



# ISO 20000 FOUNDATION (I20000F)



**CertiProf®**  
Professional Knowledge

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

(I20000F) VERSIÓN 092020

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

## ISO 20000 Foundation (I20000F)

### Syllabus V092020

Introducción	3
Objetivos	3
Formato y duración del examen	3
Elegibilidad para certificación	4
Contenido	4



## Introducción

Esta certificación está diseñada para evaluar conocimientos a nivel de fundamentos acerca del sistema de gestión de servicios de TI y los requisitos mínimos que deben adquirir los proveedores de servicio dentro de la norma ISO/IEC 20000.

Contiene las especificaciones necesarias para la implementación, certificación y mantenimiento de los procesos de gestión.

El entrenamiento constará de exposiciones de temas con uso de diapositivas y ejemplos de experiencia del facilitador.

Es altamente recomendable trabajar con la norma de traducción oficial de cada país.

## Objetivos

- Entender y analizar de la Norma ISO/IEC 20000 (Interpretación de Requisitos).
- Conocer hechos, términos y conceptos sobre la visión general, el alcance, los esquemas y lograr la certificación ISO/IEC 20000.
- Conocer hechos, términos y conceptos relacionados con los requisitos generales del sistema de gestión de servicios (SMS) en ISO/IEC 20000.
- Identificar mejoras posibles al SGS.

## Formato y duración del examen

Este programa de estudios tiene un examen en el cual el candidato debe lograr alcanzar una puntuación para obtener la certificación en fundamentos de ISO/IEC 20000.

- Tipo: Opción múltiple, 40 Preguntas.
- Duración: Máximo 60 minutos para todos los candidatos en su respectivo lenguaje.
- Prerrequisito: Ninguno.
- Supervisado: Bajo requerimiento.
- Libro abierto: No.
- Puntaje de aprobación: 24/40 o 60 %.
- Entrega: Este examen está disponible en línea.

## Elegibilidad para certificación

Presidentes de TI, Jefes Ejecutivos, Auditores de TI/IS, Auditores, Profesionales en Seguridad de la Información y de TI, Consultores, Gerentes de TI/IS, Profesionales o Estudiantes de Ingenierías afines a la gestión de servicios de TI.

## Contenido

### 1. Introducción y Antecedentes

- Introducción
- Historia de la Norma
- Cambios Realizados en la Norma ISO/IEC 20000-1

### 2. ¿Qué es un SGS?

- Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

### 3. Términos y Definiciones (Ver Anexo)

#### Estructura de la Norma

- Estructura de ISO/IEC 20000-1
- Ciclo Deming PHVA Y SGS
- Estructura de ISO/IEC 20000-1

### 4. Contexto de la Organización

- 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto
- 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas
- 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Servicios
- 4.4 Sistema de Gestión de Servicios

### 5. Liderazgo

- Liderazgo
- 5.1 Liderazgo y Compromiso
- 5.2 Política

### 6. Planificación

- Planificación
- 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
- 6.2 Objetivos de Gestión de Servicios y Planificación para su Consecución
- 6.3 Planificar el Sistema de Gestión de Servicios

### 7. Apoyo (Soporte)

- Apoyo
- 7.1 Recursos
- 7.2 Competencia
- 7.3 Concienciación
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información Documentada
- 7.6 Conocimiento

## **8. Operación**

Operación

8.1 Planificación y Control Operacional

8.2 Portafolio de Servicios

8.3 Relación y Acuerdo

8.4 Oferta y Demanda

8.5 Diseño, Construcción y Transición de Servicios

8.6 Resolución y Ejecución

8.7 Aseguramiento de Servicios

## **9. Evaluación del Desempeño**

Evaluación del Desempeño

9.1 Monitorización, Medición, Análisis y Evaluación

9.2 Auditoría Interna

9.3 Revisión por la Dirección

9.4 Informes de Servicio

## **10. Mejora**

Mejora

10.1 No Conformidad y Acción Correctiva

10.2 Mejora Continua

## **Anexo: Términos y Definiciones**

3.1.1 Auditoría

3.1 Términos Específicos a las Normas de Sistemas de Gestión

3.2 Términos Específicos a la Gestión de Servicios