

ISO/IEC 20000 Lead Implementer

Código: ISO-20000-IL

Propuesta de Valor: PECB

Duración: 40 Horas



Este curso intensivo, permite a los participantes desarrollar las habilidades necesarias para implementar y gestionar un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI). Los participantes también dominarán las mejores prácticas para implementar procesos de Gestión de Servicios de TI a partir de las seis secciones de la norma ISO 20000: planificación e implantación de servicios nuevos o cambiados, proceso de prestación de servicios, procesos de relaciones, procesos de resolución, procesos de control y procesos de liberación.

Esta formación está de acuerdo con las buenas prácticas de gestión de proyectos establecidos en la norma ISO 10006 (Gestión de la Calidad – Directrices para la calidad en la gestión de proyectos). Esta formación es totalmente compatible con la norma ISO 20000-2 (Guía de Implantación de un SGSTI) e ITIL.

AUDIENCIA

Este curso está dirigido a:

- Los gerentes de proyectos o consultores que desean preparar y apoyar a una organización en la implementación de un Sistema de Información de Gestión de la Seguridad (SGSTI).
- Auditores ISO 20000 que quieren dominar el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI).
- Las personas responsables de servicios de TI o de la conformidad de una organización.
- Los miembros de un equipo de servicios de TI.
- Asesores expertos en tecnología de la información.
- Los técnicos expertos que desean prepararse en un rol en servicios de TI o en la gestión de un proyecto de implantación de un SGSTI.

PRE REQUISITOS

- Se recomienda tener conocimientos básicos de ISO 20000 e ITIL.

OBJETIVOS

Al finalizar el curso los estudiantes serán capaces de:

- Comprender la aplicación del Sistema de Gestión de Servicios de TI en el contexto de la norma ISO 20000.

- Dominar los conceptos, enfoques, normas, métodos y técnicas necesarios en una gestión eficaz de un Sistema de Gestión de Servicios de TI.
- Comprender la relación entre los componentes de un Sistema de Gestión de Servicios de TI, incluida los procesos de gestión y la conformidad con los requisitos de los diferentes participantes de la organización.
- Adquirir los conocimientos necesarios para apoyar a una organización en la implementación, gestión y mantenimiento de un SGSTI según las especificaciones de la norma ISO 20000.
- Adquirir los conocimientos necesarios para gestionar un equipo de implementación de la norma ISO 20000.
- Desarrollar los conocimientos y las habilidades necesarias para asesorar a las organizaciones sobre las mejores prácticas en la gestión de servicios de TI.
- Mejorar la capacidad de análisis y toma de decisiones en el contexto de la gestión de servicios de TI.

CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

Este curso te prepara para el examen: "PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer".

Después de completar exitosamente el examen, los participantes pueden solicitar las credenciales de:

- PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Implementer.
- PECB Certified ISO/IEC 20000 Implementer.
- PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer.
(Dependiendo de su nivel de experiencia).

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO/IEC 20000 Y EL INICIO DE UN SGS

- 1.1. OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL CURSO
- 1.2. ESTÁNDAR Y MARCO NORMATIVO
- 1.3. FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
- 1.4. SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS) BASADO EN LA NORMA ISO/IEC 20000
- 1.5. INICIANDO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGS
- 1.6. COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y ACLARACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL SGS
- 1.7. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EXISTENTE
- 1.8. FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROYECTO SGS

2. PLANIFICAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGS

- 2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO
- 2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SGS
- 2.3. LAS POLÍTICAS DEL SGS
- 2.4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
- 2.5. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN
- 2.6. DISEÑO DEL PROCESO
- 2.7. CAPACITACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y COMUNICACIÓN

3. DESPLIEGUE DEL SGS

- 3.1. DISEÑO Y TRANSICIÓN DE SERVICIOS NUEVOS O MODIFICADOS
- 3.2. PROCESOS DE PROVISIÓN DEL SERVICIO
- 3.3. PROCESO DE RELACIÓN

3.4. PROCESO DE RESOLUCIÓN

3.5. PROCESOS DE CONTROL

4. MEDICIÓN DEL SGS, MEJORA CONTINUA Y PREPARACIÓN PARA LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

4.1. MEDICIÓN DEL SGS

4.2. AUDITORÍA INTERNA

4.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

4.4. GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

4.5. PREPARACIÓN PARA LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

4.6. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS IMPLEMENTADORES

4.7. CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

5. EXAMEN FINAL

BENEFICIOS

- Al finalizar el curso, usted aprenderá a implementar procesos de Gestión de Servicios de TI a partir de las seis secciones de la norma ISO 20000: planificación e implantación de servicios nuevos o cambiados, proceso de prestación de servicios, procesos de relaciones, procesos de resolución, procesos de control y procesos de liberación.