



PECB CERTIFIED ISO/IEC 20000 LEAD AUDITOR

**DOMINE LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTION DE SERVICIOS (SGS) BASADOS EN ISO 20000
EN CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS DE ISO 19001 Y ISO 17025**

SUMARIO

Este curso intensivo de 5 días permite a los participantes desarrollar las competencias necesarias para auditar un Sistema de Gestión de Servicios basado en ISO 20000 y gestionar un equipo de auditores aplicando los principios, procedimientos y técnicas de auditoría más reconocidas. Durante esta formación, el participante adquirirá el conocimiento y habilidades necesarias para planear y llevar a cabo de forma competente auditorías internas y externas en conformidad con las normas ISO 19011 e ISO 17021. Basándose en ejercicios prácticos, el participante desarrollará habilidades (excelente conocimiento de técnicas de auditoría) y competencias (gestión de equipos y programas de auditoría, comunicación con clientes, resolución de conflictos, etc) necesarias para llevar a cabo una auditoría de forma eficiente.

AGENDA

Día 1	Introducción a los conceptos de Sistemas de Gestión de Servicios según ISO 20000
Día 2	Planear e iniciar una auditoría de ISO 20000
Día 3	Llevar a cabo una auditoría de ISO 20000
Día 4	Finalizar la auditoría de ISO 20000 y establecer actividades de seguimiento
Día 5	Examen de certificación El examen Certified ISO 20000 Lead Auditor de PECB tiene una duración de 3 horas y está disponible en varios idiomas. Los candidatos que suspendan el examen tendrán derecho a una recuperación durante los 12 meses siguientes a la fecha del primer examen

Una vez aprobado el examen, los participantes pueden solicitar sus credenciales de Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor

INFORMACIÓN GENERAL

- ▶ Las tasas de certificación están incluidas en el precio del examen
- ▶ El manual del participante contiene más de 450 páginas de información y ejemplos prácticos
- ▶ Un certificado de participación de 31 créditos DPC (Desarrollo Profesional Continuo) será expedido a los participantes