



ISO 20000 INTERNAL AUDITOR/LEAD AUDITOR (I20000IA/LA)



CertiProf®
Professional Knowledge

(I20000IA/LA) VERSIÓN 092020

ISO 20000 Internal Auditor/Lead Auditor (I20000IA/LA)

Syllabus V092020

Introducción	3
Objetivos	3
Formato y duración del examen	3
Elegibilidad para certificación	4
Contenido	4



Introducción

Esta certificación está diseñada para evaluar conocimientos a nivel de auditor acerca del sistema de gestión de servicios de TI y los requisitos mínimos que deben adquirir los proveedores de servicio dentro de la norma ISO/IEC 20000.

Contiene las especificaciones necesarias para la implementación, certificación y mantenimiento de los procesos de gestión.

El entrenamiento constará de exposiciones de temas con uso de diapositivas y ejemplos de experiencia del facilitador. Se espera que los estudiantes durante el entrenamiento realicen talleres de preparación como auditor.

Es altamente recomendable trabajar con la norma de traducción oficial de cada país.

Objetivos

- Entender y analizar de la Norma ISO 20000 (Interpretación de Requisitos).
- Abordar los requisitos de formación en las competencias generales de un auditor con énfasis en los requisitos de ISO 20000. (Certificación como Auditor de ISO 20000).
- Conocer hechos, términos y conceptos sobre la visión general, el alcance, los esquemas y lograr la certificación ISO/IEC 20000.
- Conocer hechos, términos y conceptos relacionados con los requisitos generales del sistema de gestión de servicios (SMS) en ISO/IEC 20000.
- Desarrollar la capacidad de auditar los procesos de los requisitos de ISO/IEC 20000 así como identificar mejoras posibles al SGS.

Formato y duración del examen

Este programa de estudios tiene un examen en el cual el candidato debe lograr alcanzar una puntuación para obtener la certificación como auditor en ISO/IEC 20000.

- Tipo: Opción múltiple, 40 Preguntas.
- Duración: Máximo 60 minutos para todos los candidatos en su respectivo lenguaje.
- Prerrequisito: Ninguno.
- Supervisado: Bajo requerimiento.
- Libro abierto: No.
- Puntaje de aprobación: 24/40 o 60 %.
- Entrega: Este examen está disponible en línea.

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

Elegibilidad para certificación

Presidentes de TI, Jefes Ejecutivos, Auditores de TI/IS, Auditores, Profesionales en Seguridad de la Información y de TI, Consultores, Gerentes de TI/IS, Profesionales o Estudiantes de Ingenierías afines a la gestión de servicios de TI.

Contenido

1. Introducción y Antecedentes

- Introducción
- Historia de la Norma
- Cambios Realizados en la Norma ISO/IEC 20000-1

2. ¿Qué es un SGS?

- Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

3. Términos y Definiciones (Ver Anexo)

Estructura de la Norma

- Estructura de ISO/IEC 20000-1
- Ciclo Deming PHVA Y SGS
- Estructura de ISO/IEC 20000-1

4. Contexto de la Organización

- 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto
- 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas
- 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Servicios
- 4.4 Sistema de Gestión de Servicios

5. Liderazgo

- Liderazgo
- 5.1 Liderazgo y Compromiso
- 5.2 Política

6. Planificación

- Planificación
- 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
- 6.2 Objetivos de Gestión de Servicios y Planificación para su Consecución
- 6.3 Planificar el Sistema de Gestión de Servicios

7. Apoyo (Soporte)

- Apoyo
- 7.1 Recursos
- 7.2 Competencia
- 7.3 Concienciación

- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información Documentada
- 7.6 Conocimiento

8. Operación

- Operación
- 8.1 Planificación y Control Operacional
- 8.2 Portafolio de Servicios
- 8.3 Relación y Acuerdo
- 8.4 Oferta y Demanda
- 8.5 Diseño, Construcción y Transición de Servicios
- 8.6 Resolución y Ejecución
- 8.7 Aseguramiento de Servicios

9. Evaluación del Desempeño

- Evaluación del Desempeño
- 9.1 Monitorización, Medición, Análisis y Evaluación
- 9.2 Auditoría Interna
- 9.3 Revisión por la Dirección
- 9.4 Informes de Servicio

10. Mejora

- Mejora
- 10.1 No Conformidad y Acción Correctiva
- 10.2 Mejora Continua

Anexo: Términos y Definiciones

- 3.1.1 Auditoría
- 3.1 Términos Específicos a las Normas de Sistemas de Gestión
- 3.2 Términos Específicos a la Gestión de Servicios

11. Módulo de Auditoría ISO 19011

- ISO 19011:2018
- Estructura de la ISO 19011:2018
- Alcance ISO 19011:2018
- Auditoría
- Tipos de Auditoría
- Criterios de Auditoría
- Evidencia de la Auditoría
- Resultados de la Auditoría
- Conclusiones de la Auditoría
- Ciente de la Auditoría
- Auditado
- Auditor
- Equipo Auditor
- Experto Técnico
- Observador
- Guía

Programa de Auditoría
Alcance de la Auditoría
Plan de Auditoría
Conformidad
No Conformidad
Pruebas de Auditoría
Métodos de Auditoría
Cláusula 4: Principios de Auditoría
Cláusula 7: Competencia y Evaluación de los Auditores
Métodos para Evaluar a los Auditores
Cláusula 7: Atributos Personales
Cláusula 7: Conocimientos Genéricos y Habilidades
Cláusula 5: Programa de Auditoría
Establecimiento de Objetivos del Programa de Auditoría
Determinación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades del Programa de Auditoría
Establecimiento del Programa de Auditoría
Competencia del(los) Individuo(s) que Gestiona(n) el Programa de Auditoría
Establecer el Alcance del Programa de Auditoría
Determinar los Recursos del Programa de Auditoría
Implementación del Programa de Auditoría
Definición de Objetivos, Alcance y Criterios para una Auditoría Individual
Selección y Determinación de Métodos de Auditoría
Selección de los Miembros del Equipo de Auditoría
Asignación de Responsabilidades al Líder del Equipo Auditor para una Auditoría Individual
Gestión de los Resultados del Programa de Auditoría
Administrar y Mantener los Registros del Programa de Auditoría
Revisión y Mejora del Programa de Auditoría
Cláusula 6: Actividades de la Auditoría
Establecer Contacto con el Auditado
Determinación de la Viabilidad de la Auditoría
Realizar Revisión de Información Documentada
Planificación de Auditoría
Preparación del Plan de Auditoría
Taller 1
Taller 2
Asignación de Tareas al Equipo Auditor
Funciones y Responsabilidades de Guías y Observadores
Preparación de los Documentos de Trabajo
Posibles Ventajas de las Listas de Verificación
Uso de las Listas de Verificación
Taller 3
Reunión de Apertura
Revisión de la Documentación en la Auditoría

Comunicación Durante la Auditoría
Métodos para Recopilar Información
La Entrevista
Preguntas Claves del Auditor
Tipo de Preguntas
Ejecutando la Auditoría
Realización de Entrevistas
¿Cómo entorpecer la Auditoría (Auditado)?
Administración del Tiempo
Manejo de Situaciones Difíciles
Resultados de la Auditoría
Tipos de Hallazgos
Incumplimientos más Comunes
Redacción de las No Conformidades
Fórmula de Redacción de No Conformidades
Conclusiones de Auditoría
Informe de Auditoría
Reunión de Cierre
Preparación y Distribución del Informe de Auditoría
Realización de Seguimiento de Auditoría
Las Auditorías de Seguimiento
Taller 4