

# Descriptivo **ISO/IEC 20000** Auditor Líder

“

Este curso le permite a los participantes desarrollar la experiencia necesaria para realizar una auditoría del Sistema de Gestión de Servicios de TI”



Gestión de Servicios



Metodologías Ágiles



Gobierno de TI



Gestión de Proyectos



Seguridad y Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización de Procesos



Antisoborno

## Resumen

Este curso le permite a los participantes desarrollar la experiencia necesaria para realizar una auditoría del Sistema de Gestión de Servicios de TI (ITSMS) mediante la aplicación de principios, procedimientos y técnicas de auditoría ampliamente reconocidos.

## Objetivo

Durante este curso de capacitación, adquirirá los conocimientos y habilidades para planificar y llevar a cabo auditorías internas y externas de conformidad con el proceso de certificación ISO 19011 e ISO / IEC 17021-1. Basado en ejercicios prácticos, podrá dominar las técnicas de auditoría y volverse competente para administrar un programa de auditoría, equipo de auditoría, comunicación con clientes y resolución de conflictos. Una vez que se aprueba el examen puede solicitar el certificado PECB y el órgano certificador otorgará el certificado correspondiente.

Al poseer un Certificado de Auditor Líder de PECB, demostrará que tiene las capacidades y competencias para auditar organizaciones basadas en las mejores prácticas.

## Generales del curso

<b>NIVEL:</b> Avanzado	<b>PDU's:</b> N/A
<b>DURACIÓN:</b> 32 horas	<b>IDIOMA:</b> Dictado en Español. Manual y examen en inglés
<b>MODALIDADES:</b> Presencial On-line con instructor en vivo	<b>CERTIFICACIÓN:</b> PECB
<b>FORMATOS:</b> Público En su empresa	

## Prerrequisitos

Ninguno, aunque es recomendado tener conocimientos básicos de ISO 20000 e ITIL.

## Audiencia

- Los auditores internos.
- Los auditores que quieren liderar auditorías de certificación de Sistemas de Gestión del Servicios (SGS).
- Los gerentes de proyecto o consultores que quieren dominar los procesos de auditoría de Sistemas de Gestión del Servicio (SGS).
- Las personas responsables de servicios de TI o de la conformidad de una organización.
- Los miembros de un equipo de servicios de TI.
- Asesores expertos en tecnología de la información.
- Los expertos técnicos que desean prepararse en un rol en auditoría del servicio.

### Testimoniales

*“En general el contenido fue detallado y el instructor lo complemento muy bien proporcionando ejemplos claros para cada uno de los escenarios estudiados.”*

**Herrera Medina Luis Antonio**

## Temario

Introducción a la gestión de un Sistema de Gestión del Servicio (SGS) basado en ISO/IEC 20000.

- Objetivos y estructura del curso.
- Marco normativo y regulatorio.
- Proceso de certificación.
- Principios fundamentales de la gestión de servicios.
- Sistema de gestión de servicios (SGS).

Principios de auditoría, preparación y lanzamiento de una auditoría.

- Los conceptos y principios fundamentales de auditoría.
- Enfoque de la auditoría basada en la evidencia y en el riesgo.
- Iniciando una auditoría.
- Etapa 1 de la auditoría.
- Preparación de la etapa 2 de la auditoría (auditoría en sitio).
- Etapa 2 de la auditoría (parte 1).

Actividades de la auditoría en sitio.

- Etapa 2 de la auditoría (parte 2).
- Comunicación durante la auditoría.
- Procedimientos de auditoría.
- Creando planes de prueba de auditoría.
- Redacción de resultados de auditorías e informes de no conformidad.

## Temario (continuación)

### Cierre de la auditoría.

- Documentación de la auditoría y su revisión.
- Cierre de la auditoría.
- Evaluación de los planes de acción por el auditor.
- Más allá de la auditoría inicial.
- Administrar un programa de auditoría interna.
- Competencia y evaluación de los auditores.
- Cierre de la capacitación.

## Materiales y Recursos Adicionales

Material oficial del órgano certificador PECB que incluye:

- Caso de estudio
- Ejercicios
- Corrección y retroalimentación de los ejercicios.

Examen para certificación con 2da. oportunidad.

## Nuevas Capacidades

Al finalizar el curso, el participante podrá:

- Adquirir los conocimientos necesarios para realizar una auditoría interna de la norma ISO 20000 como se especifica en la norma ISO 19011.
- Adquirir los conocimientos necesarios para realizar una auditoría de certificación ISO 20000 como se especifica en las normas ISO 19011 e ISO 17021.
- Adquirir los conocimientos necesarios para gestionar un equipo de auditoría SGS.
- Comprender la aplicación del SGS en el contexto de la norma ISO 20000.
- Conocer las relaciones entre ISO/IEC 20000-1:2019, ISO/IEC 20000-2:2012 e ITIL.
- Comprender la relación entre los componentes de un Sistema de Gestión del Servicio, incluidos los procesos de gestión y la conformidad con los requisitos de los diferentes participantes de la organización.
- Mejorar la capacidad de analizar el entorno interno y externo de una organización, la evaluación del riesgo y auditoría de la toma de decisiones en el contexto de un SGS.

## Nuevas Conocimientos

Los nuevos conocimientos adquiridos en el curso serán:

- Desde la perspectiva de educación, la competencia consiste en seguir los siguientes elementos:

1. Conocimiento.
2. Habilidades.
3. Comportamiento (actitud).

- Al finalizar el curso de entrenamiento los participantes obtendrán el conocimiento para desarrollar la competencia en cómo auditar no solo en Porqué y Qué hacer durante una auditoría.

## Cómo este curso fortalece su Desarrollo Personal

- Pertenece a un selecto grupo de profesionistas que aplican las Buenas Prácticas de auditoría en sus responsabilidades laborales.
- Obtendrá una certificación avalada a nivel internacional.
- El certificado en ISO/IEC 20000 demostrará su determinación para lograr un nivel avanzado de profesionalismo y credibilidad.

## Cómo este curso fortalece su Desarrollo Profesional

- Contará con conocimientos que le permitirán afrontar sus desafíos profesionales en la Gestión de Servicios de TI.
- Fortalecerá sus habilidades y ayudará a su organización a seguir con éxito los procedimientos de la ISO/IEC 20000 y demostrará que tiene las capacidades y competencias para auditar organizaciones basadas en las mejores prácticas.

### Testimoniales

*“Me gustó la forma en que se dio el Curso y también la parte administrativa como nos fue guiando.”*

**Doris Delgado Vargas**

## Exámenes y Certificaciones

- El curso “ISO/IEC 20000 Auditor Líder” cumple plenamente los requisitos del Examen del Programa de Certificación (ECP) del PECB (Professional Evaluation and Certification Board).

- El examen abarca los ámbitos de competencia siguientes:

Dominio 1: Conceptos y principios fundamentales de un Sistema de Gestión de Servicios (SGS).

Dominio. 2: Sistema de Gestión de 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.

- Examen Duración: 3 horas | Tipo ensayo | Libro Abierto | 12 preguntas | 2da. oportunidad sin costo.

Después de aprobar el examen y acorde con las políticas del órgano certificador PECB, se libera la certificación correspondiente.

Al poseer un Certificado de Auditor Líder de PECB, demostrará que tiene las capacidades y competencias para auditar organizaciones basadas en las mejores prácticas.

## Requisitos para certificación

- Aprobar el examen de certificado en Auditor Líder de ISO 20000:2019 de PECB.
- Cinco años de experiencia profesional: Dos años de experiencia laboral en Gestión de Servicios de TI.
- Experiencia en proyectos de SG: Actividades de proyectos con un total de 300 horas.
- Firmar el Código de Ética de PECB.
- Los certificados PECB son válidos por tres años. Para mantener un certificado, las y los profesionales de PECB deben demostrar que realizan actividades relacionadas con la certificación anualmente (CPE). Además, las y los profesionales de la PECB deben pagar una cuota de mantenimiento anual (AMF).



## Nuestros Instructores.

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados, con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, Gestión de Proyectos, Lean IT, BRM, Metodologías Ágiles y estándares como ISO 9000, ISO 20000, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27032 e ISO 31000.

Contamos con un Modelo de Enseñanza que facilita y potencia el aprendizaje, generando habilidades y actitudes propicias para asimilar el conocimiento por medio de metodologías de aplicación práctica, colaboración y activación.

Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de Buenas Prácticas y Estándares tanto en México como en América Latina, perseguimos el propósito de llevar todo el conocimiento para convertirlo en resultados claves en la operación y desarrollo profesional y personal.



Personas capacitadas para enfrentar los nuevos retos y desafíos de la industria.

## ¿Por qué somos la mejor opción para su capacitación?



- Somos la empresa #1 en capacitación de Mejores Prácticas con más de medio millón de personas certificadas en el mundo.
- Contamos con el Rate de Pase más alto del mercado.
- Hemos capacitado a las empresas más importantes de Latinoamérica.
- Con nuestra metodología Adopta, Adata e Integra, nuestros clientes logran traducir el conocimiento en resultados clave en la operación del negocio.
- Participamos en los comités internacionales de DevOps, CobIT, Lean IT, ISO 20000 e ISO 27001.
- Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación en Mejores Prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink Elephant desarrollada para el aprendizaje.

## CURSOS

### Gestión de Servicios de TI

#### Esquema de certificación integratedITSM™

The integratedITSM™ System

Over View integratedITSM™ Essentials

integratedITSM™ Essentials

Lean IT Essentials

Agile Scrum Essentials

Organizational Change Management

IT Business Relationship Manager

Enabling integratedITSM™ with DevOps, Agile & Lean

#### IT Service Management

IT Asset Management Essentials

Configuration Management Specialist

Problem Management: Root Cause Analysis Specialist

Service Catalog Specialist

#### IT Business Relationship Manager

IT Business Relationship Manager

#### ISO/IEC 20000

Overview ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000 Foundations

ISO/IEC 20000 Líder Auditor

ISO/IEC 20000 Líder Implementador

#### Talleres y Simuladores

Simulador CarGO

Simulador Hollywood Dreams

## Agilidad de TI

### Scrum Study®

Scrum Master Certified (SMC)®

Scrum Developer Certified (SDC)®

Scrum Product Owner (SPOC)®

Agile Master Certified (SAMC)®

### Scrum Professional Designations®

Agile Scrum Essentials

### SAFe®

SAFe® Scrum Master

SAFe® Leading

SAFe® for teams

SAFe® PO/PM

SaFe® Advance Scrum Master

### Lean IT

Lean IT Essentials

Lean IT Kaizen

Lean IT LeaderShip

### DevOps

DevOps Essentials

DevOps Leadership

DevOps Engineer

DevSecOps Engineer

## Talleres y Simuladores

DevOps In Action: The Phoenix Project

Simulador Fly 4 You

Simulador Mars Landers

## Alineación al Negocio

### Gobierno de TI

COBIT® Foundations Certificate

Interpretación ISO/IEC 38500 Gobierno Corporativo de TI

### Gestión de Proyectos

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Preparación para el Examen: Project Management Professional (PMP®)

Gestión de Riesgos de Proyectos

### Talleres y Simuladores

Reto Egipcio (PM Ágil)

### Inteligencia Artificial

Fundamentos de la Transformación de ITSM con IA

Curso Ejecutivo de Adopción de Inteligencia Artificial Generativa

ISO/IEC 42001 Fundamentos del Sistema de Gestión de la Inteligencia Artificial

Fundamentos de Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial para Ejecutivos de TI

Taller Práctico de Microsoft Copilot Studio: Creación de Chatbots y Agentes de IA

## Seguridad y Ciberseguridad de TI. Riesgo y Continuidad del Negocio

### Seguridad de la Información

ISO/IEC 27001 Fundamentos Seguridad de Información

ISO/IEC 27001 Líder Implementador (SGSI)

ISO/IEC 27001 Líder Auditor (SGSI)

### Ciberseguridad

Fundamentos de Ciberseguridad

Gerente Líder de Ciberseguridad Certificado

### Riesgo y Continuidad de TI

ISO/IEC 22301:2018 Fundamentos de Continuidad de Negocio

ISO/IEC 22301:2018 Líder Implementador (SGCN)

ISO/IEC 22301:2018 Líder Auditor (SGCN)

ISO/IEC 31000 Risk Manager

### Talleres y Simuladores

Ocean's 99™

### Antisoborno

ISO/IEC 37001 Fundamentos

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)



# make **IT** collaborative. innovative. smart. pink.

- México
- Guatemala
- Belice
- El Salvador
- Honduras
- Costa Rica
- Nicaragua
- Panamá
- Venezuela
- Colombia
- Ecuador
- Perú
- Brasil
- Bolivia
- Chile
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina
- España



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosenITSM

[www.pinkelephant-latam.com](http://www.pinkelephant-latam.com)