

## Descriptivo The integratedITSM™ System

“

Este curso de certificación está diseñado para que los profesionales de TI conozcan el sistema Integrated ITSM™ el cual, representa un enfoque de Sistema de Gestión que describe cómo TI debe funcionar dentro de los objetivos de negocio y lograr resultados esperados”



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 de certificación está diseñado para que los profesionales de TI conozcan el sistema IntegratedITSM™ el cual, representa un enfoque de Sistema de Gestión que describe cómo TI debe funcionar dentro de los objetivos de negocio y lograr resultados esperados

El curso proporciona la información necesaria para comprender los componentes integrados de la gestión de servicios y el negocio cómo funcionan juntos. A los asistentes se les presentará la importancia de un líder de TI eficaz e integrado, cómo los procesos de Gestión de Servicios de TI deben diseñarse y ejecutarse en un enfoque integrado para respaldar las necesidades tanto del negocio como de TI, cómo los diferentes habilitadores, incluidos los roles de productos, servicios y procesos, la gestión del cambio organizacional, Agile, Lean y DevOps habilitan los procesos ITSM y cómo la gestión del desempeño de TI y la gestión de mejoras respaldan las decisiones de los líderes empresariales y de TI.

Al finalizar, los candidatos recibirán un certificado que demuestra su conocimiento fundamental y comprensión del sistema IntegratedITSM™.

## Generales del curso

**NIVEL:**

Fundamentos

**PDU´s:**

N/A

**DURACIÓN:**

16 horas

**IDIOMA:**

Inglés

**MODALIDADES:**

Presencial

On-line con instructor en vivo

**CERTIFICACIÓN:**

Professional Designations

**FORMATOS:**

Público

En su empresa

### 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**



## Objetivo

1. Conocerá el concepto de pensamiento sistémico y cómo se aplica a la complejidad organizacional.
2. Comparará y contrastará la gestión de servicios de TI y la gestión integrada de servicios de TI.
3. Entenderá los tres niveles de integración dentro del sistema IntegratedITSM™.
4. Explicará cómo la alineación de TI y el negocio contribuye al éxito organizacional.
5. Describirá cómo las distintas unidades de negocio, incluyendo TI, contribuyen al éxito general de una organización.
6. Comprenderá cómo la visión, la misión y los objetivos corporativos se interrelacionan y guían la estrategia del negocio y de TI.
7. Explicará la importancia del liderazgo de TI para lograr una gestión integrada de servicios de TI.
8. Describirá a los líderes y las características de un liderazgo de TI eficaz.
9. Explicar la importancia de ejecutar los procesos centrales de ITSM para lograr una gestión integrada de servicios de TI.
10. Conocerá la importancia de la gestión del cambio organizacional (OCM) y cómo facilita la gestión integrada de servicios de TI.
11. Entenderá la importancia de los roles clave en la integración de la gestión de servicios de TI como el gerente de relaciones con el negocio (BRM), el dueño del producto, el dueño del servicio y el dueño del proceso.

12. Explicará la importancia de la gestión del desempeño y la mejora de TI para lograr una gestión integrada de servicios de TI.
13. Conocerán el propósito y los beneficios de la implementación de objetivos en cascada desde el nivel organizacional hasta los equipos y empleados individuales.
14. Describirá los principios y características clave de una gestión eficaz del desempeño de TI, incluyendo los tipos de mediciones utilizadas y el proceso para establecer un sistema de medición.

## Pre Requisitos

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

## Audiencia

Es adecuado para cualquier persona que trabaje en TI o roles que interactúen con TI.

Es adecuado para cualquier persona involucrada en la generación y entrega de servicios de TI que desee adoptar un marco integrado de gestión .

## Esquema de capacitación The integratedITSM™



Certifications	Organizational Change Management Architect™	IT Business Relationship Management Architect™	Value Stream Mapping Architect™	IT Performance & Improvement Management Architect™	integratedITSM™ Professional	integratedITSM™ Champion
The integratedITSM™ System	○	○	○	○	○	○
integratedITSM™ Essentials	○	○	○	○	○	○
Lean IT Essentials					○	○
Agile Scrum Essentials					○	○
Organizational Change Management	○					○
IT Business Relationship Manager		○				○
Value Stream Mapping			○			○
IT Performance & Improvement Management				○		○
Enabling integratedITSM™ with DevOps, Agile & Lean						○
IT Business Leader						○

© Professional Designations Corp., 2024. The contents of this chart are protected by copyright and cannot be reproduced in any manner without obtaining prior written permission.

## Temario

### Módulo 1 : Gestión integrada de servicios de TI (ITSM).

- El pensamiento sistémico.
- 3 niveles de integración del sistema IntegratedITSM™.
- Componentes clave del sistema IntegratedITSM™.
- Beneficios de la gestión integrada de servicios de TI

### Módulo 2: Alineación de TI y negocios

- Alineación de TI y el negocio como contribuye al éxito organizacional
- Como las unidades de negocio y de TI contribuyen al éxito de la organización
- Importancia de la visión, misión y los objetivos guían a la estrategia
- Cómo las iniciativas de TI contribuyen a los objetivos del negocio
- El rol de los líderes empresariales para fomentar la alineación de objetivos de TI y el negocio

### Módulo 3: El liderazgo y la organización

- EL liderazgo de TI
- La organización de TI
- Construyendo una base sólida de TI
- Construyendo un equipo de TI de alto desempeño
- Construyendo una cultura de TI colaborativa
- Reduciendo la brecha entre TI y el negocio

### Módulo 4: Ejecución de procesos centrales de ITSM

- Soporte y operación de producción integrada
- Ingeniería integrada de cambios y liberaciones
- Gestión integrada de relaciones y compromiso con el servicio

### Módulo 5: Integración de habilitadores claves con ITSM

- Gestión de cambio organizacional
- Roles habilitadores clave
- Lean y mapeo de flujos de valor
- Agile y SCRUM
- DevOps

### Módulo 6: Gestión del desempeño y la mejora de TI

- Introducción al desempeño y la mejora de TI
- Gestión del desempeño de TI
- Gestión de mejora de TI
- La implementación del desempeño y la mejora de TI

### Resumen y Conclusión

## Materiales y Recursos Adicionales

- Presentación
- Caso de estudio
- Documento “Gestión integrada de servicios de TI, un enfoque de pensamiento sistémico para ITSM”
- Syllabus

## Exámenes y Certificaciones

El examen se ofrece a través de Professional Designations (PDC) y para obtener la certificación, el examen tiene las siguientes características:

**Examen:** A libro cerrado

**Duración:** 60 minutos (en caso de ser en inglés se otorgan 15 min extras)

**Preguntas:** 40 preguntas de opción múltiple

Porcentaje de aprobación: 65% (26 preguntas correctas de 40 preguntas)

**Supervisado:** Sí, en vivo

**Formato:** En línea

### Testimoniales

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

**Doris Delgado Vargas**

## APRENDERÁ NUEVAS CAPACIDADES

Debido a los entornos volátiles, inciertos, complejos y ambiguos que enfrentan las organizaciones los profesionales en las áreas de TI deben contar con conocimientos técnicos, así como con conocimientos que les ayuden a hacer que TI se vuelva un socio estratégico del negocio, este curso proporciona el conocimiento del sistema IntegratedITSM™ para lograrlo

## APRENDERÁ NUEVOS CONOCIMIENTOS

Dominio de un marco de Gestión integrada no sólo de TI sino con el negocio, enfocarse en el valor, incorporar la agilidad y experiencia del cliente a los servicios generados por TI, gestión de productos y servicios no solo de procesos.

## Cómo este curso fortalece su Desarrollo Personal

La obtención de estas nuevas capacidades contribuyen al desarrollo personal para enfrentar y mejorar los desafíos diarios con confianza, fortalece la resiliencia y flexibilidad ante cualquier cambio, se desarrollan nuevas habilidades de comunicación y empatía para colaborar con diversas personas, se desarrolla la habilidad de incluir la planeación como un hábito, así como liderar actividades en el plan profesional y personal

## Cómo este curso fortalece su Desarrollo Profesional

Desarrollar un pensamiento estratégico y con visión de negocio, desarrollar habilidades de comunicación no sólo entre las áreas de TI sino con las áreas de negocio, ser consciente de la importancia de cambio organizacional en la gestión de servicios, tener conciencia de la importancia del liderazgo y el trabajo colaborativo



## 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)