



**FUNDAMENTOS**

**ISO 20000**  
CERTIFICADO (2 DÍAS)



Conocer las mejores prácticas para la implementación y gestión del Sistema de Gestión del Servicio (SGS) basado en la norma **ISO 20000**

## Resumen

Este curso permite a los participantes aprender sobre las mejores prácticas para la implementación y gestión de un Sistema de Gestión del Servicio según lo especificado en la norma ISO/IEC 20000-1:2011, así como las mejores prácticas para la implementación de los procesos de gestión del servicio a partir de la ISO 20000: diseño y transición de servicios nuevos o modificados, procesos de provisión del servicio, procesos de relación, procesos de resolución y procesos de control.

## ¿Quién debe asistir?

- ✓ Los miembros de un equipo del Servicio de Tecnología de la Información
- ✓ Los profesionales que deseen adquirir un conocimiento exhaustivo de los procesos principales de un Sistema de Gestión del Servicio (SGS)
- ✓ El personal involucrado en la implementación de la norma ISO 20000
- ✓ Los técnicos que participan en las operaciones relacionadas con un SGS
- ✓ Auditores

**#DECIDESEGUIRCRECIENDO**



# Los objetivos de aprendizaje

- ✓ Comprender la implementación de un Sistema de Gestión del Servicio de acuerdo con la norma ISO 20000
- ✓ Comprender la relación entre el sistema de gestión del servicio, incluyendo los procesos de gestión y el cumplimiento de los requisitos de los diferentes actores de la organización
- ✓ Conocer las interrelaciones entre la ISO/IEC 20000-1:2011, ISO/IEC 20000-2:2012 e ITIL
- ✓ Conocer los conceptos, enfoques, normas, métodos y técnicas que permiten gestionar con eficacia un Sistema de Gestión del Servicio
- ✓ Adquirir los conocimientos necesarios para contribuir en la implementación de un Sistema de Gestión del Servicio (SGS) como se especifica en la norma ISO 20000

## Agenda del curso



### Día 1: Introducción al Sistema de Gestión del Servicio (SGS), conceptos como son requeridos por la norma ISO 20000

- ✓ Introducción a la familia de normas ISO 20000
- ✓ Introducción a los sistemas de gestión y el enfoque basado en procesos
- ✓ Principios fundamentales en la gestión del servicio
- ✓ Presentación general de los requisitos de la norma ISO 20000-1 y sus cláusulas
- ✓ Fases de implementación del marco de la norma ISO 20000
- ✓ La mejora continua de la gestión del servicio
- ✓ La realización de una auditoria de certificación de la norma ISO 20000-1



### Día 2: Implementación de los procesos de gestión de los servicios basados en la norma ISO 20000 y el examen de certificación

- ✓ Planificación y ejecución de la gestión del cambio
- ✓ Gestión de proveedores
- ✓ Gestión de las relaciones
- ✓ Gestión de problemas
- ✓ Gestión de las versiones
- ✓ Examen de certificación Fundamentos ISO/IEC 20000

**#DECIDESEGUIRCRECIENDO**



## Requisitos previos

Ninguno

## Enfoque educativo

- ✓ Esta formación se basa en teoría y práctica:
  - Sesiones o conferencias ilustradas con ejemplos basados en casos reales
  - Revisión de ejercicios para ayudar a la preparación del examen
  - Prueba práctica similar a la del examen de certificación
- ✓ Para beneficiarse de los ejercicios prácticos, se limita el número de participantes en la capacitación

## Examen y Certificación

- ✓ El examen “Fundamentos ISO/IEC 20000 Certificado”, cumple plenamente los requisitos del Examen del Programa de Certificación (ECP) del PECB (Professional Evaluation and Certification Board).
- ✓ El examen abarca los ámbitos de competencia siguientes:
  - Dominio 1: Principios y conceptos fundamentales del servicio
  - Dominio 2: Sistema de Gestión del Servicio (SGS)
- ✓ El examen “Fundamentos ISO/IEC 20000 Certificado” está disponible en varios idiomas (la lista completa de los idiomas se pueden encontrar en el formulario de solicitud del examen).
- ✓ Duración: 1 hora
- ✓ Se expedirá a los participantes un certificado “Fundamentos ISO/IEC 20000 Certificado”, indicando que ha aprobado con éxito el examen y cumple con todos los otros requisitos relacionados con esta credencial.

## Información general

- ✓ Los derechos de la certificación se incluyen en el precio del examen
- ✓ Se entregará a cada alumno un manual en español que contiene más de 150 páginas de información y ejemplos prácticos
- ✓ Se entregará a los participantes un certificado de participación de 14 créditos DPC (Desarrollo Profesional Continuo)  
En caso de no aprobar el examen, se les permitirá a los participantes, bajo ciertas condiciones, rendir nuevamente el mismo.

## Informes e Inscripciones: