



Auditor Interno en ITSM de acuerdo a ISOIEC 20000



Insurgentes Sur N° 800 Piso 8, Col. Del Valle. México, D.F. C.P.03100
T: +52 (55) 5061 4946
<http://www.bpgurus.com>
info@bpgurus.com

Auditor Interno en ITSM de acuerdo a ISO/IEC 20000

Descripción del Curso

Este curso prepara a los auditores para realizar auditorías de primera y segunda parte de Sistemas de Gestión de Servicios de TI basados en ISO/IEC 20000.

Este programa de capacitación ayuda a los candidatos a mejorar continuamente sus capacidades personales, soportando así su desarrollo profesional continuo dentro de su organización.

Información IMPORTANTE:

¿Sabía usted que nuestros consultores han estado en los proyectos más grandes de implementación de ISO/IEC en Latinoamérica? Esto le garantizará que, más allá de repasar una norma, su curso de ISO será una experiencia real de aprendizaje.

Objetivos

Proveer a los estudiantes con conocimiento práctico del ciclo de auditoría y con habilidades y conocimiento para:

- Realizar auditorías internas contra los requerimientos de ISO/IEC 20000-1 y dirigidas de acuerdo con ISO 19011 y contribuir con la mejora continua del sistema de gestión.
- Describir con referencia al ciclo de Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PDCA), el propósito, estructura y requerimientos de ISO/IEC 20000-1 desde el punto de vista de un auditor interno.
- Describir las responsabilidades de un auditor interno y describir el rol de la auditoría interna en el mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión.

Audiencia

Este curso está dirigido a:

- Personal de prestadores de servicios internos y externos con un rol definido de ISO/IEC 20000 o que tengan interés en éstas normas.
- Dirección y personal de todas las divisiones corporativas, particularmente directores de gestión de la calidad e individuos interesados en realizar auditorías.

Nota: Se espera que los estudiantes tengan conocimiento de la Gestión del Servicio de TI, de los Sistemas de Gestión y de ISO/IEC 20000-1 antes de asistir al curso.

Prerrequisitos

El participante debe contar con:

- Certificado de Fundamentos en ITSM de acuerdo con ISO/IEC 20000 o un equivalente.
- Certificado de Consultor/Auditor en ITSM de acuerdo con ISO/IEC 20000. Nota: Si el candidato no desea obtener el certificado de EXIN, puede tomar el curso si tiene conocimiento de auditorías y de ISO/IEC 20000.

Características del curso

El curso tiene las siguientes características:

- Está estructurado en unidades temáticas.
- El material utilizado está en español e inglés e incluye teoría y ejercicios de práctica.
- Incluye un examen de preparación en inglés, previo al examen de certificación.
- Incluye un examen de certificación oficial en inglés, avalado por EXIN (Examination Institute for Information Science).
- Se entrega una constancia de asistencia.
- Tiene una duración de 3 días. Incluye examen de certificación.

Características del examen de certificación

El examen de certificación tiene las siguientes características:

- Contiene una sección de 40 preguntas de respuesta múltiple y una sección de 20 preguntas de opción múltiple.
- Tiene una duración de 105 minutos.
- Es a libro cerrado.
- Se requiere un mínimo de 65% para pasar, con un mínimo de 50% para cada sección.
- Puede hacerse en papel o vía web. Cuando es en papel, el participante es posteriormente notificado de sus resultados por correo electrónico. Cuando es vía web, el participante obtiene sus resultados al momento de terminar el examen.

Temario

El temario del curso es el siguiente:

1. Introducción
2. Conceptos Básicos
3. Requerimientos para un Sistema de Gestión
4. El Enfoque PDCA de ISO/IEC 20000
5. Los Procesos de ISO/IEC 20000
6. Conceptos Básicos de Auditoría
7. Planificar Programas de Auditoría en un Ambiente de ITSM
8. Implementar Auditorías Internas en un Ambiente de ITSM
9. Midiendo, Monitoreando y Reportando las Auditorías Internas
10. Mejorando las Auditorías Internas en un Ambiente de ITSM
11. Descripción del Examen
12. Repaso, Evaluación y Examinación

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. The Swirl™ logo is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

ISO, IEC, Microsoft®, MOF®, COBIT®, ISACA®, CISA®, CISM®, CRISC®, Risk IT®, SEI®, CMMI®, PMI®, PMP®, PMBOK®, Glomark-Governan, EVC™, Genius®, BMC®, Remedy®, HP®, Service Manager®, BAC® are trademarks or registered trademarks of their respective holders.

All other bodies of knowledge, certifications, organizations, companies, products, services, brands, and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective