

ISO/IEC 20000 Lead Auditor

Código: ISO-20000-AL

Propuesta de Valor: PECB

Duración: 35 Horas



Este curso intensivo, permite a los participantes desarrollar las habilidades necesarias para auditar Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSTI) 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 necesarias para planificar y realizar auditorías internas y externas de acuerdo con el proceso de certificación de la norma ISO/IEC 20000.

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.



AUDIENCIA

Este curso está dirigido a:

- Los auditores internos.
- Los auditores que quieran liderar auditorías de certificación de Sistemas de Gestión de Servicios de TI (SGSTI).
- Los gerentes de proyecto o consultores que quieren dominar los procesos de auditoría de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSTI).
- 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 de servicios de TI.



PRE REQUISITOS

- Se recomienda tener conocimientos básicos de ISO 20000 e ITIL.



OBJETIVOS

Al finalizar el curso los estudiantes serán capaces de:

- 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 SGSTI.
- Comprender la aplicación del SGSTI en el contexto de la norma ISO 20000.
- Comprender la relación entre los componentes de un Sistema de Gestión de Servicios de TI, 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 de riesgos y auditoría de la toma de decisiones en el contexto de un SGSTI.



CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

Este curso te prepara para el examen: "PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor".

Después de completar exitosamente el examen, los participantes pueden solicitar las credenciales de:

- PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Auditor.
- PECB Certified ISO/IEC 20000 Auditor.
- PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor.
(Dependiendo de su nivel de experiencia).



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y LA ISO/IEC 20000

- 1.1. OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL CURSO
- 1.2. ORGANIZACIÓN ISO E INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO/IEC 20000
- 1.3. PROCESO DE CERTIFICACIÓN
- 1.4. SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)

2. PRINCIPIOS DE UNA AUDITORÍA, PREPARACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UNA AUDITORÍA

- 2.1. LOS CONCEPTOS Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE AUDITORÍA
- 2.2. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA BASADA EN LA EVIDENCIA Y EN RIESGO
- 2.3. PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA
- 2.4. AUDITORÍA DE DOCUMENTACIÓN (AUDITORÍA DE FASE 1)
- 2.5. PREPARAR E INICIAR ACTIVIDADES DE AUDITORÍA IN SITU

3. ACTIVIDADES DE AUDITORÍA IN SITU

- 3.1. LA COMUNICACIÓN DURANTE LA AUDITORÍA
- 3.2. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA
- 3.3. ELABORACIÓN DEL PLAN DE PRUEBAS DE LA AUDITORÍA
- 3.4. REDACCIÓN DE LOS INFORMES DE NO CONFORMIDADES Y CONCLUSIONES

4. CIERRE DE LA AUDITORÍA

- 4.1. DOCUMENTACIÓN DE LA AUDITORÍA Y REVISIÓN DE LA CALIDAD
- 4.2. CIERRE DE UNA AUDITORÍA
- 4.3. TRAS LA AUDITORÍA

- 4.4. SEGUIMIENTOS A LAS AUDITORÍAS INICIALES
- 4.5. GESTIONAR UN PROGRAMA DE AUDITORÍA
- 4.6. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES
- 4.7. CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

5. EXAMEN



BENEFICIOS

- Al finalizar el curso, los participantes adquirirán los conocimientos y las herramientas necesarias para planificar y realizar auditorías internas y externas de acuerdo con el proceso de certificación de la norma ISO/IEC 20000.