

The logo features the word "Kite" in a white, sans-serif font on a red background. To the right of the text is a white graphic element consisting of a circle with two intersecting lines that cross at the top, resembling a stylized kite or a globe. The text "Kite" is positioned to the left of this graphic, with the "i" and "t" overlapping the circle's boundary.

Kite



# Grupo Kite

- 1) ¿Quién es Kite?
- 2) Objetivo
- 3) Soluciones de Capacitación y Consultoría en TI
- 4) Plan de Certificación ITIL
- 5) Plan de Certificación ISO 20000
- 6) Plan de Certificación CobIT
- 7) Certificaciones y Alianzas
- 8) Contacto



# ¿Quién es Kite?

## Kite

Somos una empresa Mexicana con una amplia experiencia en la entrega de soluciones y servicios relacionados con las *Tecnologías de Información*, tanto en la República Mexicana como en Latinoamérica.

## Misión

**Coadyuvar** a las organizaciones a identificar y *resolver de la mejor forma* las problemáticas que enfrentan en **todo lo relacionado a la gestión de servicios de Tecnologías de Información**, ofreciendo soluciones que les permitan *entregar servicios de calidad al negocio*, aumentando su eficiencia y reduciendo sus costos.

Reconociendo que las *Personas, la Tecnología y los Procesos* son elementos fundamentales para el éxito de las organizaciones, y particularmente de las organizaciones de TI, es que en **Kite** nos enfocamos en *el desarrollo óptimo de estos elementos, buscando la mejor combinación de los mismos* para hacer más eficiente y menos costosa la operación de las organizaciones de TI, *reflejándose directamente en beneficio de nuestros clientes y sus negocios*



# Objetivo

**KITE busca ampliar la visión y concepción de la TI por parte de las empresas y organizaciones.**

*TI puede ser una inversión altamente rentable y un aliado estratégico de su negocio, si se desarrolla bajo prácticas adecuadas basadas en **procesos y con orientación al servicio.***

Nosotros sabemos cómo hacerlo.



# Soluciones de Capacitación y Consultoría en TI

- Nuestros planes de capacitación y certificación para profesionistas de TI aseguran **resultados** inmediatos de **alta calidad y desempeño** para su negocio.
- Contamos con planes de **capacitación y certificación** que aportan un valor real al profesionista de TI y a su organización, con un contenido temático innovador, de vanguardia y de **validez y aceptación mundial**.
- Nuestros planes de estudio están diseñados por un equipo de profesionales de nuestro socio comercial, **IT Preneurs**, firma holandesa que entrega servicios en más de 20 países desde hace 10 años.
- La **certificación** corre **a cargo de EXIN, itSMF, ISACA**, lo que permite al cliente obtener una certificación con validez mundial.
- Nuestra plantilla de instructores cuenta con **experiencia internacional** y se encuentran **rigurosamente certificados y acreditados**.



# Soluciones de Capacitación y Consultoría en TI

**Ofrecemos certificaciones para la gestión de servicios de TI de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.**

**Actualmente contamos con los planes de certificación de mayor demanda en la industria:**

**ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) hoy día es un estándar a nivel mundial en las mejores prácticas para la gestión de Servicios de Tecnología de Información. ITIL ha probado su utilidad en organizaciones de todo tipo de sectores hasta convertirse en el marco de referencia que han adoptado muchas compañías que gestionan servicios.

**ISO 20000** es el primer estándar mundial para Gestión de servicios de TI (IT Service Management) y es totalmente compatible y soportado por el marco de ITIL (IT Infrastructure Library); es una especificación que contiene un modelo de gestión de servicios basado en procesos y en las mejores prácticas de la industria, que proporciona una guía para la gestión y auditoría de servicios de TI.

**CobIT** Muchas organizaciones reconocen los beneficios potenciales que la tecnología puede proporcionar. CobIT es la herramienta innovadora para el gobierno de TI que ayuda a la gerencia a comprender y administrar los riesgos asociados.



# ¿Qué propone ITIL?





# ITIL V3 Procesos y Funciones

Service Strategy	Service Transition	Service Operation	Service Design	Cont Srv Improvement
Financial Mgmt	Transition Planning & Support	<b>F</b> Service Desk	Service Level Management	7-Step Improvement Process
Srv Portfolio Mgmt	Change Mgmt	Event Management	Capacity Mgmt	
Demand Mgmt	Service Asset & Configuration Mgmt	Incident Mgmt	Availability Mgmt	
	Release & Deployment Mgmt	Request Fulfillment	IT Service Continuity Management	
	Service Validation & Testing	Problem Mgmt	Information Security Management	
	Evaluation	Access Mgmt	Supplier Mgmt	
	Knowledge Mgmt	<b>F</b> IT Operations Management	Service Catalog Management	
		<b>F</b> Applications Management		
		<b>F</b> Technical Mgmt		



# Beneficios de ITIL (Generales)

ITIL proporciona beneficios generales y específicos tanto para el Negocio como para la organización de TI, algunos de los cuales se enlistan a continuación.

## Beneficios generales:

- ❖ La organización se vuelve más competitiva
- ❖ Se elimina la duplicidad de actividades
- ❖ Mejoras en el tiempo y la entrega de proyectos
- ❖ Mejoras en la disponibilidad, flexibilidad y seguridad de los servicios críticos de TI
- ❖ Permite justificar los costos al brindar servicios de calidad
- ❖ Es posible proveer servicios de acuerdo al negocio, al cliente y a la demanda del usuario
- ❖ Se integra en los procesos centrales de TI y del negocio
- ❖ Los roles y responsabilidades se documentan para delimitar la provisión de servicios
- ❖ Permite aprender de la experiencia previa
- ❖ Provee indicadores de desempeño justificables



# Beneficios de ITIL (para el negocio)

## Beneficios para el Negocio:

- ❖ Mejora en la calidad del servicio entregado al cliente
- ❖ Proporciona un soporte más confiable para el negocio por parte del departamento de TI
- ❖ Mejora en la satisfacción del cliente
- ❖ Permite un mayor entendimiento entre el Negocio y las áreas de TI, provee mayor flexibilidad para el negocio mismo.
- ❖ Ofrece servicios de TI flexibles que soportan los procesos del negocio
- ❖ Integración de la organización de TI proporcionando al Negocio seguridad, precisión, velocidad y disponibilidad según los niveles de servicio acordados



# Beneficios de ITIL (para la organización de TI)

## Beneficios para la organización de TI:

- ❖ Disminución de repentinas cargas de trabajo dando lugar a un departamento de TI mejor organizado
- ❖ Contar con una visión clara de las capacidades reales de TI, aumentando la posibilidad de medirlas y por tanto de mejorarlas
- ❖ Incrementar el aprovechamiento de los recursos de TI
- ❖ Justificar el costo de los servicios de TI hacia sus clientes
- ❖ Establecer mecanismos formales para el aprendizaje de experiencias previas
- ❖ Mejorar los tiempos de implementación de los cambios a los servicios de TI, incrementar el número de cambios exitosos
- ❖ Aumentar la motivación y satisfacción del personal respecto a su trabajo gracias al mejor entendimiento de sus capacidades y mejor manejo de expectativas
- ❖ Disponer de información más completa sobre los servicios de TI



# Plan de Certificación ITIL

El plan de Certificación ITIL comprende varios niveles, diseñados cuidadosamente para los diversos roles y responsabilidades que estas mejores prácticas definen:

Algunos de nuestros cursos:

## Curso Fundamentos de ITIL v3

- ❖ Examen de Certificación EXIN
- ❖ Simulador de negocios
- ❖ Cursos en modalidad abierta y cerrada

## Curso Fundamentos de ITIL v3 Bridge

- ❖ Examen de Certificación EXIN
- ❖ Cursos en modalidad abierta y cerrada

## Cursos Intermedios y Service Manager

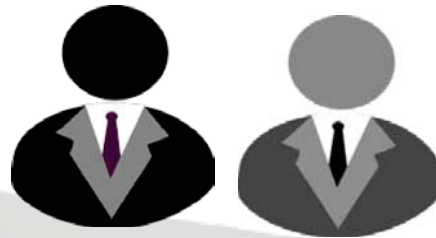
- ❖ Lifecycle modules
- ❖ Capability modules
- ❖ ITIL v3 Service Manager Bridge
- ❖ IT Service Manager





# Opciones de Certificación

2. Role Based Path

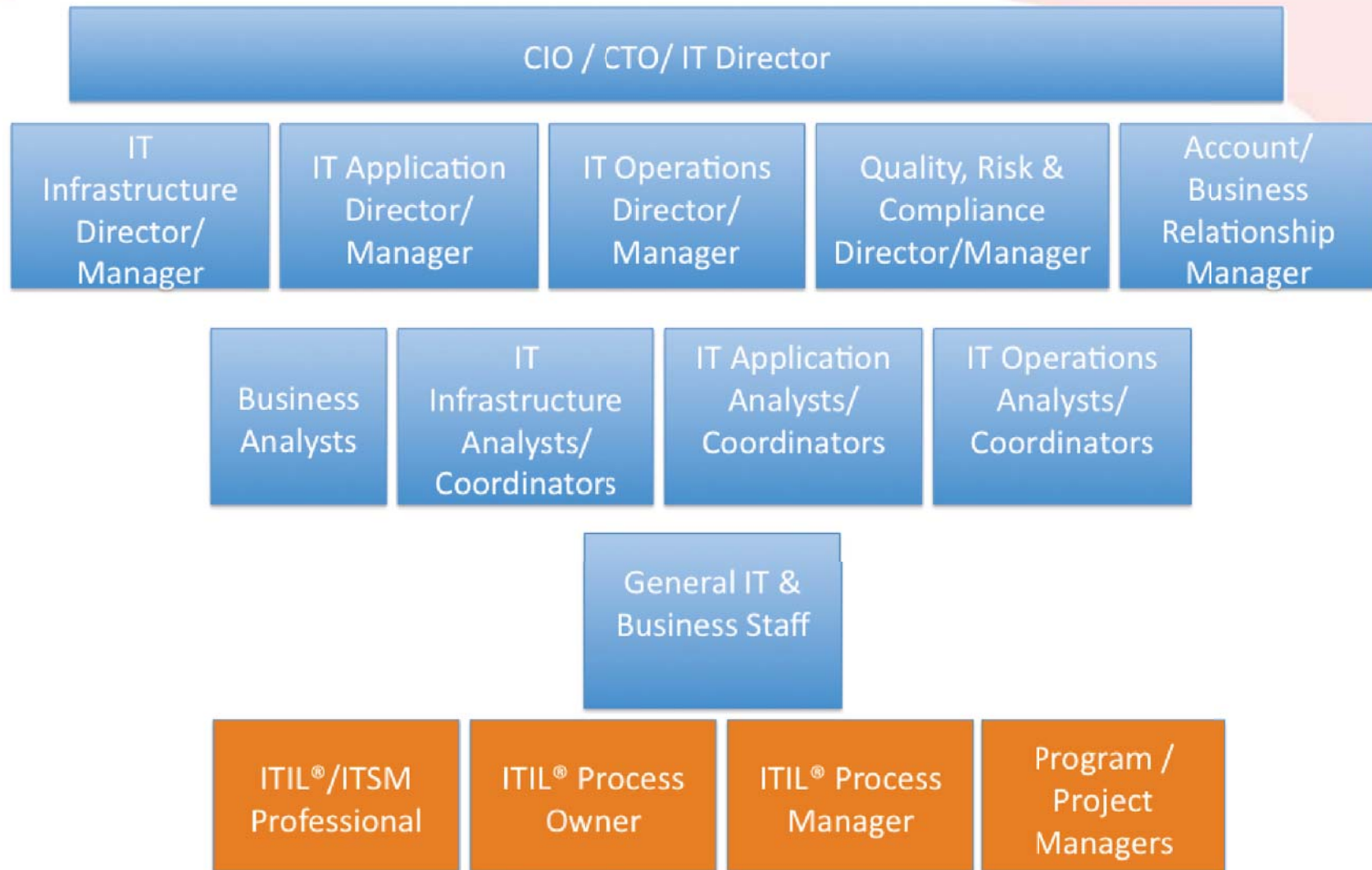


2. Credit Based Path



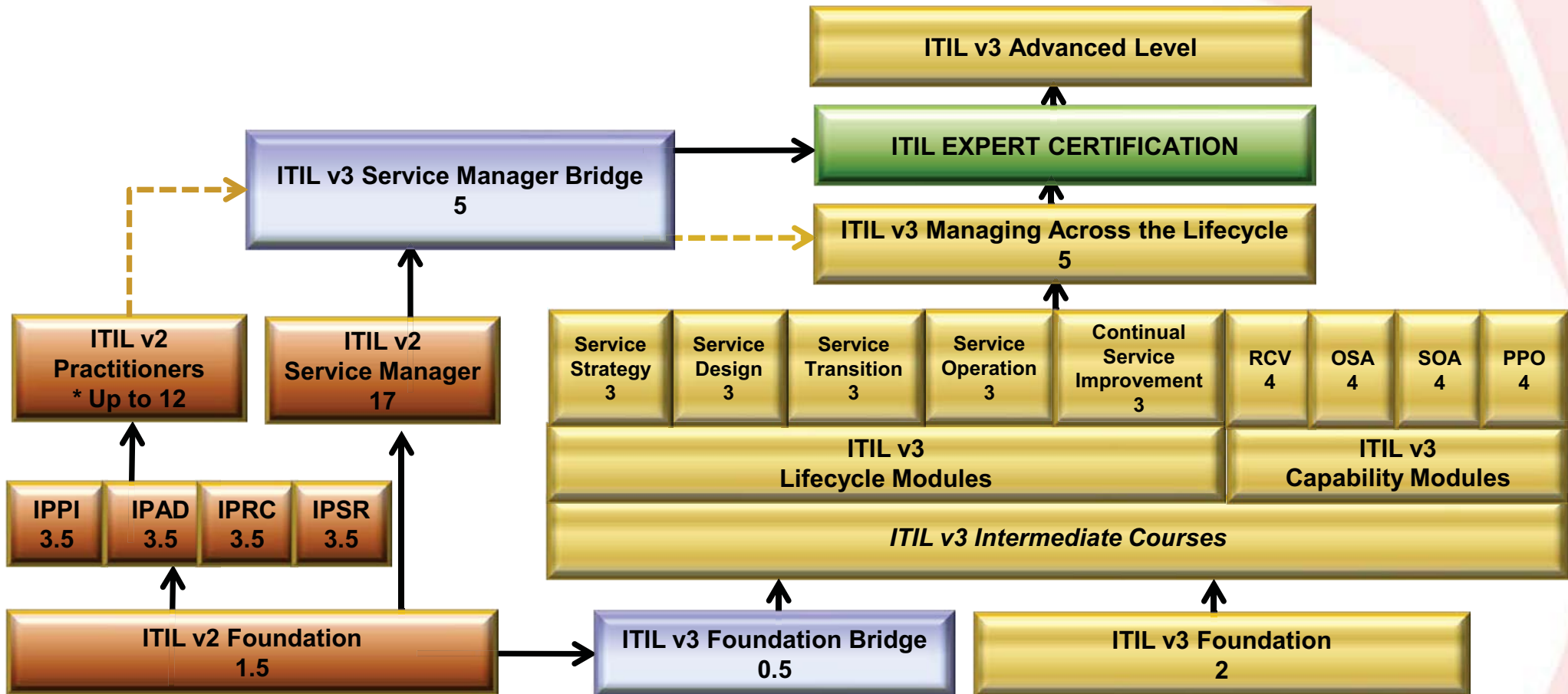


# Certificación Basada en Roles





# Certificación Basada en Créditos





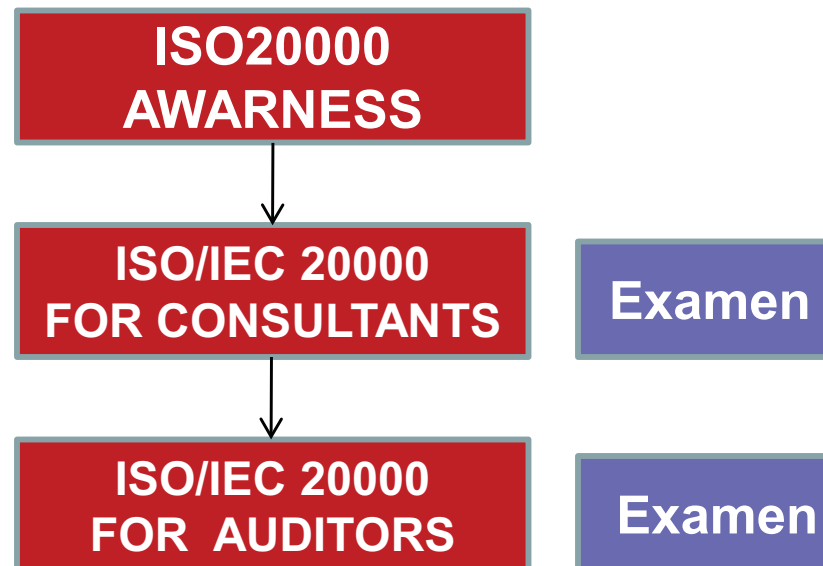
# Cursos ITIL disponibles

v2	v3
Foundation	Foundation Foundation Bridge
Practitioner Courses <ul style="list-style-type: none"><li>• Release and Control</li><li>• Support and Restore</li><li>• Agree and Define</li><li>• Plan and Improve</li></ul>	Intermediate Lifecycle Courses ( <i>focused on managing and controlling</i> ) <ul style="list-style-type: none"><li>• Service Strategy</li><li>• Service Design</li><li>• Service Transition</li><li>• Service Operation</li><li>• Continual Service Improvement</li></ul>
	Intermediate Capability Courses ( <i>focused on operational aspects</i> ) <ul style="list-style-type: none"><li>• Planning Protection and Optimization</li><li>• Service Offerings and Agreements</li><li>• Release Control and Validation</li><li>• Operational Support and Analysis</li></ul>
Service Manager	Managing Across the Lifecycle ( <i>required to complete v3 certification to ITIL Expert</i> )
	Service Manager Bridge



# Certificación ISO20000

El plan de Certificación ISO/IEC 20000 comprende varios perfiles, diseñados cuidadosamente para los diversos roles que este estándar define:





# ¿Qué es CobIT?

CobIT es un framework que ha sido desarrollado para promover las bases de un modelo de gobierno eficiente en las organizaciones de TI. Asegura un óptimo balance entre la mitigación del riesgo, la calidad del servicio y la eficiencia en costos.

Muchas organizaciones reconocen los beneficios potenciales que la tecnología puede proporcionar. CobIT es la herramienta innovadora para el gobierno de TI que ayuda a la gerencia a comprender y administrar los riesgos asociados.

CobIT define 34 procesos significativos con 210 tareas y actividades y define un marco de referencia de control interno por todos. Los procesos de COBIT y los objetivos de control están segmentados en 4 áreas:

- ❖ Plan and Organize (PO)
- ❖ Acquire and Implement (AI)
- ❖ Deliver and Support (DS)
- ❖ Monitor and Evaluate (ME)



# Los 34 Objetivos de Control de Cobit

## Monitorear

- M1 Monitorear el proceso
- M2 Evaluar conformidad de controles internos
- M3 Obtener garantías independientes
- M4 Proveer para auditoría independiente

## Entrega y Soporte

- DS 1 Definir y Administrar niveles de servicio
- DS 2 Administrar servicios de terceras partes
- DS3 Administrar capacidad y desempeño
- DS4 Asegurar un servicio continuo
- DS5 Asegurar la seguridad de los sistemas
- DS6 Identificar y asignar costos
- DS7 Educar y entrenar a los usuarios
- DS8 Asistir y aconsejar a los clientes
- DS9 Administrar la configuración
- DS10 Administrar problemas e incidentes
- DS11 Administrar datos
- DS12 Administrar instalaciones
- DS 13 Administrar operaciones

## Planear y Organizar

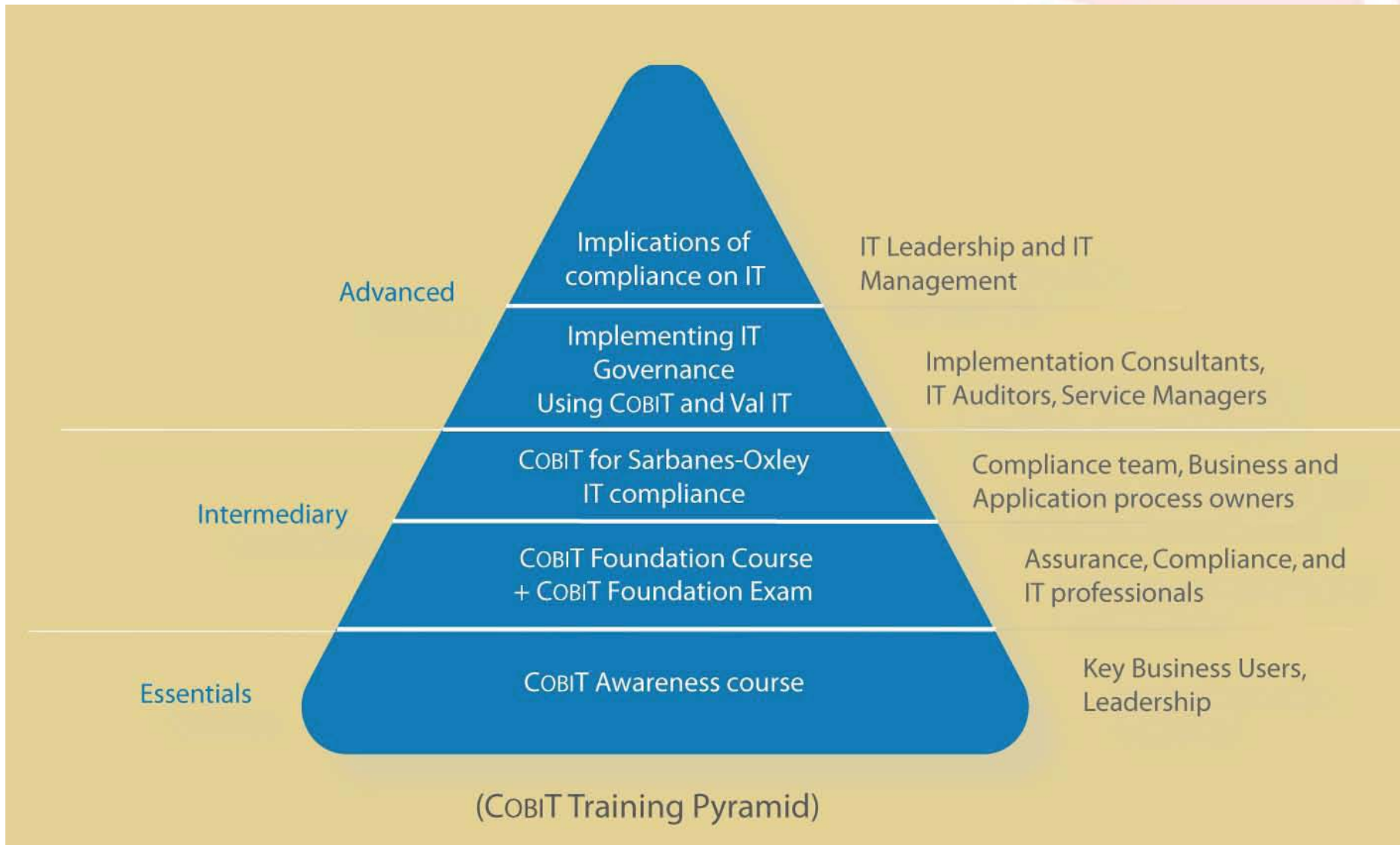
- PO1 Definir un plan estratégico para TI
- PO2 Definir la arquitectura de la información
- PO3 Determinar la dirección tecnológica
- PO4 Definir las relaciones organización/TI
- PO5 Administrar la inversión TI
- PO6 Administración de la comunicación de líneas/dirección
- PO7 Administrar los recursos humanos
- PO8 Asegurar el cumplimiento con los requerimientos externos
- PO9 Evaluar Riesgos
- PO10 Administrar los Proyectos
- PO11 Administrar la Calidad

## Adquirir e Implementar

- AI1 Identificar soluciones automatizadas
- AI2 Adquirir y mantener aplicaciones de software
- AI3 Adquirir y mantener infraestructura tecnológica
- AI4 Desarrollar y mantener procedimientos
- AI5 Instalar y acreditar los sistemas
- AI6 Administrar los Cambios



# Cursos Disponibles de CobIT





# Cómo la capacitación en ITIL y CobIT trae beneficios a su organización...

- ❖ Lenguaje común internacional basado en las mejores prácticas
- ❖ Conocer requerimientos legales y normativos
- ❖ Mejor alineación entre TI y el Negocio
- ❖ Mejorar la disponibilidad de los servicios en un ambiente de TI estable
- ❖ Reduce ineficiencias en la entrega de servicios a través de roles y responsabilidades claras e identificación de traslapes
- ❖ Foco en el cliente para cambiar de un enfoque reactivo a un enfoque proactivo
- ❖ Información de Gestión de calidad para tomar mejores decisiones
- ❖ Soportar las estrategias de sourcing
- ❖ Enfoque de mejora continua
- ❖ Mejor información de Gestión para tomar decisiones estratégicas, especialmente valoradas en tiempos difíciles



# Oferta Básica de Cursos

Curso	Duración (días)	Capacidad (Participantes)	
		Min	Max
ITIL® Foundations v3	3	3	10
ITIL® Bridge (v2-v3)	1	3	10
ITIL® v3 Operational Support and Analysis Capability Course (OSA)	5	6	10
ITIL® v3 Release, Control and Validation Capability Course (RCV)	5	6	10
ITIL v3 Planning, Protection & Optimization Capability (PPO)	5	6	10
ITIL v3 Service Offerings & Agreements Capability (SOA)	5	6	10
Cobit v4.1 Fundamentos	3	6	10
ISO/IEC 20000 for Consultants	3	6	10



# Cursos e Instructores Certificados en ITIL versión 3

NIVEL	CURSOS	CERTIFICACIÓN
Básico	ITIL V3 Foundation	Accredited Trainer
Básico	ITIL V3 Foundation Bridge	Accredited Trainer
Intermedio	ITIL V3 Intermediate Release, Control & Validation (RCV)	Accredited Trainer
Intermedio	ITIL V3 Operational, Support & Analysis (OSA)	Accredited Trainer
Intermedio	ITIL V3 Service, Offerings & Agreements (SOA)	Accredited Trainer
Intermedio	ITIL V3 Intermediate Planning, Protection & Optimization (PPO)	Accredited Trainer
Avanzado	ITIL V3 Manager Bridge	Accredited Trainer



# Cursos e Instructores Certificados en ISO/IEC 20000

NIVEL	CURSOS	CERTIFICACIÓN
Básico	Foundation Exam in IT Service Management according to ISO/IEC 20000	Accredited Trainer
Intermedio	ISO/IEC 20000 Professional: Align	Accredited Trainer
Intermedio	ISO/IEC 20000 Professional: Control	Accredited Trainer
Intermedio	ISO/IEC 20000 Professional: Delivery	Accredited Trainer
Intermedio	ISO/IEC 20000 Professional: Support of IT Services	Accredited Trainer
Avanzado	ISO/IEC 20000 Professional : Management & Improvement of ITSM Processes	Accredited Trainer
Avanzado	Consultant in IT Service Management according to ISO/IEC 20000	Accredited Trainer



# Consultores Certificados en ITIL V3

NIVEL	CURSOS	CERTIFICACIÓN
Básico	ITIL V3 Foundation	Consultores Certificados
Básico	ITIL V3 Foundation Bridge	Consultores Certificados
Intermedio	ITIL V3 Intermediate Release, Control & Validation (RCV)	Consultores Certificados
Intermedio	ITIL V3 Operational, Support & Analysis (OSA)	Consultores Certificados
Intermedio	ITIL V3 Service, Offerings & Agreements (SOA)	Consultores Certificados
Intermedio	ITIL V3 Intermediate Planning, Protection & Optimization (PPO)	Consultores Certificados
Avanzado	ITIL V3 Manager Bridge	Consultores Certificados



# Alianzas y Capacidades



Documento  
Adobe Acrobat

Carta Partership

- Instructores certificados en fundamentos de ITIL v3
- Instructores certificados en el nivel Intermedio de ITIL v3
- Instructores certificados en el nivel experto de ITIL v3
- Instructores certificados en ISO 20000
- Cobertura Nacional



# Contacto

**Para mayor información sobre éstos y otros servicios, favor de comunicarse a:**

**[informacion@kitegroup.com.mx](mailto:informacion@kitegroup.com.mx)**

**Tel: 01 (442) 213 6555**