

PECB · CERTIFICACIÓN PROFESIONAL

VERSIÓN 2018

ISO/IEC 20000-1:2018 Implementador Líder

Programa de certificación acreditado según ISO/IEC 17024

Adquiera las competencias para implementar, gestionar y mantener un Sistema de Gestión de Servicios conforme a ISO/IEC 20000-1

¿Por qué debería asistir?

La calidad de los servicios de TI es hoy determinante para la competitividad de cualquier organización. ISO/IEC 20000-1 es la norma internacional que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de Servicios (SGS). Este curso oficial de PECB le brinda los conceptos, enfoques, métodos y técnicas para implementarlo y mantenerlo: desde el alcance y el plan de implementación hasta la cartera de servicios, el diseño y la transición, la resolución y el aseguramiento, y la preparación para la certificación.

El curso lo imparte un instructor certificado PECB Titanium de Savant Consultores, PECB Authorized Gold Partner, y combina la teoría con ejercicios prácticos, un caso de estudio y cuestionarios similares al examen.

Al finalizar podrá presentar el examen y optar por la credencial **Implementador Líder Certificado PECB ISO/IEC 20000**, emitida bajo un programa acreditado según ISO/IEC 17024.

5 días	7	31	Prácticos	Líder
DURACIÓN	DOMINIOS	CRÉDITOS CPD	EJERCICIOS Y CASOS	NIVEL



¿Quién debería participar?

Gerentes y consultores
Gerentes y consultores que participan en la implementación de un SGS conforme a ISO/IEC 20000-1.

Profesionales de servicios de TI
Personas que buscan ayudar a su organización a cumplir los requisitos de los servicios que presta.

Gerentes de proyecto y asesores
Gerentes de proyecto y asesores expertos en las mejores prácticas de gestión de servicios.

Equipos de implementación
Responsables de la conformidad con ISO/IEC 20000-1 y miembros del equipo de implementación del SGS.

Objetivos de aprendizaje

- Explicar los conceptos y principios fundamentales de un SGS basado en ISO/IEC 20000-1
- Comprender la relación entre ISO/IEC 20000-1 y otras normas y marcos de referencia
- Interpretar los requisitos de ISO/IEC 20000-1 en el contexto específico de su organización
- Iniciar y planificar la implementación de un SGS con la metodología de PECB y las mejores prácticas
- Implementar los procesos de servicio: cartera, relaciones y acuerdos, oferta y demanda, diseño y transición, resolución y aseguramiento
- Apoyar el seguimiento, la medición y la mejora continua del SGS
- Preparar a la organización para la auditoría de certificación y asesorarla en las mejores prácticas de gestión de servicios

Áreas de habilidad del programa

Contexto y alcance del SGS | Liderazgo y política de servicios | Evaluación de riesgos | Cartera de servicios | Relaciones y acuerdos de servicio | Oferta y demanda | Diseño, construcción y transición | Resolución y cumplimiento | Aseguramiento del servicio | Mejora continua y preparación para la certificación

Programa del curso

Duración: 5 días

Modalidades de formación

- **Presencial** — En aula, con instructor
- **Online** — En vivo, con instructor
- **Híbrida** — Aula y online combinadas

Módulo	Contenido
Día 1 **Módulo 1** Dominios 1 y 2	**Introducción a ISO/IEC 20000-1 e inicio de la implementación del SGS** ▶ Objetivos y estructura del curso ▶ Normas ISO y la serie ISO/IEC 20000 ▶ Conceptos fundamentales de la gestión de servicios ▶ Inicio de la implementación del SGS ▶ La organización y su contexto ▶ Análisis del sistema existente ▶ Alcance del SGS
Día 2 **Módulo 2** Dominio 3	**Plan de implementación del SGS** ▶ Liderazgo y compromiso ▶ Políticas y objetivos de gestión de servicios ▶ Evaluación de riesgos ▶ Recursos y competencia ▶ Toma de conciencia y comunicación ▶ Información documentada
Día 3 **Módulo 3** Dominio 4	**Implementación del SGS** ▶ Cartera de servicios ▶ Relaciones y acuerdos ▶ Oferta y demanda ▶ Diseño, construcción y transición del servicio ▶ Resolución y cumplimiento ▶ Aseguramiento del servicio
Día 4 **Módulo 4** Dominios 5, 6 y 7	**Seguimiento, mejora continua y preparación para la auditoría de certificación** ▶ Seguimiento, medición, análisis y evaluación ▶ Auditoría interna ▶ Revisión por la dirección ▶ Tratamiento de no conformidades ▶ Mejora continua ▶ Preparación para la auditoría de certificación
Día 5 **Examen** Dominios 1 al 7	**Examen de certificación** ▶ Examen de certificación PECB ISO/IEC 20000 Implementador Líder ▶ 80 preguntas de opción múltiple ▶ 3 horas de duración, a libro abierto ▶ Costos del examen y de la certificación incluidos

El programa cubre los 7 dominios de competencia del examen con ejercicios prácticos y un caso de estudio. Los detalles del examen están en la página 4.

Examen y certificación

Duración: 3 horas

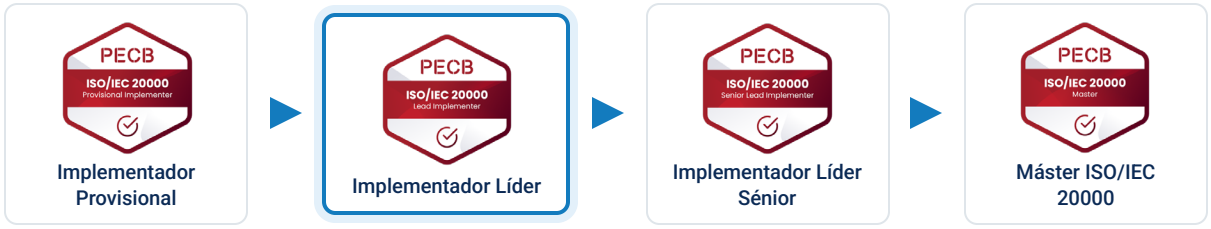
Título	Implementador Líder Certificado PECB ISO/IEC 20000 – Versión 2018
Preguntas	80
Formato	Opción múltiple, con escenarios
Modalidad	Libro abierto
Duración	3 horas
Aprobación	70 %
Idioma	Español, inglés y otros idiomas
Plataforma	PECB Exams (en línea, con supervisión remota)

Requisitos de elegibilidad

- **Implementador Líder:** cinco años de experiencia profesional (dos en gestión de servicios) y 300 horas en actividades de implementación de un SGS.
- **Implementador Provisional:** sin experiencia previa; podrá ascender de nivel al acumular la experiencia, sin repetir el curso.
- **Implementador / Implementador Líder Sénior:** 2 años y 200 horas, o 10 años y 1,000 horas, respectivamente.
- Todos los niveles requieren aprobar el examen y firmar el Código de Ética de PECB.

Ruta profesional ISO/IEC 20000

Quien aprueba el examen sin la experiencia requerida obtiene el nivel Provisional. El Implementador Líder le permite dirigir la implementación de un Sistema de Gestión de Servicios; con más experiencia puede avanzar al nivel Sénior y, si suma la credencial de Auditor Líder, optar por el nivel Máster.



Información general

- Más de 450 páginas de material oficial de PECB y constancia de 31 créditos CPD
- Instructor certificado PECB Titanium; Savant Consultores es PECB Authorized Gold Partner
- Examen y certificación incluidos; reintento gratuito dentro de los 12 meses siguientes