

# Temario CertiProf.

Certificación Internacional

## ISO 20000 Foundation Professional Certification – I20000F™

Esta certificación proporciona conocimientos fundamentales de la norma ISO/IEC 20000, con especial atención a los Sistemas de Gestión de Servicios de TI (SGS).



## Información del programa.

### Objetivos del programa.

- Entenderás y analizarás de la Norma ISO/IEC 20000.
- Identificarás mejoras posibles al SGS.
- Conocerás hechos, términos y conceptos sobre la visión general, el alcance, los esquemas y lograr la certificación ISO/IEC 20000.
- Conocerás hechos, términos y conceptos relacionados con los requisitos generales del sistema de gestión de servicios (SMS) en ISO/IEC 20000.

### Perfil del participante.

- Profesionales de TI, gestores de servicios, auditores o cualquier persona interesada en mejorar la calidad y eficiencia de servicios de tecnología.
- Personas que buscan comprender cómo implementar, controlar y mejorar un Sistema de Gestión de Servicios de TI en sus empresas.
- Se recomienda para aquellos que desean iniciar una ruta de certificación profesional en normas ISO aplicadas al sector tecnológico.

Para mayor información contactar:

☎ +503 7840-2073    ✉ [info@inmersiongroup.com](mailto:info@inmersiongroup.com)



## 1. Introducción y Antecedentes.

- Historia de la Norma.
- Cambios Realizados en la Norma ISO/IEC 20000-1.

## 2. ¿Qué es un SGS?

- Sistema de Gestión de Servicios (SGS).

## 3. Términos y Definiciones (Ver Anexo).

### Estructura de la Norma.

- Estructura de ISO/IEC 20000-1.
- Ciclo Deming PHVA Y SGS.
- Estructura de ISO/IEC 20000-1.

## 4. Contexto de la Organización.

- 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto.
- 4.2 Comprensión 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.

- Liderazgo.
- 5.1 Liderazgo y Compromiso.
- 5.2 Política.

## 6. Planificación.

- Planificación.
- 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades.
- 6.2 Objetivos de Gestión de Servicios y Planificación para su Consecución.
- 6.3 Planificar el Sistema de Gestión de Servicios.

## 7. Apoyo (Soporte).

- Apoyo.
- 7.1 Recursos.



- 7.2 Competencia.
- 7.3 Concienciación.
- 7.4 Comunicación.
- 7.5 Información Documentada.
- 7.6 Conocimiento.

## 8. Operación.

- 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.

- 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.

- Mejora.
- 10.1 No Conformidad y Acción Correctiva.
- 10.2 Mejora Continua.

## Anexo: Términos y Definiciones.

- 3.1.1 Auditoría.
- 3.1 Términos Específicos a las Normas de Sistemas de Gestión.
- 3.2 Términos Específicos a la Gestión de Servicios.

# Conoce más sobre nosotros.



**Somos tu aliado para transformar el aprendizaje en éxito profesional.**

Somos **Immersion International Business School**. Ofrecemos soluciones integrales y trabajamos para potenciar el talento humano y fortalecer a las empresas, ayudándolas a transformar desafíos en oportunidades.

## Elige tu modalidad



### Programas abiertos.

Accesibles a diferentes empresas con objetivos de aprendizaje en común.



### Programas cerrados.

Se adaptan y enfocan a los objetivos y necesidades de cada empresa.

## Tenemos presencia en



## Nuestros servicios



### Capacitaciones

Diseñadas para impulsarte.



### Certificaciones

Avaladas internacionalmente.



### Consultorías

Personalizadas para tu caso.

## Somos

## #CertiProfPartner

En la actualidad, somos Training v Autorizado de CertiProf, un líder dedicado formar profesionales, potenciando sus habilidades en el ámbito laboral.

Hemos sido aprobados para brindar un servicio de calidad y ayudarte a alcanzar tus objetivos profesionales.



Para mayor información contactar:

+503 7840-2073 [info@inmersiongroup.com](mailto:info@inmersiongroup.com)

