



PECB CERTIFIED ISO/IEC 20000 LEAD IMPLEMENTER

DOMINE LA IMPLEMENTACION Y GESTION DE UN SISTEMA DE GESTION DE SERVICIOS (SGS) BASADO EN ISO 20000

SUMARIO

Este curso intensivo de 5 días permite a los participantes desarrollar las competencias necesarias para dar soporte a una organización en la implementación y gestión de un Sistema de Gestión de Servicios según especifica ISO/IEC 20000-1. Los participantes también ganaran conocimientos en profundidad de las mejores prácticas para planear e implementar los procesos de Gestión de Servicios empezando desde los campos de ISO 20000: planear e implementar servicios nuevos y modificados, control de procesos, proceso de distribución del servicio, relación entre procesos de gestión, procesos de resolución de problemas, procesos de control y proceso de lanzamiento. Esta formación es consistente con las prácticas de dirección de proyectos establecidas en ISO 10006 (Directrices para la Calidad en Gestión de Proyectos), con ISO 20000-2 (Directrices para la implementación de un SGS) y con ITL.

AGENDA

Día 1	Introducción a los conceptos de Sistema de Gestión de Servicios (SGS) según ISO 20000
Día 2	Planificación de un SGS basado en ISO 20000
Día 3	Implementación de un SGS basado en ISO 20000
Día 4	Control, monitoreo, medición y mejora de una auditoría de certificación de un SGS en concordancia con ISO 20000
Día 5	Examen de certificación El examen Certified ISO 20000 Lead Implementer de PECB tiene una duración de 3 horas y está disponible en varios idiomas. Los candidatos que suspendan el examen tendrán derecho a una recuperación durante los 12 meses siguientes a la fecha del primer examen

Una vez aprobado el examen, los participantes pueden solicitar sus credenciales de Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer

INFORMACIÓN GENERAL

- ▶ Las tasas de certificación están incluidas en el precio del examen
- ▶ El manual del participante contiene más de 450 páginas de información y ejemplos prácticos
- ▶ Un certificado de participación de 31 créditos DPC (Desarrollo Profesional Continuo) será expedido a los participantes