

Temario CertiProf.

Certificación Internacional

ISO 20000 Lead Auditor Professional Certification – I20000LA™

Esta certificación te prepara para realizar y gestionar auditorías ISO 20000 a nivel organizacional, abarca las mejores prácticas para planificación de auditorías, elaboración de informes y recopilación de evidencias.



Información del programa.

Objetivos del programa.

- Liderarás auditorías completas de Sistemas de Gestión de Servicios de TI (SGS) conforme a la norma ISO/IEC 20000.
- Aprenderás habilidades como la dirección de equipos de auditoría, planificación estratégica del proceso, recolección y análisis de evidencias y la emisión de informes.
- Garantizarás la mejora del sistema, proponer acciones correctivas y poder contribuir a la excelencia operativa de los servicios de TI.

Perfil del participante.

- Auditores experimentados, consultores, gerentes de TI, responsables de cumplimiento o gobernanza que lideran procesos de mejora continua.
- Profesionales que desean obtener una visión integral del SGS y la capacidad para guiar auditorías tanto internas como externas a nivel organizacional.
- Profesionales que asesoran empresas en certificaciones o buscan contribuir a la transformación digital mediante la calidad.

Para mayor información contactar:

☎ +503 7840-2073 ✉ info@inmersiongroup.com



Introducción.

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 (Ver Anexo).

- 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.

- 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto.
- 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.
- 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Servicios.
- 4.4 Sistema de Gestión de Servicios.

5. Liderazgo.

- Liderazgo.
- 5.1 Liderazgo y Compromiso.
- 5.2 Política.

6. Planificación.

- Planificación.
- 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades.
- 6.2 Objetivos de Gestión de Servicios y Planificación para su Consecución.
- 6.3 Planificar el Sistema de Gestión de Servicios.



7. Apoyo (Soporte).

- Apoyo.
- 7.1 Recursos.
- 7.2 Competencia.
- 7.3 Concienciación.
- 7.4 Comunicación.
- 7.5 Información Documentada.
- 7.6 Conocimiento.

8. Operación.

- Operación.
- 8.1 Planificación y Control Operacional.
- 8.2 Portafolio de Servicios.
- 8.3 Relación y Acuerdo.
- 8.4 Oferta y Demanda.
- 8.5 Diseño, Construcción y Transición de Servicios.
- 8.6 Resolución y Ejecución.
- 8.7 Aseguramiento de Servicios.

9. Evaluación del Desempeño.

- Evaluación del Desempeño.
- 9.1 Monitorización, Medición, Análisis y Evaluación.
- 9.2 Auditoría Interna.
- 9.3 Revisión por la Dirección.
- 9.4 Informes de Servicio.

10. Mejora.

- Mejora.
- 10.1 No Conformidad y Acción Correctiva.
- 10.2 Mejora Continua.
- Anexo: Términos y Definiciones.
- 3.1.1 Auditoría.



- 3.1 Términos Específicos a las Normas de Sistemas de Gestión.
- 3.2 Términos Específicos a la Gestión de Servicios.

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.

Conoce más sobre nosotros.



Somos tu aliado para transformar el aprendizaje en éxito profesional.

Somos **Immersion International Business School**. Ofrecemos soluciones integrales y trabajamos para potenciar el talento humano y fortalecer a las empresas, ayudándolas a transformar desafíos en oportunidades.

Elige tu modalidad



Programas abiertos.

Accesibles a diferentes empresas con objetivos de aprendizaje en común.



Programas cerrados.

Se adaptan y enfocan a los objetivos y necesidades de cada empresa.

Tenemos presencia en



Nuestros servicios



Capacitaciones

Diseñadas para impulsarte.



Certificaciones

Avaladas internacionalmente.



Consultorías

Personalizadas para tu caso.

Somos

#CertiProfPartner

En la actualidad, somos Training v Autorizado de CertiProf, un líder dedicado formar profesionales, potenciando sus habilidades en el ámbito laboral.

Hemos sido aprobados para brindar un servicio de calidad y ayudarte a alcanzar tus objetivos profesionales.



Para mayor información contactar:

☎ +503 7840-2073 ✉ info@inmersiongroup.com

 **Immersion**
International Business School