



**Mejores Prácticas en la
Gestión de Tecnología**



MOTIVACIÓN

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es un compendio de guías para la gestión de servicios de Tecnología de Información, desarrolladas por la Oficina de Comercio del Gobierno en el Reino Unido y un estándar global “de facto” en la industria de servicios de TI que ha servido como base para el mejoramiento del buen uso de la infraestructura y gestión de dichos servicios.

El curso de “Mejores prácticas en la gestión de tecnología: ITIL” hace un recorrido por el conjunto completo de mejores prácticas y tiene como objetivos familiarizar al participante con el modelo de ITIL, su organización y su contenido, así como presentar y discutir algunos elementos prácticos de la utilización del modelo en la implementación de los servicios más frecuentes.



OBJETIVOS

- Conocer qué es ITIL y su modelo de los procesos de gestión de servicios de Tecnología de Información.
- Presentar los elementos conceptuales del modelo de procesos ITIL.
- Ver la importancia de la definición de todos los procesos del modelo de ITIL y de su implantación en toda organización de servicios de TI.

Centro de Investigación de las Telecomunicaciones CINTEL
Av. Calle 100 No. 19 – 61 Piso 8°
PBX: + 57 1 635 3538
Fax: + 57 1 635 3336 / 38
www.cintel.org.co
capacitacion@cintel.org.co
Bogotá – Colombia



- No tiene requisitos para el participante, pero será de mejor provecho para los mismos si trabajan o han trabajado en organizaciones de servicio con funciones como soporte técnico, mesa de ayuda (helpdesk), manejo de configuraciones, provisión o responsabilidad por acuerdos de niveles de servicio, etc.
- Tampoco se necesitan conocimientos previos en ITIL, aunque el participante podría conocer lo básico o haber leído documentación al respecto.

Centro de Investigación de las Telecomunicaciones CINTEL
Av. Calle 100 No. 19 – 61 Piso 8º
PBX: + 57 1 635 3538
Fax: + 57 1 635 3336 / 38
www.cintel.org.co
capitacion@cintel.org.co
Bogotá – Colombia