

# SERVICE

BSI Training Academy

## Curso de **Transición de Auditor a ISO/IEC 20000-1:2018 Sistema de Gestión de Servicios**

Nivel

1 C 2 C 3

### Información esencial sobre el curso

ISO/IEC 20000-1, la norma internacional para sistemas de gestión de servicios, ha sido actualizada recientemente con el fin de ayudar a las organizaciones a dar respuesta a los crecientes requisitos de servicio. Como consecuencia, los auditores internos o auditores jefe de ISO/IEC 20000-1:2011, necesitarán contar con las habilidades necesarias para auditar la nueva versión de la norma. Y ahí es donde este curso puede ayudar.

Nuestro curso certificado de transición de auditor de dos

### Agenda detallada:

#### Día 1

- Bienvenida y presentaciones.
- Anexo SL: Apéndice 2 introducción y marco
- Anexo SL: Apéndice 2 términos y definiciones
- Anexo SL: Apéndice 2 cláusula por cláusula
- Hechos de la ISO,
- ISO/IEC 20000-1
- proceso de desarrollo
- Perspectivas clave y consideraciones
- ISO/IEC 20000-1: 2018
- estructura de gestión de servicios
- Comparativa y cambios clave
- Términos comunes y definiciones básicas
- Áreas de contención durante el desarrollo.
- Principales diferencias en las cláusulas.
- ISO/IEC 20000-1
- plazos y transición de certificación
- Otra información importante

#### Día 2

- Términos y definiciones de gestión de servicios en ISO / IEC 20000-1: 2018
- Información documentada en ISO/IEC 20000-1: 2018
- Caso de estudio y planificación de auditoría
- Enfoque de auditoría: alta dirección
- Entrevistar a la alta dirección: contexto, liderazgo, objetivos.
- Evaluación de la aplicación y la conformidad cuando otras partes están involucradas en el ciclo de vida del servicio
- Identificación de evidencia correcta para planificar los servicios y política de gestión de cambios / iniciación
- Reflexión y retroalimentación
- Examen

Reserve hoy en [bsigroup.com/formacion](https://www.bsigroup.com/formacion)

# Curso de **Transición de Auditor** a ISO/IEC 20000-1:2018

## Sistema de Gestión de Servicios

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:

- Usted es auditor interno o jefe ISO / IEC 20000-1: 2011
- Debe realizar la transición de un sistema de gestión de servicios existente para cumplir con los requisitos de la ISO/IEC 20000-1: 2018
- Desea obtener una cualificación como auditor reconocida internacionalmente

#### ¿Cómo es el curso?

- Dos días
- Dirigido por un tutor experto de BSI
- Ambiente de aprendizaje relajado y cómodo.
- Examen de opción múltiple
- Recibirá materiales completos del curso para llevar

#### ¿En qué me beneficia?

- Explique con confianza el HLS y los nuevos requisitos de gestión de servicios.
- Adquiera habilidades para preparar y llevar a cabo una auditoría ISO/IEC 20000-1: 2018
- Relaciónese con compañeros afines
- Desarrollese profesionalmente
- Reciba un certificado BSI

## ¿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 con el fin de optimizar su aprendizaje.



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

### 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 Academia BSI



¿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 ISO 9001.

# bsi.

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

Saber más.

Llame: **+34 91 400 86 20**

Email: **formacion.esp@bsigroup.com**

o visite: **bsigroup.com/formacion**