

FICHA DE TALLER

Datos generales:

Título:	Implementación del Estándar Internacional de Servicios ISO/IEC 20000-1:2018					
Instructor o docente:	Eduardo Zárate Corona					
Duración total de taller:	<input type="checkbox"/>	Virtual	5 sesiones virtuales de 2 hrs. C/U			
	<input checked="" type="checkbox"/>	Híbrido	4 sesiones virtuales de 2 hrs. C/U			
			1 sesión presencial de 3 hrs.			
Área:	<input checked="" type="checkbox"/>	Formación para la docencia	<input checked="" type="checkbox"/>	Formación para la gestión universitaria	<input type="checkbox"/>	Otra
Modalidad de impartición:	<input type="checkbox"/>	Presencial	<input type="checkbox"/>	A distancia	<input checked="" type="checkbox"/>	Híbrida
Fechas:	10, 14, 21, 24 y 26 de octubre					

Descripción:

Destinatarios:

- Directivos y Tomadores de decisiones de TI.
- Profesionales de TI que trabajan dentro de una organización que ha adoptado o desearía adoptar el estándar internacional para los sistemas de gestión de los servicios (SGS) y que necesitan comprender y contribuir a un programa continuo de mejora del servicio.
- Cualquier persona que requiera un conocimiento del modelo operativo de la normativa y cómo se puede utilizar, para mejorar la calidad de la gestión de servicios de TI.

Objetivo(s) o competencia(s):

- Proporcionar el conocimiento y requisitos del Sistema de Gestión de Servicios (SGS), estructura, conceptos básicos y comprensión de las prácticas de la gestión de servicios.
- Comprender los beneficios de utilizar el marco de trabajo de ITIL en las empresas, instituciones y organizaciones, como apoyo a la norma ISO 20000-1:2018.



Metodología y Actividades:

- Dinámicas grupales.
- Trabajos independientes
- Foros de discusión

Mecanismo y criterios de evaluación:

- Mínimo 80% de asistencia
- Examen de 10 preguntas de opción múltiple con un mínimo aprobatorio de 6 respuestas correctas.

Temario:

No. De sesión	Fecha	Hora	Temas a abordar
Sesión 1	10 de octubre	15:00 – 16:00	Historia del estándar
Sesión 2	14 de octubre	16:00 – 18:00	Introducción al Sistema de Gestión de Servicios
Sesión 3	21 de octubre	16:00 – 18:00	Estándar ISO/IEC 20000-1:2018
Sesión 4	24 de octubre	16:00 – 18:00	Estándar ISO/IEC 20000-1:2018
Sesión 5	26 de octubre	9:00 – 12:00	Estándar ISO/IEC 20000-1:2018

Bibliografía

- Normativa Internacional ISO/IEC 20000-1:2018
- Introduction to ITIL 4 Foundation_Pre-Reading Guide
- ITIL 4 Foundation - Pro - ILT_ Pre-Release Version - EBook-English-(en-US)
- ITIL 4 Foundation Instructor Guide

Recursos y materiales requeridos

Sesiones virtuales

- Plataforma para alojar exámenes, ejercicios y formatos

Sesión presencial

- Laptop con la suite de Office.
- Proyector y sus aditamentos de conexión
- Cuadernillo de apuntes y pluma
- Pizarrón, borrador y plumones.