

Plan de capacitación y concienciación

Con el objetivo de preparar al personal para que pueda ejecutar sus tareas cumpliendo una función en la gestión de servicios de TI, se debe llevar a cabo la siguiente capacitación:

	Conocimientos y habilidades necesarias		Registro de implementación de capacitación necesaria		Conocimientos, habilidades y experiencia logrados
	Conocimiento básico sobre ITIL		Certificado Fundamentos ITIL 4		Conocimiento básico ITIL
	Concienciación básica sobre seguridad		Cuestionario		Concienciación básica sobre seguridad

Commented [20A1]: Esto se refiere tanto a los empleados como al personal externo.

Commented [20A2]:

Commented [20A3]: Pueden ser: conocimientos generales (necesarios para todos), conocimientos específicos (para determinados sistemas) o conocimientos de gestión.

Commented [20A4]: Informar el título de los cursos, etc., que se realizarán, tanto en la empresa como externos.

Commented [20A5]:

Commented [20A6]: Evaluar si con la capacitación se han alcanzado los conocimientos y habilidades deseados.

Commented [20A7]:

Commented [20A8]: Sólo son ejemplos; por favor, modificalos de acuerdo a las prácticas de tu organización.

[nombre de la organización]

Para que el personal comprenda la importancia de la gestión del cambio y su papel en ello, los líderes del equipo de alto nivel, a través de las reuniones periódicas de comunicación, deberán informar de forma periódica, clara y concisa, sobre el cambio, sus objetivos, beneficios, riesgos, impactos positivos y negativos, y el apoyo que se les brindará.

La implementación de capacitación y concienciación está programada de la siguiente forma:

Método de concienciación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Capacitación presencial												
Wiki interna y páginas de Intranet												
Reuniones conjuntas												

Commented [20A9]: Utilice las reuniones periódicas para transferencia de conocimientos.

Commented [20A10]: Utilice cursos ofrecidos en el mercado o personalizados para la organización.

Commented [20A11]: Si se utiliza en la organización.

Commented [20A12]: Si es de uso estándar para la comunicación interna.

Commented [20A13]: Los vídeos pueden ser un medio poderoso de presentación.

Commented [20A14]:

[nombre de la organización]

Grabaciones en vídeo												
Mentoring												
[otros métodos]												

Responsabilidades:

- El [cargo] es el responsable de coordinar toda la capacitación y los métodos de concienciación.
- El [cargo] es el responsable de llevar los registros de toda la capacitación.
- El [cargo] es el responsable de evaluar el logro de los objetivos de capacitación.
- El [cargo] es el responsable de este plan, archivado en [descripción del lugar de archivo]; y esa persona tiene un derecho exclusivo para editar y modificar el documento; este registro se debe guardar por [cantidad] años.

Commented [20A15]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

Commented [20A16]: Podría ser: carpeta de la intranet, Sistema Gestor Documental, etc.

Commented [20A17]: Por favor, incluir el número de años de acuerdo a cualquier requerimiento de retención aplicable a la organización.