Pink Elephant
Conocimiento Traducido en Resultados

Descriptivo

ISO/IEC 20000:2019
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

Descriptivo

ISO/IEC 20000:2018 Auditor Líder

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

DURACIÓN:
32 horas

MODALIDADES:
On-line con instructor en vivo
E-Learning
En su empresa

IDIOMA:
Dictado en Español
Material en Inglés

CERTIFICADO:
PECB

Prerrequisitos

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

Testimoniales

"Excelente experiencia de servicio con todo el personal de la empresa Pink Elephant. El acompañamiento con los participantes es muy resaltable, no te dejan solo en ningún momento."

Axel Antonio Ruiz Alonso

Descriptivo

ISO/IEC 20000:2018 Auditor Líder

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.

Descriptivo

ISO/IEC 20000:2018
Auditor Líder

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.Habilidiades.

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

• Pertenecerá 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 demuestrará 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

Descriptivo

ISO/IEC 20000:2018
Auditor Líder

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.

CATÁLOGO
DE CURSOS

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 20000:2018
ISO/IEC 20000:2018 Foundations
ISO/IEC 20000:2018 Líder Auditor
ISO/IEC 20000:2018 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

ADEMÁS DE ESTOS CURSOS Y TALLERES, DISEÑAMOS PLANES DE CAPACITACIÓN ALINEADOS A LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO.

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 Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial para Ejecutivos de TI

Curso Ejecutivo de Adopción de Inteligencia Artificial Generativa

Curso de Liderazgo Estratégico en Inteligencia Artificial Generativa

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)

11/06/25

ADEMÁS DE ESTOS CURSOS Y TALLERES, DISEÑAMOS PLANES DE CAPACITACIÓN ALINEADOS A LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO.

makeIT

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