

*Somos expertos en capacitación en Tecnologías de la Información
y en los más reconocidos Marcos de Referencia de TI*

Alcanza el éxito...capacítate con los mejores



CURSO OFICIAL IMPLEMENTADOR LÍDER ISO 20000



1. RESUMEN

Este curso permite a los participantes desarrollar las habilidades necesarias para implementar y gestionar un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) basado en la norma ISO/IEC 20000:2005. Los participantes también dominarán las mejores prácticas para implementar procesos de Gestión de Servicios de TI a partir de las seis secciones de la norma ISO 20000: planificación e implantación de servicios nuevos o cambiados, proceso de prestación de servicios, procesos de relaciones, procesos de resolución, procesos de control y procesos de liberación. Esta formación está de acuerdo con las buenas prácticas de gestión de proyectos establecidos en la norma ISO 10006 (Gestión de la Calidad Directrices para la calidad en la gestión de proyectos). Esta formación es totalmente compatible con la norma ISO 20000-2 (Guía de Implantación de un SGSTI) e ITIL.

2. DIRIGIDO A

- Los gerentes de proyectos o consultores que desean preparar y apoyar a una organización en la implementación de un Sistema de Información de Gestión de la Seguridad (SGSTI)
- Auditores ISO 20000 que quieren dominar el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI)
- Las personas responsables de servicios de TI o de la conformidad de una organización.
- Los miembros de un equipo de servicios de TI
- Asesores expertos en tecnología de la información
- Los técnicos expertos que desean prepararse en un rol en servicios de TI o en la gestión de un proyecto de implantación de un SGSTI.

3. OBJETIVOS

- Comprender la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la norma ISO 27001.
- Adquirir una comprensión global de los conceptos, enfoques, normas, métodos y técnicas requeridas para la gestión eficaz de un Sistema de Gestión Seguridad de la Información.
- Comprender la relación entre los componentes de un sistema de gestión de seguridad de la información, incluyendo la gestión de riesgos, los controles y el cumplimiento de los requisitos de los diferentes grupos de interés de la organización.
- Adquirir los conocimientos necesarios para apoyar a una organización en la implementación, gestión y mantenimiento de un SGSI según lo especificado en la norma ISO 27001.
- Adquirir los conocimientos necesarios para gestionar un equipo de implementación de la norma ISO 27001.
- Desarrollar los conocimientos y habilidades necesarios para asesorar a las organizaciones sobre las mejores prácticas en la gestión de seguridad de la información.

4. AGENDA

Día 1: Introducción a la gestión de un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) basado en ISO 20000 e iniciación de un SGSTI

- Introducción a los sistemas de gestión y el enfoque basado en procesos
- Presentación de las normas ISO 20000-1, ISO 20000-2 y comparación con ITIL V2 y V3
- Principios fundamentales del Servicio de Tecnología de la Información
- Análisis preliminar y determinación del nivel de madurez del sistema de gestión de servicios de TI existente basados en la norma ISO 21827
- Describir el caso de negocio y el diseño preliminar del SGSTI
- Desarrollar un plan de proyecto de conformidad con la norma ISO 20000

Día 2: Planificación de un SGSTI según ISO 20000

- Definición del alcance del SGSTI
- Redacción de la política del SGSTI
- Documentación de los procesos y procedimientos
- Gestión del nivel de servicio
- Presupuesto y contabilidad de los servicios de TI
- Gestión de las competencias

Día 3: Iniciación e implementación de un SGSTI según ISO 20000

- Gestión del cambio
- Gestión de la configuración y liberación

- Gestión de la capacidad y disponibilidad
- Continuidad del servicio y gestión de la seguridad
- Gestión de los incidentes y problemas
- Operaciones de gestión de un SGSTI

Día 4: Controlar, monitorear y medir un SGSTI y la auditoría de certificación del SGSTI según ISO 20000

- Gestión del cambio
- Gestión de la configuración y liberación
- Gestión de la capacidad y disponibilidad
- Continuidad del servicio y gestión de la seguridad
- Gestión de los incidentes y problemas
- Operaciones de gestión de un SGSTI

Día 5: Examen de Certificación

5. DURACIÓN

5 días.

6. CERTIFICACIÓN

- Certificado de asistencia al curso Implementador Líder 20000.
- Después de completar exitosamente el examen, los participantes pueden solicitar las credenciales de la norma Implementador Provisional ISO/IEC 20000, Implementador ISO/IEC 20000 o Implementador Líder ISO/IEC 20000 en función de su nivel de experiencia.

- El certificado se expedirá a los participantes que aprueben el examen y cumplan con todos los otros requisitos relacionados con la credencial seleccionada.



Oficina Principal

Av. del Pinar 152 Oficina 1008 Chacarilla del Estanque, Santiago de Surco.

Teléfono: (511) 715-5371

Fax: (511) 717-1988

E-mail: informes@cac-ti.com

Web: www.cac-ti.com