



Certified ISO/IEC 20000 Auditor/Lead Auditor (I20000A/LA)



Introducción:

ISO / IEC 20000-1: 2011 es un estándar de sistema de gestión de servicios (SMS). Especifica los requisitos para que el proveedor de servicios planifique, establezca, implemente, opere, monitoree, revise, mantenga y mejore un SMS. Los requisitos incluyen el diseño, transición, entrega y mejora de los servicios para cumplir con los requisitos de servicio acordados.

Este curso de capacitación de 32 horas le brinda los conocimientos necesarios para realizar auditorías de ITSMS efectivas.

El trabajo del curso incluye conferencias, debates, juegos de roles, ejercicios individuales y grupales para que pueda comenzar a entender el estándar del auditor ISO 20000.

Objetivos de Aprendizaje:

1. Descripción general de ISO / IEC 20000
2. Los esquemas disponibles para la certificación y calificación.
3. Comprender: Los principios de la gestión de servicios de TI.
4. Los requisitos de una efectiva auditoría ISO 20000.
5. Los requisitos de auditorías previas, certificación formal y auditorías de vigilancia.

Público objetivo:

- Personas interesadas en controlar la efectividad de las implementaciones de sistemas de gestión de TI y aquellas que desean ser auditores ISO / ICE 2000.
- Este curso lo preparará con los conocimientos necesarios para realizar auditorías de acuerdo con ISO 20000 y completar con éxito un examen de opción múltiple. Se le otorgará el Certificado de Auditor ISO / IEC 20000 después de aprobar el examen.

Pre requisitos:

- No hay requisitos formales para esta certificación.

Formación:

- Tipo de Curso: Auditor
- Código de Certificación: I20000A
- Duración: 32 horas

Examen de Certificación:

- Formato: opción múltiple
- Preguntas: 40
- Idioma: Inglés / Español
- Puntuación del pase: 24/40 o 60%
- Duración: 60 minutos máximo.
- Libro abierto: si
- Entrega: Este examen está disponible en línea o en papel.
- Supervisado: será a discreción del Socio

La sección para obtener el Certificado de Auditor Líder es un examen complementario diseñado para permitir a los estudiantes demostrar su comprensión del proceso de auditoría y las responsabilidades de ser un auditor líder.