

# Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor - (I20000LA)

Código: I20000LA

**Propuesta de Valor:** CERTIPROF

**Duración:** 16 Horas



La norma ISO/IEC 20000 es un sistema de gestión de servicios (SMS). Especifica los requisitos para que el proveedor de servicios planifique, establezca, implemente, opere, supervise, revise, mantenga y mejore un SMS. Los requisitos incluyen el diseño, la transición, la prestación y la mejora de los servicios para cumplir los requisitos de servicio acordados.

Esta Norma Internacional permite a un proveedor de servicios integrar su Sistema de Gestión de Servicios con otros Sistemas de Gestión de su organización. Para obtener el Certificado de Auditor Líder se debe realizar un examen complementario con libro abierto, supervisado por el socio, este examen está diseñado para permitir a los estudiantes demostrar su comprensión del proceso de auditoría y las responsabilidades de ser un auditor líder.



## AUDIENCIA

- Personas interesadas en controlar la eficacia de las implantaciones de sistemas de gestión de TI y aquellas que quieran ser auditores de ISO/ICE 2000.



## PRE REQUISITOS

- No tiene requisitos previos.



## OBJETIVOS

- Conozca la visión general de la norma ISO/IEC 20000.
- Identificar los esquemas disponibles para la certificación y la cualificación.
- Comprender los principios de la gestión de servicios de TI.
- Adoptar los requisitos de una auditoría ISO 20000 eficaz.
- Comprender los requisitos de las auditorías previas, la certificación formal y las auditorías de vigilancia.



## CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Este curso lo prepara para el examen que lo certifica como: **ISO/IEC 20000 Lead Auditor (I20000LA)**.

- Tipo de Certificación: Auditor
- Código de certificación: **I20000LA**.
- Detalles del Examen: Formato: Pregunta de opción múltiple. Preguntas: 40. Puntuación de aprobación: 24/40 o 60%. Idioma: Español / Inglés. Duración: 60 minutos. Entrega: Este examen está disponible en línea. Supervisado: Quedará a criterio del Socio.



## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

2. ¿QUÉ ES UN SGS?

3. ESTRUCTURA DE LA NORMA

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

5. LIDERAZGO

6. PLANIFICACIÓN

7. APOYO

8. OPERACIÓN

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

10. MEJORA



## BENEFICIOS

- Al finalizar el curso, los participantes podrán adoptar los requisitos de una auditoría ISO 20000 eficaz.