



**Consultor y Auditor Asociado en ITSM de acuerdo a ISO/IEC
20,000**

TALENTO + PASIÓN + EXPERIENCIA



Insurgentes Sur N° 800 Piso 8, Col. Del Valle. México, D.F. C.P.03100
T: +52 (55) 5061 4946
<http://www.bpgurus.com>
info@bpgurus.com

Consultor y Auditor Asociado en ITSM de acuerdo a ISO/IEC 20,000

Descripción del Curso

Este curso prepara al personal interesado en comprender de manera más amplia la Gestión de Servicios de TI de acuerdo con la norma ISO/IEC 20000 para implementar y mejorar los procesos necesarios para tener una gestión eficaz.

También ayuda al personal interesado en desarrollarse como auditor interno dentro de su organización a obtener una visión más amplia de las implicaciones de la implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para lograr la certificación en ISO/IEC 20000-1.

Información IMPORTANTE:

¿Sabía usted que nuestros consultores han estado en los proyectos más grandes de implementación de ISO/IEC en Latinoamérica? Esto le garantizará que, más allá de repasar una norma, su curso de ISO será una experiencia real de aprendizaje.

Objetivos

Proveer a los estudiantes con habilidades y conocimiento sobre cómo:

- Coordinar y gestionar los servicios de TI
- Planificar las actividades para las cuatro áreas de provisión del servicio
- Documentar los procesos y las actividades
- Gestionar los documentos a lo largo de su ciclo de vida
- Definir roles y responsabilidades
- Revisar y gestionar las competencias y necesidades de capacitación del personal
- Gestionar los riesgos a la organización de Gestión del Servicio en el nivel operacional y táctico
- Aplicar la mejora continua del servicio
- Reportar el desempeño y eficacia de los procesos y servicios
- Definir mejoras para los procesos de provisión del servicio de TI
- Definir un plan para un proceso de Gestión del Servicio

Audiencia

Este curso está dirigido a personal que esté involucrado de una forma práctica en:

- Implementar, mejorar o asegurar la calidad de procesos de provisión de Servicios de TI
- Implementar o mejorar el Sistema de Gestión de Servicios de TI
- Coordinar las áreas de provisión de Servicios de TI
- Reportar el desempeño y eficacia de la Gestión de Servicios de TI

Prerrequisitos

El participante debe contar con:

- Certificado de Fundamentos en ITSM de acuerdo con ISO/IEC 20000 o un equivalente.
- Al menos tres años de experiencia profesional en el campo de ITSM.

Nota: Si el candidato no desea obtener el certificado de EXIN, puede tomar el curso si tiene conocimiento de ISO/IEC 20000.

Características del curso

El curso tiene las siguientes características:

- Está estructurado en unidades temáticas.
- El material utilizado está en español e inglés e incluye teoría y ejercicios de práctica.
- Incluye un examen de preparación en inglés, previo al examen de certificación.
- Incluye un examen de certificación oficial en inglés, avalado por EXIN (Examination Institute for Information Science).
- Se entrega una constancia de asistencia.
- Tiene una duración de 5 días. Incluye examen de certificación.

Características del examen de certificación

El examen de certificación tiene las siguientes características:

- Contiene 60 preguntas de opción múltiple basadas en escenarios.
- Tiene una duración de 120 minutos.
- Es a libro cerrado.
- Se requiere un mínimo de 65% para aprobar.
- Puede hacerse en papel o vía web. Cuando es en papel, el participante es posteriormente notificado de sus resultados por correo electrónico. Cuando es vía web, el participante obtiene sus resultados al momento de terminar el examen.

Temario

El temario del curso es el siguiente:

1. Planificar el Sistema de Gestión
2. Planificar la Provisión del Servicio
3. Competencias del Personal y Comunicación Eficaz de ITSM
4. Implementación y Operación
5. Definir Mejoras para los Procesos de Aprovisionamiento
6. Reportar la Mejora Continua del Servicio
7. Revisar Procesos, Reporteo y Reporteo del Servicio
8. Analizar la Eficiencia de los Procesos y el Cumplimiento
9. Esquema de Certificación en ISO/IEC 20000
10. Descripción del Examen
11. Repaso, Evaluación y Examinación

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. The Swirl™ logo is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

ISO, IEC, Microsoft®, MOF®, COBIT®, ISACA®, CISA®, CISM®, CRISC®, Risk IT®, SEI®, CMMI®, PMI®, PMP®, PMBOK®, Glomark-Governan, EVC™, Genius®, BMC®, Remedy®, HP®, Service Manager®, BAC® are trademarks or registered trademarks of their respective holders.

All other bodies of knowledge, certifications, organizations, companies, products, services, brands, and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.

