



## TEMARIO

---

### ISO/IEC 20000-1:2018

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.  
PARTE 1. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS.



## ISO/IEC 20000-1:2018

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS. PARTE 1. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS.

**DURACIÓN:**  
16 Hrs.

### CERTIFICADO DE APROBACIÓN CON RECONOCIMIENTO GLOBALSTD/ CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN

En este curso el participante podrá conocer los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1:2018. Tecnologías de la Información. Gestión de los Servicios. Parte 1. Requisitos del Sistema de Gestión de Servicios (SGS), además de comprenderlos para así poder implementarlos correctamente dentro de su organización.

Considerando que esta versión anula y sustituye la ISO/IEC 20000-1:2011, el interesado tendrá oportunidad de conocer los principales cambios entre ambas versiones.

La adopción de un SGS es una decisión estratégica, condicionada por los objetivos de cada organización, el órgano de gobierno, otras partes implicadas en el ciclo de vida de los servicios y la necesidad de unos servicios eficaces y resilientes.



#### OBJETIVOS

- Comprender los requerimientos para la implementación de un SGS.
- Comprender la estructura documental para la implementación del SGS.
- Comprender e interpretar los requisitos de ISO/IEC 20000-1:2018.



#### PRERREQUISITOS

- Preferentemente con conocimiento de Tecnologías de la Información (TI).
- Conocimiento básico en manejo de sistemas de gestión.



#### DIRIGIDO A

- Personal interesado en conocer los requerimientos, estructura documental y elementos críticos de ISO/IEC 20000-1:2018. Parte 1. Requisitos del SGS.
- Directores.
  - Responsables y/o representantes de la dirección.
  - Auditores internos y externos.
  - Consultores.
  - Gerentes y supervisores.
  - Personal de TI.
  - Personal líder en sistemas de gestión, entre otros.



## TEMARIO

- Introducción.
- Términos y definiciones.
- Contexto de la organización.
- Liderazgo.
- Planificación.
- Apoyo.
- Operación.
- Evaluación de desempeño.
- Mejora.



## CERTIFICACIONES



El diseño y desarrollo de este curso de capacitación está basado en estándares nacionales e internacionales. Los participantes que lo aprueban de manera satisfactoria recibirán un certificado de validación de competencias avalado por GlobalSTD.



## CONTÁCTANOS

### Guadalajara

Col. Americana

📍 Pedro Moreno 1677,  
Piso 5, Oficina 1  
Guadalajara,  
Jalisco, México.

☎ + 52 (33) 3630 4546

### CDMX

World Trade Center

📍 Montecito 38.  
Piso 5, Oficina 27,  
Nápoles, Benito Juárez,  
Ciudad de México.

☎ +52 (55) 55 112920

### Monterrey

Pabellón M

📍 Benito Juárez 1102,  
Piso 5, Col. Centro,  
Monterrey,  
Nuevo León, México.

☎ +52 (81) 8320 1523  
+52 (81) 8000 5843

### USA

Ohio, USA

📍 5961, Hilltop Trail  
Drive, New Albany,  
OH. 43054

☎ +1 (614) 289 3043

### Colombia

Bogotá, Colombia

📍 Edificio Las Arcadas  
Carrera 15 #124-29  
Oficina 211  
Bogotá, Colombia.

☎ (+57) 350 202 9755

### España

España y Portugal

📍 C./ Serrano 209,  
6ºD 28016  
Madrid, España.

☎ +00 34 91 188 01 02  
+00 34 608 19 40 52

☎ **LADA SIN COSTO**

01 800 277 6242

✉ [info@globalstd.com](mailto:info@globalstd.com)

[www.globalstd.com](http://www.globalstd.com)

