

Implantación de un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información ISO/IEC 20000-1:2005

NUEVO ESTÁNDAR INTERNACIONAL

INTRODUCCIÓN

Con el crecimiento exponencial de las aplicaciones de la tecnología de información (TI), en las empresas, las áreas de TI, se ven obligadas a tener un sistema de gestión que les permita la utilización de mejores prácticas y procesos metodológicos para poder ofrecer un servicio eficaz y eficiente que satisfaga las necesidades de sus clientes.

La norma ISO/IEC 20000-1:2005, recientemente publicada, provee un enfoque y las especificaciones necesarias para la adopción integrada, y así habilitar a las organizaciones de TI para poder despachar eficazmente, servicios gestionados de TI que puedan cumplir con los requerimientos comerciales y de los clientes.

Dicho estándar hace énfasis en que la tecnología de información representa un servicio de importancia estratégica, que debe ser adecuadamente administrado y que cuenta con procesos estándares que permiten el logro de dicho objetivo desde el desarrollo de los productos y servicios hasta su operación permanente.

El curso provee a los participantes con el necesario entendimiento de las exigencias del ISO/IEC 20000-1:2005 y los entrena en la metodología para implantar el modelo en cualquier tipo de organización, con miras a la certificación internacional.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar las destrezas requeridas para interpretar adecuadamente el estándar.
Se hará especial hincapié en el manejo de un proyecto de implantación del modelo en una empresa determinada.

QUIENES DEBEN ASISTIR A ESTE SEMINARIO

- Directores de Operaciones o gerentes de áreas con responsabilidad ejecutiva en el negocio.
- Especialistas del área de Tecnología de la Información interesados en conocer como se implanta el modelo ISO/IEC 20000-1:2005 "Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información".
- Gerentes y especialistas en seguridad de información interesados en conocer como se establece un sistema de "Gestión de Servicios de la Tecnología de la Información".

BENEFICIOS

Al final de este seminario los participantes:

- Entenderán la naturaleza y los requerimientos del estándar ISO/IEC 20000-1:2005 y el "Código de Práctica para la Gestión del Servicio de la Tecnología de la Información Parte 2, ISO/IEC 20000-2:2005".
- Conocerán en detalle como se procede a implantar el ISO/IEC 20000-1:2005.
- Sabrán como se procede metodológicamente para gestionar eficaz y eficientemente los servicios de TI.
- Podrán gestionar un proyecto de implantación del ISO/IEC 20000-1:2005 en cualquier tipo de organización.
- Entenderán la vinculación entre el modelo y el ISO/IEC 27001:2005.

EXPOSITOR



Alberto G. Alexander Ph.D. The University of Kansas, 1977, M.A. Northern Michigan University, 1974, Licenciatura en Administración, Universidad de Lima, 1972. El Dr. Alexander posee una amplia experiencia académica en Instituciones de Post-Grado. Ha sido profesor a dedicación exclusiva en la Dirección de Post-Grado de la Universidad de Carabobo, Valencia - Venezuela (1977-1978). Fue profesor de Post-Grado de la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas - Venezuela (1978-1979). Se desempeñó como profesor residente del Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), Caracas - Venezuela (1978-1983). Ha sido profesor afiliado de la Escuela de Administración de Negocios para Graduados (ESAN), Lima - Perú. El Dr. Alexander posee una amplia experiencia en el diseño y dictado de Programas de Desarrollo Gerencial para Ejecutivos. Sus áreas de interés, así como de experiencia en la Docencia y en Consultoría, son: Productividad, Calidad Total, Modelos de Aseguramiento de la Calidad, Sistema de Recursos Humanos y Planificación Estratégica. Ha publicado artículos y ensayos en revistas internacionales. Es ganador del Concurso Nacional Venezolano de Productividad "**Don Eugenio Mendoza**", patrocinado por **FEDECAMARAS**, en el año 1980. En el año 1990, la Federación Venezolana de Prensa le otorgó "**EL SOL DORADO**", en reconocimiento a sus aportes para el desarrollo y bienestar de Venezuela. El Dr. Alexander posee una amplia experiencia internacional en el asesoramiento a empresas en áreas tales como: Modelos de Aseguramiento de la Calidad: ISO 9000, Reingeniería de Procesos, Mejoramiento de la Calidad, Reducción de Costos de la Mala Calidad y Sistemas de Recursos Humanos. Es miembro activo de American Society for Quality. Es **auditor líder de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000**, certificado por el: International Register of Certificated Auditors (IRCA), Inglaterra. **Auditor de "Sistemas de Gestión de Seguridad de Información"** certificado por el International Register of Certificated Auditors" (IRCA) Inglaterra. Entrenado como auditor líder en **ISO 14000** certificado ante el EARA (Inglaterra) y el RAB (USA). Auditor de Sistemas **TL 9000**, certificado ante el **QuEST (USA)**.

Autor de los libros: La Mala Calidad y sus Costos, 1994. Aplicación del ISO 9000 y Cómo Implementarlo, 1995. Ambos ejemplares publicados por la Editorial Addison Wesley, U.S.A., Manual para Documentar Sistemas de Calidad. Prentice Hall Hispanoamerica, 1999, México, Metodología Para el Mejoramiento Continuo. Prentice Hall Hispanoamericana 2001, México, e Implantación Estratégica del ISO 9000 versión 2000. Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú. 2003, Perú. Metodología para Documentar el ISO 9000 versión 2000, Prentice Hall, 2005, México. Su mas reciente publicación es Diseño y Gestión de un Sistema de seguridad de Información: Óptica 27001:2005, Editorial Alfaomega, Colombia, 2007. Se ha desempeñado como Director Gerente de la firma **EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.**, con sede en Caracas - Venezuela. Actualmente actua en las mismas funciones para las operaciones de latinoamerica, desde Lima, Perú. www.eficienciagerencial.com

Herramientas Metodológicas a Utilizar

- **Clases Lectivas:** Presentación explícita del contenido y de los aspectos conceptuales y técnicos asociados a cada tema en formato Powerpoint.
- **Análisis de Casos y Distribución de Lecturas:** Las explicaciones conceptuales se combinarán con el análisis de casos prácticos que permitirán profundizar en los diferentes aspectos tratados.
- **Juegos de Simulación:** Se utilizarán juegos de simulación que replicarán situaciones reales en las empresas al tratar de implantar el modelo.

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

1. Naturaleza y Dinámica del estándar ISO/IEC 20000-1:2005 "Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información".

- El ISO/IEC 20000-1:2005 y su propósito.
- Entender el rol de la gestión de procesos de servicios en las empresas.
- Compatibilidad del ISO/IEC 20000-1:2005 con el enfoque ITIL (IT Infrastructure Library)
- El ISO/IEC 20000-1:2005 y su relación con el Código de Práctica ISO 20000-2:2005.
- Funcionamiento del modelo ISO/IEC 20000-1:2005 y el enfoque de procesos

2. Análisis e Interpretación de los requerimientos del ISO/IEC 20000-1:2005.

- La dinámica del enfoque de procesos del modelo ISO 20000-1:2005.
- Administración del Servicio de Tecnología de Información.
- Procesos de Entrega del Servicio.
- Procesos de Control, lanzamiento, resolución y relaciones.

- Caso Práctico: "Análisis e interpretación de las Exigencias".

3. Planeación e Implementación de la Gestión del Servicio.

- Método para definir el alcance de la gestión del servicio.
- Requerimientos de un plan de gestión del servicio.
- Eventos a considerar y la flexibilidad para el cambio.
- Alcance y contenido de un plan.
- Caso: Estableciendo un Plan de Gestión del Servicio.

4. Implementando la Gestión, Provisión del Servicio Su Monitoreo, Medición y Revisión

- Documentación de procedimientos y políticas.
- Revisiones periódicas al Sistema.
- Auditorias y la utilización de recursos
- Medición de la satisfacción de los clientes.
- Caso: Implementando el sistema.

5. Mejora Continua de un Sistema de Gestión de Servicios de TI

- El análisis de datos y la mejora continúa.
- Establecimiento de una política de calidad del servicio.
- Manejo de acciones correctivas al no cumplir con la política de calidad del servicio.
- Manejo de proyectos para mejora del nivel de servicio.
- Caso: Manejo de un proyecto de mejora del nivel de servicio.

6. Procesos de Entrega del Servicio

- Gestión del nivel del servicio.
- Diseño y contenido del catálogo de servicios
- Acuerdos y gestión del nivel de servicios.
- Procesos para informar el nivel del desempeño del servicio.
- Caso: Diseñando un catálogo de servicios.

7. Presupuesto y Contabilidad para Servicios de TI

- Política para la gestión financiera de servicios de TI.
- El presupuesto y los cambios.
- Proceso contable y los costos.
- Gestión de la Capacidad
- Caso: Gestión de la capacidad.

8. Gestión de la Seguridad de la Información

- Identificación y clasificación de activos de información.
- Prácticas para la valuación del riesgo de activos de información.
- Opciones para el tratamiento del riesgo.
- Prácticas para Mitigar el riesgo.
- Caso: Análisis del riesgo.

9. Metodología para Implantar el ISO/IEC 20000-1:2005 en una Organización

- Ciclo metodológico para implantar el modelo en una empresa.
- Descripción de las fases y actividades del ciclo metodológico.
- Roles del nivel estratégico y táctico ante el proyecto de implantación del modelo.
- Gestión de un proyecto de implantación del ISO/IEC 20000-1:2005.
- Caso: Implantación del modelo en una empresa.

MATERIAL DIDÁCTICO

Cada participante recibirá la presentación y la documentación completa preparada por el expositor para la actividad. Este material se convertirá en una guía para implantar el modelo en sus respectivas empresas.

Adicionalmente recibirá una copia en castellano de la norma ISO 20000-1: 2005 y del Código de Práctica ISO/IEC 20000-2:2005.

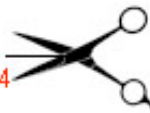
INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN

servicios@eficienciagerencial.com
www.eficienciagerencial.com

Av. Del Pinar # 134, Edificio El Pinar II, Ofic. 803,
Chacarilla del Estanque, Santiago de Surco, Lima – Perú
Telf. (511) 372 1441 / 372 1415 fax (511) 436 6144

Este seminario puede confeccionarse y adaptarse a las necesidades específicas de la empresa y ser dictado de manera exclusiva.

Favor completar y enviar vía email a cursos@eficienciagerencial.com o por fax al (511) 436-6144



FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN ISO/IEC 20000-1:2005

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la Empresa _____
RUC _____
Actividad Especifica de la Empresa _____
Dirección _____
Ciudad _____ Provincia _____
Teléfono _____ Fax _____

INFORMACIÓN DEL PARTICIPANTE

Nombres y Apellidos _____
Cargo _____
Email Empresa _____ Email Personal _____
Teléfono (Empresa) _____ Teléfono (Móvil) _____

Sexo F M Fecha Nacimiento (Día/Mes) _____

¿Cómo desea que aparezcan sus datos en su certificado de participación?
(Indique Nombres y Apellidos)

Objetivos que espera lograr asistiendo a este seminario

¿Cómo se enteró del curso?

Prensa Revista Email Google Website Un amigo

Otros, indique _____

DATOS DE FACTURACIÓN

Formas de Pago (*) Depósito en cuenta bancaria Pago en línea vía web EGP
<http://www.eficienciagerencial.com/tienda>
Facturar a Participante Empresa

Si eligió **facturar a empresa** llene la siguiente información:

Persona responsable de la inscripción _____
Departamento _____ Posición _____
Teléfono _____ Fax _____

(*) Datos para depósito en cuenta bancaria:

Abono en cuenta ahorro US \$:

- Banco: BBVA
Beneficiario: EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.C.
Cuenta US \$ N° 0011-0194-0200289850-86

Abono en cuenta corriente en nuevos soles S/:

- Banco: SCOTIABANK
Beneficiario: EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.C.
Cuenta N° 6459374

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

1. Nos reservamos el derecho de cancelar el curso si no se cumplen con las condiciones estipuladas, en este caso el costo de inscripción será reembolsado a los participantes.
2. No nos hacemos responsables por gastos de pasaje u hospedaje en el cual el participante haya incurrido. Toda notificación de cambio o cancelación por parte de nuestra empresa será indicada no menos de quince (15) días antes del inicio del curso.
3. Los asistentes que den por cancelada su participación en el curso quince (15) días antes del inicio del curso tendrán un cargo del 20% del valor de la inscripción del curso, correspondiente a gastos administrativos.

Cancelaciones después de este período no tendrán reembolso, sin embargo el cupo puede ser usado por otro participante de la misma empresa

4. Sólo el envío de la solicitud de inscripción debidamente llenada y el pago adelantado del importe del evento formalizará la inscripción.
5. El curso debe ser pagado en su totalidad antes de la fecha de inicio.