

CERTIFICACIÓN

CertiProf[®]
Professional Knowledge

I20000F ISO/IEC 20000 FOUNDATION

I20000F ISO/IEC 20000 FOUNDATION

Esta certificación está diseñada para evaluar conocimientos a nivel de fundamentos acerca del sistema de gestión de servicios de TI y los requisitos mínimos que deben adquirir los proveedores de servicio dentro de la norma **ISO/IEC 20000**.

Contiene las especificaciones necesarias para la implementación, certificación y mantenimiento de los procesos de gestión. El entrenamiento constará de exposiciones de temas con uso de diapositivas y ejemplos de experiencia del facilitador.

Es altamente recomendable trabajar con la norma de traducción oficial de cada país.

Al finalizar este curso usted conocerá:

- Entender y analizar de la Norma **ISO/IEC 20000** (Interpretación de Requisitos).
- Conocer hechos, términos y conceptos sobre la visión general, el alcance, los esquemas y lograr la certificación **ISO/IEC 20000**.
- Conocer hechos, términos y conceptos relacionados con los requisitos generales del sistema de gestión de servicios (**SMS**) en **ISO/IEC 20000**.
- Identificar mejoras posibles al **SGS**.

CERTIFICACIÓN

CertiProf[®]
Professional Knowledge

I20000F ISO/IEC 20000 FOUNDATION

Dirigido a:

- Presidentes de TI, Jefes Ejecutivos, Auditores de TI/IS, Auditores, Profesionales en Seguridad de la Información y de TI, Consultores, Gerentes de TI/IS, Profesionales o Estudiantes de Ingenierías afines a la gestión de servicios de TI.

Requisitos:

- No hay requisitos previos formales para esta certificación.

CERTIFICACIÓN

CertiProf[®]
Professional Knowledge

ISO 20000 FOUNDATION

Incluye:

- Manual de Participante
- Manual de Ejercicios
- Instructores Certificados
- Presencial y/o en Línea
- Exámenes muestra
- Diploma de participación
- Examen de Certificación

Duración: 22 hrs.

Formato y duración del examen

Tipo: Opción múltiple

Preguntas: 40

Puntaje de aprobación: 32/40 o 80 %

Duración: 60 minutos

Libro abierto: No

Entrega: Este examen está disponible en línea

CERTIFICACIÓN

CertiProf[®]
Professional Knowledge

I20000F ISO/IEC 20000 FOUNDATION

Temario:

Introducción y Antecedentes

- Introducción
- Historia de la Norma
- Cambios Realizados en la Norma **ISO/IEC 20000-1**

¿Qué es un SGS?

- Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

Términos y Definiciones (Ver Anexo)

- Estructura de la Norma
- Estructura de **ISO/IEC 20000-1**
- Ciclo Deming PHVA Y **SGS**
- Estructura de **ISO/IEC 20000-1**

Contexto de la Organización

- Comprensión de la Organización y de su Contexto
- Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas
- Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Servicios
- Sistema de Gestión de Servicios

CERTIFICACIÓN

CertiProf[®]
Professional Knowledge

**I20000F ISO/IEC 20000
FOUNDATION**

Liderazgo

- Liderazgo
- Liderazgo y Compromiso
- Política

Planificación

- Planificación
- Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
- Objetivos de Gestión de Servicios y Planificación para su Consecución
- Planificar el Sistema de Gestión de Servicios

Apoyo (Soporte)

- Apoyo
- Recursos
- Competencia
- Concienciación
- Comunicación
- Información Documentada
- Conocimiento

CERTIFICACIÓN

CertiProf[®]
Professional Knowledge

**I20000F ISO/IEC 20000
FOUNDATION**

Operación

- Operación
- Planificación y Control Operacional
- Portafolio de Servicios
- Relación y Acuerdo
- Oferta y Demanda
- Diseño, Construcción y Transición de Servicios
- Resolución y Ejecución
- Aseguramiento de Servicios

Evaluación del Desempeño

- Evaluación del Desempeño
- Monitorización, Medición, Análisis y Evaluación
- Auditoría Interna
- Revisión por la Dirección
- Informes de Servicio

CERTIFICACIÓN

CertiProf[®]
Professional Knowledge

**I20000F ISO/IEC 20000
FOUNDATION**

Mejora

- Mejora
- No Conformidad y Acción Correctiva
- Mejora Continua

Anexo: Términos y Definiciones

Auditoría

- Términos Específicos a las Normas de Sistemas de Gestión
- Términos Específicos a la Gestión de Servicios