



ISO/IEC 20,000 Fundamentos

TALENTO + PASIÓN + EXPERIENCIA



Insurgentes Sur N° 800 Piso 8, Col. Del Valle. México, D.F. C.P.03100
T: +52 (55) 5061 4946
<http://www.bpgurus.com>
info@bpgurus.com

ISO/IEC 20,000 Fundamentos

Descripción del Curso

El curso de ISO/IEC 20000 Foundation Certificate presenta el concepto de la gestión del servicio de TI y los requerimientos mínimos a los que los prestadores de servicio deberían aspirar dentro del contexto de ISO/IEC 20000. El participante aprenderá el estándar de ISO/IEC 20000, su implementación orientada a la práctica en la forma de un sistema de gestión, incluyendo las relaciones que tiene con otros estándares relevantes, mejores prácticas y marcos de referencia.

Algunos de los principales beneficios que se obtienen al implementar este estándar en las organizaciones son los siguientes:

- Una gestión de servicios de TI enfocada a la calidad y mejora continua
- Una gestión de servicios de TI más efectiva y eficiente
- Una mejor relación del negocio con clientes y proveedores
- Una mayor competitividad del negocio
- Una mayor satisfacción del cliente

Este curso es parte del esquema de certificación de ISO/IEC 20000, el cual cubre una serie de exámenes que están alineados con los distintos roles en la gestión del servicio de TI.

Información IMPORTANTE:

¿Sabía usted que nuestros consultores han estado en los proyectos más grandes de implementación de ISO/IEC en Latinoamérica? Esto le garantizará que, más allá de repasar una norma, su curso de ISO será una experiencia real de aprendizaje.

Objetivos

El objetivo de este curso es capacitar al participante en los fundamentos de la gestión de servicios de TI de acuerdo al estándar ISO/IEC 20000 y prepararlo para el examen oficial de certificación de EXIN (Examination Institute for Information Science).

Al finalizar exitosamente este curso, el participante podrá aplicar este estándar en su organización o en las organizaciones de sus clientes.

Audiencia

Este curso está dirigido a personas interesadas en obtener un conocimiento fundamental en la gestión de servicios de TI de acuerdo al estándar ISO/IEC 20000. Esto incluye:

- Colaboradores de prestadoras de servicio internos y externos que tienen un rol o están interesados en ISO/IEC 20000, aun cuando dicho tipo de organización no esté certificada.

- Clientes que estén considerando solicitarles a sus prestadores de servicio una certificación en ISO/IEC 20000.

Prerrequisitos

Este curso no tiene prerrequisitos establecidos que tengan que cumplirse antes de tomarlo.

Características del curso

El curso tiene las siguientes características:

- Está estructurado en unidades temáticas, cada una de las cuales presenta una parte de la teoría seguida de ejercicios de práctica.
- El material utilizado está en español e inglés e incluye teoría, ejercicios de práctica e información complementaria.
- Incluye un examen de preparación en español o inglés, previo al examen de certificación.
- Incluye un examen de certificación oficial en español o inglés, avalado por EXIN (Examination Institute for Information Science).
- Se entrega una constancia de asistencia.
- Tiene una duración de 3 días. Incluye examen de certificación.

Características del examen de certificación

El examen de certificación tiene las siguientes características:

- Contiene 40 preguntas de opción múltiple.
- Tiene una duración de 60 minutos.
- Es a libro cerrado.
- Se requiere un mínimo de 26 de 40 preguntas correctas, o 65%, para pasar.
- Puede hacerse en papel o vía web. Cuando es en papel, el participante es posteriormente notificado de sus resultados por correo electrónico. Cuando es vía web, el participante obtiene sus resultados al momento de terminar el examen.
- El participante podrá tomar el examen en una fecha distinta a la calendarizada, de así solicitarlo durante su registro.

Temario

El temario del curso es el siguiente:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1. Introducción | 7. Control de Servicios de TI |
| 2. ISO/IEC 20000 y Calidad | 8. Entrega de Servicios de TI |
| 3. Sistema de Gestión de Servicios | 9. Soporte de Servicios de TI |
| 4. Estándares y Marcos de ISO/IEC Referencia | 10. Esquema de Certificación de 20000 |
| 5. Gestión y Mejora de Procesos de ITSM | 11. Descripción del Examen |
| 6. Alineación de TI y el Negocio | 12. Repaso, Evaluación y Examinación |