologías
- Garantiza que las aplicaciones sean consistentes con la industria, estándares y con las necesidades del cliente
- Es responsable de la calidad de las aplicaciones diseñadas
- Interpreta información para la toma de acciones preventivas o correctivas relacionadas con la información.
- Establece la ruta crítica de la implantación de un proyecto, definiendo procesos, fases, entregables, etc.
- Busca a través de la innovación oportunidades para la operación eficiente de la infraestructura de IT's.
- Alinea la planeación táctica y operativa con la estrategia IT y la estrategia de la organización

Especialidad en IT	AÑO 1	Módulos I	Módulos II	Módulos III
		Innovación IT en las organizaciones	Modelado y análisis de sistemas de información	Selección, suministro y aprovisionamiento de la infraestructura IT
		Administración de proyectos de Tecnologías de Información	Ingeniería de Software	Seguridad Informática
		Redes y Telecomunicaciones	Modelado y desarrollo de software	Área de especialización
		Diseño y desarrollo de bases de datos	Administración de sistemas operativos	Proyecto final

Áreas de Especialización	Desarrollos WEB y herramientas
	Tecnologías y aplicaciones móviles
	Comunicaciones inalámbricas
	Programación orientada a objetos
	Administración avanzada de Bases de datos
	Diseño y desarrollo de multimedia
	Diseño y desarrollo de juegos
	Administración avanzada de sistemas operativos
	Redes empresariales multiservicio de nueva generación
	Gestión del Centro de Datos
	Auditoría informática
	Normatividad y mejores prácticas en la gestión de las IT
Innovación Tecnológica	

# Maestría de Administración de Empresas de IT

## Objetivo

Evaluará, diseñará e integrará estrategias de IT al negocio, que generen valor y ventaja competitiva sostenible en las organizaciones, creando un ecosistema que garantice la evolución del negocio, incrementando la productividad y generando una cultura de innovación en la industria.

## Perfil de Egreso

- Establece el vínculo entre la planeación estratégica y la capacidad de operación tecnológica
- Evalúa y recomienda oportunidades de negocios, inversiones y regulaciones en materia de IT
- Establece mecanismos para entender las acciones de sus competidores y tomar las medidas necesarias en IT
- Establece estrategias y planes de contingencia en IT
- Analiza el impacto financiero de los proyectos de IT
- Determina el modelo de cobertura óptima en IT de acuerdo a la estrategia de negocio
- Crea planes de corto y largo alcance para los clientes basado en el conocimiento del negocio y las tendencias tecnológicas
- Ejecuta alianzas con los líderes IT del mercado
- Busca nuevos nichos de negocio y alianzas en las IT
- Comunica a la alta dirección los alcances y limitaciones de la infraestructura tecnológica con los que cuenta la empresa
- Define estándares y políticas para el desarrollo e instrumentación de soluciones en IT
- Dirige y motiva al grupo hacia el logro de los objetivos, retroalimenta con oportunidad y gestiona los recursos
- Establece los mecanismos para la adopción de la tecnología en las personas que forman parte de la organización, promoviendo su participación e involucramiento para generar ventajas en un entorno cada vez más competitivo



Maestría en Administración de Empresas de IT	AÑO 1	Módulos I	Módulos II	Módulos III
		Innovación IT en las organizaciones	Modelado y análisis de sistemas de información	Selección, suministro y aprovisionamiento de la infraestructura IT
		Administración de proyectos de Tecnologías de Información	Ingeniería de Software	Seguridad Informática
		Redes y Telecomunicaciones	Modelado y desarrollo de software	Área de especialización
	Diseño y desarrollo de bases de datos	Administración de sistemas operativos	Proyecto final	
	AÑO 2	Módulos IV	Módulos V	Módulos VI
		El impacto de las IT en los modelos de negocio	Evaluación financiera de proyectos IT	Inteligencia para el negocio
		Planeación de IT: Modelos de alineamiento estratégico	IT en el análisis y entendimiento del mercado	Operaciones de las IT
		Diseño e innovación de nuevos procesos de negocio	Administración del conocimiento	Área de especialización
	e-governance	Gestión de la relación con los clientes	Proyecto final	

Áreas de Especialización	Desarrollos WEB y herramientas
	Tecnologías y aplicaciones móviles
	Comunicaciones inalámbricas
	Programación orientada a objetos
	Administración avanzada de Bases de datos
	Diseño y desarrollo de multimedia
	Diseño y desarrollo de juegos
	Administración avanzada de sistemas operativos
	Redes empresariales multiservicio de nueva generación
	Gestión del Centro de Datos
	Auditoría informática
	Normatividad y mejores prácticas en la gestión de las IT
Innovación Tecnológica	



Maestría de  
Administración  
de Empresas IT

# ITIL® V3 Foundations

## Introducción

ITIL (IT Infrastructure Library) es el estándar de facto reconocido mundialmente para la administración y gestión de los servicios tecnológicos. El cual a través de su aproximación por procesos, provee un conjunto de mejores prácticas probadas mundialmente por compañías públicas y privadas, proveedores, fabricantes de software y consultores.

Hoy en día las áreas de tecnología deben establecer mecanismos que permitan una correcta gestión de los servicios provistos a la organización y un alineamiento con la estrategia corporativa. La Gestión de Servicios IT permite lograr una prestación de servicios orientada hacia el cliente y acorde con las necesidades de negocio.

## Perfil de Ingreso

Fundamentos de ITIL V3 le proporciona una descripción general del Ciclo de vida de la Administración de Servicios de IT y sus procesos, funciones y roles de soporte. El curso también le permite comprender cómo se puede adoptar y adaptar un marco integrado de Administración de Servicios de IT dentro de su propia organización.

## Dirigido a

Gerentes y personal de IT como dueños de procesos, gerentes de aplicaciones, de proyecto y del negocio directamente involucrados en IT. Cualquier miembro de una organización de IT en el ámbito de la entrega de servicios.

## Pre-requisitos

Inglés – Nivel Lectura y Comprensión

## Contenido

1. Introducción a ITIL y a las mejores prácticas
2. Ciclo de Vida del Servicio
3. Operación del Servicio
4. Transición del Servicio
5. Estrategia del Servicio
6. Diseño del Servicio
7. Mejora Continua del Servicio
8. Preparación del Examen

Formación para  
Certificaciones  
Internacionales IT

## Ponentes

### Jorge Ignacio Blanco López

Consultor de Pink Elephant

---

#### Preparación Profesional

Maestría en Marketing, ITESM

Maestría en Administración de Negocios, ITESM

#### Experiencia Laboral

Director IT Baxter México

### Carlos Castañeda

Consultor de Pink Elephant

---

#### Preparación Profesional

Maestría en Tecnologías de Información, Universidad de Guadalajara

#### Experiencia Laboral

Gerente de IT, Promotora Desarrollo Tecnológico

## Información general

### Lugar de impartición:

Sede del Inttelmex IT en la calle de República de Uruguay #58, 2º Piso,  
Col. Centro, CP 06060, Delegación Cuauhtémoc, México D.F.

### Duración:

El curso se desarrollará en 5 sesiones

### Horario:

Matutino: Lunes a Viernes de 9-13 hrs.

Vespertino: Lunes a Viernes de 14-18 hrs.

### Informes:

Las personas interesadas podrán solicitar información al Teléfono (55) 5512 4192 con atención a Irma Mancebo del Castillo Parres o a los correos electrónicos [inttelmexit@telmex.com](mailto:inttelmexit@telmex.com) o [imancebo@telmex.com](mailto:imancebo@telmex.com)



Formación para  
Certificaciones  
Internacionales IT

# ITIL® Practitioner: Operational Support & Analysis

## Introducción

ITIL (IT Infrastructure Library) es el estándar de facto reconocido mundialmente para la administración y gestión de los servicios tecnológicos. El cual a través de su aproximación por procesos, provee un conjunto de mejores prácticas probadas mundialmente por compañías públicas y privadas, proveedores, fabricantes de software y consultores.

Hoy en día las áreas de tecnología deben establecer mecanismos que permitan una correcta gestión de los servicios provistos a la organización y un alineamiento con la estrategia corporativa. La Gestión de Servicios IT permite lograr una prestación de servicios orientada hacia el cliente y acorde con las necesidades de negocio.

## Perfil del Egresado

Con este curso aprenderá como el Soporte y Análisis Operativo (OSA) representan la capacidad de un conjunto de procesos y funciones de ITIL V3 para soportar efectivamente los Servicios de una Organización a lo largo de las operaciones cotidianas de IT. Dentro de las actividades específicas incluyen el adecuado monitoreo de los eventos; el cumplimiento de las Solicitudes; el otorgamiento de derechos de acceso; y minimizar los efectos adversos de los Incidentes y Problemas.

## Dirigido a

Los individuos que han alcanzado el ITIL Foundations Certificate in IT Service V3 y que desean avanzar a las certificaciones de nivel superior de ITIL.

Las personas que participan en los procesos de OSA y que requieren una profunda comprensión de cómo se pueden utilizar para mejorar la calidad de los servicio de soporte de IT dentro de una organización.

Los profesionales de IT que trabajan en una organización que ha adoptado ITIL y que necesitan estar informados y posteriormente contribuir a un programa de mejora continua del servicio.

## Pre-requisitos

- El Participante deberá contar con el Certificado de Fundamentos de ITIL V3 o el certificado Bridge to ITIL V3, el cual deberá ser presentado en original para ser inscrito
- Inglés – Nivel Lectura y Comprensión

## Contenido

1. Introduction To Service Management
2. Introduction To Service Operation
3. Service Operation Functions
4. Processes
5. Technical Considerations
6. Implementation
7. Challenges, Critical Success Factors & Risks
8. Exam Preparation & Exam

## Ponente

### Jorge Ignacio Blanco López

Consultor de Pink Elephant

---

#### Formación Profesional

Maestría en Marketing, ITESM

Maestría en Administración de Negocios, ITESM

#### Experiencia Laboral

Director IT Baxter México

## Información general

### Lugar de impartición:

Sede del Inttelmex IT en la calle de República de Uruguay #58, 2º Piso,  
Col. Centro, CP 06060, Delegación Cuauhtémoc, México D.F.

### Duración:

El curso se desarrollará en 5 sesiones

### Horario:

Lunes a Viernes de 9-18 hrs.

### Informes:

Las personas interesadas podrán solicitar información al Teléfono (55) 5512 4192 con atención a Irma Mancebo del Castillo Parres o a los correos electrónicos [inttelmexit@telmex.com](mailto:inttelmexit@telmex.com) o [imancebo@telmex.com](mailto:imancebo@telmex.com)

Formación para  
Certificaciones  
Internacionales IT



# ITIL® Practitioner: Release, Control & Validation

## Introducción

ITIL (IT Infrastructure Library) es el estándar de facto reconocido mundialmente para la administración y gestión de los servicios tecnológicos. El cual a través de su aproximación por procesos, provee un conjunto de mejores prácticas probadas mundialmente por compañías públicas y privadas, proveedores, fabricantes de software y consultores.

Hoy en día las áreas de tecnología deben establecer mecanismos que permitan una correcta gestión de los servicios provistos a la organización y un alineamiento con la estrategia corporativa. La Gestión de Servicios IT permite lograr una prestación de servicios orientada hacia el cliente y acorde con las necesidades de negocio.

## Perfil del Egresado

Con este curso aprenderá como la Liberación, Control y Validación (RCV) representa la capacidad de un conjunto de procesos de ITIL V3 para planificar correctamente la transición del Servicio; evaluar los cambios; crear, probar e implementar las Liberaciones; validar los Cambios antes de que entren a producción y evaluar los cambios una vez que están en operación para asegurar que se obtuvieron los beneficios, al mismo tiempo que se minimizan los efectos adversos. Además, la organización podrá transferir el nivel adecuado de conocimientos a la gente indicada, a través de sistemas efectivos y eficientes de Administración del Conocimiento y de la Configuración.

## Dirigido a

- Administradores o gerentes de cambios, emisiones e implementación
- Administradores de configuración
- Administradores de la red e infraestructura
- Cualquier profesional de IT involucrado en los procesos antes descritos

## Pre-requisitos

- El Participante deberá contar con el Certificado de Fundamentos de ITIL V3 o el certificado Bridge to ITIL V3, el cual deberá ser presentado en original para ser inscrito
- Inglés – Nivel Lectura y Comprensión

## Contenido

1. Introduction
2. Knowledge Management
3. Let's talk about tools
4. Request Fulfillment
5. Service Asset & Configuration Management
6. Change Management
7. Service Validation & Testing
8. Release & Deployment Management
9. Evaluation
10. Exam preparation & exam

## Ponente

### Jorge Ignacio Blanco López

Consultor de Pink Elephant

---

#### Formación Profesional

Maestría en Marketing, ITESM

Maestría en Administración de Negocios, ITESM

#### Experiencia Laboral

Director IT Baxter México

## Información general

### Lugar de impartición:

Sede del Inttelmex IT en la calle de República de Uruguay #58, 2º Piso,  
Col. Centro, CP 06060, Delegación Cuauhtémoc, México D.F.

### Duración:

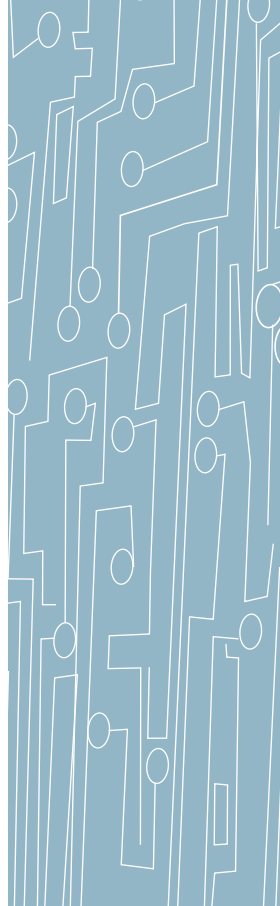
El curso se desarrollará en 5 sesiones

### Horario:

Lunes a Viernes de 9-18 hrs.

### Informes:

Las personas interesadas podrán solicitar información al Teléfono (55) 5512 4192 con atención a Irma Mancebo del Castillo Parres o a los correos electrónicos [inttelmexit@telmex.com](mailto:inttelmexit@telmex.com) o [imancebo@telmex.com](mailto:imancebo@telmex.com)



Formación para  
Certificaciones  
Internacionales IT

# Managing across the Lifecycle

## Introducción

ITIL (IT Infrastructure Library) es el estándar de facto reconocido mundialmente para la administración y gestión de los servicios tecnológicos. El cual a través de su aproximación por procesos, provee un conjunto de mejores prácticas probadas mundialmente por compañías públicas y privadas, proveedores, fabricantes de software y consultores.

Hoy en día las áreas de tecnología deben establecer mecanismos que permitan una correcta gestión de los servicios provistos a la organización y un alineamiento con la estrategia corporativa. La Gestión de Servicios IT permite lograr una prestación de servicios orientada hacia el cliente y acorde con las necesidades de negocio.

## Perfil del Egresado

Determinará los componentes críticos de éxito, los beneficios, el valor, y los costos de la dinámica, de acuerdo al posicionamiento y transición del ciclo de vida de sus servicios IT. Planificará la alineación, el alcance, los recursos, las capacidades, la comunicación, la calidad, la transferencia de conocimientos, gestión de relaciones de negocios y retiro de los servicios. Analizará la gestión del Cambio Estratégico y la Gestión de Riesgos.

## Dirigido a

Los individuos que han alcanzado el ITIL Foundations Certificate in IT Service V3 y que deseen obtener la certificación ITIL de Expertos en Administración de Servicios de IT.  
Los CIOs, los altos directivos de IT, gerentes y supervisores, profesionales de IT y operación profesional de IT, que participan en alguna o todas las fases del ciclo de vida o de los servicios y procesos.  
Las personas que buscan avanzar hacia el Master de ITIL en gestión de servicios IT.

## Pre-requisitos

- El Participante deberá contar con el Certificado de Fundamentos de ITIL V3 o el certificado Bridge to ITIL V3, el cual deberá ser presentado en original para ser inscrito
- Además, los candidatos también deben cumplir con cualquiera de los siguientes puntos:
- 15 créditos mínimos de una selección equilibrada del ciclo de vida de ITIL
- 12 créditos mínimos de ITIL V1 o Foundation V2, Practitioners ITIL V1 o V2, así como 5 créditos de la calificación puente de la V2-V3 de ITIL Service Manager
- Inglés – Nivel Lectura y Comprensión

## Contenido

1. Common Concepts
2. Strategy & Planning
3. Analysis & Design
4. Build, Test & Implement
5. Operations
6. Continual Service Improvement
7. Governance
8. Risk Management
9. Organizational Change
10. Communications
11. Knowledge Management
12. Exam Preparation

## Ponente

### Jorge Ignacio Blanco López

Consultor de Pink Elephant

---

#### Formación Profesional

Maestría en Marketing, ITESM

Maestría en Administración de Negocios, ITESM

#### Experiencia Laboral

Director IT Baxter México

## Información general

### Lugar de impartición:

Sede del Inttelmex IT en la calle de República de Uruguay #58, 2º Piso,  
Col. Centro, CP 06060, Delegación Cuauhtémoc, México D.F.

### Duración:

El curso se desarrollará en 5 sesiones

### Horario:

Lunes a Viernes de 9-18 hrs.

### Informes:

Las personas interesadas podrán solicitar información al Teléfono (55) 5512 4192 con atención a Irma Mancebo del Castillo Parres o a los correos electrónicos [inttelmexit@telmex.com](mailto:inttelmexit@telmex.com) o [imancebo@telmex.com](mailto:imancebo@telmex.com)

Formación para  
Certificaciones  
Internacionales IT

# COBIT®

# Fundamentals

## Introducción

De acuerdo con el Instituto de Gobernabilidad IT (ITGI), la gobernabilidad de IT es considerada como crítica y como una disciplina de administración dentro de las empresas públicas o privadas.

Una gobernabilidad efectiva de IT contribuye a asegurar que las tecnologías de información soportan los objetivos del negocio, maximizan la inversión del negocio y maneja apropiadamente las oportunidades relacionadas, así como sus riesgos. Estos riesgos incluyen consecuencias legales y financieras por incumplimiento con legislaciones contables corporativas.

Este curso en el marco de COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) comprende su contenido central, control de objetivos, las guías de la administración y los modelos de madurez. Usando ejemplos prácticos y escenarios basados en aprendizaje; los participantes obtendrán la comprensión de cómo COBIT soporta la gobernabilidad de IT, la alinea con las metas del negocio, administra riesgos y maximiza beneficios.

## Perfil del Egresado

Analizará y reconocerá cómo la Administración de IT afecta a las organizaciones. Analizará cómo COBIT soporta a la Gobernabilidad de IT.

Analizará los beneficios de utilizar COBIT. Analizará y será capaz de aplicar de manera práctica el marco de referencia de COBIT. Analizará cómo COBIT define los requerimientos para un marco de Gobernabilidad de IT. Analizará cómo COBIT es usado como un esquema de referencia e integrador de otros estándares (ISO 20000, ISO 9001) y las mejores prácticas (ITIL, CMMI, etc)

## Dirigido a

Dueños de Procesos de Negocio  
Consultores de Procesos de Negocio  
Gerentes Senior de IT  
Consultores de IT  
Profesionales de Soporte de IT

## Pre-requisitos

Inglés – Nivel Lectura y Comprensión

Formación para  
Certificaciones  
Internacionales IT



## Contenido

1. Framework overview
2. Control
3. History of COBIT
4. IT governance
5. COBIT concepts
6. COBIT navigation
7. Study time & exam

## Ponente

### Alfonso Figueroa Hernández

Consultor de Pink Elephant

#### Formación Profesional

Maestría en Administración de Negocios, University of Queensland (Australia)  
Actualmente es Consultor de Pink Elephant

#### Experiencia Laboral

Consultor de Axtel y HP

## Información general

### Lugar de impartición:

Sede del Inttelmex IT en la calle de República de Uruguay #58, 2º Piso,  
Col. Centro, CP 06060, Delegación Cuauhtémoc, México D.F.

### Duración:

El curso se desarrollará en 5 sesiones

### Horario:

Lunes a Viernes de 9-13 hrs.

### Informes:

Las personas interesadas podrán solicitar información al Teléfono (55) 5512 4192 con atención a Irma Mancebo del Castillo Parres o a los correos electrónicos [inttelmexit@telmex.com](mailto:inttelmexit@telmex.com) o [imancebo@telmex.com](mailto:imancebo@telmex.com)

Formación para  
Certificaciones  
Internacionales IT

# ISO/IEC 20000

## Essentials

### Introducción

La serie ISO/IEC 20000 - Service Management, es el estándar reconocido internacionalmente en gestión de servicios de IT (Tecnologías de la Información). La serie 20000 proviene de la adopción de la serie BS 15000 desarrollada por la entidad de normalización y certificación británica BSI (British Standard Institute). El estándar se organiza en dos partes:

La primera parte (Especificación) define los requerimientos (217) necesarios para realizar una entrega de servicios de IT alineados con las necesidades del negocio, con calidad y valor añadido para los clientes, asegurando una optimización de los costes y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento.

La segunda parte (Código de Prácticas) representa el conjunto de mejores prácticas adoptadas y aceptadas por la industria en materia de Gestión de Servicio de IT. Está basada en el estándar “de facto” ITIL (Biblioteca de Infraestructura de IT) y sirve como guía y soporte en el establecimiento de acciones de mejora en el servicio o preparación de auditorías contra el estándar ISO/IEC 20000- 1:2005.

### Perfil del Egresado

Interpretará a las definiciones y conceptos de la norma ISO20000.

Describirá la relación entre la norma ISO/IEC 20000 y las mejores prácticas de ITIL.

Determinará los procesos ISO20000 esenciales para dar Soporte y Prestar Servicios de calidad y habrán asumido las interrelaciones entre procesos, con el negocio y las demás instancias de IT.

### Dirigido a

- Dueños de Procesos de Negocio
- Consultores de Procesos de Negocio
- Gerentes Senior de IT
- Consultores de IT
- Profesionales de Soporte de IT

### Pre-requisitos

Inglés – Nivel Lectura y Comprensión

## Contenido

1. Positioning ISO/IEC 20000 and IT Service
2. Management
3. The Importance of Quality in IT Service Management
4. The Quality Specifications for IT Service Management
5. The Code of Practice for IT Service Management
6. Scoping Statements
7. Examination Preparation Time
8. Examination

## Ponente

### Alfonso Figueroa Hernández

Consultor de Pink Elephant

#### Formación Profesional

Maestría en Administración de Negocios, University of Queensland (Australia)

Actualmente es Consultor de Pink Elephant

#### Experiencia Laboral

Consultor de Axtel y HP

## Información general

### Lugar de impartición:

Sede del Inttelmex IT en la calle de República de Uruguay #58, 2º Piso, Col. Centro, CP 06060, Delegación Cuauhtémoc, México D.F.

### Duración:

El curso se desarrollará en 5 sesiones

### Horario:

Lunes a Viernes de 9-13 hrs.

### Informes:

Las personas interesadas podrán solicitar información al Teléfono (55) 5512 4192 con atención a Irma Mancebo del Castillo Parres o a los correos electrónicos [inttelmexit@telmex.com](mailto:inttelmexit@telmex.com) o [imancebo@telmex.com](mailto:imancebo@telmex.com)

Formación para  
Certificaciones  
Internacionales IT

# Gobernabilidad en la Subcontratación de los Servicios de IT

## Introducción

Estableciendo Gobernabilidad en la Subcontratación de Servicios de IT, proporciona los conocimientos, habilidades y técnicas que permitan a las organizaciones establecer la gobernabilidad en la subcontratación de los servicios de IT durante todo el ciclo de vida de la adquisición.

En este diplomado se impartirán talleres prácticos en los que cada organización trabajará en sus propios objetivos, con apoyo de consultores expertos, nacionales e internacionales, para guiar y monitorear el avance del programa de mejora en su empresa.

## Perfil del Egresado

El participante adquirirá los conocimientos, habilidades y técnicas que le permitan establecer la gobernabilidad en la contratación de productos y servicios de IT, durante todo el ciclo de vida de la adquisición: desde la definición y planeación de la adquisición (Anexos técnicos, evaluación de proveedores), Administración del contrato, monitoreo del desempeño del proveedor (aplicación de penalizaciones), prueba y evaluación de entregables y cierre (libros blancos).

## Dirigido a

Responsables de la planeación, definición, o adquisición de productos y servicios. Administradores de Programas/Proyectos encargados de monitorear los proyectos a cargo de los proveedores. Personal técnico a cargo de evaluar/revisar la calidad de producto.

## Contenido

Los cursos que integran este plan de estudio

<b>Módulo I</b> Proceso de Adquisiciones (24 hrs.)	<b>Módulo II</b> Modelos de Referencia que apoyan las Adquisiciones (32 hrs.)	<b>Módulo III</b> Planeación de la Adquisición (32 hrs.)
<b>Módulo IV</b> Realización de la Adquisición y Establecimiento del Modelo de Operación Adecuado(48 hrs.)	<b>Módulo V</b> Administración de la Adquisición (48 hrs.)	<b>Módulo VI</b> Cierre de la Adquisición (16 hrs.)

## Ponente

### Angélica Guadalupe Su Ramos

Consultor Evaluador ITERA

---

#### Formación Profesional

Actuaría, UAM

Maestría en Ciencias de la Computación, UAM

#### Experiencia Laboral

Gerente de Proyecto Sr., Clúster Veracruz

Gerente de Proyecto Sr., ADO

## Información general

### Lugar de impartición:

Sede del Intelmex IT en la calle de República de Uruguay #58, 2º Piso, Col. Centro, CP 06060, Delegación Cuauhtémoc, México D.F.

### Duración:

6 meses 2 sesiones por semana de 8 hrs

### Informes:

Las personas interesadas podrán solicitar información al Teléfono (55) 5512 4192 con atención a Irma Mancebo del Castillo Parres o a los correos electrónicos [intelmexit@telmex.com](mailto:intelmexit@telmex.com) o [imancebo@telmex.com](mailto:imancebo@telmex.com)

# Sistemas de Gestión de Seguridad de Información

Normas ISO 27000 / NMX-I-27001-NYCE-2009

## Introducción

Actualmente la seguridad de la información es parte fundamental de los procesos de negocio, su correcta administración disminuye los riesgos de que la organización se vea impactada en su capacidad y productividad.

La serie de normas ISO/IEC 27000 son estándares de seguridad publicados por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) y la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC). La serie contiene las mejores prácticas recomendadas en Seguridad de la Información para desarrollar, implementar y mantener Especificaciones para los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).

En este diplomado se analizarán e interpretarán las normas que incluyen esta serie, haciendo especial énfasis en la norma ISO 27001.

## Perfil del Egresado

Identificará los procesos de Administración implicados en un Sistema de Gestión de Seguridad  
Analizará los procedimientos para realizar auditorías de Gestión de Seguridad  
Realizará el análisis de riesgos  
Elaborará el plan de recuperación de desastre

## Dirigido a

- Gerentes y responsables de Seguridad de Información, dueños de procesos
- Responsables de aplicaciones, Centros de Datos e infraestructura de Red
- Miembros de la Gerencia de IT, personal relacionado con la seguridad de Información

## Contenido

Los cursos que integran este plan de estudio

Curso 1	Curso 2	Curso 3
Interpretación ISO 27001	Auditor Interno ISO 27001	Implementación ISO 27001
16 horas	24 horas	24 horas
4 sesiones	6 sesiones	6 sesiones

## Ponente

### Daniel Gómez

Gerente de Consultoría en Intergrida SA de CV

#### Formación Profesional

Licenciatura en Ciencias de la Informática, UPIICSA

Conocimientos especializados en estándares internacionales, destacando COBIT, BS17799, NIST, ISO 27002:2005, Ley SAROX e ITIL

#### Experiencia Laboral

Consultor de Soluciones Integrales de Seguridad en TI en INSYS S.A. de C.V

## Información general

### Lugar de impartición:

Sede del Inttelmex IT en la calle de República de Uruguay #58, 2º Piso,  
Col. Centro, CP 06060, Delegación Cuauhtémoc, México D.F.

### Duración:

El programa Sistemas de Gestión de Seguridad de Información

Normas ISO 27000 / NMX-I-27001-NYCE-2009 se desarrollará en 16 sesiones

### Informes:

Las personas interesadas podrán solicitar información al Teléfono (55) 5512 4192 con atención a Irma Mancebo del Castillo Parres o a los correos electrónicos [inttelmexit@telmex.com](mailto:inttelmexit@telmex.com) o [imancebo@telmex.com](mailto:imancebo@telmex.com)



# Sistemas de Gestión de Tecnologías de Información

Norma ISO 20000 / NMX-I-20000-NYCE-2009

## Introducción

Los servicios de Tecnologías de información son un insumo cada vez más necesario en la actualidad, la norma ISO 20000 proporciona las bases para medir y validar el éxito de una organización al implantar las mejores prácticas para la gestión de la capacidad, continuidad, disponibilidad, seguridad, soporte a incidentes y problemas en la prestación de estos servicios.

Este diplomado provee una clara comprensión de los conceptos clave, principios, procesos y funciones de ITIL v3 enmarcados en el concepto del “Ciclo de vida de los Servicios”.

## Perfil del Egresado

Identificará los procesos de Administración implicados en los procesos de Soporte y Prestación Servicios IT

Analizará los procedimientos para realizar auditorías de IT

Analizará las mejores prácticas que marca ITIL en concordancia con los requisitos de ISO 20000

## Dirigido a

- Gerentes y responsables de IT, dueños de procesos
- Responsables de aplicaciones, proyectos y negocios relacionados con IT
- Miembros de la Gerencia de IT relacionado con el soporte y entrega de los servicios de IT

## Contenido

Los cursos que integran este plan de estudio

Curso 1	Curso 2	Curso 3
Interpretación ISO 20000	Auditor Interno ISO 20000	Fundamentos de ITIL V3
16 horas	24 horas	24 horas
4 sesiones	6 sesiones	6 sesiones

## Ponente

### Pablo Corona

Gerente de Capacitación NYCE

---

#### Formación Profesional

Ingeniería en Sistemas Computacionales, UVM

Conocimientos especializados en estándares internacionales, destacando ISO/IEC 20000 Service Management, Administración de Riesgos, ISO 38500 IT Governance e ITIL

#### Experiencia Laboral

Dirección de la operación y administración de Tecnológico NYCE

## Información general

### Lugar de impartición:

Sede del Inttelmex IT en la calle de República de Uruguay #58, 2º Piso, Col. Centro, CP 06060, Delegación Cuauhtémoc, México D.F.

### Duración:

El programa Sistemas de Gestión de Tecnologías de Información Norma ISO 20000 / NMX-I-20000-NYCE-2009 se desarrollará en 16 sesiones

### Informes:

Las personas interesadas podrán solicitar información al Teléfono (55) 5512 4192 con atención a Irma Mancebo del Castillo Parres o a los correos electrónicos [inttelmexit@telmex.com](mailto:inttelmexit@telmex.com) o [imancebo@telmex.com](mailto:imancebo@telmex.com)

# Executive ITSM (Information Technologies Service Management) Strategies

## Introducción

ITIL (IT Infrastructure Library) es el estándar de facto reconocido mundialmente para la administración y gestión de los servicios tecnológicos. El cual a través de su aproximación por procesos, provee un conjunto de mejores prácticas probadas mundialmente por compañías públicas y privadas, proveedores, fabricantes de software y consultores. Hoy en día las áreas de tecnología deben establecer mecanismos que permitan una correcta gestión de los servicios provistos a la organización y un alineamiento con la estrategia corporativa. La Gestión de Servicios IT permite lograr una prestación de servicios orientada hacia el cliente y acorde con las necesidades de negocio. Este seminario proveerá una guía acerca de los cambios requeridos para soportar los Servicios de Administración de IT, sobre una perspectiva de procesos de gobernabilidad, organización y recursos humanos.

## Dirigido a

- CEO (Chief Executive Officer)
- CIO (Chief Information Officer)
- CFO (Chief Financial Officer)
- Directores Generales
- Directores de Información y de Tecnología de la Información

## Contenido

1. Introduction
2. Presentation & Discussion
3. The Strategic Value and Positioning of ITSM
4. The ITIL Service Management Lifecycle (Executive Overview)
5. The Service Catalog, The Cornerstone of Service Management
6. The Practical Application of Service Strategy & Design
7. Governance and Organizational Design Considerations
8. Roadmap to adopt ITIL Best Practices
9. Facilitated Discussion – Next Steps

## Ponente

### José Manuel Flores

Director General de Pink Elephant México

---

#### Formación Profesional

Ingeniería en Sistemas Computacionales, UNAM

Maestría en Administración de Negocios, UNAM

#### Experiencia Laboral

Director de Entrega de Servicios, Pink Elephant

Director de Entrega de Servicios, Global e-technology Services

Director de Tecnología de Información, Schlumberger México, Centroamérica y el Caribe

## Información general

### Lugar de impartición:

Sede del Inttelmex IT en la calle de República de Uruguay #58, 2º Piso, Col. Centro, CP 06060, Delegación Cuauhtémoc, México D.F.

### Duración:

5 horas

### Fecha y Horario:

Miércoles 19 de Mayo del 2010 de 9 - 14 hrs

Miércoles 19 de Mayo del 2010 de 15 - 20 hrs

Jueves 20 de Mayo del 2010 de 9 - 14 hrs

Jueves 20 de Mayo del 2010 de 15 - 20 hrs

### Informes:

Las personas interesadas podrán solicitar información al Teléfono (55) 5512 4192 con atención a Irma Mancebo del Castillo Parres o a los correos electrónicos [inttelmexit@telmex.com](mailto:inttelmexit@telmex.com) o [imancebo@telmex.com](mailto:imancebo@telmex.com)



Instituto Tecnológico  
de Teléfonos de México S.C.

**I N T T E L M E X *it***

### **Informes:**

Calle República de Uruguay # 58, Col. Centro,  
C. P. 06060, Deleg. Cuauhtémoc, México, D.F.

Correo electrónico: **[inttelmexit@telmex.com](mailto:inttelmexit@telmex.com)**

Teléfonos: **55-5512-4192**

Con atención a: Irma Mancebo del Castillo Parres

Correo electrónico: **[imancebo@telmex.com](mailto:imancebo@telmex.com)**