



Curso

Principios y Fundamentos de la Norma ISO 20000 – 1: 2018 – Gestión de Servicios TI

GESTIÓN DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

PRÓLOGO

ISO/IEC 20000-1 es la nueva Norma específica los requisitos para un sistema de gestión de servicios, incluyendo cómo planificar, diseñar, realizar la transición, entregar y mejorar los servicios para que aporten valor para usted y para sus clientes. Al participar en el curso, conocerá los requisitos de ISO/IEC 20000-1 y cómo interpretar y aplicar los conceptos y principios clave de la Norma a los procesos existentes dentro de su organización.

OBJETIVOS

- Explicar el propósito de un sistema de gestión de servicios
- Describir los beneficios de un sistema de gestión de servicios ISO/IEC 20000-1
- Entender el marco de trabajo de ISO 20000, sus procesos y requisitos
- Obtener la visión de ejecución para la implantación exitosa de ISO20000, cubriendo aspectos tangibles e intangibles
- Identificar problemas más comunes en el control de procesos y proporcionar acciones de mejora

CONTENIDO

CURSO DIVIDIDO EN 5 MÓDULOS



MODULO I
Introducción



MODULO II
Procesos de Integración y Coordinación



MODULO III
Niveles de Servicio e Informes



MODULO IV
Procesos de Resolución y Control



MODULO V
Procesos de Resolución y Control

DATOS DEL CURSO



MODALIDAD: **PRESENCIAL**
No. horas: 16
Código SENCE: **No Aplica**



MODALIDAD: **E-LEARNING SINCRÓNICO**
No. horas: 16
Código SENCE: **No Aplica**



MODALIDAD: **A DISTANCIA**
No. horas: **No Aplica**
Código SENCE: **No Aplica**

DIRECCIÓN

Almirante Pastene 12 Of. 3-C
Providencia, Santiago
Chile

INFORMACIÓN DE CONTACTO

E-mail: contacto@isoconsulting.cl

Teléfono: (+56) 9 9188 1935

Teléfono: (+56) 2 28467546