

FORMACION ISO/IEC 2000

Fundamentos en Gestión de la Calidad de Servicios TI

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN A ISO20000	3
2	PROGRAMA DE FORMACION.....	6
2.1	Objetivos	6
2.2	Destinatarios	6
2.3	Agenda del curso de ISO20000	6
2.4	Método del curso.....	7
2.5	Material	7



1 INTRODUCCIÓN A ISO/IEC 20000

¿Qué es la ISO/IEC 20000?

La serie **ISO/IEC 20000 - Service Management** normalizada y publicada por las organizaciones ISO (International Organization for Standardization) e IEC (International Electrotechnical Commission) el 14 de Diciembre de 2005, es el estándar reconocido internacionalmente en gestión de servicios de TI (Tecnologías de la Información). La serie 20000 proviene de la adopción de la serie BS 15000 desarrollada por la entidad de normalización y certificación británica BSI (British Standard Institute)

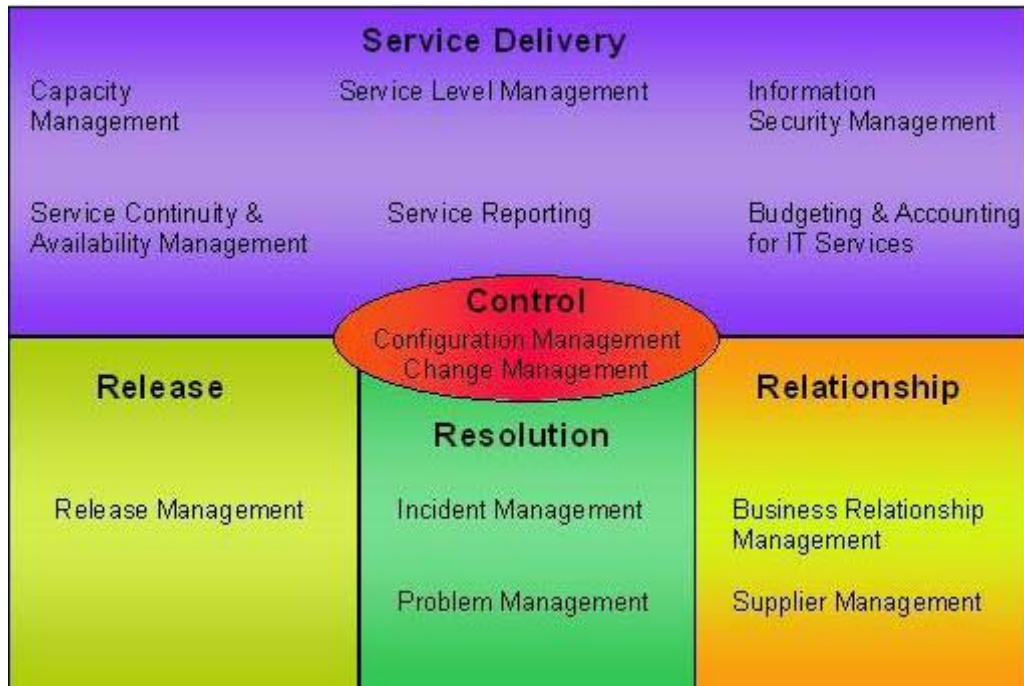
El estándar se organiza en dos partes:

- **Parte 1:** ISO/IEC 20000-1:2005 - Especificación. (Preparada por BSI como BS 15000-1)
- **Parte 2:** ISO/IEC 20000-2:2005 - Código de Prácticas. (Preparada por BSI como BS 15000-2)

La primera parte (*Especificación*) define los requerimientos (217) necesarios para realizar una entrega de servicios de TI alineados con las necesidades del negocio, con calidad y valor añadido para los clientes, asegurando una optimización de los costes y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento. El cumplimiento de esta parte, garantiza además, que se está realizando un ciclo de mejora continua en la gestión de servicios de TI. La especificación supone un completo sistema de gestión (organizado según ISO 9001) basado en procesos de gestión de servicio, políticas, objetivos y controles. El marco de procesos diseñado se organiza en base a los siguientes bloques:

- Grupo de procesos de Provisión del Servicio.
- Grupo de procesos de Control.
- Grupo de procesos de Entrega.
- Grupo de procesos de Resolución.
- Grupo de procesos de Relaciones.





La segunda parte (*Código de Prácticas*) representa el conjunto de mejores prácticas adoptadas y aceptadas por la industria en materia de Gestión de Servicio de TI. Está basada en el estándar "de facto" ITIL (Biblioteca de Infraestructura de TI) y sirve como guía y soporte en el establecimiento de acciones de mejora en el servicio o preparación de auditorías contra el estándar ISO/IEC 20000-1:2005.

¿Qué es ITSM?

IT Service Management es la disciplina que se enfoca a la gestión del conjunto "personas, procesos y tecnología" que cooperan para asegurar la calidad de los servicios TI, con arreglo a unos niveles de servicio acordados previamente con el cliente.



ITSMF

El Information Technology Service Management Forum (itSMF) es el único grupo de usuarios internacionalmente reconocido e independiente dedicado a la Gestión de Servicios TI. Es propiedad de sus miembros y son ellos quienes lo operan. El itSMF tiene gran influencia y contribuye a la Industria de las Mejores Práctica y a los Estándares a nivel mundial.

La primera filial del itSMF se fundó en el Reino Unido en 1991. El itSMF holandés (itSMF Holanda) fue la siguiente, establecida en Noviembre de 1993. Ahora existen filiales itSMF en países como Sudáfrica, Bélgica, Alemania, Austria, Suiza, Canadá, los Estados Unidos, Francia y Australia, que cooperan con itSMF Internacional. OSIATIS está trabajando con otras organizaciones para lanzar la filial española.

Las filiales del itSMF promueven el intercambio de información y experiencia que permite a las organizaciones TI mejorar los servicios que ofrecen. Organizan seminarios, conferencias, sesiones sobre temas específicos, y otros eventos sobre temas actuales de Gestión de Servicios TI. También publican noticias y operan un sitio Web para compartir información. Estas tareas también contribuyen al desarrollo de ITIL.

EXIN

La fundación holandesa “Examination Institute for Information Science” (EXIN) ha desarrollado un sistema de certificación profesional para ISO20000. Fue realizado en estrecha cooperación con la OGC. EXIN ofrece una amplia gama de certificaciones en dos niveles y dos tracks:

- Foundation Certificate en Gestión de Servicios TI
- Professional Certificates en Gestión de Servicios TI
- IT Management Certificate en Gestión de Servicios TI
- IT Audit Certificate en Gestión de Servicios TI

El sistema de certificación está basado en los requisitos para representar eficazmente el papel pertinente dentro de una organización TI.

Información adicional:

http://www.iso.org/	El Sitio Oficial de Organización Internacional de Estandarización
http://www.itil.co.uk/	El Sitio Oficial de ITIL
http://www.exin.nl/	Organismo de Certificación
http://www.itsmf.com/	Forum Internacional de Gestión de Servicios TI

Bibliografía en español:

“ISO/IEC 20000 Guía de bolsillo” ISBN: 90-77212-88-4



2 PROGRAMA DE FORMACION

2.1 Objetivos

Introducción a las definiciones y conceptos de la norma ISO20000.

Después de completar el curso los alumnos conocerán los procesos ISO20000 esenciales para dar Soporte y Prestar Servicios de calidad y habrán asumido las interrelaciones entre procesos, con el negocio y las demás instancias de TI.

Adquirir los conocimientos suficientes para afrontar con éxito el examen de ISO/IEC 20000 Foundation, certificación complementaria a la certificación ITIL.

2.2 Destinatarios

Esta formación está diseñada para todo personal involucrado en funciones de gestión de los Sistemas de Información.

No hay requisitos previos, aunque se recomienda que el participante tenga un cierto nivel de experiencia y esté familiarizado con la problemática del entorno TI y con su terminología.

2.3 Agenda del curso de ISO20000 Foundation

La duración del curso es de 2 días, distribuidos como sigue:

Primer día:

- **Introducción de la norma ISO 20000**
 - *Introducción y antecedentes*
 - *Esquema de la certificación*
 - *Relación de la norma ISO con ITIL*
 - *Uso y aplicación del estándar (Parte 1 y Parte 2)*
 - *Evaluación y auditorías*
 - *Roles*
 - *Ámbito de la certificación*

- **ISO 20000: Procesos de Integración y Coordinación**
 - *Requisitos de un Sistema de Gestión*
 - *Plan e Implementación de la Gestión de Servicios*
 - *Plan e Implementación de cambios y nuevos servicios*

- **ISO 20000: Procesos de la Provisión del Servicio**
 - *Gestión de Niveles de Servicio*
 - *Gestión de la Capacidad*
 - *Continuidad del Servicio y Gestión de la Disponibilidad*
 - *Presupuestos y Contabilidad de los Servicios de TI*
 - *Informes de los Servicios (Gestión de Informes)*
 - *Gestión de la Seguridad de la Información*



Segundo día:

- **ISO 20000: Procesos de Resolución, Control y Entrega**
 - *Gestión de Incidentes*
 - *Gestión de Problemas*
 - *Gestión de la Configuración*
 - *Gestión del Cambio*
 - *Gestión de la Entrega*

- **ISO 20000: Procesos de Relación**
 - *Gestión de la Relación con el Negocio*
 - *Gestión de Proveedores*

- **Ejercicios prácticos y “screen test”**

2.4 Método del curso

El curso se imparte a grupos reducidos, por un consultor, en modalidades mixtas directivas y participativas con sesiones de ejercicios y preparación al examen de certificación mediante “screen test”.

2.5 Material

El material proporcionado incluye un ejemplar de la documentación del curso por alumno en formato CD y la “ISO/IEC 20000 Guía de bolsillo” editada en español por el itSMF en forma de librito.

Para más información contactar con:

Laura Arranz Rodriguez

Responsable de Marketing

91 657 43 23 o larranz@osiatis.es

