



## ISO 20000 Foundation

La aparición de la serie ISO/IEC 20000 supone el primer sistema de gestión en servicio de TI certificable bajo norma reconocida a nivel mundial.

ISO 20000 proporciona un marco de trabajo con los procesos básicos para aplicar un enfoque de servicio a la gestión de las tecnologías de la información, justificar las inversiones en TI en función de sus beneficios para el negocio y obtener mayor control sobre el buen funcionamiento de los servicios TI.

### Introducción

Con nuestro curso, los alumnos comprenden la **gestión de la calidad** dentro del contexto de la **ISO 20000**, manejan los conceptos básicos y se preparan para la obtención de la certificación oficial. El curso proporciona una buena comprensión del marco y los procesos implicados, así como de la contribución que ISO20000 hace a la organización IT. Hacemos especial hincapié no sólo en los

aspectos técnicos de la implantación, sino en el cambio cultural en el personal involucrado y en cómo gestionar las dificultades personales para que la implantación de la nueva norma sea un éxito.

Los participantes deben contar como requisito previo con el certificado Foundation Certificate in IT Service Management (ITIL®).

### Dirigido a

Profesionales de la gestión de servicios de TI, internos y externos, que estén interesados en la gestión de la calidad de servicio y en la ISO20000. La combinación de ITIL

Foundation y esta titulación constituirá una sólida base para los profesionales que trabajan en organismos que cuentan con la certificación ISO20000.

## Contenido

El contenido del curso cubre la materia según este esquema:

### Introducción a los sistemas de calidad

### Descripción general del estándar ISO 20000

- Introducción y antecedentes
- Uso y aplicación del estándar (partes 1 y 2)

### Proceso de Integración y Coordinación

- Requisitos de un sistema de gestión
- Plan e implementación de la gestión de servicios
- Plan e implementación de cambios y nuevos servicios

### Grupo de procesos de provisión de servicios

- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de capacidad
- Gestión de continuidad del servicio y gestión de la disponibilidad

- Elaboración de presupuestos y contabilidad para servicios de TI
- Gestión de la seguridad de la información
- Gestión de informes de servicios

### Grupo de procesos de control

- Gestión de configuraciones
- Gestión de cambios

### Grupo de procesos de resolución

- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas

### Grupo de procesos de entrega

- Gestión de la entrega

### Grupo de procesos de relación

- Gestión de la relación con el negocio
- Gestión de proveedores

## Opcionalmente...

tras la finalización del curso se puede realizar en el aula el examen oficial de certificación para conseguir el certificado en Fundamentos de ISO20000 de EXIN.