ISO 20000 FOUNDATION

I20000F



ISO 20000 Foundation (V092020)

CertiProf®

ISO 20000 Foundation (I20000F)

Syllabus V092020

Introducción 3
Objetivos 3
Formato y duración del examen 3
Elegibilidad para certificación 4
Contenido 4

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Introducción

Esta certificación está diseñada para evaluar conocimientos a nivel de fundamentos acerca del sistema de gestión de servicios de TI y los requisitos mínimos que deben adquirir los proveedores de servicio dentro de la norma ISO/IEC 20000.

Contiene las especificaciones necesarias para la implementación, certificación y mantenimiento de los procesos de gestión.

El entrenamiento constará de exposiciones de temas con uso de diapositivas y ejemplos de experiencia del facilitador.

Es altamente recomendable trabajar con la norma de traducción oficial de cada país.

Objetivos

- Entender y analizar de la Norma ISO/IEC 20000 (Interpretación de Requisitos).
- Conocer hechos, términos y conceptos sobre la visión general, el alcance, los esquemas y lograr la certificación ISO/IEC 20000.
- Conocer hechos, términos y conceptos relacionados con los requisitos generales del sistema de gestión de servicios (SMS) en ISO/IEC 20000.
- Identificar mejoras posibles al SGS.

Formato y duración del examen

Este programa de estudios tiene un examen en el cual el candidato debe lograr alcanzar una puntuación para obtener la certificación en fundamentos de ISO/IEC 20000.

- Tipo: Opción múltiple, 40 Preguntas.
- Duración: Máximo 60 minutos para todos los candidatos en su respectivo lenguaje.
- Prerrequisito: Ninguno.
- Supervisado: Bajo requerimiento.
- Libro abierto: No.
- Puntaje de aprobación: 80 %.
- Entrega: Este examen está disponible en línea.

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Elegibilidad para certificación

Presidentes de TI, Jefes Ejecutivos, Auditores de TI/IS, Auditores, Profesionales en Seguridad de la Información y de TI, Consultores, Gerentes de TI/IS, Profesionales o Estudiantes de Ingenierías afines a la gestión de servicios de TI.

Contenido

1. Introducción y Antecedentes
- Introducción
- 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

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

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

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.