TEMARIO DEL CURSO

ISO/IEC 20000 Lead Auditor

20 horas

El curso forma al alumno en la planificación, ejecución e informe de auditorías de sistemas de gestión de servicios de tecnologías de la información (SGSTI) basadas en la norma ISO/IEC 20000-1.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- Auditores internos y consultores de SGSTI que quieren formalizar su competencia como lead auditor
- Responsables de calidad IT y gestores de servicios que participan en procesos de certificación

EL CURSO INCLUYE

- Manuales digitales
- Diploma de asistencia
- Tramitación de FUNDAE incluida

TEMARIO

MÓDULO 01.

Introducción a ISO/IEC 20000

- Historia y estructura de la familia ISO/IEC 20000
- ISO/IEC 20000-1: requisitos del sistema de gestión de servicios
- Conceptos clave: servicios, valor y sistema de gestión
- Relación con ITIL y otros marcos de gestión de servicios IT

MÓDULO 02.

Fundamentos de auditoría

- Tipos de auditoría: primera, segunda y tercera parte
- Principios de auditoría: integridad, presentación ecuánime e independencia
- Competencias del auditor y lead auditor
- ISO 19011: directrices para la auditoría de sistemas de gestión

MÓDULO 03.

Planificación de la auditoría

- Gestión del programa de auditoría
- Determinación del alcance de la auditoría
- Criterios de auditoría y evaluación del riesgo
- Preparación del plan de auditoría

MÓDULO 04.
Ejecución de la auditoría

- Reunión de apertura
- Técnicas de recopilación de evidencias: entrevistas, observación y revisión de documentos
- Elaboración de listas de verificación (checklists)
- Identificación y clasificación de hallazgos
- No conformidades: mayores y menores

MÓDULO 05.
Informe de auditoría

- Redacción de hallazgos y no conformidades
- Elaboración del informe de auditoría
- Reunión de cierre
- Comunicación de resultados a la dirección

MÓDULO 06.
Seguimiento y cierre

- Seguimiento de acciones correctivas
- Verificación de la eficacia de las correcciones
- Cierre de no conformidades
- Mejora continua del programa de auditoría

MÓDULO 07.
Contexto de certificación

- Proceso de certificación ISO/IEC 20000
- Organismos de certificación y acreditación
- Auditoría de seguimiento y renovación