

Versión 1.0

Última actualización: 25 de Octubre del 2021

certm:nd

 **Syllabus**

ISO 20000

Service Management System (SGS)
(ISO 20000:2018)

www.certmind.org



2021

Contenido

| | |
|---|----|
| • Descripción del Esquema | 3 |
| • Competencias requeridas y descripción del trabajo | 4 |
| • Evaluación de las competencias | 7 |
| • ¿Quién debería tomar este examen? | 8 |
| • Proceso de certificación | 9 |
| • Niveles de dificultad: Taxonomía de Bloom | 11 |
| • Renovación, vigilancia y retiro de la certificación | 12 |

ISO 20000:2018 –Auditor Interno

Nuestro objetivo en CertMind es certificar las habilidades de los profesionales que se desempeñan en el contexto de Tecnología. Para lograrlo, buscamos asegurar que los profesionales demuestren sus habilidades y conocimientos mediante la aplicación de un Examen de Certificación Internacional.

Categoría de la certificación

Categoría principal: Estándares ISO

Categoría: Auditoría Interna

Subcategoría: Sistema de Gestión de Servicio (ISO 20000:2018)



Alcance de la certificación

El propósito de la Certificación de ISO 20000 – Auditor Interno es demostrar que el profesional tiene una comprensión práctica de la terminología, estructura, y consideraciones para la definición, implementación, seguimiento y auditoría de un Sistema de Gestión de Servicio (SGS); siguiendo los lineamientos de la norma ISO 20000:2018 (Gestión de Servicio) y la norma ISO 19011:2018 (auditoría).

Prerrequisitos

- Ser mayor de edad, según la edad mínima determinada por Ley (Según el Documento Nacional de Identidad que deberá ser subido a la plataforma).
- Tener conocimientos básicos de lectura, escritura y aritmética básica: suma, resta, multiplicación y división.
- Lectura y aceptación del Código de ética disponible en la plataforma antes de la presentación del examen de certificación.

Código de ética

Todos los profesionales certificados deben conocer, aceptar y acogerse al Código de ética que está disponible para su consulta en la plataforma.

Recomendaciones

- Es altamente recomendable que el profesional asista a una capacitación formal de ISO 20000:2018 Auditor Interno de mínimo 20 horas, segmentado en 5 sesiones de 4 horas aproximadamente.



Competencias requeridas y descripción del trabajo

Con el fin de asegurar que el profesional cuenta con las competencias y conocimientos mínimos que pueden ser aplicados en un entorno real, en el examen se abordan los siguientes temas:

| Módulo | Descripción del trabajo | Competencias requeridas |
|------------------------|---|---|
| 1. Introducción | Identificar en marco del contexto de la organización en el que se desarrolla su ejercicio profesional la importancia y aspectos generales del desarrollo de un Sistema de Gestión de Servicio dentro de la organización. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Qué es un Sistema de Gestión de Servicios 2. Historia de ISO 20000 3. Enfoque de la última actualización 4. Estructura de alto nivel del anexo SL 5. Alineación de la norma con ITIL e ISO 27000 6. Proceso de certificación de personas y de organizaciones 7. Alcance y beneficios de la norma |
| 2. Conceptos ISO 20000 | Planificar y ejecutar las actividades de seguimiento y revisión que permitan establecer el contexto de la organización que afectan la capacidad del Sistema de Gestión de Calidad de lograr los resultados esperados. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el concepto de Gestión de Procesos de T.I 2. Comprender el concepto de Sistema de Gestión 3. Comprender qué es un estándar 4. Conocer e identificar diferentes mejores prácticas y dónde se pueden ubicar dentro del SGS. 5. Entender qué es un servicio de T.I. |
| 3. Partes de ISO 20000 | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar claramente los requisitos necesarios para implementar un Sistema de Gestión de Servicios en una organización. • Conocer las partes de ISO 20000, mediante las cuales se apoya la Gestión de Servicios. | <ol style="list-style-type: none"> 1. ISO 20000 parte 1 2. ISO 20000 parte 2 3. ISO 20000 parte 3 4. ISO 20000 parte 6 5. ISO 20000 parte 7 6. ISO 20000 parte 10 |

| Módulo | Descripción del trabajo | Competencias requeridas |
|---|--|--|
| <p>4. Requisitos del Sistema de Gestión de Servicio</p> | <p>Comprender claramente los requisitos de la norma ISO 20000 que permiten el diseño, implementación, seguimiento y mejora de un Sistema de Gestión de Servicios dentro de la organización.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Contexto de la organización. 2. Liderazgo 3. Planificación 4. Soporte del Sistema de Gestión de Servicios. 5. Operación del Sistema de Gestión de Servicios 6. Evaluación de desempeño 7. Mejora |
| <p>5. Directrices para la auditoría</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Definir, implementar, revisar y mejorar el programa de auditoría. ● Preparar y divulgar el plan de auditorías. ● Coordinar y realizar la reunión de Apertura ● Elaborar los reportes de Hallazgos. ● Realizar entrevistas a los dueños y participantes de los procesos. ● Clasificar los hallazgos de auditoría. ● Elaborar el informe final de auditoría. ● Coordinar y realizar la reunión de cierre. ● Determinar y evaluar las competencias requeridas por un auditor. | <p>Gestión de un programa de auditoría</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Principios de auditoría 2. Definición de los objetivos del programa de auditoría 3. Definición del programa de auditoría 4. Implementación del programa de auditoría 5. Seguimiento del programa de auditoría 6. Revisión y mejora del programa de auditoría |

| Módulo | Descripción del trabajo | Competencias requeridas |
|---|-------------------------|--|
| <p>5. Directrices para la auditoría</p> | | <p>Realizar la auditoría</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio de la auditoría 2. Preparación de las actividades de auditoría 3. Realización de las actividades de auditoría 4. Preparación y distribución del informe de auditoría 5. Finalización de la auditoría 6. Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría <p>Competencia y evaluación de un auditor</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la competencia del auditor. 2. Establecer los criterios de evaluación del auditor 3. Selección del método de evaluación del auditor 4. Realización de la evaluación del auditor 5. Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor. |

Evaluación de las competencias

CertMind realiza dos tipos de evaluación para garantizar que el profesional cuenta con las competencias requeridas:

1. Preguntas de opción múltiple con única respuesta: esta modalidad de evaluación consiste en preguntas teóricas de opción múltiple única respuesta que buscan medir el grado en el que el profesional ha comprendido los conceptos teóricos de la certificación.

2. Caso de estudio: su estructura es similar a la que tienen las preguntas de las que se habló en el numeral anterior, la diferencia radica en que, en lugar de preguntar por un concepto particular, se presenta la descripción de una situación que tiene lugar en el contexto real y que debe ser analizada por el profesional de tal manera que pueda en primer lugar identificar el problema y posteriormente evaluar cuál de las opciones presentadas refleja la mejor solución a dicha situación problema.

| Competencia | Preguntas (1) | Caso de estudio (2) |
|--|---------------|---------------------|
| Dominar los conceptos básicos y el contexto de la norma ISO 20000:2018. | X | X |
| entender los conceptos básicos relacionados con los Sistemas de Gestión de Servicio (SGS). | X | |
| Comprender las partes que conforman la norma ISO 20000, entendiendo claramente su alcance. | X | |
| Identificar y comprender los requisitos definidos en la norma ISO 20000 para la implementación de un Sistema de Gestión de Servicios de la Información (SGSI). | X | X |
| El profesional entiende claramente las consideraciones para gestionar un programa de auditoría en la organización, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 19011 para auditoría de un sistema de gestión. | X | X |

| Competencia | Preguntas (1) | Caso de estudio (2) |
|---|---------------|---------------------|
| Comprende las fases para la realización de una auditoría interna, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 19011. | X | X |
| Comprender la importancia de evaluar y mantener la competencia de un auditor, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 19011. | X | X |

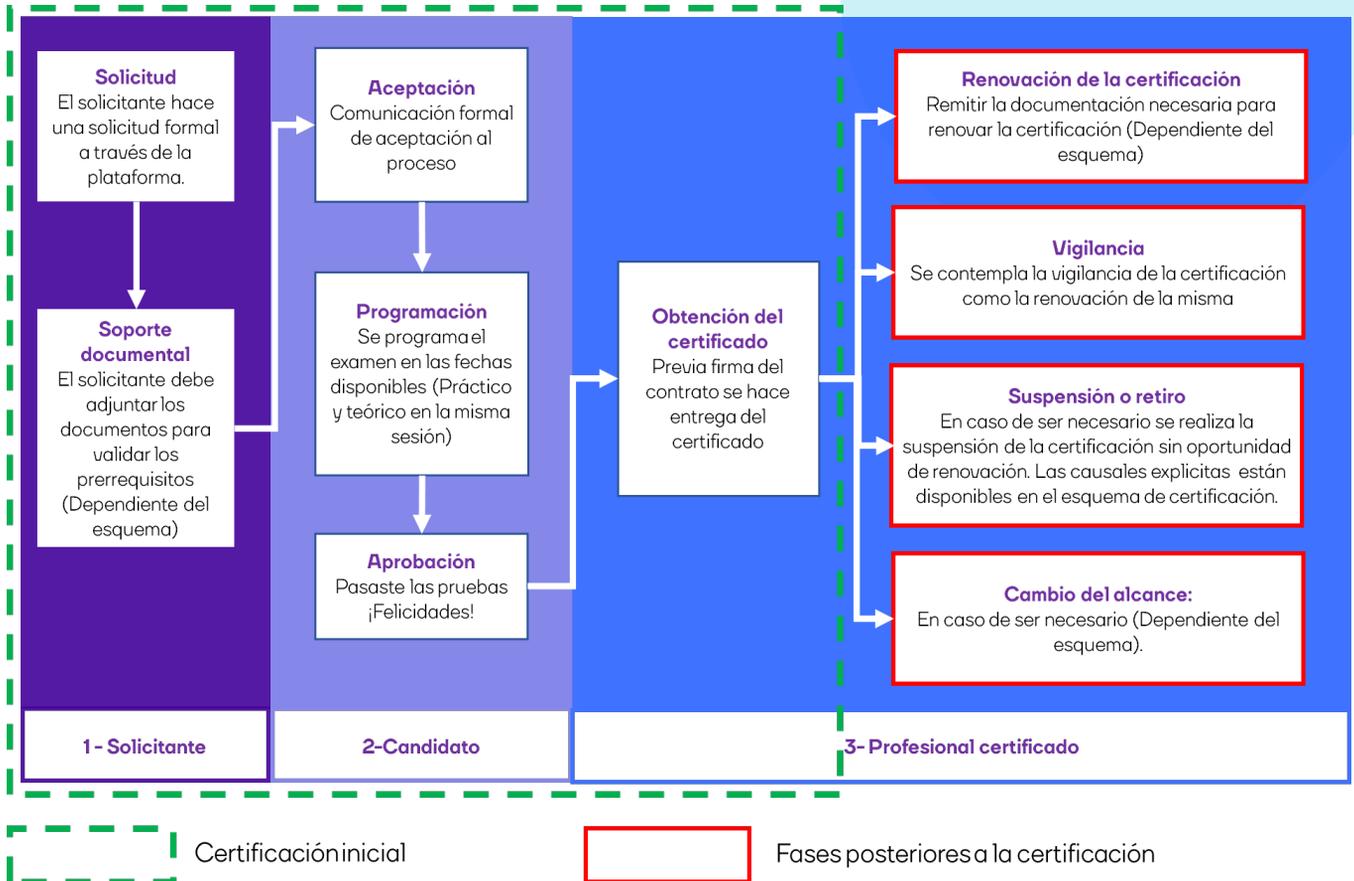
¿Quién debería tomar este examen?

Este examen es ideal para personas o equipos interesados en la gestión de servicios de TI según la norma ISO 20000:2018, o relacionados con un Sistema de Gestión de Servicio (SGS).

Roles como: Oficiales de seguridad de la información, especialista en proyectos, ingenieros de soporte, auditores, analistas de riesgos en sistemas de información, Proveedores de TI, Consultores de SGS.

Proceso de certificación

El siguiente gráfico, presenta el ciclo de vida general para la obtención de una certificación:



A continuación, se describe cada una de las fases para la obtención de la certificación por primera vez, las fases posteriores a la obtención del certificado (recuadros de borde rojo) serán explicadas más adelante.

1. Solicitud de certificación: el solicitante remite su solicitud de certificación, en la plataforma QuizLab o a través de la empresa aliada (donde el solicitante haya tomado su capacitación). Una vez aprobada la solicitud se procede a la creación del perfil del solicitante en CertMind.

2. Soporte documental: el solicitante debe adjuntar en la plataforma de CertMind su documento de identidad y adicionalmente completar el registro de su hoja de vida.

3. Verificación y aceptación: la plataforma verifica el cumplimiento de los prerrequisitos del solicitante, una vez verificados es aceptada la solicitud el postulante y se convierte en candidato para el proceso de certificación.

4. Programación: se procede a realizar la convocatoria para la presentación del examen, directamente en la plataforma o a través de su representante. El formato del examen se explica a continuación:

- **Tipo:** Examen en línea de 40 preguntas, opción múltiple y única respuesta.
- **Duración:** 60 minutos.
- **Nota mínima para aprobar:** 28/40 o 70%.
- **Tiempo adicional:** Si el profesional no presenta el examen en su idioma nativo, contará con 15 minutos adicionales y además se le permite utilizar un diccionario.
- **Supervisión:** CertMind realiza el monitoreo de los exámenes asegurando que se realizan de manera correcta y transparente a través de Invigilator Program (también conocido como “Proctor”). Para conocer más sobre este mecanismo de vigilancia consultar la página web www.certmind.org
- **Libro abierto:** No.
- **Modalidad:** Disponible únicamente en línea en la plataforma de CertMind.
- **Vigencia:** 5 Años.
- **Otros:** Se requiere a todos los postulantes la lectura y aceptación del código de ética de la compañía y términos y condiciones.

Niveles de dificultad: Taxonomía de Bloom

La Taxonomía de Bloom es una teoría conocida en el sector educativo porque muchos docentes la consideran idónea para evaluar el nivel cognitivo adquirido en una asignatura. El objetivo de esta teoría es que después de realizar un proceso de aprendizaje, el aprendiente adquiera nuevas habilidades y conocimientos. La siguiente tabla presenta una descripción de las categorías de la taxonomía de Bloom presentes en el examen de certificación, así como el porcentaje de cada tipo de pregunta dentro del examen.

| Módulo | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 |
|---|---|--|---|
| Descripción | Conocimiento. Este puede comprender, recordar una amplia gama de elementos, desde datos específicos, hasta teoría completa. Pero todo lo que se necesita es traer a la mente la información apropiada. | Compresión. Esto se puede demostrar pasando o traduciendo, material de una forma a otra (palabras a números), interpretar el material (explicar o resumir), y estimando tendencias futuras (prediciendo consecuencias o efectos). | Aplicación. Hace referencia a la habilidad o capacidad de utilizar el material aprendido en situaciones concretas, nuevas. |
| Porcentaje de preguntas presente en el examen | 40% | 30% | 30% |

Nota: Para obtener más información sobre el sistema de supervisión visita nuestro sitio web <https://certmind.org>

5. Obtención del certificado: una vez aprobado en examen y aceptado el contrato de términos y condiciones se hace entrega de la certificación.

Renovación, vigilancia y retiro de la certificación

Esta fase se da luego de que el profesional ha obtenido su certificación. La renovación hace referencia a la reexpedición de la certificación una vez la vigencia de la misma ha llegado a su fin. La vigilancia se refiere a la supervisión que realiza CertMind al desempeño que realiza el profesional durante el período transcurrido entre la certificación y la recertificación para asegurar el cumplimiento de lo estipulado en el presente esquema de certificación. A continuación, se describen las actividades que debe realizar el profesional certificado con el objetivo de obtener su recertificación:

1. Solicitud de recertificación: antes de que la certificación pierda su vigencia, el profesional certificado remite su solicitud de recertificación, en la plataforma QuizLab. En caso de que la certificación pierda su vigencia, el profesional debe realizar el proceso de certificación nuevamente.

2. Registro de PUC's: se requiere que el profesional certificado registre 30 PUC's cada 5 años para la renovación de la certificación.

Para obtener más información sobre el sistema de Créditos de Actualización Profesional (PUC) visita nuestro sitio web <https://certmind.org>. El profesional certificado debe adjuntar los soportes que acreditan las PUC's en la plataforma CertMind.

3. Validación de la documentación: la plataforma verifica el cumplimiento de las PUC's del profesional certificado, una vez verificados es aceptada la solicitud de recertificación.

4. Obtención de la recertificación: una vez validados los documentos se hace entrega de la nueva certificación.

Criterios para la suspensión o retiro de la certificación

La certificación le será retirada al profesional en los siguientes casos:

1. El incumplimiento al código de ética.
2. No cumplir con los requisitos del esquema.
3. Resultados insatisfactorios del proceso de vigilancia.
4. Incapacidad para cumplir de forma continuada los requisitos de competencia del esquema.

Cambios al esquema de certificación

El esquema de certificación ISO 20000:2018 – Auditor Interno no contempla cambios en el alcance pues actualmente no aplican ampliaciones o reducciones en el alcance o nivel de la misma.



certm:nd



www.certmind.org

 b2b@certmind.org – partner@certmind.org

CertMind is a registered trademark of CertMind - Netherlands