

Descriptivo

ISO/IEC 20000:2018

Fundamentos

“

El curso de Fundamentos ISO/IEC 20000 proporciona una visión completa de las nuevas partes de la norma: ISO/IEC 20000 versión 2018 y el entendimiento de cómo el Sistema de Gestión de Servicios opera en una organización proveedora de servicios de TI.”



Gestión de Servicios



Metodologías Ágiles



Gobierno de TI



Gestión de Proyectos



Seguridad y Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización de Procesos



Antisoborno

Resumen

El curso de Fundamentos ISO/IEC 20000 proporciona una visión completa de las nuevas partes de la norma: ISO/IEC 20000 versión 2018 y el entendimiento de cómo el Sistema de Gestión de Servicios opera en una organización proveedora de servicios de TI. En el curso, podrá comprender los diferentes módulos, incluyendo la política del Sistema de Gestión de Servicios (SGS), los procedimientos, las métricas de desempeño, compromiso directivo, auditoría interna, revisión por la dirección y mejora continua. El Estándar Internacional ISO/IEC 20000:2018 es una de las certificaciones más reconocidas a nivel internacional otorgada a empresas que entregan sus servicios alineados al negocio y las necesidades de sus clientes en un marco de calidad en cumplimiento con el estándar.

Objetivo

- Ampliar su conocimiento en la Gestión de Servicios de TI.
- Contribuir con la mejora en la calidad de los servicios de TI.
- Ayudar a las organizaciones en el desarrollo, implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Servicios de TI que cumpla con la calidad requerida por la norma ISO/IEC 20000.
- Reconocer la correlación entre ISO/IEC 20000:2018 y otros estándares y marcos regulatorios.
- Comprender los enfoques, métodos y técnicas utilizadas para la implementación y gestión de un SGS.

Testimoniales

“Excelente experiencia de servicio con todo el personal de la empresa Pink Elephant. El acompañamiento con los participantes es muy resaltable, no te dejan solo en ningún momento.”

Axel Antonio Ruíz Alonso

Características del curso

Nivel:
Fundamentos

DURACIÓN:
16 horas

MODALIDADES:
On-line con instructor en vivo

IDIOMA:
Curso: Español
Material y Examen: Inglés

Audiencia

Personas que estén interesadas en:

- Obtener el conocimiento sobre Gestión de Servicios a través del Sistema de Gestión de Servicios en la parte 1 de la norma ISO/IEC 20000.
- Operar bajo los procesos de Entrega, Relaciones, Resolución y Control en una empresa certificada o por certificar en la ISO/IEC 20000 parte 1.
- Iniciar el conjunto de certificaciones requeridas para apoyar la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Servicios en cumplimiento a los requerimientos de la norma ISO/IEC 20000 parte 1.
- Cumplir con el requisito inicial para las certificaciones ISO/IEC 20000 en:
 - Auditor Líder
 - Líder Implementador

Prerrequisitos

Ninguno, aunque es recomendado que el participante tenga experiencia en la entrega y soporte de servicios de TI.

Materiales y Recursos Adicionales

- Manual de trabajo en español.
- El examen para obtener la certificación oficial.
- Instructor con experiencia que respalda Pink Elephant, compañía líder mundial en Gestión Estratégica y Eficiencia Operativa de TI.

Testimoniales

“En general el contenido fue detallado y el instructor lo complemento muy bien proporcionando ejemplos claros para cada uno de los escenarios estudiados.”

Herrera Medina Luis Antonio

Cómo este curso potencia su Desarrollo Personal y Profesional

- Conocer arquetipos de flujos de valor para Crear/actualizar servicios y restaurar la operación de un servicio
- Conocer la importancia del factor humano en la creación, entrega y soporte de servicios.
- Aprenda a entregar y brindar un mejor soporte al usuario mediante las prácticas de ITIL
- Aprenda a crear, entregar y dar soporte a los servicios
- Descubrir cómo priorizar, estructurar y coordinar el trabajo y las actividades
- Comprender las consideraciones de compra versus construcción, opciones de abastecimiento y gestión de integración de servicios (SIAM)
- Conocer la importancia de conceptos como: automatización robótica de procesos (RPA), inteligencia artificial y aprendizaje de máquina entre otros en la creación, entrega y soporte de servicios
- Contará con conocimientos que le permitirán afrontar sus desafíos profesionales en la gestión de servicios de TI
- Obtendrá una certificación avalada a nivel internacional.
- Pertenece a un selecto grupo de profesionistas que aplican las mejores prácticas en sus responsabilidades laborales.
- Se adaptará con mayor facilidad al cambio de paradigmas a los que se están enfrentando los proveedores de servicios de TI.
- Contará con conocimientos que le permitirán afrontar sus desafíos profesionales en la gestión de servicios de TI.

Temario

El curso cubre los temas comprendidos en el temario para examen de certificación avalado por Exin:

- La visión ampliada de la gestión de servicios de TI más allá de ITIL.
- Los vínculos hacia otros marcos de trabajo para la gestión de servicios de TI como ITIL, COBIT, ISO 9001, MOF e ISO 27000
- Los conceptos básicos de ISO/IEC 20000 y sus 17 procesos contenidos en sus dos principales componentes: Especificación y el Código de Práctica:

1. ISO 20000-1: Esta especificación define los requerimientos para un proveedor de servicios para entregar y administrar los servicios, e incluye los siguientes procesos:

- o Contexto de la organización.
- o Liderazgo.
- o Planeación.
- o Soporte del SGS.
- o Operación del SGS .
- o Evaluación del desempeño.
- o Mejora continua.

2. ISO 20000- 2: El código de Práctica

o ISO 20000-2 describe a detalle, para mejor entendimiento, los procesos y sus requerimientos dentro de ISO 20000-1.

- Ejercicios para reforzar los conceptos vistos.

POR QUÉ ELEGIR A PINK ELEPHANT

- Obtendrá una certificación avalada a nivel internacional.
- Pertenece a un selecto grupo de profesionistas que aplican las mejores prácticas en sus responsabilidades laborales.
- Se adaptará con mayor facilidad al cambio de paradigmas a los que se están enfrentando los proveedores de servicios tecnológicos.
- Contará con conocimientos que le permitirán afrontar sus desafíos profesionales en la gestión de servicios de TI.

Testimoniales

“Excelente experiencia de servicio con todo el personal de la empresa Pink Elephant. El acompañamiento con los participantes es muy resaltable, no te dejan solo en ningún momento.”

Axel Antonio Ruiz Alonso

Perfil de nuestros INSTRUCTORES

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL®, CobIT, Gestión de Proyectos, Lean IT, Metodologías Ágiles y estándares como ISO20000, ISO27001, ISO 22301 y 27032.

Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de buenas prácticas y estándares tanto en México como en América Latina perseguimos el propósito de llevar todo el conocimiento para convertirlo en resultados claves en la operación y desarrollo profesional y personal, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink

Exámenes y Certificaciones

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de Fundamentos de ISO/IEC 20000-1:2018.

El examen consta de 60 min, 40 preguntas de opción múltiple que está previsto para el último día del curso y es administrado y calificado por un órgano certificador externo. Usted debe contar con al menos 26 respuestas correctas (65%) en el examen para obtener su certificado.

Pink Elephant sólo ofrecerá una fecha para la aplicación del examen de certificación, es responsabilidad total del participante si no se presenta en la fecha acordada, la programación de otra fecha tendrá un costo de \$210.00 usd. por examen más \$150.00 usd. de gastos de administración y asignación de Proctor la cual correrá por cuenta del cliente.

Testimoniales

"Me gustó la forma en que se dio el Curso y también la parte administrativa como nos fue guiando."

Doris Delgado Vargas

NUESTROS CURSOS

ITIL 4

Fundamentos de ITIL® 4

ITIL 4 Specialist

Create, Deliver & Support

Drive Stakeholder Value

High Velocity IT

Direct, Plan & Improve

ITIL 4 Transition

ITIL 4 Managing Professional (MP) Transition

Gestión de Activos

IT Asset Management Essentials

Gestión Integrada de Servicios

Integración de Metodologías Ágiles (ISM)

ISO 20000

ISO/IEC 20000:2018 Fundamentals

ISO 20000 Nivel Expert

Auditor Líder ISO 20000

Implementador Líder ISO 20000

Gobierno de TI

COBIT® 2019

Metodologías Ágiles

Scrum Master Certified (SMC)®

Scrum Developer Certified (SDC)®

Scrum Product Owner®

SCRUM study Agile Master Certified (SAMC)®

Agile Scrum Essentials

Certified Agile Scrum Master & Leader

SAFe®

SAFe® Scrum Master

Lean IT

Lean IT Foundation: Using Lean Principles For Continual Service Improvement

Lean IT Kaizen: Implementing Lean IT Practices

Lean IT Leadership

Devops

DevOps Essentials

DevOps Leadership™ Certification Course

Gestión de Proyectos

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Preparación para la Certificación Certified Associate in Project Management (CAPM)

Preparación Project Management Professional (PMP)®

Business Relationship Management Professional

Seguridad de la Información

ISO 27001: Fundamentos de la Norma en Gestión de Seguridad de Información

ISO 27001: Implementación de la Norma en Gestión de Seguridad de la Información

ISO 27001: Auditor Líder en Sistemas de Gestión de Seguridad de Información (SGSI)

Ciberseguridad

Fundamentos de Ciberseguridad

ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager

Riesgo y Continuidad de TI

ISO 22301: Fundamentos de Continuidad de Negocios y Recuperación de Desastres

ISO 22301: Implementador Líder en Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)

ISO 22301: Auditor Líder en un Sistema Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)

Antisoborno

Fundamentos de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

Implementador Líder de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

Auditor Líder de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

Talleres

ITIL®

Cómo definir e implementar una CMDB acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Cómo definir e implementar un Catálogo de Servicios acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Cómo definir e implementar un Service Desk acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Taller Medir, reportar y mejorar la gestión de TI acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Taller Diseño e Implementación de Procesos acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Transformación Digital

Taller de Transformación Digital NUEVO

Taller de Ciberseguridad para la organizació

Simuladores

MARS Landing - ITIL 4

Apollo 13 (IT Service Management)

Reto Egipcio (PM Agil)

Grab @ Pizza (Integración TI - Negocio)

The Phoenix Project (DevOps)

Ocean 99 (Ciberseguridad)

ADEMÁS DE ESTOS CURSOS Y TALLERES, DISEÑAMOS PLANES DE CAPACITACIÓN ALINEADOS A LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO.

THINKPINK

- México
- Guatemala
- Belice
- El Salvador
- Honduras
- Costa Rica
- Nicaragua
- Panamá
- Venezuela
- Colombia
- Ecuador
- Perú
- Brasil
- Bolivia
- Chile
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina
- España



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosEnITIL

27 06 22

www.pinkelephant-latam.com