



Certificado en Fundamentos de ISO/IEC 20000 de PECB

Familiarícese con los requisitos y las mejores prácticas de un sistema de gestión de servicios basado en ISO/IEC 20000-1

¿Por qué debería asistir?

La capacitación en Fundamentos de ISO/IEC 20000 le permitirá aprender los elementos básicos para implementar y gestionar un Sistema de Gestión del Servicio (SGS) según lo especificado en la ISO 20000. Durante esta capacitación, usted será capaz de comprender los diferentes módulos de un SGS, entre los que se encuentran las políticas, los procedimientos, las medidas de desempeño, el compromiso de la dirección, auditoría interna, revisión por la dirección y mejora continua del SGS.

Después de finalizar este curso, usted puede presentar el examen y solicitar la credencial de "Certificado en Fundamentos de ISO/IEC 20000 de PECB". Un certificado de Fundamentos de PECB demuestra que usted ha comprendido los conceptos, los principios y la estructura básica de la gestión y la implementación de un marco de gestión del servicio basado en la norma internacional ISO/IEC 20000.

<p>¿Quién debería participar?</p> <ul style="list-style-type: none"> Las personas que participan en Gestión del Servicio Las personas que desean adquirir conocimientos acerca de los principales procesos de los Sistemas de Gestión del Servicio (SGS) Las personas interesadas en seguir una carrera en Gestión de Servicios de TI 	<p>Objetivos de aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprender los elementos y las operaciones de un Sistema de Gestión del Servicio y sus principales procesos Reconocer la correlación entre la norma ISO/IEC 20000 y otras normas y marcos regulatorios Comprender los enfoques, métodos y técnicas utilizadas para la implementación y la gestión de un SGS
<p>Programa del curso DURACIÓN: 2 DÍAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Día 1: Introducción a los conceptos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS) tal y como lo exige la norma ISO/IEC 20000 Día 2: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS) y examen de certificación 	<p>Requisitos previos</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguno
<p>Examen DURACIÓN: 1 HORA</p> <p>El examen de "Certificación en Fundamentos de ISO/IEC 20000 de PECB" cumple a cabalidad con los requisitos del programa de examen y certificación de PECB (ECP, por sus siglas en inglés). El examen abarca los siguientes dominios de competencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dominio 1: Conceptos y principios fundamentales de un Sistema de Gestión del Servicio (SGS) Dominio 2: Sistema de Gestión del Servicio (SGS) <p>Para obtener más información acerca del examen, visite Reglas y políticas de examen.</p>	<p>Certificación</p> <p>Después de completar con éxito el examen, usted puede solicitar la credencial que se muestra en la siguiente tabla. Para obtener más información acerca de las certificaciones en ISO/IEC 20000 y del proceso de certificación de PECB, consulte las Reglas y políticas de certificación.</p>

Información general

- Las cuotas de certificación están incluidas en el precio del examen
- Se entregará un material de capacitación que contiene más de 200 páginas de información y ejemplos prácticos
- Se expedirá un certificado de participación de 14 créditos de DPC (Desarrollo Profesional Continuo)
- En caso de no aprobar el examen, usted puede retomararlo dentro de los siguientes 12 meses sin ningún costo