



# Fundamentos de gestión de servicios de tecnologías de la información según ISO 20000 (S-14)

## DIRIGIDO A

Directores/as de informática, personal técnico y profesionales relacionados con la prestación de servicios de tecnologías de la información (TI).

## OBJETIVO

- Comprender la necesidad de implementar la calidad en los servicios TI
- Conocer los fundamentos y conceptos generales de la gestión de los servicios TI
- Obtener una visión general de la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1
- Determinar las ventajas de implantar un sistema de gestión de los servicios TI

## CONTENIDO

- La calidad en los servicios TI
- Conceptos de la gestión de los servicios TI
- Devenir histórico y comparativa de las buenas prácticas y metodologías en la gestión de los servicios TI
- La Norma UNE-ISO/IEC 20000-1
  - Contexto de la organización
  - Liderazgo
  - Planificación
  - Apoyo
  - Operación
  - Evaluación del desempeño
  - Mejora
- Implantación de un sistema de gestión de servicios TI según la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1
  - Elementos a considerar
  - Ventajas a obtener



### **DURACIÓN**

1 día - 7 horas

### **OBSERVACIONES**

El alumnado recibirá:

- La Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018 *Tecnología de la información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS)*.

### **CERTIFICADO**

El alumno/a recibirá un certificado de asistencia emitido por AENOR. Se expide a todos los alumnos/as que asistan al menos al 80% de la duración total del curso.

### **IN COMPANY**

Este curso también está disponible en exclusiva para su empresa bajo la modalidad de formación In-Company.

Si te interesa nuestra formación In Company, ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, y estudiaremos tu caso de forma personalizada, facilitándote un presupuesto de forma inmediata.

- Escríbenos a [formacion-ic@aenor.com](mailto:formacion-ic@aenor.com)
- Llámanos a (+34) 914 326 125