

PECB · CERTIFICACIÓN PROFESIONAL

VERSIÓN 2018

ISO/IEC 20000-1:2018 Auditor Líder

Programa de certificación acreditado según ISO/IEC 17024

Adquiera las competencias para planificar, realizar y cerrar auditorías de Sistemas de Gestión de Servicios conforme a ISO/IEC 20000-1

¿Por qué debería asistir?

Las auditorías permiten a una organización demostrar que su Sistema de Gestión de Servicios (SGS) de TI funciona y mejora. Este curso oficial de PECB le enseña a planificar, realizar y cerrar auditorías conforme a ISO 19011 e ISO/IEC 17021-1, mediante ejercicios, casos prácticos y cuestionarios.

El curso lo imparte un instructor certificado PECB Titanium de Savant Consultores, PECB Authorized Gold Partner, y combina la teoría con ejercicios prácticos, un caso de estudio y cuestionarios similares al examen.

Al finalizar podrá presentar el examen y optar por la credencial **Auditor Líder Certificado PECB ISO/IEC 20000**, emitida bajo un programa acreditado según ISO/IEC 17024, que demuestra que está preparado para dirigir equipos de auditoría de un SGS.

5 días	7	31	Prácticos	Líder
DURACIÓN	DOMINIOS	CRÉDITOS CPD	EJERCICIOS Y CASOS	NIVEL



¿Quién debería participar?

Auditores de servicios de TI
Auditores que desean realizar y dirigir auditorías de certificación de un SGS, internas o de tercera parte.

Gerentes y consultores
Gerentes y consultores que buscan dominar el proceso de auditoría de un SGS conforme a ISO/IEC 20000-1.

Responsables de cumplimiento
Personas a cargo de mantener la conformidad del SGS con los requisitos de ISO/IEC 20000-1 en la organización.

Expertos técnicos y asesores
Expertos técnicos que preparan auditorías de certificación de un SGS y asesores en gestión de servicios.

Objetivos de aprendizaje

- Explicar los conceptos y principios fundamentales de un SGS basado en ISO/IEC 20000-1
- Interpretar los requisitos de ISO/IEC 20000-1 desde la perspectiva del auditor
- Evaluar la conformidad del SGS con los requisitos de ISO/IEC 20000-1, según los conceptos y principios de auditoría
- Planificar, realizar y cerrar auditorías de conformidad con ISO/IEC 20000-1, según ISO/IEC 17021-1 e ISO 19011
- Aplicar auditorías basadas en evidencias y en riesgos, con planes de prueba y procedimientos de auditoría
- Redactar hallazgos e informes de no conformidad, y evaluar los planes de acción de la organización auditada
- Gestionar un programa de auditoría de ISO/IEC 20000-1

Áreas de habilidad del programa

Principios y conceptos de auditoría | Gestión de servicios de TI | Requisitos de ISO/IEC 20000-1 | ISO 19011 e ISO/IEC 17021-1 | Auditoría basada en riesgos | Auditoría de etapa 1 y etapa 2 | Recolección de evidencias | Hallazgos y no conformidades | Informe y cierre de la auditoría | Gestión del programa de auditoría

Programa del curso

Duración: 5 días

Modalidades de formación

- **Presencial** — En aula, con instructor
- **Online** — En vivo, con instructor
- **Híbrida** — Aula y online combinadas

Módulo	Contenido
Día 1 **Módulo 1** Dominios 1 y 2	**Introducción al SGS y a la familia de normas ISO/IEC 20000** ▶ Objetivos y estructura del curso ▶ Normas y marco regulatorio ▶ Proceso de certificación ▶ Conceptos fundamentales de la gestión de servicios y del SGS ▶ Requisitos de ISO/IEC 20000-1 para un SGS, cláusulas 4 a 10
Día 2 **Módulo 2** Dominios 3 y 4	**Principios de auditoría, preparación e inicio de la auditoría** ▶ Conceptos y principios fundamentales de auditoría ▶ Impacto de las tendencias y la tecnología en la auditoría ▶ Auditoría basada en evidencias ▶ Auditoría basada en riesgos ▶ Inicio del proceso de auditoría ▶ Auditoría de etapa 1
Día 3 **Módulo 3** Dominio 5	**Actividades de auditoría en sitio** ▶ Preparación de la auditoría de etapa 2 ▶ Auditoría de etapa 2 ▶ Comunicación durante la auditoría ▶ Procedimientos de auditoría ▶ Elaboración de planes de prueba de auditoría
Día 4 **Módulo 4** Dominios 6 y 7	**Cierre de la auditoría** ▶ Redacción de hallazgos e informes de no conformidad ▶ Documentación de la auditoría y revisión de calidad ▶ Cierre de la auditoría ▶ Evaluación de los planes de acción por el auditor ▶ Más allá de la auditoría inicial ▶ Gestión de un programa de auditoría interna
Día 5 **Examen** Dominios 1 al 7	**Examen de certificación** ▶ Examen de certificación PECB ISO/IEC 20000 Auditor Líder ▶ 80 preguntas de opción múltiple ▶ 3 horas de duración, a libro abierto ▶ Costos del examen y de la certificación incluidos

El programa cubre los 7 dominios de competencia del examen con ejercicios prácticos, juegos de rol y un caso de estudio. Los detalles del examen están en la página 4.

Examen y certificación

Duración: 3 horas

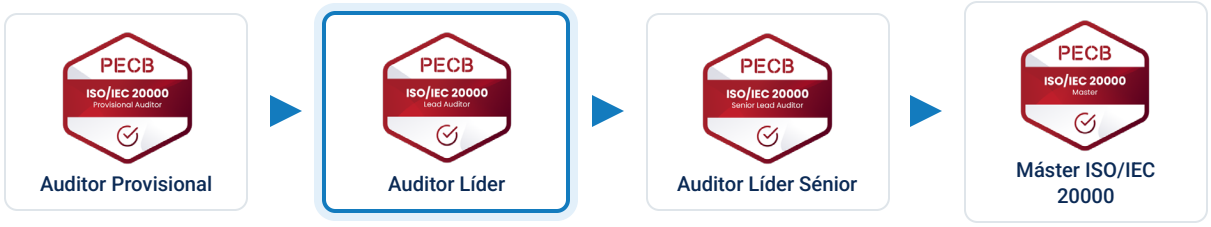
Título	Auditor Líder Certificado PECB ISO/IEC 20000 – Versión 2018
Preguntas	80
Formato	Opción múltiple, con escenarios
Modalidad	Libro abierto
Duración	3 horas
Aprobación	70 %
Idioma	Español, inglés y otros idiomas
Plataforma	PECB Exams (en línea, con supervisión remota)

Requisitos de elegibilidad

- **Auditor Líder:** cinco años de experiencia profesional (dos en gestión de servicios de TI) y 300 horas en actividades de auditoría.
- **Auditor Provisional:** sin experiencia previa; podrá ascender de nivel al acumular la experiencia, sin repetir el curso.
- **Auditor / Auditor Líder Sénior:** 2 años y 200 horas, o 10 años y 1,000 horas, respectivamente.
- Todos los niveles requieren aprobar el examen y firmar el Código de Ética de PECB.

Ruta profesional ISO/IEC 20000

Quien aprueba el examen sin la experiencia requerida obtiene el nivel Provisional. El Auditor Líder le permite dirigir auditorías de un Sistema de Gestión de Servicios; con más experiencia puede avanzar al nivel Sénior y, si suma la credencial de Implementador Líder, optar por el nivel Máster.



Información general

- Más de 450 páginas de material oficial de PECB y constancia de 31 créditos CPD
- Instructor certificado PECB Titanium; Savant Consultores es PECB Authorized Gold Partner
- Examen y certificación incluidos; reintento gratuito dentro de los 12 meses siguientes