

# INTERNATIONAL CERTIFICATIONS



Nuestra razón de ser es empoderar a individuos en su búsqueda de conocimiento y desarrollo profesional en el ámbito tecnológico y de gestión.

Nos inspira proporcionar acceso a certificaciones de alta calidad que no solo validen habilidades, sino que también abran puertas a oportunidades laborales y contribuyan al crecimiento de la comunidad tecnológica. Nuestra visión es ser reconocidos como el puente que une el potencial de las personas con la excelencia en la formación tecnológica, generando un impacto positivo en sus vidas y en el mundo en general. Esta misión es el cimiento de nuestra cultura corporativa, guiando cada paso que damos para brindar un valor genuino a nuestros candidatos y la sociedad en su conjunto.



 Accreditation body for Agile, Scrum, Data Science, Cybersecurity, DevOps, Digital Marketing, Ethical Hacking, and ISO Standards.

 AAA Member

# RESPALDO



El Better Business Bureau (BBB) es una organización reconocida que mide la confiabilidad y el desempeño ético de las empresas.

En CertJoin, hemos alcanzado la calificación A+ del BBB, lo que refleja nuestro firme compromiso con la excelencia y la ética empresarial. Esta prestigiosa calificación es un testimonio de nuestro esfuerzo constante por mantener la confianza y satisfacción de nuestros clientes en todos los niveles de nuestra operación.

## Agile Alliance

Somos Corporate Member de Agile Alliance nos enfocamos en compartir la firmeza de nuestros valores y el compromiso con la calidad.

Agile Alliance es una organización global fundamentada en el Manifiesto para el desarrollo ágil de software. Se encarga de apoyar a las personas y organizaciones que exploran, aplican y expanden los valores, principios y prácticas ágiles.



# RESPALDO



**Badgr - Insignias digitales**  
Reconocemos las competencias, logros y conocimientos de las personas a través de insignias digitales de Open Badges  
Badgr es una plataforma de acreditación con rutas de aprendizaje apilables y registros de alumnos que se pueden compartir.



ConnectAmericas es la primera red social empresarial de las Américas dedicada a promover el comercio exterior y la inversión internacional.



CertJoin es miembro corporativo de ANSI, lo que refleja nuestro compromiso con los más altos estándares internacionales en certificación y formación profesional. Esta alianza nos permite mantenernos a la vanguardia en el desarrollo de programas alineados con las mejores prácticas globales, garantizando que nuestros estudiantes y partners accedan a certificaciones reconocidas y de calidad.



# RECURSOS

---

Plataforma e-learning 24/7

👤 Contenido de autoestudio

📺 Recursos en video

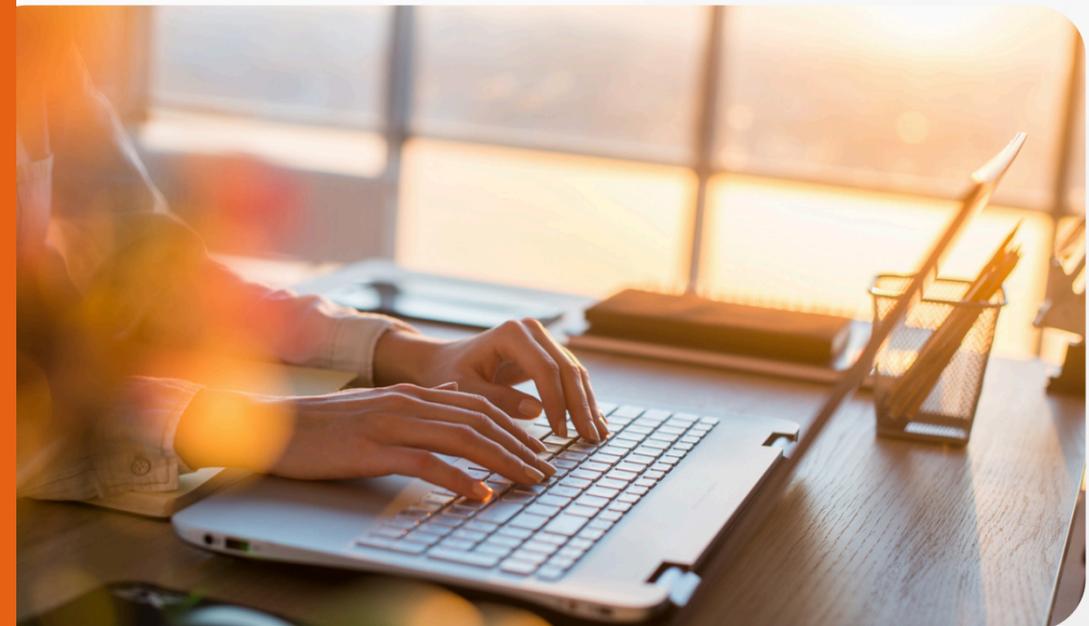
💻 Simulador web

🎯 2 intentos para aprobar el examen de certificación

🔑 Presentación del examen con Safe Exam Browser

📄 Certificado con ID único y código QR para validación

🌟 Insignia digital



# ISO/IEC 20000-1:2018 Implementer Certified



# DESCRIPCIÓN

---

Este programa de certificación tiene como objetivo proporcionar a los participantes los conocimientos y habilidades necesarios para liderar la implementación de un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGST) basado en la norma ISO/IEC 20000-1:2018. Está diseñado para profesionales que buscan desarrollar competencias clave en la gestión de servicios de TI, incluyendo la planificación, entrega y mejora de servicios que cumplan con los más altos estándares internacionales. Con un enfoque práctico y alineado a las mejores metodologías de gestión de servicios, esta certificación prepara a los participantes para enfrentar desafíos operacionales, optimizar procesos y asegurar la eficiencia en entornos tecnológicos dinámicos y globales.



# OBJETIVOS

Al finalizar la certificación ISO/IEC 20000-1:2018 Implementer Certified, los participantes estarán capacitados para:

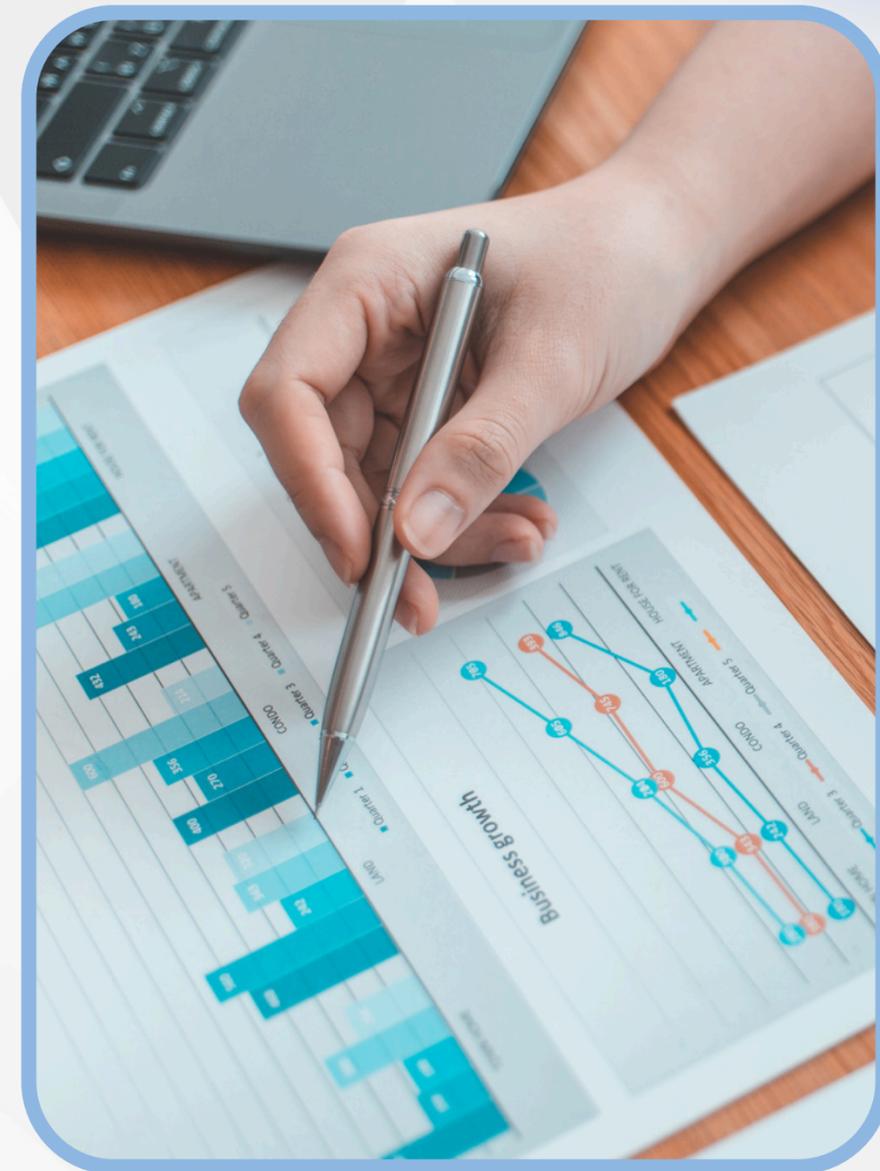
- Gestionar programas de gestión de servicios de TI, asegurando la calidad y eficiencia en la entrega de servicios.
- Liderar la implementación de procesos y controles en la gestión de servicios, coordinando equipos y promoviendo una cultura de mejora continua.
- Diseñar e implementar controles y procedimientos alineados con los estándares internacionales, optimizando la calidad de los servicios entregados.
- Aplicar estrategias de gestión de riesgos y mejora continua, asegurando la resiliencia operativa y la satisfacción del cliente.
- Impulsar la transformación digital en la gestión de servicios, adoptando mejores prácticas y tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia y efectividad del SGST.



# BENEFICIOS

Los beneficios de obtener la certificación ISO/IEC 20000-1:2018 Implementer Certified incluyen:

- Reconocimiento global: Acreditación respaldada por CertJoin, validando tu experiencia en la implementación y gestión de servicios de TI según estándares internacionales.
- Mejora profesional: Acceso a nuevas oportunidades laborales en organizaciones que buscan fortalecer su gestión de servicios y optimizar sus procesos.
- Desarrollo de habilidades: Fortalecimiento de competencias en la gestión de servicios de TI, incluyendo la entrega, mejora continua y alineación con las mejores prácticas del sector.
- Networking: Conexión con una comunidad global de profesionales certificados, ampliando tu red de contactos y compartiendo conocimientos en la gestión de servicios.
- Avance en la carrera: Formación que te prepara para asumir roles estratégicos en la implementación y gestión de servicios de TI dentro de tu organización.



## DIRIGIDO A:

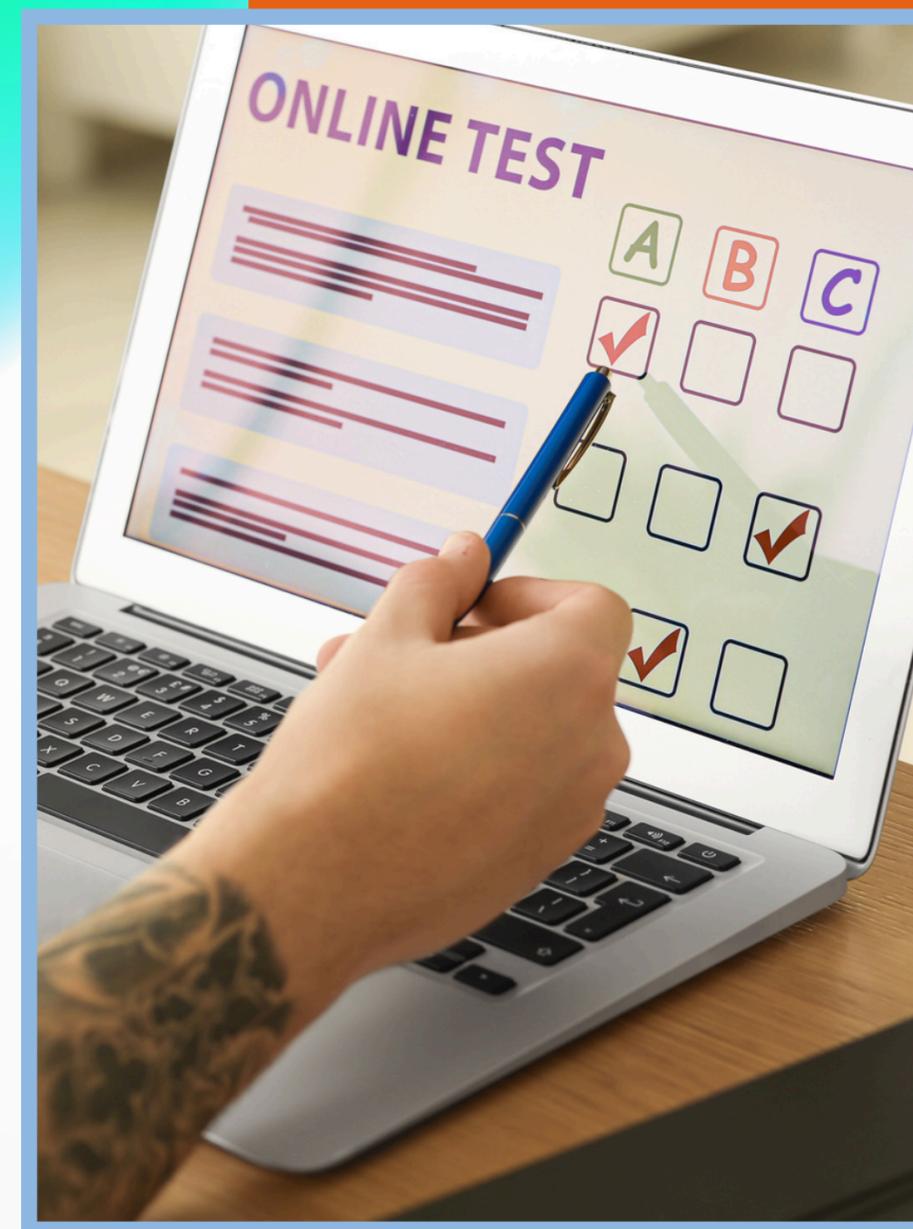
- Profesionales en gestión de servicios de TI que implementan y gestionan procesos y estrategias alineadas con los estándares internacionales.
- Gerentes y líderes de servicios de TI responsables de la entrega y mejora continua de servicios en la organización.
- Consultores y auditores que evalúan y aplican estándares de gestión de servicios de TI, asegurando el cumplimiento y la mejora continua.
- Directores de tecnología y gestión de riesgos que optimizan la resiliencia operativa y la calidad de los servicios prestados.
- Especialistas en cumplimiento normativo que alinean los servicios de TI con las regulaciones y mejores prácticas internacionales.



# DETALLES DEL EXÁMEN

La certificación ISO/IEC 20000-1:2018 Implementer Certified valida los conocimientos clave para implementar y gestionar un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGST), optimizando la entrega y calidad de los servicios, y asegurando la resiliencia organizacional frente a desafíos operacionales. A continuación, se presentan los detalles del examen:

- Tipo de examen: Opción múltiple, con preguntas que evalúan tanto conocimientos teóricos como prácticos en la gestión y optimización del trabajo remoto y digital.
- Duración del examen: Los candidatos tienen 1 hora (60 minutos) para completar el examen una vez que comienza.
- Número de preguntas: El examen incluye 40 preguntas cubriendo los aspectos clave del temario, desde el diseño hasta la gestión de operaciones y seguridad.
- Umbral de aprobación: Para obtener la certificación, los candidatos deben lograr al menos un 65% de respuestas correctas.
- Idiomas disponibles: El examen está disponible en Inglés y Español.



## Módulo 1: Introducción a la ISO/IEC 20000-1:2018

- **Cláusula 1 - Alcance de la norma**
- ¿Qué cubre la ISO 20000-1?
- Aplicaciones y limitaciones del estándar
- Quiénes pueden implementar la norma
- **Cláusula 2 - Referencias normativas**
- Relación con otras normas ISO
- Uso de referencias normativas en la implementación
- **Cláusula 3 - Términos y definiciones**
- Definiciones clave:
- Gestión de servicios
- Sistema de Gestión de Servicios (SMS)
- Cliente, usuario, proveedor externo
- Disponibilidad del servicio, gestión de incidentes, gestión de cambios
- Diferencias entre proveedor interno y externo
- **Cláusula 4 - Contexto de la organización**
- Comprender la organización y su entorno
- Determinación de partes interesadas y requisitos
- Alcance del SMS
- Sistema de gestión basado en procesos



# CONTENIDO

## Módulo 2: Liderazgo, Planificación y Soporte del SMS

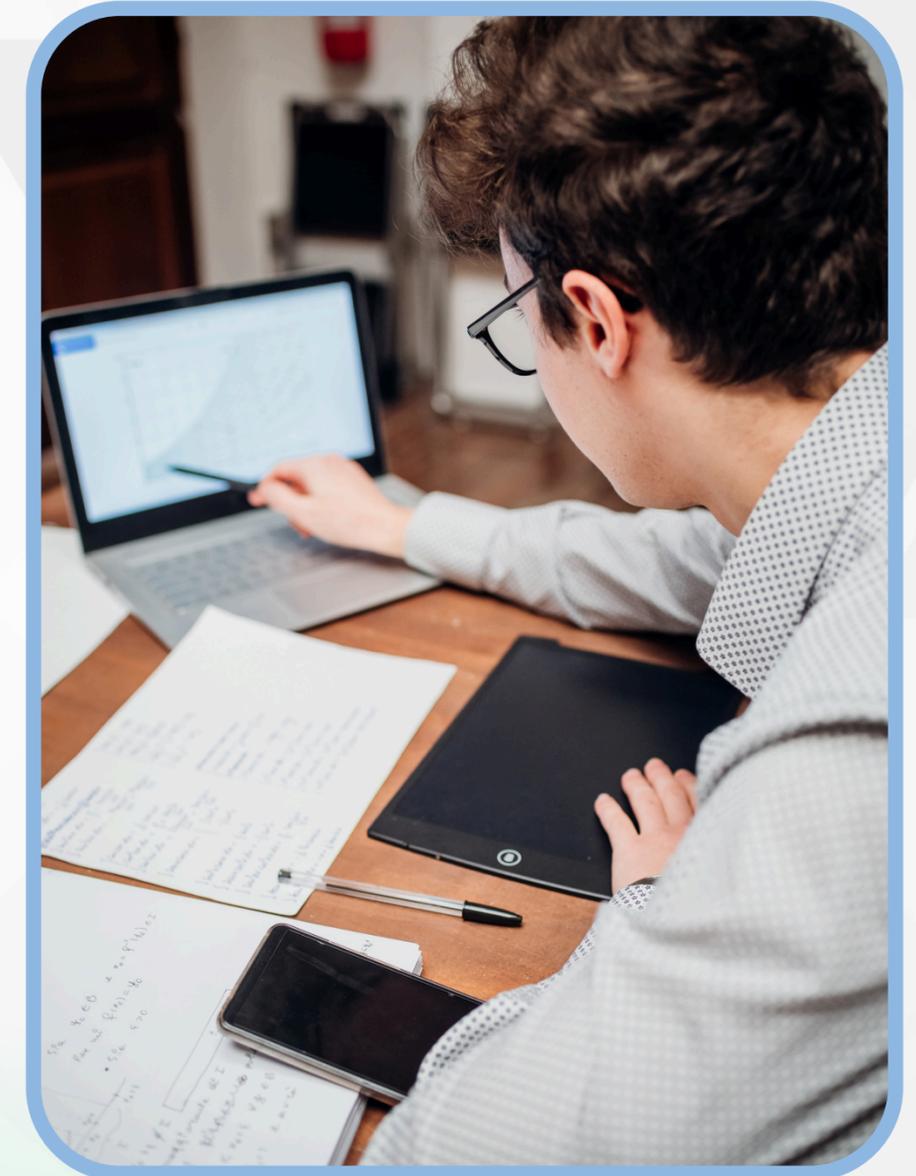
- **Cláusula 5 - Liderazgo y compromiso**
- Rol de la alta dirección en la implementación del SMS
- Política de gestión de servicios
- Asignación de responsabilidades
- **Cláusula 6 - Planificación y gestión de riesgos**
- Identificación de riesgos y oportunidades en la gestión de servicios
- Definición de objetivos estratégicos del SMS
- Planificación para lograr los objetivos
- **Cláusula 7 - Soporte y recursos**
- Asignación de recursos (humanos, tecnológicos, financieros)
- Gestión de competencias y formación del personal
- Comunicación interna y externa
- Gestión de la información documentada



# CONTENIDO

## Módulo 3: Operación del SMS – Gestión del Ciclo de Vida del Servicio

- **Cláusula 8 – Operación**
- 8.1 – Planificación y control operacional
- Implementación de procesos de prestación de servicios
- 8.2 – Gestión de la prestación de servicios
- Diseño y transición de servicios
- Gestión del catálogo de servicios
- Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)
- 8.3 – Gestión de relaciones con clientes y usuarios
- Interacción con clientes
- Gestión de quejas y solicitudes
- 8.4 – Gestión de proveedores
- Evaluación y control de proveedores externos
- 8.5 – Gestión de demanda y capacidad
- Planificación y gestión de la capacidad de TI
- 8.6 – Gestión de la disponibilidad y continuidad del servicio
- Plan de continuidad del servicio
- Mecanismos de recuperación ante desastres
- 8.7 – Gestión de incidentes y solicitudes de servicio
- Procesos para el manejo de incidentes
- Solución rápida y escalamiento
- 8.8 – Gestión de problemas
- Identificación y eliminación de causas raíz de incidentes
- 8.9 – Gestión de la configuración de servicios
- Control de activos y elementos de configuración
- 8.10 – Gestión de cambios
- Evaluación y aprobación de cambios en la infraestructura de TI
- 8.11 – Gestión de liberaciones y despliegues

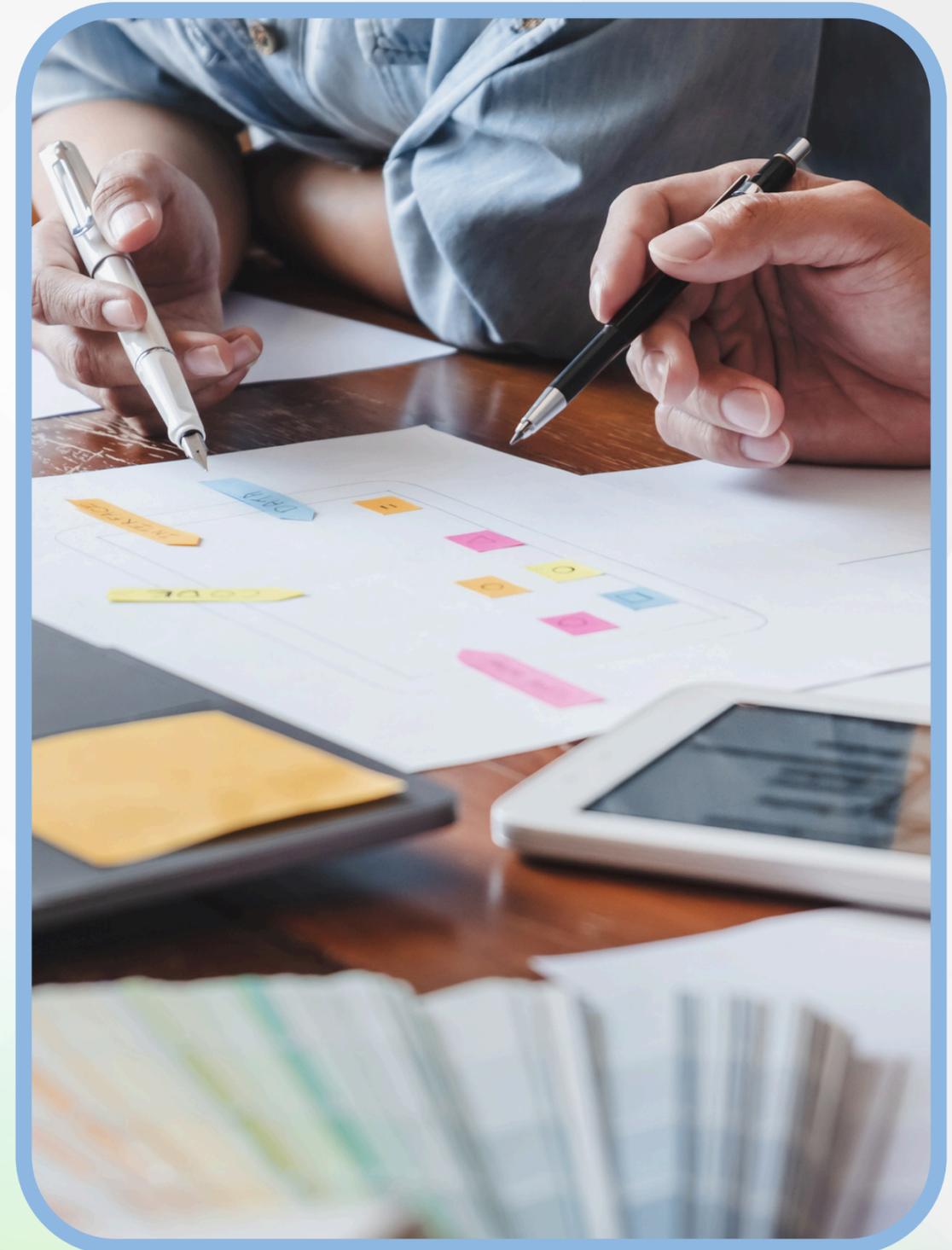


## Módulo 4: Evaluación del Desempeño del SMS

- **Cláusula 9 – Evaluación del desempeño**
- 9.1 – Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Métricas clave del SMS
- Indicadores de desempeño y mejora de servicios
- 9.2 – Auditoría interna
- Preparación y ejecución de auditorías internas ISO 20000
- 9.3 – Revisión por la dirección
- Análisis de desempeño y toma de decisiones estratégicas

## Módulo 5: Mejora Continua del SMS

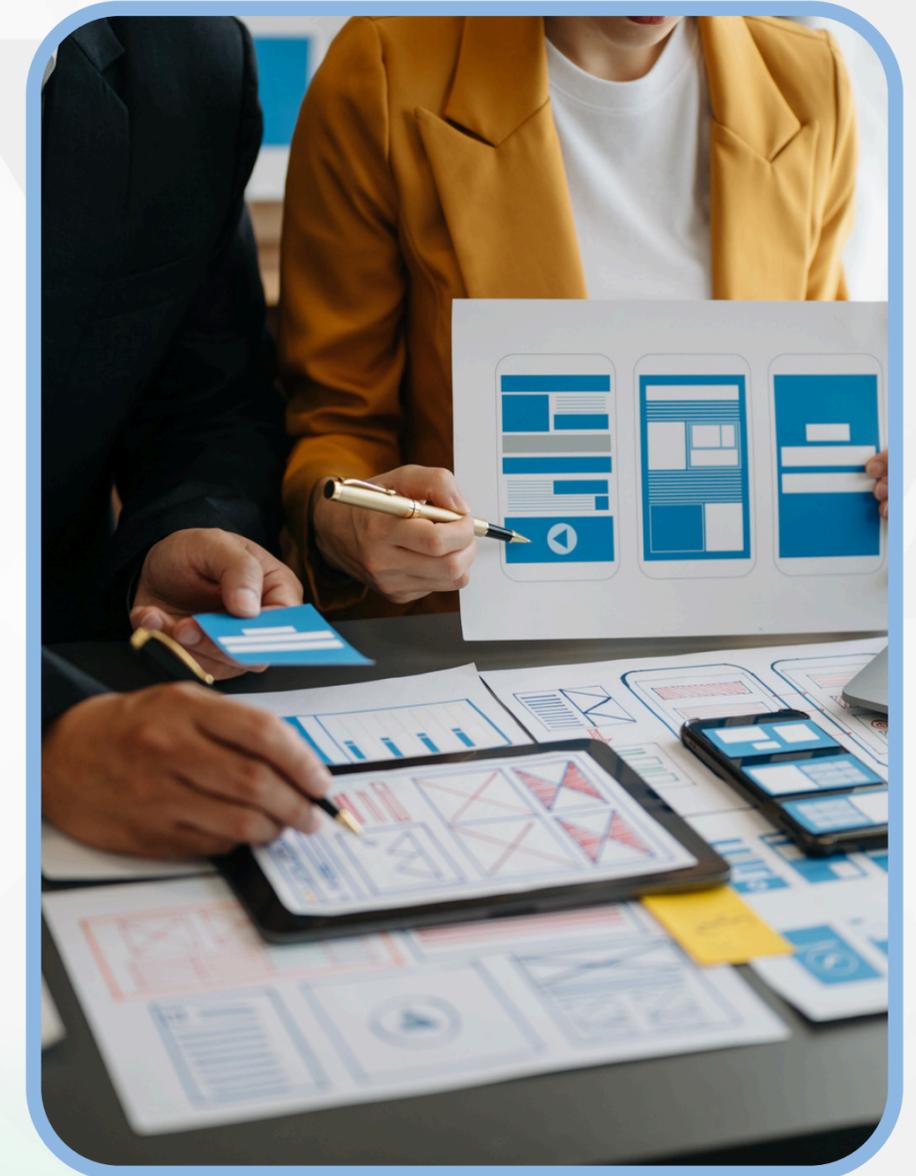
- **Cláusula 10 – Mejora**
- 10.1 – No conformidades y acciones correctivas
- Identificación y resolución de no conformidades
- 10.2 – Mejora continua
- Estrategias de optimización y crecimiento del SMS



# CONTENIDO

## Módulo 6: Implementación Práctica de ISO/IEC 20000-1:2018

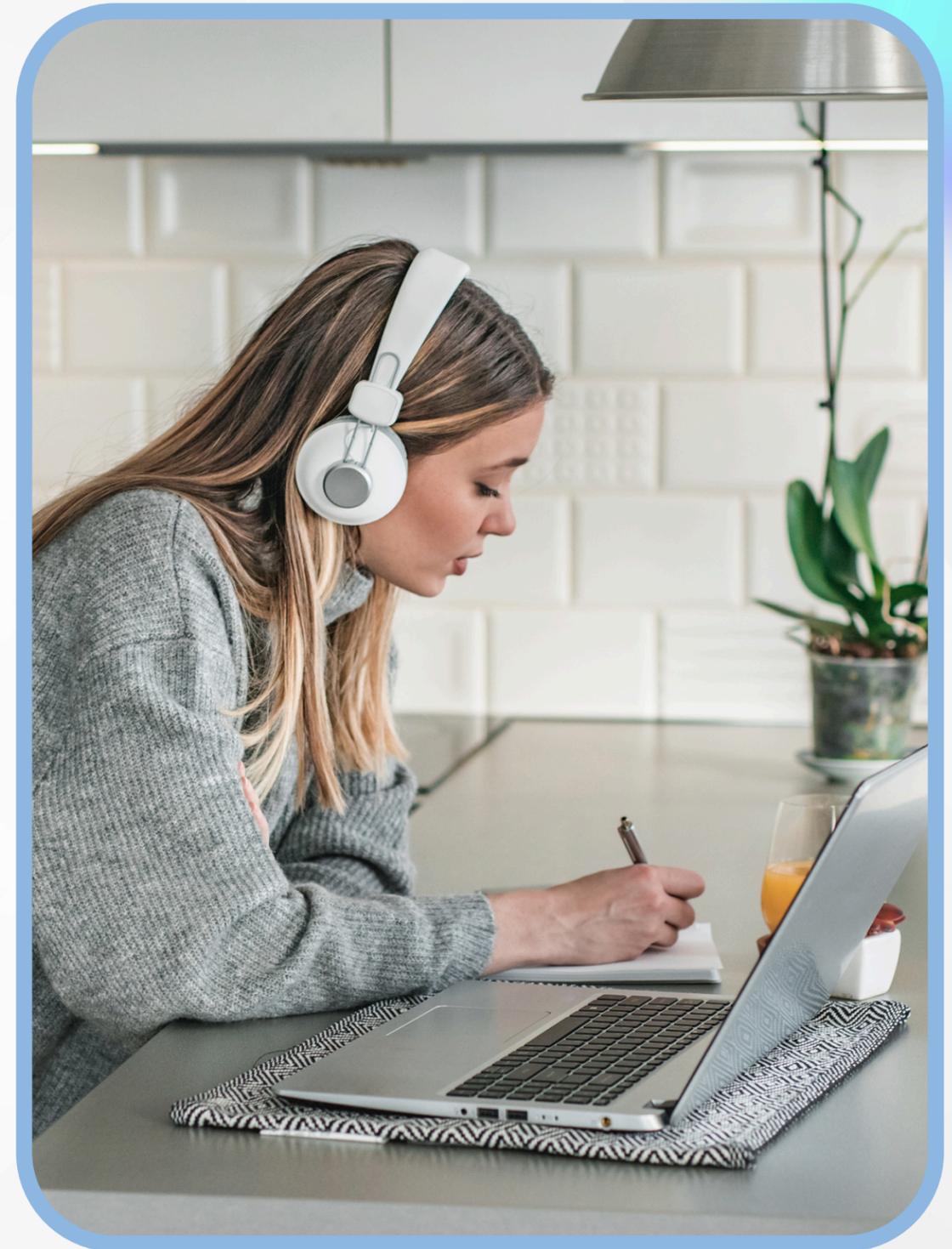
- Beneficios de Implementar ISO 20000-1:2018
- Pasos Claves para la Implementación de ISO 20000-1:2018
- Casos Prácticos de Implementación
- Actividades Prácticas para los Participantes



# RECURSOS

---

- Contenido de autoestudio
- Simulador web para el examen de certificación
- 2 intentos para aprobar el examen de certificación
- Presentación de examen con
  - Safe Exam Browser
- Insignia digital



Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial de este material por cualquier medio electrónico o mecánico, sin autorización de CertJoin.

It is forbidden the total or partial copying of this content without the express and written permission of CertJoin