



PECB Certified ISO/IEC 20000

Lead Auditor

Domina la auditoría de Sistemas de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) basados en ISO/IEC 20000

¿Por qué asistir?

La gestión de servicios de TI es fundamental para las organizaciones modernas. ISO/IEC 20000 establece los requisitos para un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI). Este curso te prepara para auditar un SGSTI, evaluar la conformidad con los requisitos de la norma y liderar auditorías internas y externas.

Adquirirás los conocimientos y habilidades para planificar y llevar a cabo auditorías de servicios de TI en cumplimiento con ISO 19011 y el proceso de certificación ISO/IEC 17021-1.

El contenido incluye ejercicios prácticos y casos de estudio que te brindan experiencia aplicable en auditoría de procesos de gestión de servicios de TI.

¿Por qué este curso es mejor que otros?

Este curso va más allá de la teoría: te enseña cómo auditar un SGSTI a través de actividades prácticas, ejercicios, casos de estudio y escenarios reales que te permiten aplicar los conocimientos en situaciones de auditoría concretas.

El examen es de libro abierto (open-book) y contiene preguntas basadas en escenarios que simulan situaciones reales. Al aprobarlo, puedes solicitar la credencial "PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor".



¿Qué te permitirá hacer la certificación?

La certificación valida tu capacidad para auditar Sistemas de Gestión de Servicios de TI conforme a ISO/IEC 20000. Demuestra que posees los conocimientos para evaluar la conformidad y liderar auditorías de SGSTI.

Al obtener la certificación, demuestras un nivel de habilidad que agrega valor tanto a tu carrera profesional como a tu organización, posicionándote como un auditor calificado en gestión de servicios de TI.

¿A quién va dirigido este curso?

- > Auditores de sistemas de gestión de servicios de TI
- > Gerentes de servicios de TI que buscan dominar el proceso de auditoría
- > Responsables de mantener la conformidad con ISO/IEC 20000
- > Expertos técnicos que buscan prepararse para auditorías de SGSTI
- > Consultores en gestión de servicios de TI

Agenda del curso

En línea a tu ritmo (e-learning)

Acceso a la plataforma: 6 meses

Módulo 1

Introducción a ISO/IEC 20000 y principios de auditoría

- > Requisitos de ISO/IEC 20000
- > Sistema de Gestión de Servicios de TI
- > Principios fundamentales de auditoría
- > Proceso de certificación
- > Catálogo de servicios y SLA

Módulo 2

Preparación e inicio de la auditoría

- > Planificación de la auditoría
- > Auditoría basada en riesgos
- > Revisión documental
- > Auditoría de Etapa 1
- > Preparación del plan de auditoría

Módulo 3

Actividades de auditoría en sitio

- > Auditoría de Etapa 2
- > Auditoría de procesos de servicio
- > Evaluación de gestión de incidentes
- > Evaluación de gestión de cambios
- > Comunicación durante la auditoría

Módulo 4

Cierre de la auditoría

- > Redacción de hallazgos
- > Informes de no conformidad
- > Documentación y calidad de la auditoría
- > Gestión del programa de auditoría
- > Cierre y evaluación de acciones correctivas

Módulo 5

Examen de certificación

El curso es en línea a tu ritmo (e-learning): estudias estos contenidos cuando quieras, con acceso a la plataforma por 6 meses.



Objetivos de aprendizaje

Al finalizar este curso, los participantes serán capaces de:

- > Explicar los conceptos y requisitos fundamentales de un SGSTI basado en ISO/IEC 20000
- > Interpretar los requisitos de ISO/IEC 20000 desde la perspectiva de un auditor
- > Evaluar la conformidad del SGSTI con los requisitos de ISO/IEC 20000
- > Planificar, conducir y cerrar una auditoría de ISO/IEC 20000 conforme a ISO 19011
- > Gestionar un programa de auditoría de ISO/IEC 20000

Examen

Duración: 3 horas

El examen cumple con los requisitos del programa de certificación PECB y cubre los siguientes dominios:

Dominio 1	Principios y conceptos de auditoría
Dominio 2	Sistema de gestión de servicios ISO/IEC 20000
Dominio 3	Preparación de la auditoría
Dominio 4	Realización de la auditoría
Dominio 5	Cierre de la auditoría
Dominio 6	Gestión del programa de auditoría
Dominio 7	Competencia y evaluación de auditores



Certificación

Credencial	Examen	Experiencia	Otros requisitos
PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Auditor	Examen PECB Lead Auditor o equivalente	Ninguna	
PECB Certified ISO/IEC 20000 Auditor	Examen PECB Lead Auditor o equivalente	2 años (1 en servicios de TI)	
PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor	Examen PECB Lead Auditor o equivalente	5 años (2 en servicios de TI)	
PECB Certified ISO/IEC 20000 Senior Lead Auditor	Examen PECB Lead Auditor o equivalente	10 años (7 en servicios de TI)	

Información general

- > Certificación y examen incluidos en el precio del curso
- > Material de estudio de alta calidad: 450+ páginas con información práctica
- > 31 créditos CPD (Desarrollo Profesional Continuo)
- > En caso de no aprobar, puedes retomar el examen en los siguientes 12 meses sin costo

Más información: contacto@oncemexico.org | www.oncemexico.org