

ISO®/IEC 20000-1:2018 – Implementer | Auditor Interno | Lead Auditor

Estructura, controla y optimiza la gestión de servicios de TI con estándares internacionales.



Validez internacional

Haz que tu CV sea reconocido en cualquier parte del mundo



Mejores Oportunidades Laborales

Obtén el perfil ideal para las industrias y aumenta tus ingresos



Expertise En Tendencias Digitales

Prepárate para liderar en la Transformación Digital



¡CAPACITAR ES NUESTRA PASIÓN, CERTIFICAR NUESTRO COMPROMISO!

Beneficios de la capacitación de ISO®/IEC 20000-1:2018 – Implementer | Auditor Interno | Lead Auditor

Este programa integral te prepara en tres niveles: Implementación, Auditoría Interna y Auditoría Líder, permitiéndote diseñar, evaluar y mejorar un Sistema de Gestión de Servicios de TI (ITSMS).

Certificarte te permite:

- Estandarizar la gestión de servicios de TI
- Garantizar calidad y eficiencia operativa
- Cumplir con estándares internacionales
- Posicionarte como experto en IT Service Management

www.worldaedit.com.mx

¿Por qué ISO® 20000 hoy?

Porque TI ya no solo soporta... entrega servicios críticos al negocio.

Hoy las organizaciones necesitan:

- Servicios de TI confiables y medibles
- Control y gobernanza en operación
- Mejora continua en la entrega de valor

Si tu TI no está estructurada... está improvisando.

¿Qué aprenderás?

- Implementar un ITSMS alineado a ISO/IEC 20000-1:2018
- Gestionar servicios de TI con enfoque en calidad
- Auditar servicios bajo estándares internacionales
- Evaluar el desempeño del ITSMS
- Identificar oportunidades de mejora continua
- Prepararte para certificación oficial



Beneficios de la capacitación de ISO® 20000

“En WORLD AEDA IT® te formamos para dominar con herramientas prácticas, casos reales y preparación directa para la certificación, acompañada por expertos y contenidos siempre actualizados.

Acompañamiento 360°

Apoyo experto y continuo antes, durante y después de tu certificación.

Visión Estratégica

Un enfoque basado en riesgo que fortalece el control, la toma de decisiones y la credibilidad organizacional.

Excelencia Certificada

Preparación alineada a ISO/IEC 27001:2022, diseñada para enfrentar con solvencia el proceso de certificación y auditoría.



¡CAPACITAR ES NUESTRA PASIÓN, CERTIFICAR NUESTRO COMPROMISO!

Temario (Programa por módulo)

Introducción a ISO®/IEC 20000-1:2018

- Estructura de la norma
- Alcance y aplicación
- Relación con ITIL y otros marcos

Objetivos y beneficios del ITSMS

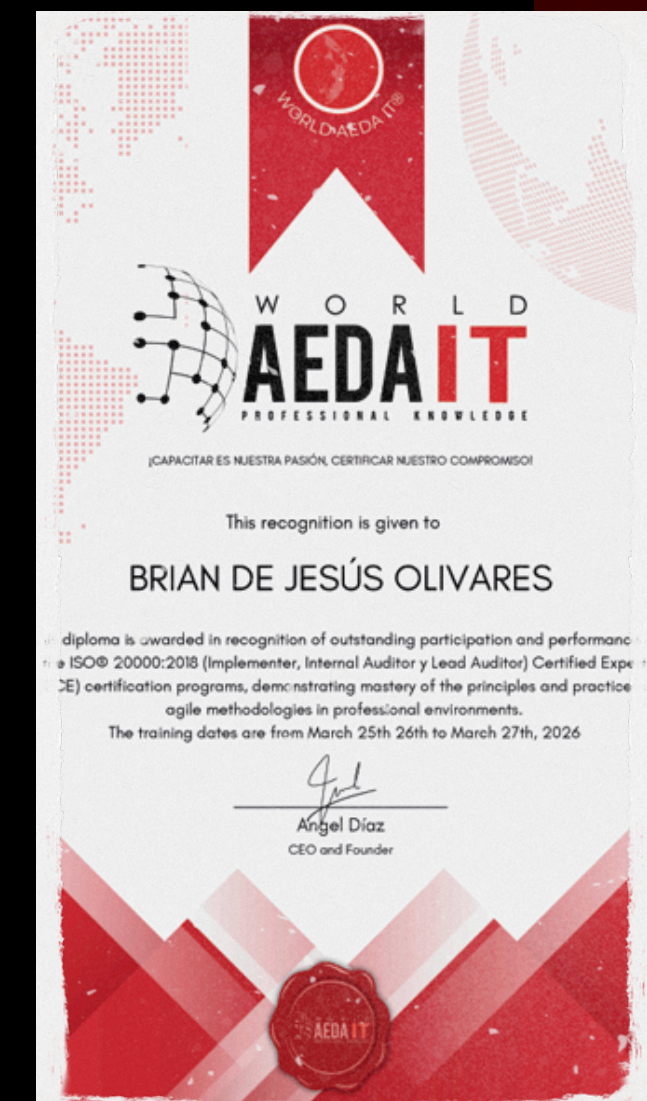
- Valor de la gestión de servicios de TI
- Impacto en la organización
- Beneficios operativos y estratégicos

Términos y definiciones clave

- Conceptos fundamentales del ITSMS
- Lenguaje común en gestión de servicios

Liderazgo y responsabilidades

- Rol de la alta dirección
- Gobernanza del ITSMS
- Responsabilidades organizacionales



Temario (Programa por módulo)



Planificación del sistema

- Enfoque basado en riesgos
- Objetivos del servicio
- Planificación estratégica

Apoyo y recursos del ITSMS

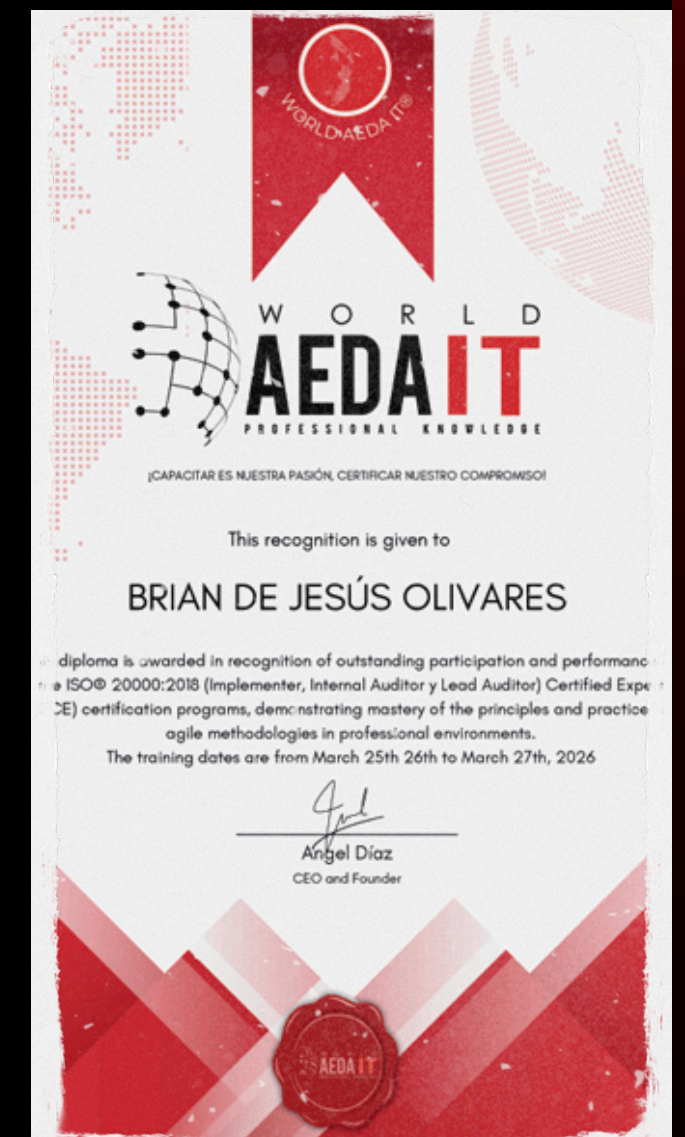
- Recursos, competencias y formación
- Comunicación y documentación
- Gestión de la información

Evaluación del rendimiento

- Monitoreo y medición del servicio
- Auditorías internas
- Revisión por la dirección

Principios y tipos de auditoría

- Auditoría interna y externa
- Enfoques y metodologías
- Ciclo de auditoría



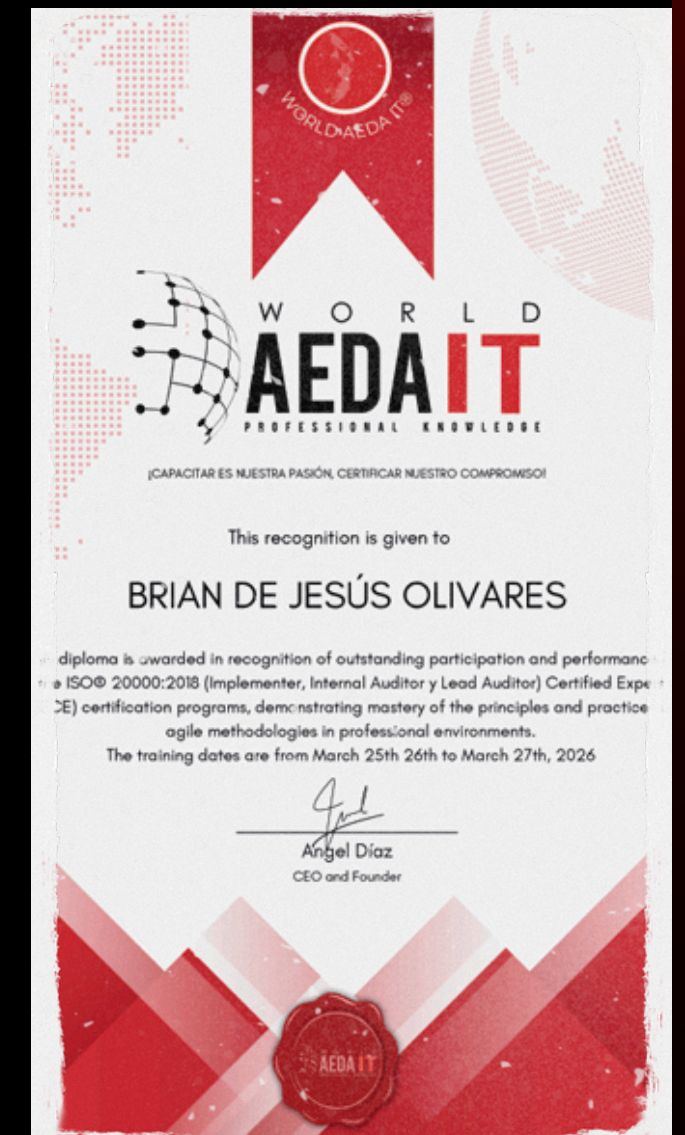
Temario (Programa por módulo)

Competencias del auditor interno y auditor jefe

- Habilidades clave del auditor
- Liderazgo en auditorías
- Ética y toma de decisiones

Escenarios reales de auditoría ITSMS

- Casos prácticos
- Identificación de hallazgos
- Elaboración de informes



¿PARA QUIÉN ES?

- Profesionales de TI y Service Management
- Auditores internos y externos

- Líderes de operación y soporte TI
- Responsables de calidad en TI
- Consultores en ITSM

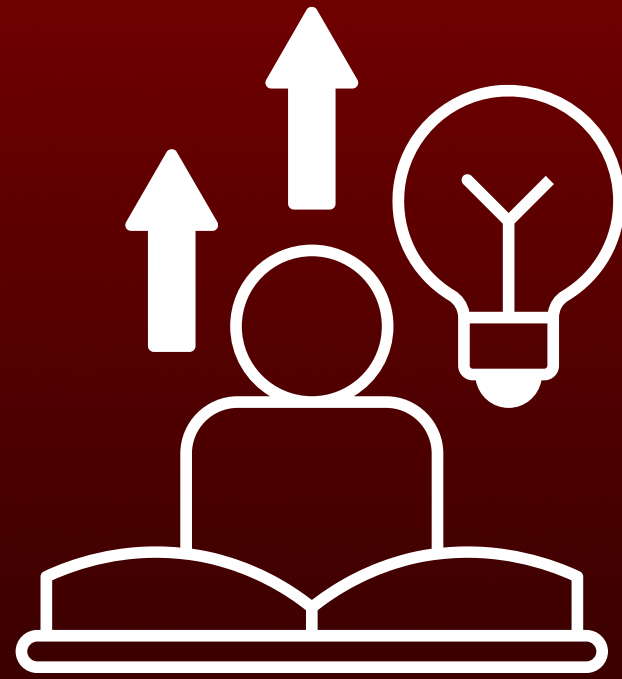
RESULTADOS

Al finalizar serás capaz de:

- Implementar un ITSMS alineado a ISO® 20000
- Estandarizar la gestión de servicios TI
- Ejecutar auditorías internas y liderarlas
- Medir y mejorar el desempeño del servicio
- Aportar valor al negocio desde TI



¡CAPACITAR ES NUESTRA PASIÓN, CERTIFICAR NUESTRO COMPROMISO!



**La gestión de servicios de TI
no se improvisa...
*se diseña, se mide y se mejora
constantemente.***

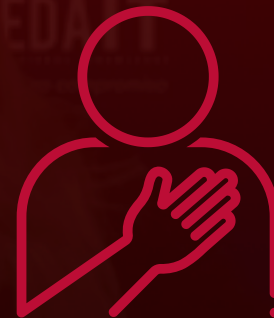


¡Capacitar es nuestra pasión, certificar nuestro compromiso!



Anais García, Customer Experience
EXCELENCIA

Buscamos las mejores certificaciones y formación de alto nivel.



Instructor AEDA 1
COMPROMISO

Apostamos por desarrollo profesional y la mejora continua.



CRECIMIENTO

Tomamos decisiones que impactan y lideran con conocimiento.



EFFECTIVIDAD

Siempre buscamos herramientas y metodologías para estar a la vanguardia.

