



ISO 20000 INTERNAL AUDITOR (I20000IA)



CertiProf®
Professional Knowledge

www.certiprof.com

(I20000IA) VERSIÓN 092020

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Introducción:

La norma ISO/IEC 20000 es un estándar del Sistema de Gestión de Servicios (SMS, Service Management System, por sus siglas en inglés) y 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.

Esta certificación brinda los conocimientos necesarios para realizar auditorías de ITSMS efectivas e 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. Conocer la descripción general de ISO/IEC 20000.
2. Identificar los esquemas disponibles para la certificación y calificación.
3. Comprender los principios de la gestión de servicios de TI.
4. Adoptar los requisitos de una efectiva auditoría ISO 20000.
5. Entender los requisitos de auditorías previas, certificación formal y auditorías de vigilancia.



Requisitos Previos:

No hay ningún requisito formal para esta certificación.



Formación:

- Tipo de curso: Auditor.
- Código de certificación: I20000IA.



Público Objetivo:

- Personas interesadas en controlar la efectividad de las implementaciones de sistemas de gestión de TI y aquellas que desean ser auditores ISO/IEC 20000.
- 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.



Examen de Certificación:

- Formato: Opción múltiple.
- Preguntas: 40.
- Idioma: Español.
- Puntaje de aprobación: 24/40 o 60 %.
- Duración: 60 minutos máximo.
- Libro abierto: No.
- Entrega: Este examen está disponible en línea.
- Supervisado: Será a discreción del Partner.