

# INTERNATIONAL CERTIFICATIONS



Nuestra razón de ser es empoderar a individuos en su búsqueda de conocimiento y desarrollo profesional en el ámbito tecnológico y de gestión.

Nos inspira proporcionar acceso a certificaciones de alta calidad que no solo validen habilidades, sino que también abran puertas a oportunidades laborales y contribuyan al crecimiento de la comunidad tecnológica. Nuestra visión es ser reconocidos como el puente que une el potencial de las personas con la excelencia en la formación tecnológica, generando un impacto positivo en sus vidas y en el mundo en general. Esta misión es el cimiento de nuestra cultura corporativa, guiando cada paso que damos para brindar un valor genuino a nuestros candidatos y la sociedad en su conjunto.



# RESPALDO



El Better Business Bureau (BBB) es una organización reconocida que mide la confiabilidad y el desempeño ético de las empresas.

En CertJoin, hemos alcanzado la calificación A+ del BBB, lo que refleja nuestro firme compromiso con la excelencia y la ética empresarial. Esta prestigiosa calificación es un testimonio de nuestro esfuerzo constante por mantener la confianza y satisfacción de nuestros clientes en todos los niveles de nuestra operación.

## Agile Alliance

Somos Corporate Member de Agile Alliance nos enfocamos en compartir la firmeza de nuestros valores y el compromiso con la calidad.

Agile Alliance es una organización global fundamentada en el Manifiesto para el desarrollo ágil de software. Se encarga de apoyar a las personas y organizaciones que exploran, aplican y expanden los valores, principios y prácticas ágiles.



# RESPALDO



**Badgr - Insignias digitales**  
Reconocemos las competencias, logros y conocimientos de las personas a través de insignias digitales de Open Badges  
Badgr es una plataforma de acreditación con rutas de aprendizaje apilables y registros de alumnos que se pueden compartir.



**ConnectAmericas** es la primera red social empresarial de las Américas dedicada a promover el comercio exterior y la inversión internacional.



**CertJoin** es miembro corporativo de ANSI, lo que refleja nuestro compromiso con los más altos estándares internacionales en certificación y formación profesional. Esta alianza nos permite mantenernos a la vanguardia en el desarrollo de programas alineados con las mejores prácticas globales, garantizando que nuestros estudiantes y partners accedan a certificaciones reconocidas y de calidad.



# RECURSOS

---

Plataforma e-learning 24/7

👤 Contenido de autoestudio

📺 Recursos en video

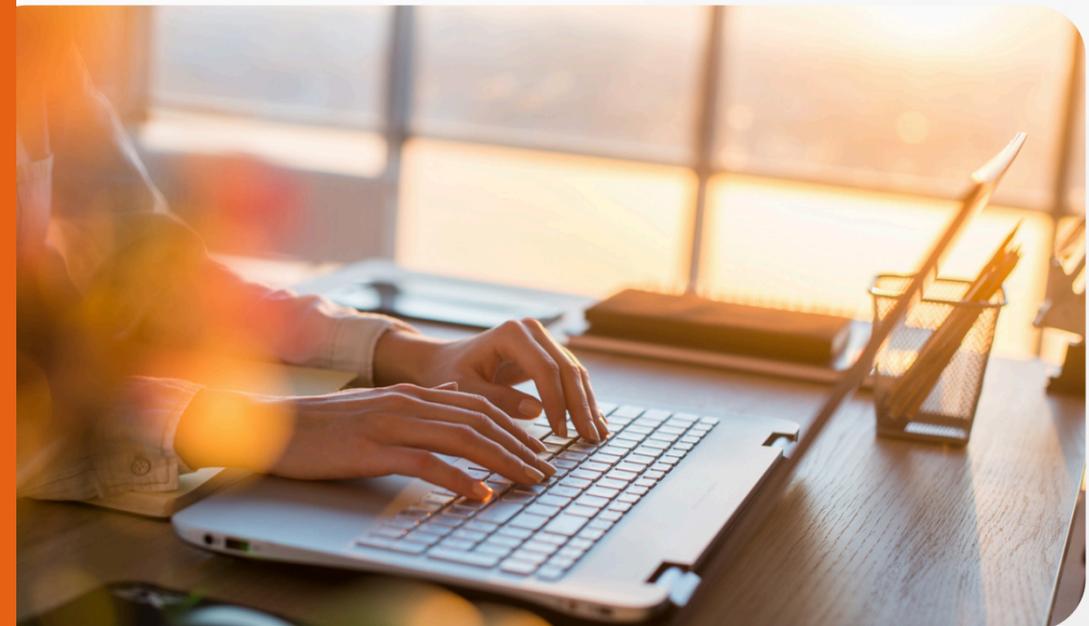
💻 Simulador web

🎯 2 intentos para aprobar el examen de certificación

🔑 Presentación del examen con Safe Exam Browser

📄 Certificado con ID único y código QR para validación

🌟 Insignia digital



# ISO/IEC 20000-1:2018 Internal Auditor Certified



# DESCRIPCIÓN

Este programa de certificación tiene como objetivo proporcionar a los participantes los conocimientos y habilidades necesarios para realizar auditorías internas de un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGST) basado en la norma ISO/IEC 20000-1:2018. Está diseñado para profesionales que buscan desarrollar competencias clave en la auditoría de servicios de TI, incluyendo la evaluación de la planificación, entrega y mejora de servicios para asegurar que cumplan con los más altos estándares internacionales. Con un enfoque práctico y alineado a las mejores metodologías de auditoría y gestión de servicios, esta certificación prepara a los participantes para identificar áreas de mejora, optimizar procesos y garantizar la eficiencia en la gestión de servicios de TI dentro de entornos tecnológicos dinámicos y globales.



# OBJETIVOS

Al finalizar la certificación ISO/IEC 20000-1:2018 Internal Auditor Certified, los participantes estarán capacitados para:

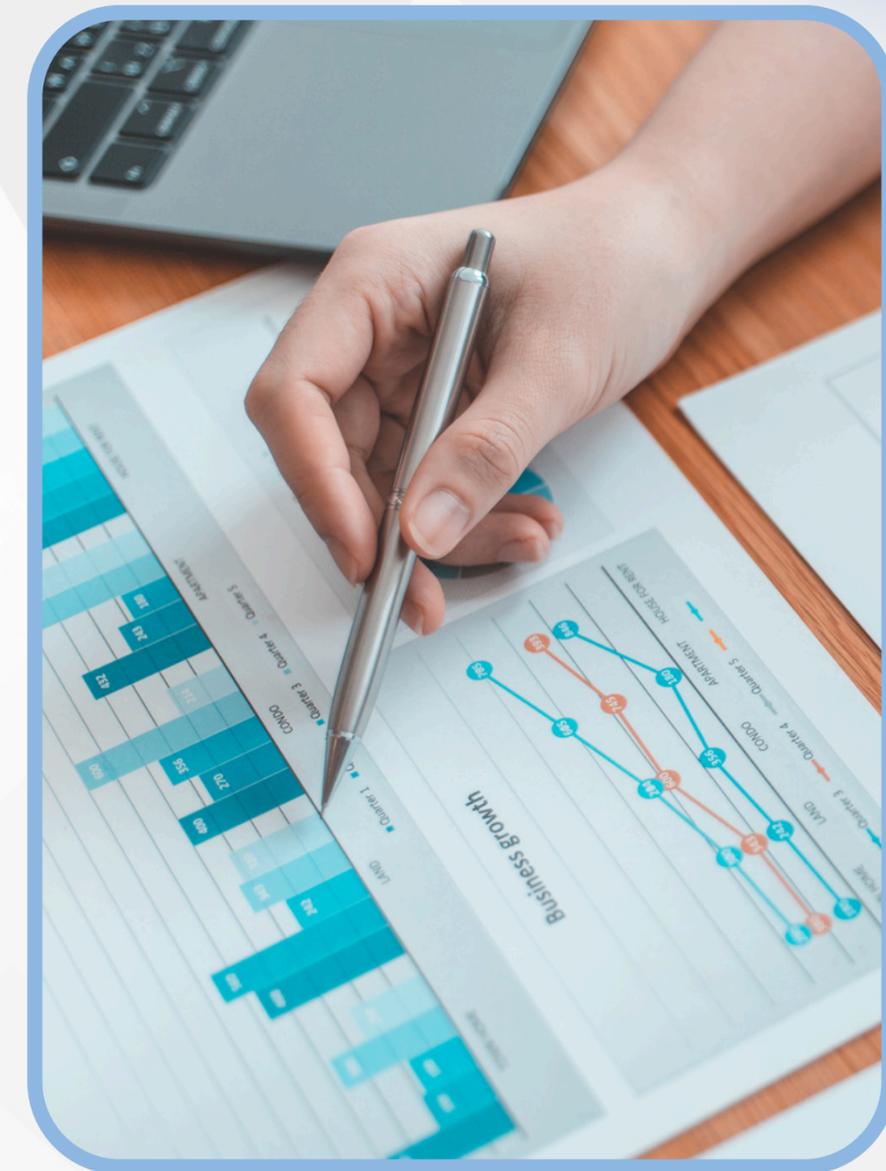
- Realizar auditorías internas en la gestión de servicios de TI, evaluando la calidad y eficiencia de los servicios.
- Liderar la implementación de procesos y controles, promoviendo la mejora continua.
- Diseñar procedimientos alineados con los estándares internacionales para optimizar la calidad de los servicios.
- Aplicar estrategias de gestión de riesgos, garantizando la resiliencia operativa.
- Impulsar la transformación digital en la gestión de servicios mediante el uso de mejores prácticas y tecnologías innovadoras.



# BENEFICIOS

Los beneficios de obtener la certificación ISO/IEC 20000-1:2018 Internal Auditor Certified incluyen:

- Reconocimiento global: Acreditación respaldada por CertJoin, validando tu experiencia en la auditoría interna de servicios de TI según estándares internacionales.
- Mejora profesional: Acceso a nuevas oportunidades laborales en organizaciones que buscan optimizar y asegurar la calidad de sus servicios de TI.
- Desarrollo de habilidades: Fortalecimiento de competencias en auditoría de servicios de TI, mejora continua y alineación con las mejores prácticas del sector.
- Networking: Conexión con una comunidad global de profesionales certificados, ampliando tu red de contactos y compartiendo conocimientos en la gestión de servicios de TI.
- Avance en la carrera: Formación que te prepara para asumir roles estratégicos en la auditoría y mejora de servicios de TI dentro de tu organización.



## DIRIGIDO A:

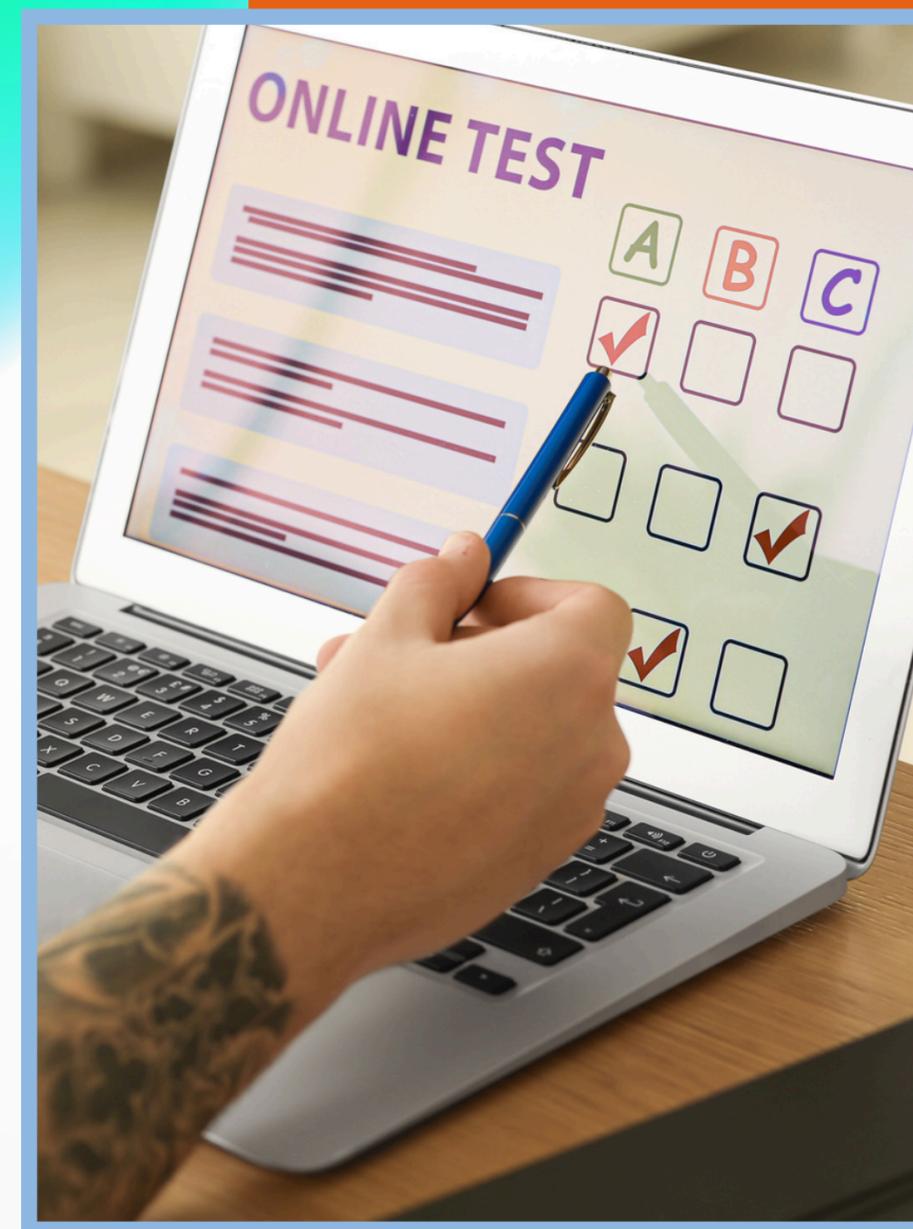
- Profesionales en gestión de servicios de TI que implementan y gestionan procesos y estrategias alineadas con los estándares internacionales.
- Gerentes y líderes de servicios de TI responsables de la auditoría interna y mejora continua de los servicios en la organización.
- Consultores y auditores que evalúan y aplican estándares de gestión de servicios de TI, asegurando el cumplimiento de políticas y normativas.
- Directores de tecnología y gestión de riesgos que supervisan la resiliencia operativa y la calidad de los servicios a través de auditorías.
- Especialistas en cumplimiento normativo que alinean los servicios de TI con las regulaciones y mejores prácticas internacionales en los procesos de auditoría.



# DETALLES DEL EXÁMEN

La certificación ISO/IEC 20000-1:2018 Internal Auditor Certified valida los conocimientos clave para realizar auditorías internas de un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGST), evaluando la calidad y eficiencia en la entrega de servicios, y asegurando la resiliencia organizacional frente a desafíos operacionales. A continuación, se presentan los detalles del examen:

- Tipo de examen: Opción múltiple, con preguntas que evalúan tanto conocimientos teóricos como prácticos en la gestión y optimización del trabajo remoto y digital.
- Duración del examen: Los candidatos tienen 1 hora (60 minutos) para completar el examen una vez que comienza.
- Número de preguntas: El examen incluye 40 preguntas cubriendo los aspectos clave del temario, desde el diseño hasta la gestión de operaciones y seguridad.
- Umbral de aprobación: Para obtener la certificación, los candidatos deben lograr al menos un 65% de respuestas correctas.
- Idiomas disponibles: El examen está disponible en Inglés y Español.



## Módulo 1: Introducción a la ISO/IEC 20000-1:2018 y Gestión de Servicios de TI

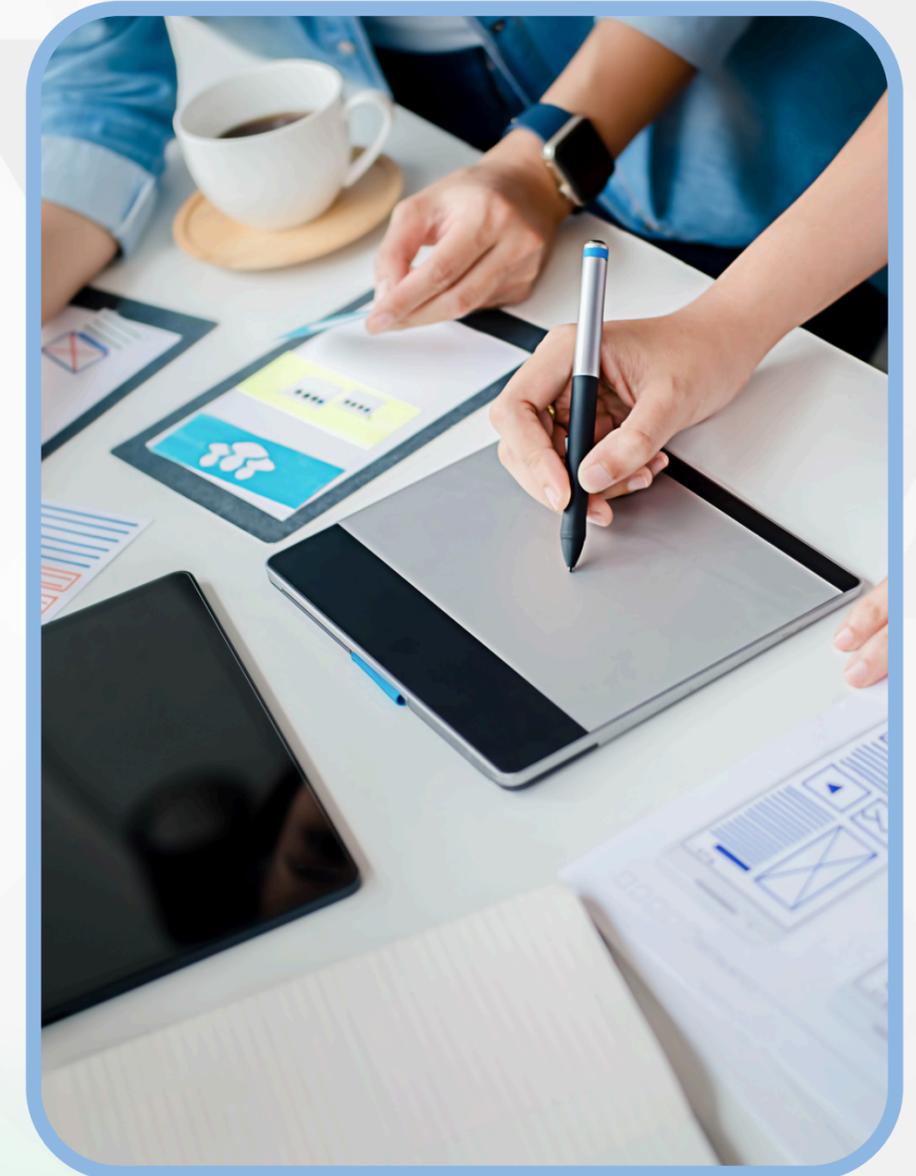
- Contexto y Antecedentes de la Norma
- Historia y evolución de la norma ISO/IEC 20000.
- Relación con otros estándares de TI (ISO/IEC 27001, ITIL, COBIT).
- Beneficios de la implementación de un SGSI basado en ISO/IEC 20000-1.
- Estructura de la Norma ISO/IEC 20000-1:2018
- Estructura de alto nivel (HLS) y su alineación con otras normas ISO.
- Cláusulas y requisitos principales.
- Términos y definiciones clave.
- Marco de Referencia para la Gestión de Servicios de TI (SGSI)
- Conceptos fundamentales de la gestión de servicios de TI.
- Procesos, políticas y objetivos del SGSI.
- Ciclo de vida de la gestión de servicios de TI.



# CONTENIDO

## Módulo 2: Requisitos del Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSI)

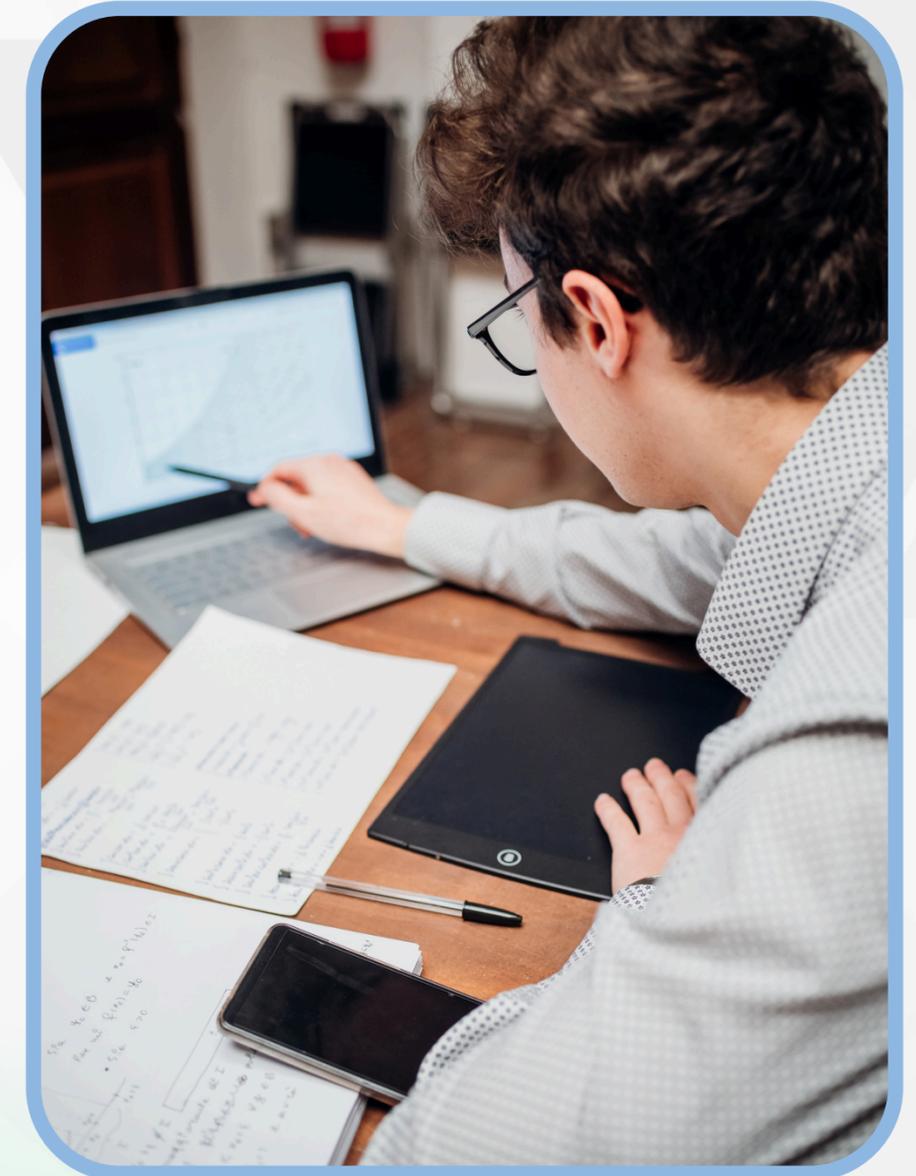
- Cláusula 4: Contexto de la Organización
- Definición del alcance del SGS.
- Identificación de partes interesadas y sus necesidades.
- Requisitos legales y contractuales aplicables.
- Cláusula 5: Liderazgo
- Compromiso de la alta dirección con el SGS.
- Establecimiento de una política de gestión de servicios.
- Definición de roles y responsabilidades clave.
- Cláusula 6: Planificación
- Evaluación de riesgos y oportunidades.
- Establecimiento de objetivos del SGS.
- Planificación de cambios en el sistema de gestión.
- Cláusula 7: Soporte
- Gestión de recursos y asignación de competencias.
- Comunicación eficaz dentro del SGS.
- Control y mantenimiento de la documentación del sistema.



# CONTENIDO

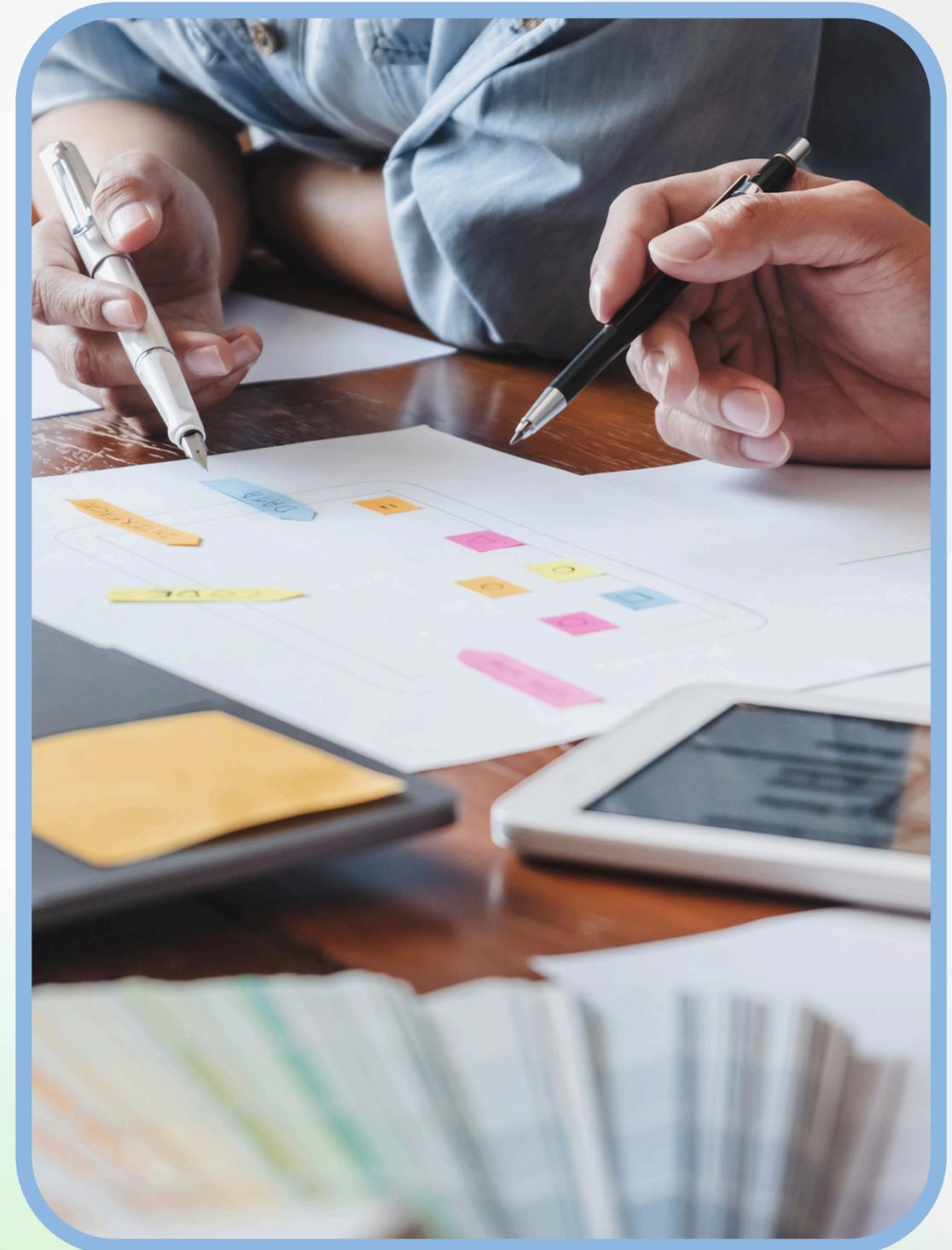
## Módulo 3: Operación, Evaluación y Mejora del SGSI

- Cláusula 8: Operación
- Diseño, transición y entrega de servicios de TI.
- Gestión de relaciones con clientes y proveedores.
- Gestión de incidentes, problemas y cambios en los servicios.
- Cláusula 9: Evaluación del Desempeño
- Auditorías internas para verificar la conformidad del SGS.
- Análisis de indicadores clave de rendimiento (KPIs).
- Revisión del SGS por parte de la dirección.
- Cláusula 10: Mejora
- Implementación de mejoras
- Implementación de mejoras basadas en la retroalimentación y auditorías.



## Módulo 4: Auditoría Interna del SGSI

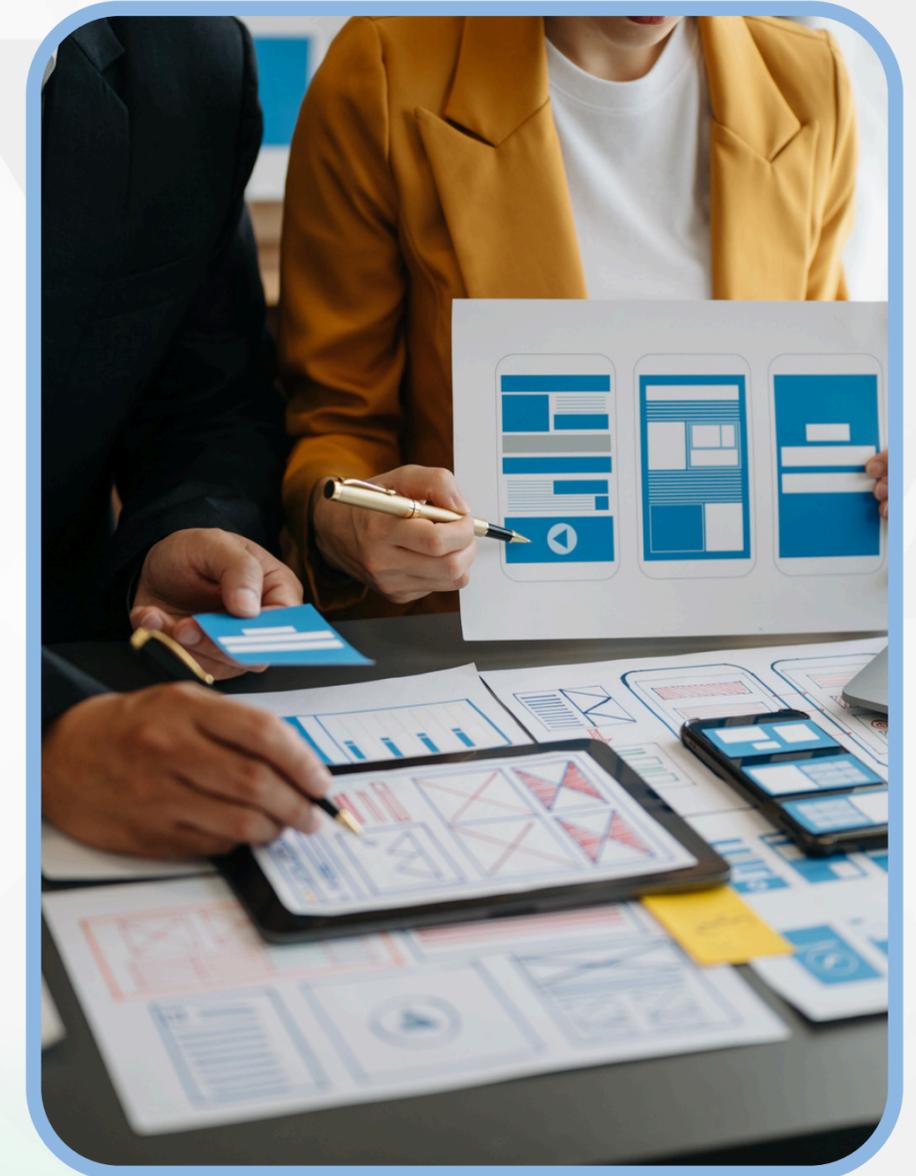
- Fundamentos de la Auditoría Interna
- Principios de auditoría según ISO 19011.
- Roles y responsabilidades del auditor interno.
- Tipos de auditorías (internas, externas, de certificación).
- Planificación y Preparación de la Auditoría
- Desarrollo del plan de auditoría.
- Preparación de listas de verificación y preguntas de auditoría.
- Selección del equipo auditor.
- Ejecución de la Auditoría
- Técnicas de entrevista y recopilación de evidencia.
- Identificación de no conformidades y oportunidades de mejora.
- Comunicación efectiva durante la auditoría.
- Informe y Seguimiento de la Auditoría
- Elaboración del informe de auditoría.
- Presentación de hallazgos y recomendaciones.
- Seguimiento de acciones correctivas y cierre de no conformidades.



# CONTENIDO

## Módulo 5.1: El Rol del Auditor Interno en la Certificación ISO/IEC 20000-1:2018

- Función del Auditor Interno en el Proceso de Certificación
- Evaluación del Cumplimiento Normativo
- Auditoría Interna para la Certificación
- Mantenimiento y Mejora Continua del SGSI
- Simulacros de Auditoría: La Herramienta del Auditor Interno
- Simulación de Auditoría Interna y Externa
- Auditoría Cruzada: Evaluación por Equipos Independientes Dentro de la Organización
- Auditoría Simulada con un Experto Externo: Evaluación Previa a la Certificación por Consultores Especializados
- Identificación de Áreas Críticas Antes de la Certificación
- Gestión de Cambios: Evaluación de la Trazabilidad y Control de Cambios en los Servicios de TI
- Monitoreo de la Calidad del Servicio: Validación del Uso de Indicadores y Reportes de Desempeño



# CONTENIDO

## Módulo 5..2 :El Rol del Auditor Interno en la Certificación ISO/IEC 20000-1:2018

- Control de Acceso y Seguridad en TI: Asegurar que los Procedimientos de Seguridad Estén Documentados y Aplicados
- Preparación del Personal para la Auditoría de Certificación
- Estrategias del Auditor Interno para Garantizar el Éxito en la Certificación
- Vincular la Gestión de Servicios de TI con los Objetivos Estratégicos del Negocio
- Supervisión del Mantenimiento de la Documentación y Registros
- Asegurar que Todos los Procedimientos Estén Registrados y Accesibles
- Validar que las Acciones Correctivas Sean Documentadas y Verificadas en Futuras Auditorías
- Identificar Procesos Críticos Propensos a No Conformidades
- Implementar Controles Preventivos Antes de la Auditoría Externa
- Realizar Seguimientos de Riesgos Detectados en Auditorías Previas



# RECURSOS

- Contenido de autoestudio
- Simulador web para el examen de certificación
- 2 intentos para aprobar el examen de certificación
- Presentación de examen con
  - Safe Exam Browser
- Insignia digital



Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial de este material por cualquier medio electrónico o mecánico, sin autorización de CertJoin.

It is forbidden the total or partial copying of this content without the express and written permission of CertJoin