



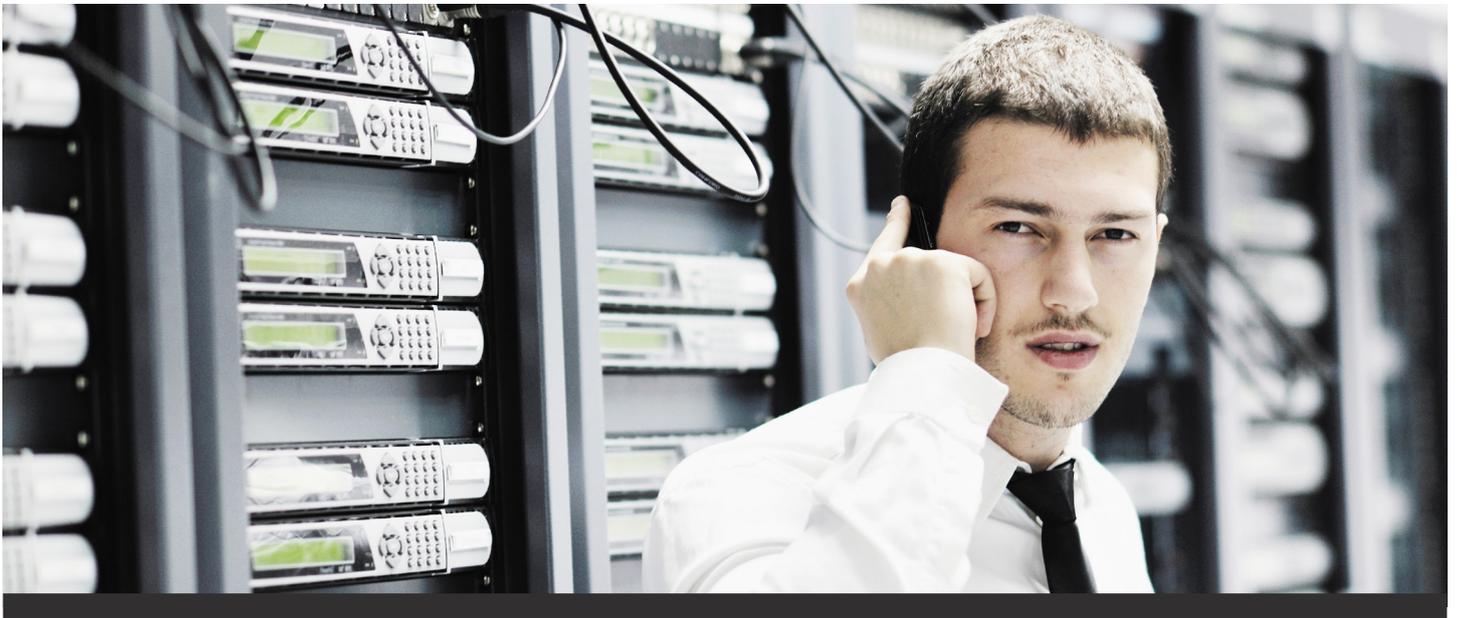
Implementador Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB

Desarrolle las competencias para establecer, implementar, operar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de servicios basado en ISO/IEC 20000-1

¿Por qué debería asistir?

La capacitación de Implementador Líder ISO 20000 le permitirá adquirir la experiencia necesaria para apoyar a una organización en el establecimiento, la implementación, la gestión y el mantenimiento de un Sistema de Gestión del Servicio (SGS) basado en los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1. Durante esta capacitación, usted también explorará los elementos de un SGS, lo que ayudará a mejorar la calidad de los servicios proporcionados por la organización y de esta manera aumentar la satisfacción de sus clientes y su desempeño global.

Después de dominar todos los conceptos necesarios del Sistema de Gestión del Servicio basados en la norma ISO/IEC 20000-1, usted puede presentar el examen y solicitar la credencial de "Implementador Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB". Al tener un certificado de Implementador Líder de PECB, usted podrá demostrar que cuenta con los conocimientos prácticos y las capacidades profesionales para implementar, gestionar y mantener un SGS de una organización basado en la norma ISO/IEC 20000.



¿Quién debería participar?

- Gerentes o consultores que participan en la implementación de un Sistema de Gestión del Servicio (SGS) en una organización
- Gerentes de proyectos o consultores que buscan dominar el proceso de implementación de un Sistema de Gestión del Servicio
- Las personas encargadas de mantener la conformidad con los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1 standard
- Asesores expertos que buscan dominar la implementación de un Sistema de Gestión del Servicio
- Los miembros del equipo de implementación del SGS

Programa del curso

Duración: 5 días

Día 1 | Introducción a la norma ISO/IEC 20000 y el inicio de un SGS

- Objetivos y estructura del curso
- Estándar y marco normativo
- Fundamentos de la gestión del servicio
- Sistema de Gestión del Servicio (SGS) basado en la norma ISO/IEC 20000
- Iniciando la implementación del SGS
- Comprensión de la organización y aclaración de los objetivos del SGS
- Análisis del sistema de gestión existente
- Formalización y aprobación del proyecto SGS

Día 2 | Planificar la implementación del SGS

- Sistema de Gestión del Servicio
- Ámbito de aplicación del SGS
- Las políticas del SGS
- Responsabilidad de la dirección
- Requisitos de documentación
- Diseño del proceso
- Capacitación, concienciación y comunicación

Día 3 | Despliegue del SGS

- Diseño y transición de servicios nuevos o modificados
- Procesos de provisión del servicio
- Proceso de relación
- Proceso de resolución
- Procesos de control

Día 4 | Medición del SGS, mejora continua y preparación para la auditoría de certificación

- Medición del SGS
- Auditoría interna
- Revisión por la Dirección
- Gestión de la mejora continua
- Preparación para la auditoría de certificación
- Competencia y evaluación de los implementadores
- Cierre de la capacitación

Día 5 | Día 5: Examen final



Objetivos de aprendizaje

- Reconocer la correlación entre las normas ISO/IEC 20000-1, ISO 20000-2 y otras normas y marcos regulatorios
- Dominar los conceptos, enfoques, métodos y técnicas utilizadas para la implementación y gestión eficaz de un SGS
- Aprender a interpretar los requisitos de la norma ISO 20000-1 en el contexto específico de una organización
- Aprender a apoyar a una organización en la planificación, implementación, gestión, seguimiento y mantenimiento eficaz de un SGS
- Adquirir la experiencia necesaria para asesorar a una organización en la implementación de las mejores prácticas del Sistema de Gestión del Servicios

Examen

Duración: 3 horas

El examen de "Implementador Líder Certificado en 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:

Dominio 1 | Conceptos y principios fundamentales de un Sistema de Gestión del Servicio (SGS)

Dominio 2 | Sistema de Gestión del Servicio (SGS)

Dominio 3 | Planificación de la implementación de un SGS basada en la ISO/IEC 20000-1

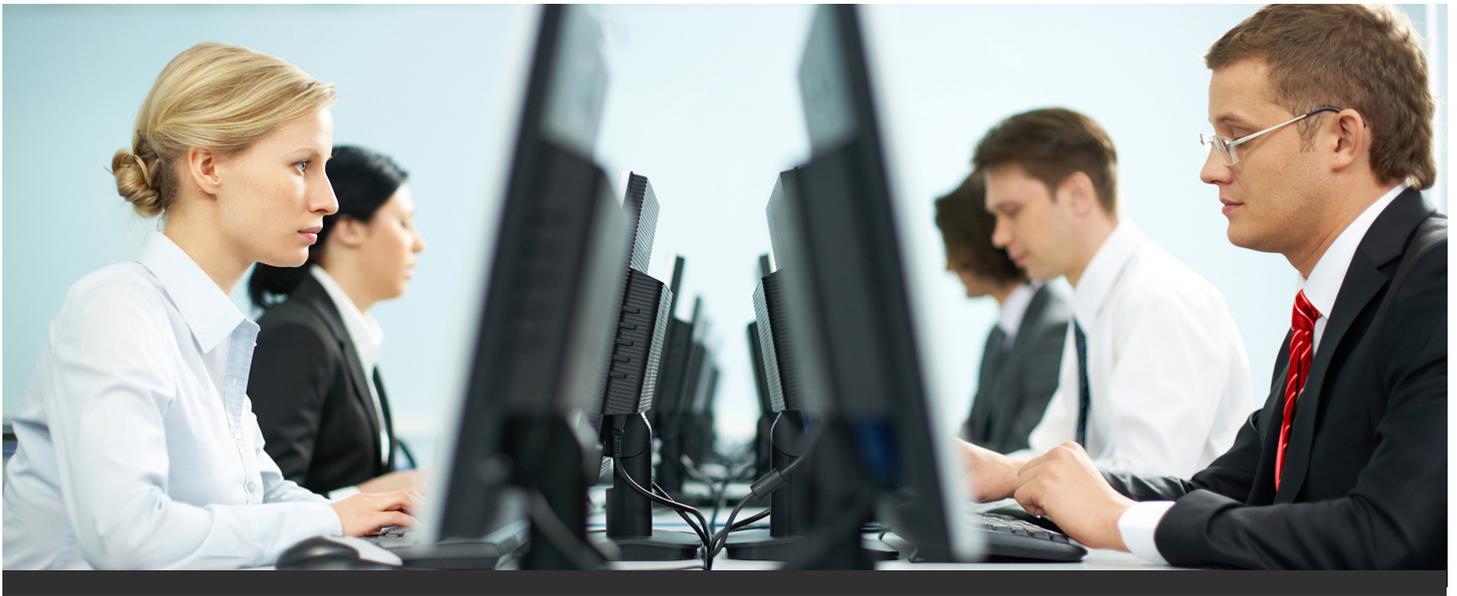
Dominio 4 | Implementación de un SGS según la norma ISO/IEC 20000-1

Dominio 5 | Evaluación del desempeño, seguimiento y medición de un SGS basado en la norma ISO/IEC 20000-1

Dominio 6 | Mejora continua de un SGS según la ISO/IEC 20000-1

Dominio 7 | Preparación para una auditoría de certificación del SGS

Para obtener más información acerca del examen, visite [Reglas y políticas de examen](#).



Certificación

Después de completar con éxito el examen, usted puede solicitar las credenciales que se muestran en la siguiente tabla. Usted recibirá un certificado una vez que cumpla con todos los requisitos relacionados con la credencial seleccionada.

Para obtener más información acerca de las certificaciones en ISO/IEC 20000 y del proceso de certificación de PECB, consulte [Reglas y Políticas de la Certificación](#).

Credencial	Examen	Experiencia profesional	Experiencia en proyectos de SG	Otros requerimientos
PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Implementer	Examen de Implementador Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB o equivalente	Ninguno	Ninguno	Firmar el Código de Ética de PECB
PECB Certified ISO/IEC 20000 Implementer	Examen de Implementador Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB o equivalente	Dos años: Un año de experiencia laboral en Gestión de Servicios de TI	Actividades de proyectos: un total de 200 horas	Firmar el Código de Ética de PECB
PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer	Examen de Implementador Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB o equivalente	Cinco años: Dos años de experiencia laboral en Gestión de Servicios de TI	Actividades de proyectos: un total de 300 horas	Firmar el Código de Ética de PECB
PECB Certified ISO/IEC 20000 Senior Lead Implementer	Examen de Implementador Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB o equivalente	Diez años: Siete años de experiencia laboral en Gestión de Servicios de TI	Actividades de proyectos: un total de 1.000 horas	Firmar el Código de Ética de PECB

Nota: Las personas certificadas de PECB titulares de las credenciales de Implementador Líder y de Auditor Líder están calificadas para la respectiva **Credencial de Máster de PECB**, dado que han tomado otros 4 exámenes de Fundamentos relacionados con este esquema. Para obtener información más detallada acerca de los exámenes de Fundamentos y los requisitos generales de Máster, visite el siguiente enlace: <https://pecb.com/es/master-credentials>.

Información general

- Las cuotas de certificación están incluidas en el precio del examen
- Se entregará un material de capacitación que contiene más de 450 páginas de información y ejemplos prácticos
- Se expedirá un certificado de participación de 31 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