Pink Elephant
Conocimiento Traducido en Resultados

Descriptivo

ISO/IEC 20000:2018
Fundamentos

“El curso de Fundamentos ISO/IEC 20000 proporciona una visión completa de la nueva estructura de la norma: ISO/IEC 20000 parte 1 versión 2018 y el entendimiento de cómo el Sistema de Gestión de Servicios opera en una organización que tiene el rol de proveedor de servicios. ”

Gestión de Servicios | Metodologías Ágiles | Gobierno de TI | Gestión de Proyectos | Seguridad y Continuidad de TI | Cambio Cultural | Automatización de Procesos | Antisoborno

Descriptivo

ISO/IEC 20000:2018 Fundamentos

Resumen

El curso de Fundamentos ISO/IEC 20000 proporciona una visión completa de la nueva estructura de la norma: ISO/IEC 20000 parte 1 versión 2018 y el entendimiento de cómo el Sistema de Gestión de Servicios opera en una organización que tiene el rol de proveedor de servicios.

El Estándar Internacional ISO/IEC 20000 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 a la parte 1 del estándar.

El estándar se encuentra alineado a Buenas Prácticas de Gestión de Servicios (ITIL) y Seguridad (ISO/IEC27001) entre otros.

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

Generales del curso

DURACIÓN:
16 horas.

MODALIDADES:
On-line con instructor en vivo.
En su empresa.

IDIOMA:
Dictado en Español.
Material y examen en Inglés.

Objetivo

- Entender la estructura de la norma y los elementos de un sistema de Gestión de Servicios (SGS).
- Entender como las organizaciones pueden establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGS, alineado a los requisitos de la norma ISO/IEC 20000.
- Brindar el conocimiento de los requisitos del ciclo de vida del servicio, desde la planificación, diseño, transición, entrega y mejora de servicios para cumplir con los requerimientos de servicio y entregar valor.
- Los cambios que sufrió la norma de la versión ISO/IEC 20000:2011 -1 a ISO/IEC 20000:2018 -1.

Descriptivo

ISO/IEC 20000:2018 Fundamentos

Prerrequisitos

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

Audiencia

Personas que estén interesadas en:

- Obtener el conocimiento acerca de los requerimientos para que una organización.
- Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de Servicios (SGS).
- Conocer los requisitos para el aseguramiento en el cumplimiento respecto a la calidad de los servicios.
- Mejorar la planificación, diseño, transición, entrega y mejora de servicios a través de la implementación y operación efectiva de un SGS.
- Asegurar un enfoque consistente del ciclo de vida del servicio por parte de todos los proveedores de servicio, incluidos aquellos dentro de una cadena de suministro.
- Realizar evaluaciones de conformidad según los requerimientos especificados en la norma ISO/IEC 20000.

Temario

El curso cubre los temas comprendidos en el temario para el examen de certificación.

- Gestión de Servicios.
- Prefacio.
- Introducción.
- Parte 1. Alcance.
- Parte 2. Referencias Normativas.
- Parte 3. Términos y Definiciones.
- Parte 4. Contexto de la Organización.
- Parte 5. Liderazgo.
- Parte 6. Planeación.
- Parte 7. Soporte del Sistema de Gestión de Servicios.
- Parte 8. Operación del Sistema de Gestión de Servicios.
- Parte 9. Evaluación del Desempeño.
- Parte 10. Mejora.

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

Materiales y Recursos Adicionales

- Guía de estudio
- 1 examen muestra
- Diapositivas del Curso

Nuevas Capacidades

Al finalizar el curso, el participante podrá:

- Conocerá las buenas prácticas y marcos de referencias que apoyan al estándar.
- Conocerá la Gestión de Servicios de TI y algunos elementos importantes.
- Comprenderá el enfoque del ciclo de vida del servicio.
- Comprenderá los requisitos de un Sistema de Gestión.
- Entenderá los elementos necesarios para Dirigir, Evaluar y Medir la Gestión de los Servicios dentro de un SGS.

Nuevas Conocimientos

Los nuevos conocimientos adquiridos en el curso serán:

- Entenderá los componentes de un Sistema de Gestión de Servicios (SGS) y los conceptos básicos.
- Entenderá la estructura y modelo de la norma ISO/IEC 20000.
- Conocerá los requerimientos generales del SGS.
- Como las organizaciones pueden establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGS.
- Los requisitos del ciclo de vida del servicio, desde la planificación, diseño, transición, entrega y mejora de servicios para cumplir con los requerimientos de servicio y entregar valor.
- Identificará el propósito, conceptos y actividades de cada uno de los procesos de gestión dentro de un SGS.

Testimoniales

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

Doris Delgado Vargas

Cómo este curso fortalece su Desarrollo Personal

- Pertenecerá a un selecto grupo de profesionistas que aplican las Buenas Prácticas en sus responsabilidades laborales.
- Obtendrá una certificación avalada a nivel internacional.
- Dará el primer paso para obtener una base sólida en la ruta de certificaciones de ISO/IEC 20000.
- Aprenderá el lenguaje común de la gestión de servicios de TI.

Cómo este curso fortalece su Desarrollo Profesional

- Contará con conocimientos que le permitirán afrontar sus desafíos profesionales en la Gestión de Servicios de TI.
- Comprenderá la importancia de por qué los proveedores de servicios de tecnología deben estar alineados a las necesidades del Negocio y entrega de valor.
- Comprenderá cómo las organizaciones modernas de Servicios Digitales y de TI pueden trabajar de manera más eficiente y efectiva.
- Se adaptará con mayor facilidad al cambio de paradigmas a los que se están enfrentando los proveedores de servicios de tecnología.

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.

Nuestros INSTRUCTORES

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados, con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, Gestión de Proyectos, Lean IT, BRM, Metodologías Ágiles y estándares como ISO 9000, ISO 20000, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27032 e ISO 31000.

Contamos con un Modelo de Enseñanza que facilita y potencia el aprendizaje, generando habilidades y actitudes propicias para asimilar el conocimiento por medio de metodologías de aplicación práctica, colaboración y activación.

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.

¿Por qué somos la mejor opción para su capacitación?

- Somos la empresa #1 en capacitación de Mejores Prácticas con más de medio millón de personas certificadas en el mundo.
- Contamos con el Rate de Pase más alto del mercado.
- Hemos capacitado a las empresas más importantes de Latinoamérica.
- Con nuestra metodología Adapt & Adopt, nuestros clientes logran traducir el conocimiento en resultados clave en la operación del negocio.
- Participamos en los comités internacionales de DevOps, CobIT, Lean IT, ISO 20000 e ISO 27001.
- Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación en Mejores Prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink Elephant desarrollada para el aprendizaje.

150424

Nuestros Instructores.

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados, con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, Gestión de Proyectos, Lean IT, BRM, Metodologías Ágiles y estándares como ISO 9000, ISO 20000, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27032 e ISO 31000.

Contamos con un Modelo de Enseñanza que facilita y potencia el aprendizaje, generando habilidades y actitudes propicias para asimilar el conocimiento por medio de metodologías de aplicación práctica, colaboración y activación.

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.

Personas capacitadas para enfrentar los nuevos retos y desafíos de la industria.

¿Por qué somos la mejor opción para su capacitación?

- Somos la empresa #1 en capacitación de Mejores Prácticas con más de medio millón de personas certificadas en el mundo.
- Contamos con el Rate de Pase más alto del mercado.
- Hemos capacitado a las empresas más importantes de Latinoamérica.
- Con nuestra metodología Adopta, Adata e Integra, nuestros clientes logran traducir el conocimiento en resultados clave en la operación del negocio.
- Participamos en los comités internacionales de DevOps, CobIT, Lean IT, ISO 20000 e ISO 27001.
- Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación en Mejores Prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink Elephant desarrollada para el aprendizaje.

CATÁLOGO
DE CURSOS

CURSOS

Gestión de Servicios de TI

Esquema de certificación integratedITSM™

- The integratedITSM™ System
- Over View integratedITSM™ Essentials
- integratedITSM™ Essentials
- Lean IT Essentials
- Agile Scrum Essentials
- Organizational Change Management
- IT Business Relationship Manager
- Enabling integratedITSM™ with DevOps, Agile & Lean

IT Service Management

- IT Asset Management Essentials
- Configuration Management Specialist
- Problem Management: Root Cause Analysis Specialist
- Service Catalog Specialist

IT Business Relationship Manager

- IT Business Relationship Manager

ISO/IEC 20000

- Overview ISO/IEC 20000:2018
- ISO/IEC 20000:2018 Foundations
- ISO/IEC 20000:2018 Líder Auditor
- ISO/IEC 20000:2018 Líder Implementador

Talleres y Simuladores

- Simulador CarGO
- Simulador Hollywood Dreams

Agilidad de TI

Scrum Study®

- Scrum Master Certified (SMC)®
- Scrum Developer Certified (SDC)®
- Scrum Product Owner (SPOC)®
- Agile Master Certified (SAMC)®

Scrum Professional Designations®

- Agile Scrum Essentials

SAFe®

- SAFe® Scrum Master
- SAFe® Leading
- SAFe® for teams
- SAFe® PO/PM
- SaFe® Advance Scrum Master

Lean IT

- Lean IT Essentials
- Lean IT Kaizen
- Lean IT LeaderShip

DevOps

- DevOps Essentials™
- DevOps Leadership™
- DevOps Engineer
- DevSecOps Engineer

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

Talleres y Simuladores

- DevOps In Action: The Phoenix Project
- Simulador Fly 4 You
- Simulador Mars Landers

Alineación al Negocio

Gobierno de TI

- COBIT® Foundations Certificate
- Interpretación ISO/IEC 38500 Gobierno Corporativo de TI

Gestión de Proyectos

- Fundamentos de Gestión de Proyectos
- Preparación para el Examen: Project Management Professional (PMP®)
- Gestión de Riesgos de Proyectos

Talleres y Simuladores

- Reto Egipcio (PM Ágil)

Automatización de Procesos

- Fundamentos de Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial para Ejecutivos de TI
- Fundamentos de Automatización de Proyectos
- Taller de Transformación Digital

Seguridad y Ciberseguridad de TI. Riesgo y Continuidad del Negocio

Seguridad de la Información

- ISO/IEC 27001 Fundamentos Seguridad de Información
- ISO/IEC 27001 Líder Implementador (SGSI)
- ISO/IEC 27001 Líder Auditor (SGSI)

Ciberseguridad

- Fundamentos de Ciberseguridad
- Gerente Líder de Ciberseguridad Certificado

Riesgo y Continuidad de TI

- ISO/IEC 22301:2018 Fundamentos de Continuidad de Negocio
- ISO/IEC 22301:2018 Líder Implementador (SGCN)
- ISO/IEC 22301:2018 Líder Auditor (SGCN)
- ISO/IEC 31000 Risk Manager

Talleres y Simuladores

- Ocean's 99™

Antisoborno

- ISO/IEC 37001 Fundamentos
- ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)
- ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)

27/05/24

makeIT

collaborative.
innovative.
smart.
pink.

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

Pink Elephant Iberoamérica

@ExpertosenITSM

www.pinkelephant-latam.com