



ISO 20000 LEAD AUDITOR

I20000LA



I20000LA Versión 092020

CertiProf®

Introducción:

La norma ISO/IEC 20000 es un estándar del Sistema de Gestión de Servicios (SMS, Service Management System, por sus siglas en inglés) y especifica los requisitos para que el proveedor de servicios planifique, establezca, implemente, opere, monitoree, revise, mantenga y mejore un SMS. Los requisitos incluyen el diseño, transición, entrega y mejora de los servicios para cumplir con los requisitos de servicio acordados.

Esta certificación brinda los conocimientos necesarios para realizar auditorías de ITSMS efectivas e incluye conferencias, debates, juegos de roles, ejercicios individuales y grupales para que pueda comenzar a entender el estándar del auditor ISO 20000.



Objetivos de Aprendizaje:

1. Conocer la descripción general de ISO/IEC 20000.
2. Identificar los esquemas disponibles para la certificación y calificación.
3. Comprender los principios de la gestión de servicios de TI.
4. Adoptar los requisitos de una efectiva auditoría ISO 20000.
5. Interiorizar los requisitos de auditorías previas, certificación formal y auditorías de vigilancia.



Público Objetivo:

- Personas interesadas en controlar la efectividad de las implementaciones de sistemas de gestión de TI y aquellas que desean ser auditores ISO/IEC 20000
- Este curso lo preparará con los conocimientos necesarios para realizar auditorías de acuerdo con ISO 20000 y completar con éxito un examen de opción múltiple. Se le otorgará el Certificado de Auditor ISO/IEC 20000 después de aprobar el examen



Requisitos Previos:

No hay ningún requisito formal para esta certificación.



Formación:

- Tipo de curso: Lead Auditor
- Código de certificación: I20000LA



Examen de Certificación:

Se debe realizar un examen complementario con preguntas abiertas de forma presencial con el partner, con libro abierto, para permitir a los estudiantes demostrar su comprensión del proceso de auditoría y las responsabilidades de ser un auditor líder.

- Idioma: Español