

SERVICE

BSI Training Academy

Curso de **Auditor Jefe ISO/IEC 20000-1**

Información esencial sobre este curso

Nivel

1 2 3

ISO/IEC 20000-1, la norma internacional para sistemas de gestión de servicios, le ayudará a responder a los crecientes requisitos de servicio y a entregar valor a sus clientes. Es pues lógico que necesite adquirir las habilidades necesarias para auditar un Sistema de Gestión de Servicios ISO/IEC 20000-1 que garantice la oferta de servicios consistentes y confiables.

Nuestro curso de auditor líder ISO/IEC 20000-1 certificado por BSI es un curso intensivo de cinco días, en el que descubrirá técnicas de auditoría procedentes de las mejores prácticas reconocidas internacionalmente para que pueda planificar, dirigir, informar y realizar un seguimiento de las

Mediante la utilización de técnicas innovadoras de aprendizaje acelerado, le guiaremos a través de todo el proceso de auditoría desde su inicio hasta su seguimiento de acuerdo a la norma ISO 19011. El quinto día culminará con un examen escrito y una vez lo complete con éxito, se le concederá una cualificación como auditor reconocida internacionalmente.

Este curso no solo le beneficiará cuando regrese a su organización, sino que también podría ser una oportunidad para avanzar en su carrera con una cualificación profesional



Una vez complete con éxito su curso, recibirá un certificado BSI reconocido internacionalmente.

bsi.

...making excellence a habit.™

Agenda complete del curso:

Día 1

Conocimiento

- Auditorías de primera, segunda y tercera parte.
- Actividades típicas de auditoría.
- Objetivos de auditoría, alcances y criterios.
- Recursos de auditoría
- Roles, responsabilidades y confidencialidad.
- Métodos de auditoría.
- Auditoría Etapa 1
- Auditoría etapa 2
- Plan de auditoría
- Documentos de trabajo
- Reunión de apertura
- Pruebas de auditoría
- Comunicación efectiva
- Resultados de la auditoría
- Reuniones de auditoría
- Reunión de cierre
- Informes de auditoría
- Seguimiento de auditoría.

Día 2

Más conocimiento...

- Propósito y beneficios de un sistema de gestión de servicios.
- Terminología
- Modelo ISO/IEC 20000-1 y Planificar-Hacer-Verificar-Actuar
- Procesos del Sistema de Gestión de Servicios.
- Identificación de requisitos legales y otros.
- Rol del auditor del sistema de gestión de servicios.
- Documentación del sistema de gestión de servicios.

Habilidades

- Inicio de la auditoría.
- Revisión de documento
- Plan de auditoría
- Documentos de trabajo
- Reunión de apertura
- Observaciones
- Entrevistar a la Alta Dirección

Día 3

Más habilidades...

- Examen modelo: revisión de las secciones 1 y 2
- Preparación de la auditoría del proceso.
- Auditoría del contexto del Sistema de Gestión de Servicios de la organización y planificación.
- Procesos de auditoría: Soporte del Sistema de Gestión de Servicios.
- Procesos de auditoría: diseño de servicios, construcción y transición.
- Procesos de auditoría: relación y acuerdo.
- Procesos de auditoría: oferta y demanda.
- Procesos de auditoría: resolución y cumplimiento.
- Procesos de auditoría: aseguramiento del servicio.

Día 4

Más habilidades...

- Procesos de auditoría: cartera de servicios.
- Pistas de auditoría
- Incumplimientos
- Reunión de cierre
- Informe de auditoría
- Seguimiento de auditoría.
- Examen modelo: sección 4

Día 5

- Entrega de tareas - informe de auditoría
- Preguntas finales y revisión.
- Evaluación
- Introducción al examen.
- Examen



Reserve hoy en
bsigroup.com/formacion

Curso de **Auditor Jefe ISO/IEC 20000-1**

Queremos asegurarnos de que tenga la mejor experiencia de aprendizaje posible. Por eso le ofrecemos una gama de cursos de formación desde el nivel de principiante hasta experto. Creamos un ambiente de aprendizaje positivo que facilita la retención del conocimiento y la adquisición de habilidades que continuarán siéndole útiles más allá del curso.

Asegúrese de que es el curso que necesita.

Este es su curso si:

- Ya tiene un conocimiento profundo de los requisitos de la ISO/IEC 20000-1 y de los conceptos de gestión de servicios, incluidos los requisitos legales y reglamentarios relacionados.
- Necesita liderar una auditoría ISO/IEC 20000-1
- Tiene conocimiento de la estructura de alto nivel y sus componentes centrales

¿Cómo es el curso?

- Cinco días con actividades
- Dirigido por un tutor experto BSI
- Ambiente de aprendizaje relajado y cómodo
- Recibirá material detallado del curso para llevar a casa
- Los asistentes harán un examen de dos horas el último día

¿En qué me beneficia?

- Gane confianza para liderar y gestionar un equipo de auditores
- Esté preparado/a para una exitosa evaluación a terceros ISO/IEC 20000-1
- Gane la confianza de las partes interesadas mediante auditorías líderes de acuerdo con las mejores prácticas reconocidas internacionalmente (ISO 19011)
- Desarrolle profesionalmente y obtenga una cualificación reconocida.
- Relaciónese con compañeros afines

¿Por qué invertir en formación BSI?

Los tutores de los cursos de formación de BSI son los mejores del mercado. Sienten pasión por compartir sus conocimientos y asegurarse de que usted aprenda. Se trata de expertos de confianza, con años de experiencia práctica y empresarial, que dan vida al tema a tratar con ejemplos relevantes y contemporáneos que le permitirán centrarse en su aprendizaje.

Formación en sus instalaciones



Esta podría ser una opción conveniente y rentable, especialmente si tiene varios delegados. **Hable con uno de nuestros expertos para más información.**

Próximos pasos BSI Academy



¿Quiere saber más? Nuestra formación sobre sistemas de gestión integrada puede ayudarle a integrar su sistema de gestión de servicios con otros estándares HLS, como la ISO 9001

bsi.

BSI Group
Kitemark Court
Davy Avenue, Knowlhill
Milton Keynes, MK5 8PP

Saber más:

Llame: +34 91 080 07 85

Email: formacion.esp@bsigroup.com

Visite: [bsigroup.com/formacion](https://www.bsigroup.com/formacion)