

Certified ISO/IEC 20000 Foundation - I20000F

Código: I20000F

Propuesta de Valor: CERTIPROF

Duración: 16 Horas



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.

AUDIENCIA

- Todo profesional de la Tecnología de la Información es elegible para esta certificación.

PRE REQUISITOS

- No existen requisitos previos formales para esta certificación.

OBJETIVOS

- Entender y analizar de la Norma ISO/IEC 20000 (Interpretación de Requisitos).
- 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 DISPONIBLE

- Este programa de estudios tiene un examen en el cual el candidato debe lograr alcanzar una puntuación para obtener la certificación en fundamentos de ISO/IEC 20000.
- Tipo: Opción múltiple, 40 Preguntas.

- Duración: Máximo 60 minutos para todos los candidatos en su respectivo lenguaje.



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

- 1.1. INTRODUCCIÓN
- 1.2. HISTORIA DE LA NORMA
- 1.3. CAMBIOS REALIZADOS EN LA NORMA ISO/IEC 20000-1

2. ¿QUÉ ES UN SGS?

- 2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS (SGS)

3. ESTRUCTURA DE LA NORMA

- 3.1. ESTRUCTURA DE ISO/IEC 20000-1
- 3.2. CICLO DEMING PHVA Y SGS
- 3.3. ESTRUCTURA DE ISO/IEC 20000-1

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 4.1. COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO
- 4.2. COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS
- 4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS
- 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

5. LIDERAZGO

- 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO
- 5.2. POLÍTICA

6. PLANIFICACIÓN

- 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES
- 6.2. OBJETIVOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y PLANIFICACIÓN PARA SU CONSECUCCIÓN
- 6.3. PLANIFICAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

7. APOYO

- 7.1. RECURSOS
- 7.2. COMPETENCIA
- 7.3. CONCIENCIACIÓN
- 7.4. COMUNICACIÓN
- 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA
- 7.6. CONOCIMIENTO

8. OPERACIÓN

- 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL
- 8.2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS
- 8.3. RELACIÓN Y ACUERDO
- 8.4. OFERTA Y DEMANDA
- 8.5. DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y TRANSICIÓN DE SERVICIOS
- 8.6. RESOLUCIÓN Y EJECUCIÓN
- 8.7. ASEGURAMIENTO DE SERVICIOS

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- 9.1. MONITORIZACIÓN, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
- 9.2. AUDITORÍA INTERNA
- 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- 9.4. INFORMES DE SERVICIO

10. MEJORA

- 10.1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA
- 10.2. MEJORA CONTINUA

★ BENEFICIOS

- Al finalizar el curso usted podrá ser capaz de conocer hechos, términos y conceptos sobre la visión general, el alcance, los esquemas y lograr la certificación ISO/IEC 20000.