



PECB Certified ISO/IEC 20000

Lead Implementer

Implementa y gestiona un Sistema de Gestión de Servicios de TI basado en ISO/IEC 20000

¿Por qué asistir?

Las organizaciones necesitan gestionar sus servicios de TI de manera eficiente y alineada con las necesidades del negocio. ISO/IEC 20000 proporciona el marco para implementar un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) que garantice la entrega de servicios de calidad.

Este curso está diseñado para prepararte para implementar un SGSTI basado en los requisitos de ISO/IEC 20000, incluyendo procesos de entrega, relación, resolución y control de servicios.

El contenido incluye ejercicios prácticos y casos de estudio que te equiparán con experiencia del mundo real aplicable en la gestión de servicios de TI.

¿Por qué este curso es mejor que otros?

Este curso va más allá de la teoría: te enseña cómo implementar un SGSTI a través de actividades prácticas, ejercicios, casos de estudio y escenarios reales de gestión de servicios de TI.

El examen es de libro abierto (open-book) y contiene preguntas basadas en escenarios que simulan situaciones reales. Al aprobarlo, puedes solicitar la credencial "PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer".



¿Qué te permitirá hacer la certificación?

La certificación valida tu capacidad para implementar y gestionar un SGSTI conforme a ISO/IEC 20000. Demuestra que posees los conocimientos para establecer procesos de gestión de servicios de TI alineados con las mejores prácticas internacionales.

Al obtener la certificación, demuestras un nivel de habilidad que agrega valor tanto a tu carrera profesional como a tu organización, posicionándote como un especialista en gestión de servicios de TI.

¿A quién va dirigido este curso?

- > Gerentes de servicios de TI involucrados en la implementación de un SGSTI
- > Consultores y asesores en gestión de servicios de TI
- > Responsables de mantener la conformidad con ISO/IEC 20000
- > Miembros del equipo de gestión de servicios
- > Profesionales de ITSM que buscan certificación avanzada

Agenda del curso

En línea a tu ritmo (e-learning)

Acceso a la plataforma: 6 meses

Módulo 1

Introducción a ISO/IEC 20000 e inicio de la implementación

- > Requisitos de ISO/IEC 20000
- > Contexto de la organización
- > Liderazgo y planificación
- > Catálogo de servicios
- > Inicio de la implementación

Módulo 2

Planificación del SGSTI

- > Acuerdos de nivel de servicio (SLA)
- > Gestión de proveedores
- > Presupuesto y contabilidad de servicios
- > Gestión de la demanda
- > Gestión de la capacidad

Módulo 3

Implementación de procesos de servicio

- > Gestión de incidentes
- > Gestión de problemas
- > Gestión de cambios
- > Gestión de configuración
- > Gestión de liberaciones
- > Gestión de la continuidad

Módulo 4

Monitoreo, mejora continua y preparación para certificación

- > Monitoreo y medición de servicios
- > Auditoría interna
- > Revisión por la dirección
- > Mejora continua del servicio
- > Preparación para certificación
- > No conformidades y acciones correctivas

Módulo 5

Examen de certificación

El curso es en línea a tu ritmo (e-learning): estudias estos contenidos cuando quieras, con acceso a la plataforma por 6 meses.



Objetivos de aprendizaje

Al finalizar este curso, los participantes serán capaces de:

- > Explicar los conceptos y requisitos fundamentales de un SGSTI basado en ISO/IEC 20000
- > Interpretar los requisitos de ISO/IEC 20000 desde la perspectiva de un implementador
- > Iniciar y planificar la implementación de un SGSTI
- > Apoyar a una organización en la operación, mantenimiento y mejora continua del SGSTI
- > Preparar a una organización para una auditoría de certificación

Examen

Duración: 3 horas

El examen cumple con los requisitos del programa de certificación PECB y cubre los siguientes dominios:

Dominio 1 Principios y conceptos de ISO/IEC 20000

Dominio 2 Inicio de la implementación del SGSTI

Dominio 3 Planificación del SGSTI

Dominio 4 Implementación de procesos de servicio

Dominio 5 Monitoreo y mejora continua

Dominio 6 Preparación para certificación



Certificación

Credencial	Examen	Experiencia	Otros requisitos
PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Implementer	Examen PECB Lead Implementer o equivalente	Ninguna	
PECB Certified ISO/IEC 20000 Implementer	Examen PECB Lead Implementer o equivalente	2 años (1 en servicios de TI)	
PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer	Examen PECB Lead Implementer o equivalente	5 años (2 en servicios de TI)	
PECB Certified ISO/IEC 20000 Senior Lead Implementer	Examen PECB Lead Implementer o equivalente	10 años (7 en servicios de TI)	

Información general

- > Certificación y examen incluidos en el precio del curso
- > Material de estudio de alta calidad: 450+ páginas con información práctica
- > 31 créditos CPD (Desarrollo Profesional Continuo)
- > En caso de no aprobar, puedes retomar el examen en los siguientes 12 meses sin costo

Más información: contacto@oncemexico.org | www.oncemexico.org