

# Descriptivo **ISO/IEC 20000** Implementador Líder

“

Este curso intensivo, permite a los participantes desarrollar la experiencia necesaria para ayudar a una organización a establecer, implementar, administrar y mantener un Sistema de gestión de servicios (SGS) basado en los requisitos del estándar ISO / IEC 20000-1:2018.”



Gestión de Servicios



Metodologías Ágiles



Gobierno de TI



Gestión de Proyectos



Seguridad y Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización de Procesos



Antisoborno

## Resumen

Este curso intensivo, permite a los participantes desarrollar la experiencia necesaria para ayudar a una organización a establecer, implementar, administrar y mantener un Sistema de gestión de servicios (SGS) basado en los requisitos del estándar ISO / IEC 20000-1:2018.

Durante este curso de capacitación, también explorará los diferentes componentes de un SGS que le ayudarán a mejorar la calidad de los servicios prestados y entregados por una organización y aumentar la satisfacción del cliente y el desempeño general.

Después de dominar todos los conceptos necesarios de un Sistema de Gestión de Servicios basado en el estándar ISO / IEC 20000-1:2018 puede presentarse para el examen y si lo aprueba, puede solicitar el "Certificado PECB ISO / IEC 20000 Implementador ". Al poseer un certificado PECB Implementador Líder, podrá demostrar que tiene el conocimiento práctico y las capacidades profesionales para implementar, administrar y mantener el SGS de una organización basado en el estándar ISO / IEC 20000-1:2018

## Generales del curso

**NIVEL:**

Avanzado

**PDU's:**

N/A

**DURACIÓN:**

32 horas

**IDIOMA:**

Dictado en Español.  
Manual y examen en inglés

**MODALIDADES:**

Presencial  
On-line con instructor en vivo

**CERTIFICACIÓN:**

PECB

**FORMATOS:**

Público  
En su empresa

## Prerrequisitos

Ninguno, aunque es recomendado tener conocimientos básicos de ISO 20000 e ITIL.

## Objetivo

- Comprender la aplicación del Sistema de Gestión del Servicio en el contexto de la norma ISO 20000.
- Dominar los conceptos, enfoques, normas, métodos y técnicas necesarios en una gestión eficaz de un Sistema de Gestión del Servicio.
- Conocer las relaciones entre ISO/IEC 20000-1:2018, ISO/IEC 20000-2:2012 e ITIL.
- Comprender la relación entre los componentes de un Sistema de Gestión del Servicio, incluida los procesos de gestión y la conformidad con los requisitos de los diferentes participantes de la organización.
- Adquirir los conocimientos necesarios para apoyar a una organización en la implementación, gestión y mantenimiento de un SGS según las especificaciones de la norma ISO 20000-1:2018.
- Adquirir los conocimientos necesarios para gestionar un equipo de implementación de la norma ISO 20000-1:2018.
- Desarrollar los conocimientos y las habilidades necesarias para asesorar a las organizaciones sobre las mejores prácticas en la gestión del servicio.
- Mejorar la capacidad de análisis y toma de decisiones en el contexto de la gestión del servicio.

## Audiencia

- Los gerentes de proyectos o consultores que desean preparar y apoyar a una organización en la implementación de un Sistema de Gestión del Servicio (SGS)
- Auditores ISO 20000 que quieren dominar el proceso de implementación de un Sistema de Gestión del Servicio (SGS)
- Las personas responsables de servicios o de la conformidad de una organización
- Los miembros de un equipo de servicios
- Asesores expertos en tecnología de la información
- Los técnicos expertos que desean prepararse en un rol en servicios o en la gestión de un proyecto de implementación de un SGS

### 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**



## Temario

### Introducción a la serie ISO/IEC 20000 e iniciación de un SGS

- Objetivos y estructura del curso.
- Estándares y marcos regulatorios.
- Conceptos y principios fundamentales de la gestión de servicios.
- Iniciar la implementación del SGS.
- Entendimiento de la organización y su contexto
- Análisis de brechas
- Alcance de SGS

### Planificación de la implementación de un SGS

- Liderazgo
- Políticas y objetivos
- Riesgos y oportunidades
- Recursos y competencias
- Conciencia y comunicación
- Información documentada

### Implementación de un SGS

- Portafolio de servicios
- Relaciones y acuerdos
- Oferta y demanda
- Diseño del servicio, construcción y transición
- Resolución y cumplimiento
- Garantía del servicio

### Monitoreo del SGS, mejora continua y preparación para la auditoría de certificación

- Monitoreo, medición, análisis y evaluación
- Auditoría interna.
- Revisión de la dirección.
- Tratamiento de no conformidades.
- Mejora continua.
- Preparación para la auditoría de certificación.
- Proceso de certificación y cierre de la capacitación.

## Materiales y Recursos Adicionales

- Diapositivas del Curso
- Caso de estudio
- Ejercicios
- Corrección y retroalimentación de los ejercicios
- Glosario de términos
- Preguntas de reforzamiento del conocimiento
- Examen de certificación

## Nuevas Capacidades

- Adquirir los conocimientos necesarios para realizar una implementación de la norma ISO 20000 como se especifica en la norma ISO 19011.
- Adquirir los conocimientos necesarios para realizar una implementación de la ISO 20000 como se especifica en las normas ISO 19011 e ISO 17021.
- Adquirir los conocimientos necesarios para gestionar un equipo de SGS.
- Comprender la aplicación del SGS en el contexto de la norma ISO 20000.
- Conocer las relaciones entre ISO/IEC 20000-1:2018, ISO/IEC 20000-2:2012 e ITIL.

## Nuevas Conocimientos

Desde la perspectiva de educación, la competencia consiste en seguir los siguientes elementos:

1. Conocimiento.
2. Habilidades.
3. Comportamiento (actitud).

Al finalizar el curso de entrenamiento los participantes obtendrán el conocimiento para apoyar a una organización en la implementación, gestión y mantenimiento de un SGS según las especificaciones de la norma ISO 20000-1.2018.

## Cómo este curso fortalece su Desarrollo Personal

- Pertenece a un selecto grupo de profesionistas que aplican las Buenas Prácticas de implementación en sus responsabilidades laborales.
- Obtendrá una certificación avalada a nivel internacional.
- El certificado en ISO/IEC 20000 demostrará su determinación para lograr un nivel avanzado de profesionalismo y credibilidad.

## Cómo este curso fortalece su Desarrollo Profesional

- Contará con conocimientos que le permitirán afrontar sus desafíos profesionales en la Gestión de Servicios de TI.
- Fortalecerá sus habilidades y ayudará a su organización a seguir con éxito los procedimientos de la ISO/IEC 20000 y la implementación de un sistema de gestión del servicio eficaz.
- Cuando se implementa de manera eficaz la ISO/IEC 20000 su organización demostrará su capacidad para diseñar, prestar y mejorar los Sistemas de Gestión del Servicio (SGS).

## Exámenes y Certificaciones

- El examen “ISO/IEC 20000 Implementador Líder” cumple plenamente los requisitos del Examen del Programa de Certificación (ECP) del PECB (Professional Evaluation and Certification Board).
- El examen abarca los ámbitos de competencia siguientes:
  - o Dominio 1: Principios y conceptos fundamentales de los sistemas de gestión del servicio de TI (ITSMS)
  - o Dominio 2: Sistema de Gestión del Servicio de TI (ITSMS)
  - o Dominio 3: Principios y conceptos fundamentales de auditoría
  - o Dominio 4: Preparación de una auditoría ISO/IEC 20000-1
  - o Dominio 5: Realización de una auditoría ISO/IEC 20000-1
  - o Dominio 6: Cierre de una auditoría ISO/IEC 20000-1
  - o Dominio 7: Gestión de un programa de auditoría ISO/IEC 20000-1
- Duración del examen: 3 horas
- Después de completar exitosamente el examen, los participantes pueden solicitar las credenciales de ISO/IEC 20000 Auditor Provisional, ISO/IEC 20000 Auditor o ISO/IEC 20000 Auditor en función de su nivel de experiencia.
- Se expedirá a los participantes un certificado, indicando que ha aprobado exitosamente el examen y cumple con todos los otros requisitos relacionados con la credencial seleccionada.

## Requisitos para certificación

- Aprobar el examen de certificado en Implementador Líder de ISO/IEC 20000 de PECB.
- Cinco años de experiencia profesional: Dos años de experiencia laboral en Gestión de Servicios de TI.
- Experiencia en proyectos de SG: Actividades de proyectos con un total de 300 horas.
- Firmar el Código de Ética de PECB.
- Los certificados PECB son válidos por tres años. Para mantener un certificado, las y los profesionales de la PECB deben demostrar que realizan actividades relacionadas con la certificación anualmente (CPE). Además, las y los profesionales de la PECB deben pagar una tasa de mantenimiento anual (AMF).

### Testimoniales

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

**Doris Delgado Vargas**

## 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.



## 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.

## 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

ISO/IEC 20000 Foundations

ISO/IEC 20000 Líder Auditor

ISO/IEC 20000 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

## 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)

### Inteligencia Artificial

Fundamentos de la Transformación de ITSM con IA

Curso Ejecutivo de Adopción de Inteligencia Artificial Generativa

ISO/IEC 42001 Fundamentos del Sistema de Gestión de la Inteligencia Artificial

Fundamentos de Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial para Ejecutivos de TI

Taller Práctico de Microsoft Copilot Studio: Creación de Chatbots y Agentes de IA

## 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)



# make **IT** 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](http://www.pinkelephant-latam.com)