



Auditor Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB

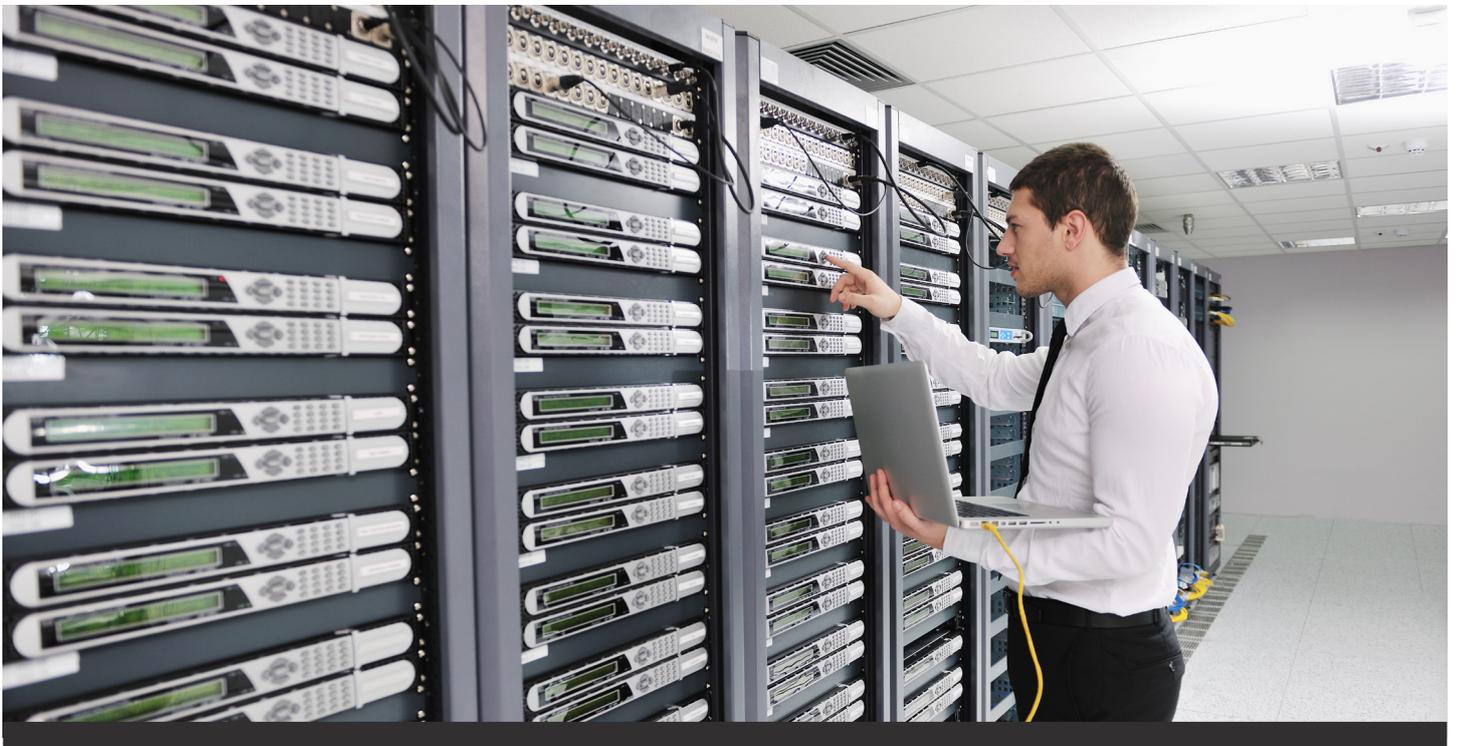
Adquiera las competencias necesarias para auditar un SGS basado en ISO/IEC 20000-1 de acuerdo con las buenas prácticas de auditoría, las directrices para los sistemas de gestión de auditoría proporcionadas en ISO 19011 y el proceso de certificación descrito en ISO/IEC 17021-1

¿Por qué debería asistir?

La capacitación de Auditor Líder ISO/IEC 20000 le permitirá adquirir la experiencia necesaria para llevar a cabo una auditoría del Sistema de Gestión del Servicios (SGS) a través de la aplicación de principios, procedimientos y técnicas de auditoría ampliamente reconocidos. Durante esta capacitación, usted adquirirá los conocimientos y habilidades para planificar y llevar a cabo auditorías tanto internas como externas en cumplimiento con los procesos de certificación de ISO 19011 e ISO/IEC 17021-1.

Basándose en ejercicios prácticos, usted será capaz de dominar las técnicas de auditoría y llegar a ser alguien competente en la gestión de un programa de auditoría, de un equipo de auditoría, en la comunicación con los clientes y en la resolución de conflictos.

Después de adquirir la experiencia necesaria para llevar a cabo esta auditoría, usted puede presentar el examen y solicitar la credencial de "Auditor Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB". Al tener un certificado de Auditor Líder de PECB, usted podrá demostrar que cuenta con las capacidades y competencias para auditar organizaciones basado en las mejores prácticas.



¿Quién debería participar?

- Auditores que quieran llevar a cabo auditorías de certificación de Sistemas de Gestión de Servicios (SGS)
- Gerentes o consultores que deseen dominar un proceso de auditoría de un Sistema de Gestión del Servicios
- Las personas encargadas de mantener la conformidad con los requisitos del SGS
- Expertos técnicos que buscan prepararse para una auditoría del Sistema de Gestión del Servicios
- Asesores expertos en Sistemas de Gestión de Servicios

Programa del curso

Duración: 5 días

Día 1 | Introducción a la gestión del servicio y la ISO/IEC 20000

- Objetivos y estructura del curso
- Organización ISO e introducción a la norma ISO/IEC 20000
- Proceso de Certificación
- Sistema de Gestión del Servicio (SGS)

Día 2 | Principios de una auditoría, preparación y puesta en marcha de una auditoría

- Conceptos y Principios Fundamentales de Auditoría
- Enfoque de la auditoría basado en la evidencia y el riesgo
- Preparación de la auditoría
- Auditoría de Documentación (Auditoría de Fase 1)
- Preparar e iniciar actividades de auditoría in situ

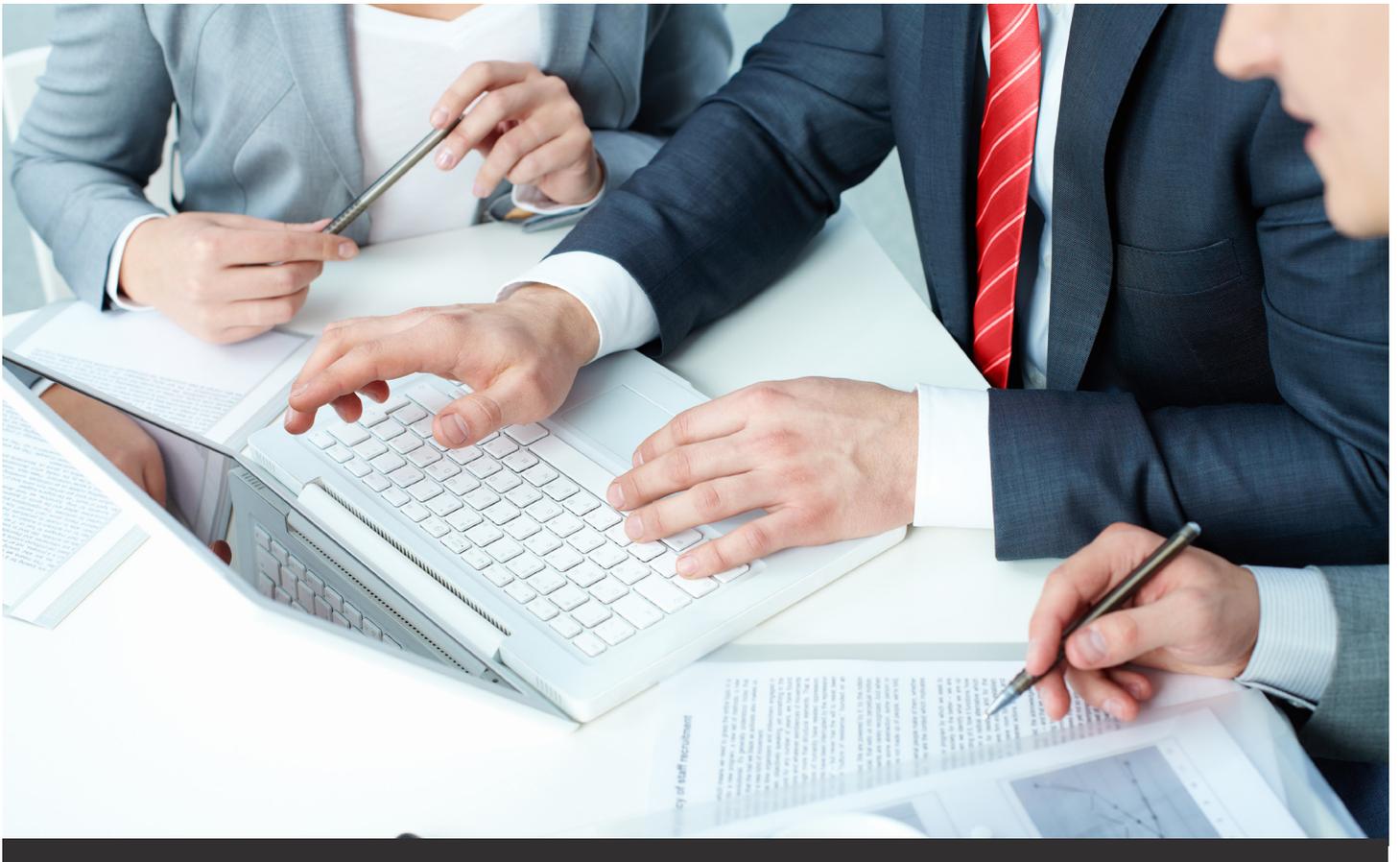
Día 3 | Actividades de auditoría in situ

- Comunicación durante la auditoría
- Procedimientos de auditoría
- Elaboración del Plan de pruebas de la auditoría
- Redacción de los Informes de No Conformidades y conclusiones

Día 4 | Cierre de la auditoría

- Documentación de la auditoría y revisión de la calidad
- Cierre de una auditoría
- Tras la auditoría
- Seguimientos a las auditorías iniciales
- Gestionar un programa de auditoría
- Competencia y evaluación de los auditores
- Cierre de la capacitación

Día 5 | Examen final



Objetivos de aprendizaje

- Comprender las operaciones de un Sistema de Gestión del Servicios (SGS) basado en la ISO/IEC 20000
- Reconocer la correlación entre las normas ISO/IEC 20000-1, ISO 20000-2 y otras normas y marcos regulatorios
- Comprender la función del auditor: planificar, liderar y hacer el seguimiento de la auditoría de un sistema de gestión en concordancia con la norma ISO 19011
- Aprender a liderar una auditoría y al equipo de auditoría.
- Aprender a interpretar los requisitos de la ISO/IEC 20000-1 en el contexto de una auditoría de SGS
- Adquirir las competencias de un auditor: planificar una auditoría, liderar una auditoría, escribir informes, y hacer el seguimiento de una auditoría en cumplimiento con la ISO 1901

Examen

Duración: 3 horas

El examen de "Auditor Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB" cumple a cabalidad con los requisitos del programa de examen y certificación de PECB (ECP, por sus siglas en inglés). El examen abarca los siguientes dominios de competencia:

Dominio 1 | Conceptos y principios fundamentales de un Sistema de Gestión del Servicios (SGS)

Dominio 2 | Sistema de Gestión del Servicios (SGS)

Dominio 3 | Conceptos y principios fundamentales de la auditoría

Dominio 4 | Preparación de una auditoría de ISO/IEC 20000-1

Dominio 5 | Realización de una auditoría de ISO/IEC 20000-1

Dominio 6 | Cierre de una auditoría de ISO/IEC 20000-1

Dominio 7 | Gestionar un programa de auditoría interna de ISO/IEC 20000-1

Para obtener más información acerca del examen, visite [Reglas y Políticas de Examen](#).



Certificación

Después de completar con éxito el examen, usted puede solicitar las credenciales que se muestran en la siguiente tabla. Usted recibirá un certificado una vez que cumpla con todos los requisitos relacionados con

Para obtener más información acerca de las certificaciones en ISO/IEC 20000 y del proceso de certificación de PECB, consulte las [Reglas y políticas de certificación](#).

Credencial	Examen	Experiencia profesional	Experiencia en apreciación o en auditoría de SG	Otros requisitos
Auditor Provisional Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB	Examen de Auditor Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB o equivalente	Ninguno	Ninguno	Firmar el Código de Ética de PECB
Auditor Certificado ISO/IEC 20000 de PECB	Examen de Auditor Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB o equivalente	Dos años: Un año de experiencia laboral en Gestión de Servicios de TI	Actividades del proyecto: un total de 200 horas	Firmar el Código de Ética de PECB
Auditor Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB	Examen de Auditor Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB o equivalente	Cinco años: Dos años de experiencia laboral en Gestión de Servicios de TI	Actividades del proyecto: un total de 300 horas	Firmar el Código de Ética de PECB
Auditor Líder Senior Certificado en ISO/IEC 20000	Examen de Auditor Líder Certificado en ISO/IEC 20000 de PECB o equivalente	Diez años: Siete años de experiencia laboral en Gestión de Servicios de TI	Actividades del proyecto: un total de 1.000 horas	Firmar el Código de Ética de PECB

Nota: Las personas certificadas de PECB titulares de las credenciales de Implementador Líder y de Auditor Líder están calificadas para la respectiva **Credencial de Máster de PECB**, dado que han tomado otros 4 exámenes de Fundamentos relacionados con este esquema. Para obtener información más detallada acerca de los exámenes de Fundamentos y los requisitos generales de Máster, visite el siguiente enlace: <https://pecb.com/es/master-credentials>.

Información general

- Las cuotas de certificación están incluidas en el precio del examen
- Se distribuirá un manual de capacitación que contiene más de 450 páginas de información y ejemplos prácticos
- Se expedirá un certificado de participación de 31 créditos de DPC (Desarrollo Profesional Continuo)
- En caso de no aprobar el examen, usted puede retomararlo dentro de los siguientes 12 meses sin ningún costo