

# TEMARIO

## ISO 20000 Auditor Interno

- 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
- Entregables
- Manual de contenido
- Guía oficial de Certified ISO 20000 Internal Auditor - I20000IA
- Constancias XTNEGOCIO

# TEMARIO

## ISO 20000 Líder Auditor

- 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

# TEMARIO

## ISO 20000 Líder Auditor

- 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

# TEMARIO

## ISO 20000 Líder Auditor

- 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

# TEMARIO

## ISO 20000 Líder Auditor

- 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
- Auditor
- Equipo Auditor
- Experto Técnico
- Observador
- Guía

# TEMARIO

## ISO 20000 Líder Auditor

- 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
- 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

# TEMARIO

## ISO 20000 Líder Auditor

- 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

# TEMARIO

## ISO 20000 Líder Auditor

- Taller 3
- Reunión de Apertura
- Revisión de la Documentación en la Auditoría
- ISO 20000 INTERNAL AUDITOR/LEAD AUDITOR (I20000IA/LA)
- 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

# TEMARIO

## ISO 20000 Líder Auditor

- Taller 3
  - Reunión de Apertura
  - Revisión de la Documentación en la Auditoría
  - ISO 20000 INTERNAL AUDITOR/LEAD AUDITOR (I20000IA/LA)
  - 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
- Entregables (presencial)
  - Manual de contenido
  - Guía oficial de Certified ISO 20000 Líder Auditor
  - Constancias XTNEGOCIO