



PECB CERTIFIED ISO 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 desarrollara 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.



¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

- ▶ Auditores internos y consultores expertos en Gestión de Servicios
- ▶ Auditores que quieran llevar a cabo y liderar una auditoría de certificación de Sistemas de Gestión de Servicios
- ▶ Directores de proyecto o consultores que quieran dominar el proceso de auditoría de SGS
- ▶ Personas responsables de la conformidad de servicios TI en una organización
- ▶ Expertos técnicos que quieran prepararse para una función de auditoría de un SGS

AGENDA

DURACIÓN: 5 DÍAS

DÍA 1 Introducción a los conceptos de Sistemas de Gestión de Servicios según ISO 20000

- ▶ Principios fundamentales de gestión de servicios
- ▶ El proceso de certificación en ISO 20000
- ▶ Sistemas de Gestión de Servicios (SGS)
- ▶ Presentación detallada de las cláusulas de ISO 20000-1

DÍA 2 Planear e iniciar una auditoría de ISO 20000

- ▶ Conceptos y principios fundamentales de auditoría
- ▶ Enfoque de auditoría basado en evidencias y riesgo
- ▶ Preparación de una auditoría de certificación en ISO 20000
- ▶ Auditoría de documentación del SGS
- ▶ Llevar a cabo una reunión de apertura

DÍA 3 Llevar a cabo una auditoría de ISO 20000

- ▶ Comunicación durante la auditoría
- ▶ Procesos de auditoría: Observación, revisión de documentos, entrevistas, técnicas de muestreo, verificación técnica, corroboración y evaluación
- ▶ Plan de auditoría de prueba
- ▶ Formulación de hallazgos
- ▶ Documentación de no conformidades

DÍA 4 Finalizar la auditoría de ISO 20000 y establecer actividades de seguimiento

- ▶ Documentación de auditoría
- ▶ Llevar a cabo una reunión de clausura y conclusión de una auditoría de ISO 20000
- ▶ Evaluación de planes de acción correctiva
- ▶ Auditoría de vigilancia de ISO 20000
- ▶ Programa de gestión de auditoría interna de ISO 20000

DÍA 5 Examen de certificación



OBJETIVOS DEL CURSO

- ▶ Adquirir el conocimiento necesario para llevar a cabo una auditoría interna siguiendo las directrices de ISO 19011
- ▶ Adquirir el conocimiento necesario para llevar a cabo una auditoría de certificación siguiendo las directrices de ISO 19011
- ▶ Adquirir el conocimiento necesario para gestionar un equipo de auditoría de SGS
- ▶ Entender el funcionamiento de ISO 20000 en conformidad con un SGS
- ▶ Entender la relación entre ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 20000-2 y ITIL

EXAMEN

El examen "Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor" cumple perfectamente con los requisitos del Programa de Examinación y Certificación de PECB (PEC). El examen cubre los siguientes campos:

1 Campo 1: Principios y conceptos fundamentales en Gestión de Servicios

Objetivos Principales: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Auditor pueda entender, interpretar e ilustrar los principales conceptos relacionados con la Gestión de Servicios en relación a un Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

2 Campo 2: Sistemas de Gestión de Servicios (SGS)

Objetivos Principales: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Auditor pueda entender, interpretar e ilustrar los principales conceptos y componentes de un Sistema de Gestión de Servicios basado en ISO 20000

3 Campo 3: Principios y conceptos fundamentales de auditoría

Objetivos Principales: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Auditor pueda entender, interpretar y aplicar los principales conceptos y principios relacionados a una auditoría de SGS en el contexto de ISO 20000

4 Campo 4: Preparación de una auditoría de ISO 20000

Objetivos Principales: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Auditor pueda preparar de forma apropiada una auditoría de SGS en el contexto de ISO 20000

5 Campo 5: Llevar a cabo una auditoría de certificación de ISO 20000

Objetivos Principales: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Auditor pueda llevar a cabo de forma eficiente una auditoría de SGS y actividades de seguimiento en el contexto de ISO 20000

6 Campo 6: Finalizar una auditoría de ISO 20000 y establecer actividades de seguimiento

Objetivos Principales: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Auditor pueda finalizar una auditoría de SGS y llevar a cabo actividades de seguimiento en el contexto de ISO 20000

7 Campo 7: Gestión de un programa de auditoría de ISO 20000

Objetivos Principales: Asegurar que el candidato a ISO 20000 Lead Auditor entienda como establecer y gestionar un programa de auditoría de SGS

- ▶ El examen "Certified ISO 20000 Lead Auditor" está disponible en varios idiomas, incluyendo Inglés, Español, Francés y Portugués
- ▶ Duración: 3 horas
- ▶ Para más información sobre el examen visite visit www.pecb.com



CERTIFICACIÓN

- ▶ Una vez aprobado el examen, los participantes pueden solicitar sus credenciales de Certified ISO/IEC 20000 Provisional Auditor, Certified ISO/IEC 20000 Auditor o Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor, dependiendo de su nivel de experiencia. Estas credenciales están disponibles para auditores internos y externos
- ▶ Un certificado será expedido a todos los participantes que aprueben el examen y cumplan con todos los requisitos de la credencial seleccionada

Credencial	Examen	Experiencia Profesional	Experiencia en auditoría de SGS	Experiencia en Proyectos de SGS	Otros requisitos
PECB ISO 20000 Provisional Auditor	PECB ISO 20000 Lead Auditor Examen	No requerida	No requerida	No requerida	Firmar el código de ética de PECB
PECB ISO 20000 Auditor	PECB ISO 20000 Lead Auditor Examen	Dos años Mínimo un año de experiencia en SGS	Total de 200h de actividades de auditoría	No requerida	Firmar el código de ética de PECB
PECB ISO 20000 Lead Auditor	PECB ISO 20000 Lead Auditor Examen	Cinco años Dos años de experiencia en SGS	Total de 300h de actividades de auditoría	No requerida	Firmar el código de ética de PECB

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
- ▶ En caso de suspender el examen, los participantes podrán recuperar el examen bajo ciertas condiciones.

Para más información contáctenos en info@pecb.com | www.pecb.com