

Pink Elephant

Conocimiento Traducido en Resultados



✓ Descriptivo

Auditor Líder ISO 20000 Certificado

MODALIDAD PRESENCIAL

Desempeño

- Gestión de Servicios de TI
- ITIL®
- ISO 20000

Agilidad

- DevOps / Scrum / Lean IT
- Integrated Service Management

Alineación

- Gobierno de TI
- Gestión de Proyectos
- Arquitectura

Seguridad y Riesgo de TI

- Seguridad de TI
- Ciberseguridad
- Continuidad y Riesgo de TI



Welcome **Pink Elephant** *Capacitación*

A través de nuestros cursos, talleres y simuladores, la labor es brindarle los elementos necesarios que le permitirán Transformar su Conocimiento en Resultados claves en la operación de TI.

Sólo la experiencia de PINK ELEPHANT ha permitido reunir a **Consultores certificados de alto nivel con las habilidades adecuadas en campo**, capaces transferir todo su conocimiento a través de una metodología calificada y adaptada al **contexto de las Organizaciones en Latinoamérica**, la cual se refleja en su conocimiento compartido en todo el mundo, siendo éste una referencia obligada en la Industria.

NORTEAMÉRICA • LATINOAMÉRICA • EUROPA • ÁFRICA • OCEANÍA • ASIA

Empresa líder en Gestión Estratégica y Eficiencia Operativa de TI.

Sabemos de la necesidad del negocio de competir en la Economía Digital.

Enfoque en el entendimiento del Negocio para alinear e integrar a TI a los nuevos modelos de la Economía Digital.

Entrega de VALOR al negocio de forma ágil y efectiva.

Metodología Ágil basada en marcos de referencia, estándares y mejores prácticas.

Más de 350,000 personas capacitadas.

Casos de éxito iberoamericanos y mundiales.

Presencia en los 5 Continentes.

Uno de los principales aportadores de conocimiento a las mejores prácticas y marcos de referencia de Agilidad, Desempeño, Alineación y Riesgos.

Conozca **nuestra Oferta**



Ágil

Habilitación de valor al negocio de manera rápida, efectiva con calidad y consistencia.

• *Agilidad* • *Rapidez*



Desempeño y Eficiencia

Capacidad para diseñar, transicionar y operar Servicios de TI logrando resultados positivos en el Negocio

• *Diseño* • *Transición* • *Soporte*



Alineación

Capacidad para crear valor y beneficios a la organización

• *Contexto de Negocio* • *Integración de TI con el Negocio*
• *Iniciativas Relacionadas con TI* • *Capacidades y Recursos*



Riesgo y Continuidad

Capacidad para Gestionar el Riesgo, la Seguridad y Continuidad manteniendo el retorno de valor en el Negocio

• *Seguridad* • *Continuidad*



/PinkElephantLatinoamerica



@ExpertosenITIL

www.pinkelephant-latam.com

Introducción

Este curso intensivo, de cinco días, permite a los participantes desarrollar las habilidades necesarias para auditar Sistemas de Gestión del Servicio (SGS) y para dirigir equipos de auditores, mediante la aplicación de principios, procedimientos y técnicas de auditoría, ampliamente reconocidos. Durante este curso, los participantes adquirirán los conocimientos y las herramientas necesarios para planificar y realizar auditorías internas y externas de acuerdo con el proceso de certificación de la norma ISO/IEC 20000:2011. Sobre la base de ejercicios prácticos, los participantes desarrollarán las habilidades (dominio de técnicas de auditoría) y competencias (gestión de equipos de auditoría y programa de auditoría, comunicación con los clientes, resolución de conflictos, etc.) necesarias para llevar a cabo una auditoría de manera eficiente.

Duración

- 32 horas + 3 horas de examen

Modalidades

- Presencial
- En tu Empresa

Créditos y PDU's

- 17 PDU's

Idioma

- Español

Prerrequisitos

Se recomienda 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 Servicio (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

Objetivo

- 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 20000-1:2011, ISO/IEC 20000-2:2012 y ITIL
- Comprender la relación entre los componentes de un Sistema de Gestión del Servicio, incluida 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

Temario

Día 1: Introducción a la gestión de un Sistema de Gestión del Servicio (SGS) basado en ISO 20000

- Marco normativo y jurídico sobre los servicios de TI
- Principios fundamentales del Servicio de Tecnología de la

Información

- El proceso de certificación ISO 20000
- El Sistema de Gestión del Servicio (SGS)
- La presentación detallada de los capítulos 4 a 9 de la norma ISO 20000

Día 2: Planificación y lanzamiento de una auditoría de ISO 20000

- Los conceptos y principios fundamentales de auditoría
- Enfoque de la auditoría basada en la evidencia y en el riesgo
- Elaboración de una auditoría de certificación ISO 20000
- La documentación de una auditoría SGS
- Llevar a cabo una sesión de apertura

Día 3: La realización de una auditoría de ISO 20000

- La comunicación durante la auditoría

Temario

- Auditoría de los procedimientos: observación, revisión de documentos, entrevistas, técnicas de muestreo, verificación técnica, corroboración y evaluación
 - Elaboración de planes de prueba
 - Formulación de los resultados de auditoría
 - Elaboración de informes de no conformidad
- Día 4: Conclusiones y asegurar el seguimiento de una auditoría de ISO 20000
- Auditoría de la documentación
 - Revisión de la calidad
 - Llevar a cabo una reunión de cierre y conclusión de una auditoría de ISO 20000
 - Evaluación de los planes de acción correctiva
 - Auditoría de vigilancia según ISO 20000
 - Programa de gestión de auditorías
 - La auditoría interna y auditoría de segunda parte
- Día 5: Examen

Perfil de nuestros Instructores

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados con formación profesional con grados mínimos de licenciatura o Ingeniería además de contar con maestrías en el ramo de las TI, adicional a su formación académica cuentan con certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, COBIT, Gestión de Proyectos, Lean IT y estándares como ISO20000, ISO27000. Como elementos diferenciadores importantes son que nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de buenas prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, así como manejar lineamientos básicos para la impartición de nuestros de formación de capital humano de manera presencial en todos nuestros cursos impartidos en México y América Latina.



Examen, **Certificación y Políticas**

- El examen “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:
 - o Dominio 1: Principios y conceptos fundamentales del servicio
 - o Dominio 2: Sistema de Gestión del Servicio (SGS)
 - o Dominio 3: Principios y conceptos fundamentales de auditoría
 - o Dominio 4: Preparación de una auditoría ISO 20000-1
 - o Dominio 5: Realización de una auditoría ISO 20000-1
 - o Dominio 6: El cierre de una auditoría ISO 20000-1
 - o Dominio 7: Gestión de un programa de auditoría ISO 20000-1
- Duración del examen: 3 horas
- Después de completar exitosamente el examen, los participantes pueden solicitar las credenciales de ISO/IEC 20000 Auditor Provisional, ISO/IEC 20000 Auditor o ISO/IEC 20000 Auditor en función de su nivel de experiencia.
- Se expedirá a los participantes un certificado, indicando que ha aprobado exitosamente el examen y cumple con todos los otros requisitos relacionados con la credencial seleccionada.

Al contratar **este curso, Usted recibe:**

- Material
- Instructor con experiencia que respalda Pink Elephant, compañía líder mundial en Gestión de Servicios de TI.
- Constancia de participación.
- Comida, servicio de café continuo, estacionamiento *aplican restricciones.

Cuotas y Pagos:

Todas las cuotas deberán cubrirse 15 días antes de la fecha de inicio el evento. Si el pago no se ha recibido en esa fecha, el lugar en el evento será liberado para su reventa a menos que se llegue a algún acuerdo alterno con Pink Elephant. Su lugar en el curso o evento no podrá garantizarse hasta que se haya recibido el pago.

Cambios de Fechas, Sustituciones, Cancelaciones y Ausencias:

Usted puede sustituir a un asistente en cualquier momento. Las cancelaciones recibidas por escrito info.mx@pinkelephant.com antes de los 15 días hábiles anteriores a la fecha de inicio del evento se reembolsarán en su totalidad.

Si usted ya se encuentra inscrito para un curso en particular y desea efectuar un cambio de fecha deberá hacerlo con 15 días de anticipación al curso al que se encuentra inscrito, en caso contrario el cambio de fecha o ausencia tendrán un costo de \$250.00 USD más IVA (*el cambio de fecha estará sujeto a disponibilidad de lugares*).

Condiciones Comerciales:

Previo al curso es indispensable que el participante envíe al ejecutivo de venta la siguiente información:

- Lista con el nombre completo de los asistentes.
- Puesto o cargo desempeñado en la organización.
- Número Telefónico.
- Dirección de correo electrónico.
- Comprobante de pago ó en su defecto SOW firmado

MAKE HAPPEN

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

info.mx@pinkelephant.com
+52 55 3544 3050

www.pinkelephant-latam.com