LÃBERIT

Boost your performance

ISO 20000 Lead Auditor Professional Certification (I20000LA)

Detalles del curso:
Duración: 15 horas
Modalidad: Teleformación
Certificación: Oficial

Información e inscripción:
685 457 610
615 844 193
960 075 817 (Ext. 274)
formacion@laberit.com

La información contenida en este documento va dirigida exclusivamente al destinatario/grupos de personas y contiene información confidencial. No se puede realizar ninguna revisión, copia, distribución, otro uso, u otra acción basada en ella, sin el permiso explícito por parte del propietario de este documento: Laberit Sistemas S.L. con C.I.F. B98064462.

IÃ Rev. 1

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ¿POR QUÉ HACER ESTE CURSO? 3
3. ¿EN QUÉ CONSISTE LA FORMACIÓN EN ISO 20000 LEAD AUDITOR PROFESSIONAL CERTIFICATION (I20000LA)? 3
4. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO? 3
5. OBJETIVOS DIDÁCTICOS 4
6. METODOLOGÍA 4
7. SALIDAS PROFESIONALES U OPCIONES DE PROMOCIÓN PROFESIONAL 5
8. PROGRAMA 5
8.1. Fundamentos de ISO 20000 5
8.2. Planificación del sistema de gestión de servicios 5
8.3. Hacer: operación del servicio 5
8.4. Verificar el desempeño del servicio y actuar para la mejora continua 5
8.5. Auditoría ISO 19011 6

1. INTRODUCCIÓN

Esta formación prepara para interpretar los requisitos de ISO/IEC 20000, evaluar un Sistema de Gestión de Servicios (SGS) y desarrollar auditorías con un enfoque profesional. Sus tres beneficios principales son comprender de forma estructurada la norma, aplicar criterios y evidencias de auditoría, y orientar el aprendizaje hacia la certificación profesional I20000LA. Frente a propuestas meramente teóricas, integra el estudio del SGS con el módulo de auditoría ISO 19011, talleres de preparación como auditor, exposiciones, ejemplos y trabajo aplicado durante las sesiones.

2. ¿POR QUÉ HACER ESTE CURSO?

La gestión de servicios de TI exige profesionales capaces de revisar la conformidad, detectar oportunidades de mejora y comunicar conclusiones sustentadas en evidencias. Esta formación permite reforzar el perfil profesional para funciones de auditoría, consultoría, gestión de servicios y gobierno de TI; aporta seguridad al interpretar ISO/IEC 20000; y ayuda a afrontar con método tanto situaciones reales de auditoría como el examen de certificación. El aprendizaje favorece la autonomía, el rigor y la capacidad de asumir mayores responsabilidades en organizaciones proveedoras o consumidoras de servicios de TI.

3. ¿EN QUÉ CONSISTE LA FORMACIÓN EN ISO 20000 LEAD AUDITOR PROFESSIONAL CERTIFICATION (I20000LA)?

La formación desarrolla las competencias necesarias para analizar un SGS conforme a ISO/IEC 20000, comprender sus requisitos y auditar sus procesos. El alumnado trabaja la estructura de la norma, el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora. Además, aborda los fundamentos y roles de auditoría según ISO 19011:2018, de modo que pueda relacionar criterios, evidencias, hallazgos y conclusiones dentro de una auditoría.

4. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

La formación está dirigida a:

- Directores y responsables de TI.
- Jefes ejecutivos y responsables de gestión de servicios.
- Auditores de TI/IS y otros profesionales de auditoría.
- Profesionales de seguridad de la información y de tecnologías de la información.
- Consultores y gerentes de TI/IS.

- Profesionales o estudiantes de ingenierías afines a la gestión de servicios de TI.
- Personas interesadas en controlar la eficacia de implantaciones de sistemas de gestión de TI o en ejercer como auditoras de ISO/IEC 20000.

5. OBJETIVOS DIDÁCTICOS

Objetivo general:

- Desarrollar los conocimientos y las competencias necesarias para interpretar los requisitos de ISO/IEC 20000 y realizar auditorías de un Sistema de Gestión de Servicios con criterios profesionales.

Objetivos específicos:

- Entender y analizar la norma ISO 20000 mediante la interpretación de sus requisitos.
- Comprender los hechos, términos, conceptos, alcance y esquemas asociados a ISO/IEC 20000.
- Identificar los requisitos generales del Sistema de Gestión de Servicios establecidos por ISO/IEC 20000.
- Desarrollar la capacidad de auditar los procesos y requisitos de ISO/IEC 20000 e identificar oportunidades de mejora del SGS.
- Aplicar las competencias generales de auditoría con énfasis en los requisitos de ISO 20000 y en las directrices de ISO 19011:2018.
- Preparar y afrontar el examen ISO 20000 Lead Auditor Professional Certification (I20000LA), consolidando los conocimientos necesarios para completar con éxito su evaluación.

6. METODOLOGÍA

La formación se impartirá mediante exposiciones estructuradas apoyadas en diapositivas, explicación de conceptos, ejemplos basados en la experiencia del facilitador y participación guiada. Se incorporarán debates, ejercicios individuales y grupales, juegos de roles y talleres de preparación como auditor. El trabajo práctico se centrará en interpretar requisitos, analizar evidencias y aplicar criterios de auditoría a situaciones relacionadas con un SGS. Se recomienda disponer de la traducción oficial de la norma aplicable en el país.

7. SALIDAS PROFESIONALES U OPCIONES DE PROMOCIÓN PROFESIONAL

La formación puede reforzar el acceso o la progresión en funciones vinculadas con auditoría de sistemas de gestión de servicios, auditoría TI/IS, consultoría ISO/IEC 20000, gestión de servicios de TI, gobierno de TI, calidad de servicios y seguridad de la información. También puede facilitar la asunción de responsabilidades en la planificación y ejecución de auditorías internas o externas, el seguimiento de no conformidades y la mejora continua del SGS.

8. PROGRAMA

8.1. Fundamentos de ISO 20000

1.1. Introducción y antecedentes

1.2. Términos y definiciones

1.3. Estructura de ISO/IEC 20000-1 y SGS

8.2. Planificación del sistema de gestión de servicios

2.1. Contexto de la organización

2.2. Liderazgo

2.3. Planificación

2.4. Apoyo (Soporte)

8.3. Hacer: operación del servicio

3.1. Planificación y portafolio de servicios

3.2. Relación y acuerdo

3.3. Oferta y demanda

3.4. Diseño, construcción y transición

3.5. Resolución y ejecución

3.6. Aseguramiento de servicios

8.4. Verificar el desempeño del servicio y actuar para la mejora continua

4.1. Evaluación del desempeño

4.2. Mejora

8.5. Auditoría ISO 19011

5.1. Fundamentos de auditoría

5.2. Roles en la auditoría

5.3. Conceptos clave y estructura de ISO 19011

5.4. Gestión del programa de auditoría

5.5. Preparación de una auditoría

5.6. Ejecución de la auditoría

5.7. Resultados, informe y seguimiento

ACREDITADO

Microsoft Imagine Academy
Program Member

CertiProf® | Partner

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

Networking Academy
cisco

Linux Professional Institute

Microsoft
Technology Associate

Pearson
Professional Assessments

CERTIPORT
A PEARSON VUE BUSINESS
AUTHORIZED TESTING CENTER

Microsoft
Office Specialist
Authorized Testing Center

LABORA
Servei Valencià d'Ocupació i Formació

IC3
DIGITAL LITERACY
CERTIFICATION