

ISO **International Organization** **for Standardization**

ISO es la organización más grande del mundo que publica estándares.

Tiene delegaciones en 158 países (un miembro por país), la secretaría que coordina todo el sistema se encuentra en Génova (Suiza).

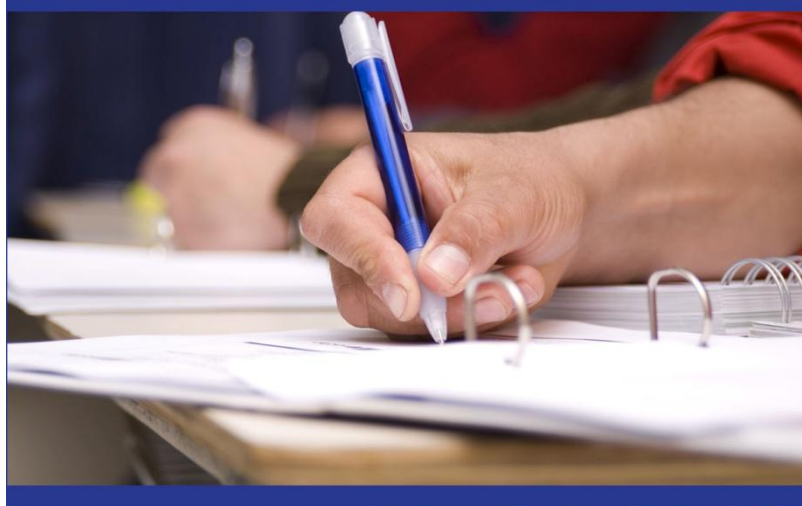
La ISO es una organización no gubernamental que crea un puente entre sector público y privado, su finalidad es establecer un consenso sobre las soluciones que satisfacen los requisitos de las empresas y las necesidades de la sociedad.

¿Por qué un estándar?

El comercio entre países lo reclama para garantizar normas y características homogéneas y demandadas entre los productos y/o servicios que se intercambian.

Las normas y características pueden ser en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad, Fiabilidad, Eficiencia y Capacidad, todo ello a un coste aceptable.

Cuando los productos y/o servicios cumplen con nuestras expectativas es porque que existen unas normas que velan por nuestra satisfacción, las ISO. Cuando la Gestión de los Servicios no está certificada, podríamos encontrarnos con productos de mala calidad y que no satisfagan nuestras necesidades.



Fundamentos Gestión de la Calidad TI ISO 20000

Pza. Carlos Trías Bertrán 7, 1ª Pta.
AZCA, 28020 Madrid

Telf. 91 417 6417
Fax. 91 556 5802

info@tecnofor.es
www.tecnofor.es

TECNOFOR[®]

El nivel de dependencia tecnológica de cada empresa es cada vez mayor. Las compañías y sus procesos necesitan de la tecnología, sus recursos e infraestructura para desarrollar su negocio.

Por esta razón se vio la necesidad de crear una Norma que controlase la Calidad en los Servicios de TI. En diciembre del 2005 la Organización Internacional de Estándares (ISO) publicó la Norma ISO/IEC 20000. Las siglas IEC representan la colaboración de la Comisión Electrotécnica Internacional, ente que participa en las Normas técnicas.

ISO/IEC 20000 se define como "el estándar de calidad de la Gestión de los Servicios de TI". De esta definición se debe extraer los siguientes términos que conforman los elementos más importantes:

- Estándar
- Calidad
- Gestión de los Servicios de TI

Los objetivos de este curso son:

- Conocer la Norma ISO/IEC 20000.
- Ser capaz de implantar en su empresa el estándar internacional para la Gestión del Servicio de TI.
- Conocer el proceso de certificación y reconocimiento del ITSMF.

Este curso está dirigido a consultores de ITSM, directivos de TI y/o Calidad y personas certificadas en ITIL.

Para hacer foco en la calidad y un entendimiento claro, nuestros profesores certificados impartirán una **formación totalmente independiente**, es decir, no condicionada al uso de ninguna herramienta o software específico, ni a consultoría posterior, siendo este un **principio fundamental de las buenas prácticas marcadas por ITIL**.

Algunas de las compañías más relevantes han confiado en nuestra experiencia para optimizar la gestión en su organización, obtener certificaciones y mejorar la relación con sus clientes.

CONTENIDO

- **Introducción de la norma ISO 20000**
 - Introducción y antecedentes
 - El esquema de la certificación (Marco de Referencia)
 - Uso y aplicación del estándar (Parte 1 y Parte 2)
 - Evaluación y auditorias
 - Roles
 - Ámbito de la certificación
- **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
- **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
- **Procesos de Resolución, Control y Entrega**
 - Gestión de Incidentes
 - Gestión de Problemas
 - Gestión de la Configuración
 - Gestión del Cambio
 - Gestión de la Entrega
- **Procesos de Relación**
 - Gestión de la Relación con el Negocio
 - Gestión de Proveedores