



Soluciones TI a la medida



# AUDITOR LIDER ISO 20000

**CURSO - CERTIFICACIÓN**

The information on this page is © 2025 Certiprof, LLC and is protected by U.S. and international copyright laws.



## ACERCA DE NOSOTROS

### ¿Quiénes Somos?

*Empresa Mexicana con personal altamente probado en el mercado en diferentes ámbitos de TI, dedicados a dictar cursos y certificaciones apegados a los principales frameworks con reconocimiento internacional en la gestión de servicios, administración de proyectos convencionales y ágiles entre otros.*

### Misión

Brindamos servicios de alta calidad con el respaldo de un equipo altamente calificado, acompañándote en todo tu proceso de consultoría y certificación internacional para que tú y tu equipo se conviertan en expertos en distintas áreas empresariales.

### Visión

Ser una consultora exitosa, creativa e innovadora que agregue valor real a la operación de sus clientes, ofreciendo soluciones personalizadas para crecer juntos, más allá de productos estándar.

## NUESTRA EXPERIENCIA

### ¿Quiénes Somos?

Nuestra experiencia en sectores de gobierno, educativo e iniciativa privada hace que diseñemos estrategias para cada uno de nuestros clientes según sus necesidades en el ramo de la capacitación, consultoría o software ITSM, ITAM y de Monitoreo.

# Descripción del Curso

Este curso de ITIL 4 Fundamentos se ha diseñado para los nuevos usuarios de ITIL 4 que están interesados en obtener el certificado en Fundamentos. Este curso de fundamentos de cuatro días de duración hace énfasis en los conceptos, modelos y definiciones clave del marco de referencia

## Audiencia objetivo

Este curso está dirigido a auditores de TI y auditores de servicios de TI, gerentes de servicios de TI, consultor de gestión de servicios, profesionales de cumplimiento y gobernanza y gerentes de operaciones y mejora continua.

## Objetivo del curso de certificación

Permite entender la norma ISO/IEC 20000, conocer sus esquemas de certificación, comprender los principios de la gestión de servicios de TI y aplicar los requisitos para una auditoría efectiva. Además, aborda las auditorías previas, la certificación formal y las auditorías de vigilancia.

## Al finalizar el curso, el participante habrá comprendido:

- Comprender los principios y requisitos de la norma ISO/IEC 20000 para la gestión de servicios de TI.
- Desarrollar las habilidades para planificar, ejecutar y liderar auditorías internas y externas.
- Evaluar la efectividad de un Sistema de Gestión de Servicios (SMS) e identificar oportunidades de mejora.
- Interpretar y aplicar términos y definiciones clave de la norma ISO/IEC 20000.
- Elaborar informes de auditoría claros y efectivos, detallando hallazgos y recomendaciones.
- Garantizar la mejora continua identificando y corrigiendo las no conformidades.

# Características del curso

## Duración

El curso tendrá una duración de 20 horas. Los tiempos identificados para cada módulo son una estimación y pueden variar dependiendo de la preferencia del instructor.

## Características el examen de certificación

Los estudiantes del curso de ISO 20000 recibirán un comprobante o voucher para el examen al finalizar el curso y pueden programar su examen con el instituto que realiza el examen.

La información detallada del examen incluye:

- Formato: Opción múltiple
- Preguntas: 40
- Puntuación para aprobar: 32 aciertos u 80%
- Idioma: Español
- Duración: 60 minutos
- Entrega: En línea

\*El examen de certificación es expedido por CertiProf; Bigg Practices no podrá gestionar cambios de agenda, flexibilidad en políticas y criterios establecidos por el ente certificador, entrega de resultados detallados diferentes a los proporcionados directamente por CertiProf.

## Prerrequisitos

Ninguno.

## ¿Qué incluye el curso?

- a) Curso impartido en vivo a distancia con aula virtual con duración de 20 horas.
- b) Instructor certificado y con experiencia.
- c) Manual digital de curso.
- d) Constancia digital de participación al curso.
- e) El material digital entregado es intransferible y no se puede imprimir.
- f) Certificado electrónico en caso de aprobarse el examen expedido por CertiProf.
- g) Atención personalizada para el seguimiento del plan de capacitación.

### 3. Temario

Módulo	Descripción
1	El Enfoque de Calidad en la Gestión de Servicios TI
2	Gestión y Mejora de los Procesos de Gestión de Servicios TI
3	Los Procesos de Entrega del Servicio
4	Conceptos Básicos de Auditoría
5	Gestionar Programas de Auditoría para un SGSI y Principios de Auditoría
6	Conducir una Auditoría

#### 3.1. Acreditaciones de Bigg Practices



# ¡Contáctanos!

## Oficina México



Av. Insurgentes Sur 2453, Tizapán San  
Ángel, Tizapán, Álvaro Obregón, 01090  
Ciudad de México, CDMX



+52 (55) 8842 7759



contacto@biggpractices.com

Síguenos en redes sociales como  
**Bigg Practices**

