



ISO/IEC 20000 Lead Auditor

Detalles del curso:

Duración: 24 horas

Modalidad: Aula Virtual

Examen certificación: 150 € + IVA

Información e inscripción:

685 457 610 - 615 844 193

formacion@laberit.com



LĀBERIT | CENTRO DE
FORMACIÓN TIC.

Introducción

Esta certificación está diseñada para evaluar conocimientos a nivel de auditor acerca del sistema de gestión de servicios de TI y los requisitos mínimos que deben adquirir los proveedores de servicio dentro de la norma ISO/IEC 20000.

Contiene las especificaciones necesarias para la implementación, certificación y mantenimiento de los procesos de gestión.

El entrenamiento constará de exposiciones de temas con uso de diapositivas y ejemplos de experiencia del facilitador. Se espera que los estudiantes durante el entrenamiento realicen talleres de preparación como auditor.

Es altamente recomendable trabajar con la norma de traducción oficial de cada país.

¿A quién va dirigido?

El curso está diseñado para satisfacer las necesidades de una amplia gama de profesionales en el ámbito de la tecnología de la información y la seguridad de la información. Está especialmente dirigido a presidentes de TI, jefes ejecutivos y gerentes de TI/IS que buscan comprender y liderar eficazmente las estrategias y prácticas relacionadas con la gestión de servicios de TI.

Asimismo, resulta invaluable para auditores de TI/IS y auditores que desean fortalecer sus habilidades en la evaluación y aseguramiento de los sistemas de información. Profesionales en seguridad de la información y de TI encontrarán en este curso una oportunidad para perfeccionar sus conocimientos y adoptar las mejores prácticas en el ámbito de la seguridad cibernética.

Además, consultores y profesionales en ingenierías afines a la gestión de servicios de TI se beneficiarán al adquirir una comprensión integral de los procesos y tecnologías relevantes. Incluso estudiantes en estas disciplinas hallarán una base sólida para su futura carrera en el campo de la tecnología de la información.

Objetivos didácticos

- Entender y analizar de la Norma ISO 20000 (Interpretación de Requisitos).
- Abordar los requisitos de formación en las competencias generales de un auditor con énfasis en los requisitos de ISO 20000. (Certificación como Auditor de ISO 20000).

- Conocer hechos, términos y conceptos sobre la visión general, el alcance, los esquemas y lograr la certificación ISO/IEC 20000.
- Conocer hechos, términos y conceptos relacionados con los requisitos generales del sistema de gestión de servicios (SMS) en ISO/IEC 20000.
- Desarrollar la capacidad de auditar los procesos de los requisitos de ISO/IEC 20000 así como identificar mejoras posibles al SGS.

Programa

1. Introducción y antecedentes

- Introducción
- Historia de la Norma
- Cambios realizados en la Norma ISO/IEC 20000-1

2. ¿Qué es un SGS?

- Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

3. Términos y definiciones

- Estructura de la Norma
 - Estructura de ISO/IEC 20000-1
 - Ciclo Deming PHVA Y SGS
 - Estructura de ISO/IEC 20000-1

4. Contexto de la organización

- Comprensión de la organización y de su contexto
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Determinación del alcance del sistema de gestión de servicios
- Sistema de gestión de servicios

5. Liderazgo

- Liderazgo y compromiso
- Política

6. Planificación

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Objetivos de gestión de servicios y planificación para su consecución

- Planificar el sistema de gestión de servicios

7. Apoyo

- Recursos
- Competencia
- Concienciación
- Comunicación
- Información documentada
- Conocimiento

8. Operación

- Planificación y control operacional
- Portafolio de servicios
- Relación y acuerdo
- Oferta y demanda
- Diseño, construcción y transición de servicios
- Resolución y ejecución
- Aseguramiento de servicios

9. Evaluación del desempeño

- Monitorización, medición, análisis y evaluación
- Auditoría interna
- Revisión por la dirección
- Informes de servicio

10. Mejora

- No conformidad y acción correctiva
- Mejora continua

11. Módulo de Auditoría ISO 19011

- ISO 19011:2018
- Estructura de la ISO 19011:2018
- Alcance ISO 19011:2018
- Auditoría
- Tipos de Auditoría
- Criterios de Auditoría
- Evidencia de la Auditoría
- Resultados de la Auditoría
- Conclusiones de la Auditoría

- Cliente de la Auditoría
- Auditado
- Auditor
- Equipo Auditor
- Experto Técnico
- Observador
- Guía
- Programa de Auditoría
- Alcance de la Auditoría
- Plan de Auditoría
- Conformidad
- No Conformidad
- Pruebas de Auditoría
- Métodos de Auditoría
- Cláusula 4: Principios de Auditoría
- Cláusula 7: Competencia y Evaluación de los Auditores
- Métodos para Evaluar a los Auditores
- Cláusula 7: Atributos Personales
- Cláusula 7: Conocimientos Genéricos y Habilidades
- Cláusula 5: Programa de Auditoría
- Establecimiento de Objetivos del Programa de Auditoría
- Determinación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades del Programa de Auditoría
- Establecimiento del Programa de Auditoría
- Competencia del(los) Individuo(s) que Gestiona(n) el Programa de Auditoría
- Establecer el Alcance del Programa de Auditoría
- Determinar los Recursos del Programa de Auditoría
- Implementación del Programa de Auditoría
- Definición de Objetivos, Alcance y Criterios para una Auditoría Individual
- Selección y Determinación de Métodos de Auditoría
- Selección de los Miembros del Equipo de Auditoría
- Asignación de Responsabilidades al Líder del Equipo Auditor para una Auditoría Individual
- Gestión de los Resultados del Programa de Auditoría
- Administrar y Mantener los Registros del Programa de Auditoría
- Revisión y Mejora del Programa de Auditoría
- Cláusula 6: Actividades de la Auditoría
- Establecer Contacto con el Auditado
- Determinación de la Viabilidad de la Auditoría
- Realizar Revisión de Información Documentada
- Planificación de Auditoría

- Preparación del Plan de Auditoría
- Taller 1
- Taller 2
- Asignación de Tareas al Equipo Auditor
- Funciones y Responsabilidades de Guías y Observadores
- Preparación de los Documentos de Trabajo
- Posibles Ventajas de las Listas de Verificación
- Uso de las Listas de Verificación
- Taller 3
- Reunión de Apertura
- Revisión de la Documentación en la Auditoría
- Comunicación Durante la Auditoría
- Métodos para Recopilar Información
- La Entrevista
- Preguntas Claves del Auditor
- Tipo de Preguntas
- Ejecutando la Auditoría
- Realización de Entrevistas
- ¿Cómo entorpecer la Auditoría (Auditado)?
- Administración del Tiempo
- Manejo de Situaciones Difíciles
- Resultados de la Auditoría
- Tipos de Hallazgos
- Incumplimientos más Comunes
- Redacción de las No Conformidades
- Fórmula de Redacción de No Conformidades
- Conclusiones de Auditoría
- Informe de Auditoría
- Reunión de Cierre
- Preparación y Distribución del Informe de Auditoría
- Realización de Seguimiento de Auditoría
- Las Auditorías de Seguimiento
- Taller 4

Acreditado:

Microsoft **Imagine Academy**
Program Member

Fundación Estatal 
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

LABORA
Servei Valencià d'Ocupació i Formació

CertiProf® | Partner

 **Pearson**
VUE
Authorised
Test Centre


A PEARSON VUE BUSINESS
AUTHORIZED TESTING CENTER