

## **Curso de “Information technology - Service management - Service management system requirements (ISO 20000-1)”**

El estándar ISO 20000 es genérico y aplicable a cualquier organización independientemente del tipo de organización o el tamaño, o la naturaleza de los servicios que se entreguen.

El estándar ISO 20000-1, especifica los requisitos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de Servicios (SMS). Un SMS nos apoya en la gestión del ciclo de vida de los servicios, incluyendo el planeamiento, el diseño, la transición, la entrega y las mejoras de los servicios, que cumplen los requisitos de los clientes, los usuarios y la organización que entrega los servicios.

La adopción de un SMS es una decisión clave para una organización y está influida por los objetivos de la organización, la dirección de la organización, otras partes implicadas en el ciclo de vida del servicio y la necesidad de servicios efectivos y con resiliencia.

La implementación y la operación de un SMS proporcionan una visibilidad en el día a día, un mejor control de los servicios y la mejora continua de los mismos y del SMS, conduciendo a una mayor efectividad y eficiencia.

### **Temario:**

- 1.-Contexto de la Organización que entrega los servicios.
- 2.-Liderazgo, roles y responsabilidades.
- 3.-Planificación.
- 4.-Soporte del SMS.
- 5.-Operación del SMS.
- 6.-Evaluación del Desempeño.
- 7.-Proceso de Mejora.

### **Duración:**

El curso tiene un formato de taller teórico-práctico, con una duración de 16 horas en 4 sesiones de 4 hs. cada una.