

ISO 20000, Foundation, certificación

Entender el Sistema de Gestión de Servicios

Curso práctico de 3 días - 21h

Ref.: FOI - Precio 2025: 1 490€ sin IVA

Este curso le permite comprender los conceptos, las definiciones y el contexto de la norma ISO 20000. Adquirirá los conocimientos fundamentales del Sistema de Gestión de Servicios y realizará el examen de certificación ISO 20000 Foundation.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Comprender qué es un sistema de gestión de servicios

Definir los diferentes procesos del sistema de gestión de los servicios

Comprender el proceso de certificación de las organizaciones

Prepararse para el examen ISO 20000 Foundation de APMG

CERTIFICACIÓN

Este curso prepara a los candidatos para el examen de certificación «ISO/IEC 20000 Foundation». El examen consiste en un cuestionario de 40 preguntas de respuesta múltiple (1 punto por pregunta). Tiene una duración de 60 minutos y se obtiene la certificación si el candidato responde correctamente al menos 26 preguntas (65 %).

PROGRAMA

última actualización: 05/2024

1) Introducción a los fundamentos de la norma ISO 20000

- Definiciones de servicio, gestión de servicios y sistema de gestión de servicios.
- Historia de la norma ISO 20000 para la gestión de servicios de IT.
- El contenido de la norma ISO 20000. Relación y diferencias con las mejores prácticas de ITIL.
- Mejora continua y PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).
- Los diferentes niveles de certificación ISO 20000.

Reflexión colectiva : Debate sobre los principales términos y definiciones tratados.

2) Los requisitos generales de un sistema de gestión de servicios

- Responsabilidades de gestión.
- Gobernanza de los procesos.
- Gestión documental.
- Gestión de recursos.
- El PHVA integrado en el sistema de gestión de servicios.

Ejercicio : Cuestionario sobre el PHVA.

3) Los procesos del sistema de gestión de servicios

- Grupos de procesos en el sistema de gestión de servicios.
- Procesos de prestación de servicios: gestión de la capacidad, continuidad, disponibilidad, gestión del nivel del servicio (SLA)...
- Procesos de gestión de relaciones: Gestión de proveedores y gestión de relaciones comerciales.
- Procesos de resolución: gestión de incidencias y problemas y gestión de solicitudes.
- Procesos de control: gestión de configuraciones, de cambios y de implementaciones.

Ejercicio : A partir de un caso contextualizado, ejercicios de reflexión colectiva sobre los diferentes procesos.

PARTICIPANTES

Cualquier persona que trabaje en una organización que preste servicios de SI y necesite conocimientos sobre la norma ISO 20000.

REQUISITOS PREVIOS

Es aconsejable tener un buen conocimiento de los SI. Buen nivel de inglés (el material del curso y el examen de preguntas de respuesta múltiple son en inglés).

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc. El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

4) **Ámbito de aplicación de la norma ISO 20000**

- Presentación de la norma ISO 20000, parte 3, relacionada con el ámbito de aplicación.
- Definir el ámbito de aplicación. Buenas prácticas.
- ¿Cómo tener en cuenta a los proveedores en el ámbito de aplicación de la norma ISO 20000?

Ejercicio : Cuestionario sobre la aplicabilidad y el alcance.

5) **Certificación de organizaciones**

- ¿Por qué obtener la certificación ISO 20000? Complementariedad con la norma ISO 9001.
- La auditoría de certificación.
- Tipos y principios de auditoría.
- El proceso de certificación de las organizaciones.

Ejercicio : Cuestionario sobre las pruebas de auditoría.

6) **Examen de certificación**

- Revisiones generales.
- Simulacro de examen y corrección colectiva.
- Examen de certificación.

FECHAS

Contacto