



PECB CERTIFIED ISO 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 procesos 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.



¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

- ▶ Gerentes de proyecto o consultores que quieren implementar un Sistema de Gestión de Servicios (SGS)
- ▶ Auditores de ISO 20000 que quieren entender en profundidad el proceso de implementación de un SGS
- ▶ Personas responsables de la conformidad de SGS en una organización
- ▶ Expertos técnicos que quieran prepararse para una función en un SGS

AGENDA

DURACIÓN: 5 DÍAS

Introducción a los conceptos de Sistema de Gestión de Servicios (SGS) según ISO 20000

- ▶ Presentación de la familia de normas ISO 20000 y comparación con ITIL V2 y V3
- ▶ Principios fundamentales de Sistemas de Gestión de Servicios
- ▶ Análisis preliminar y establecimiento del nivel de madurez de un SGS existente
- ▶ Redacción de un caso práctico y plan de proyecto para la implementación de un SGS

Planning an SMS based on ISO 20000

- ▶ Definición del ámbito de aplicación de un SGS
- ▶ Definición de la política y objetivos de un SGS
- ▶ Documentación de los procesos, procedimientos y SLAs (Acuerdo de Nivel del Servicio)
- ▶ Presupuestar y contabilidad para servicios TI

Implementación de un SGS basado en ISO 20000

- ▶ Gestión del cambio, configuración, lanzamiento, capacidad y disponibilidad
- ▶ Continuidad del servicio y gestión de seguridad
- ▶ Gestión de incidencias y problemas
- ▶ Gestión de operaciones de un SGS

Control, monitoreo, medición y mejora de una auditoría de certificación de un SGS en concordancia con ISO 20000

- ▶ Controlar y monitorizar un SGS
- ▶ Desarrollar medidas, indicadores de rendimiento y paneles de control
- ▶ Auditoría interna de ISO 20000 y revisión de dirección
- ▶ Implementación de un programa de mejora continua
- ▶ Preparar una organización para una auditoría de certificación en ISO 20000

Examen de certificación



OBJETIVOS DEL CURSO

- ▶ Entender la implementación de un Sistema de Gestión de Servicios de acuerdo con ISO 20000
- ▶ Ganar amplios conocimientos sobre conceptos, enfoques, estándares, métodos y técnicas que permiten una gestión efectiva de un SGS
- ▶ Conocer la relación entre ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 20000-2 y ITIL
- ▶ Adquirir el conocimiento y habilidades necesarias para dar soporte a una organización en la implementación, gestión y mantenimiento de un SGS según especifica ISO /IEC 20000
- ▶ Adquirir el conocimiento necesario para gestionar un equipo de implementación de la norma ISO 20000

EXAMEN

El examen "Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer" cumple perfectamente con los requisitos del Programa de Examinación y Certificación de PECB (PEC). El examen cubre los siguientes campos:

1 Campo 1: Principios y conceptos fundamentales de la gestión de servicios

Objetivo principal: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Implementer pueda entender, interpretar e ilustrar los conceptos principales de Gestión de Servicios en relación a un Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

2 Campo 2: Mejores prácticas de control de Gestión de Servicios basadas en ISO 20000

Objetivo principal: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Implementer pueda entender, interpretar y aconsejar en cómo implementar y gestionar los requisitos de Gestión de Servicios basados en las mejores prácticas de ISO 20000

3 Campo 3: Planificación de un SGS basado en ISO 20000

Objetivo principal: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Implementer pueda planear la implementación de un SGS en la preparación para una certificación en ISO 20000

4 Campo 4: Implementación de un SGS basado en ISO 20000

Objetivo principal: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Implementer pueda implementar los procesos necesarios para la certificación de un SGS en ISO 20000

5 Campo 5: Evaluación del rendimiento, monitoreo y medición de un SGS basado en ISO 20000

Objetivo principal: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Implementer pueda evaluar, monitorear y medir el rendimiento en un SGS en el contexto de una certificación en ISO 20000

6 Campo 6: Mejora continua de un SGS basado en ISO 20000

Objetivo principal: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Implementer pueda aconsejar en la mejora continua de un SGS en el contexto de ISO 20000

7 Campo 7: Preparación de una auditoría de certificación de un SGS

Objetivo principal: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Implementer pueda preparar y asistir una organización en la certificación de un SGS en la norma ISO 20000

- ▶ El examen "Certified ISO 20000 Lead Implementer" está disponible en varios idiomas, incluyendo Inglés, Español, Francés y Portugués
- ▶ Duración: 3 horas
- ▶ Para más información sobre el examen visite www.pecb.com



CERTIFICACIÓN

- ▶ Una vez aprobado el examen, los participantes pueden solicitar sus credenciales de Certified ISO/IEC 20000 Provisional Implementer, Certified ISO/IEC 20000 Implementer o Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer, dependiendo de su nivel de experiencia.
- ▶ Un certificado será expedido a todos los participantes que aprueben el examen y cumplan con todos los requisitos de la credencial seleccionada

Credencial	Examen	Experiencia Profesional	Experiencia en auditoría de SGS	Experiencia en Proyectos de SGS	Otros requisitos
PECB ISO 20000 Provisional Implementer	PECB ISO 20000 Lead Implementer Examen	No requerida	No requerida	No requerida	Firmar el código de ética de PECB
PECB ISO 20000 Implementer	PECB ISO 20000 Lead Implementer Examen	Dos años Mínimo un año de experiencia en SGS	No requerida	Total de 200h de actividades de proyectos	Firmar el código de ética de PECB
PECB ISO 20000 Lead Implementer	PECB ISO 20000 Lead Implementer Examen	Cinco años Dos años de experiencia en SGS	No requerida	Total de 300h de actividades de proyectos	Firmar el código de ética de PECB

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
- ▶ En caso de suspender el examen, los participantes podrán recuperar el examen bajo ciertas condiciones.

Para más información contáctenos en info@pecb.com | www.pecb.com