

TEMARIO

ISO 20000 Auditor Interno

- 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

TEMARIO

ISO 20000 Auditor Interno

- 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
- ISO 20000 INTERNAL AUDITOR/LEAD AUDITOR (I20000IA/LA)
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información Documentada
- 7.6 Conocimiento
- . 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

TEMARIO

ISO 20000 Auditor Interno

- 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
- Cliente de la Auditoría
- Auditado

TEMARIO

ISO 20000 Auditor Interno

- Auditor
- Equipo Auditor
- Experto Técnico
- Observador
- Guía
- ISO 20000 INTERNAL AUDITOR/LEAD AUDITOR (I20000IA/LA)
- 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