

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.



 Accreditation body for Agile, Scrum, Data Science, Cybersecurity, DevOps, Digital Marketing, Ethical Hacking, and ISO Standards.

 AAA Member

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

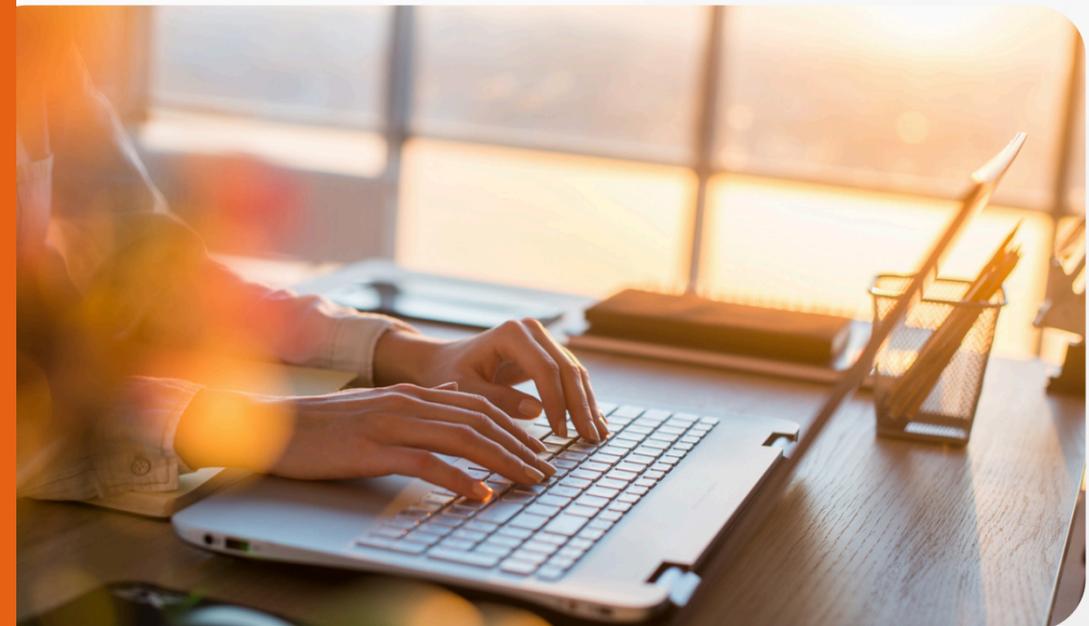
💻 Simulador web

🎯 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 Lead Auditor Certified



DESCRIPCIÓN

Este programa de certificación tiene como objetivo proporcionar a los participantes los conocimientos y habilidades necesarios para liderar auditorías 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 garantizar el cumplimiento de 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 liderar auditorías efectivas, identificar áreas de mejora, optimizar procesos y asegurar 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 Lead Auditor Certified, los participantes estarán capacitados para:

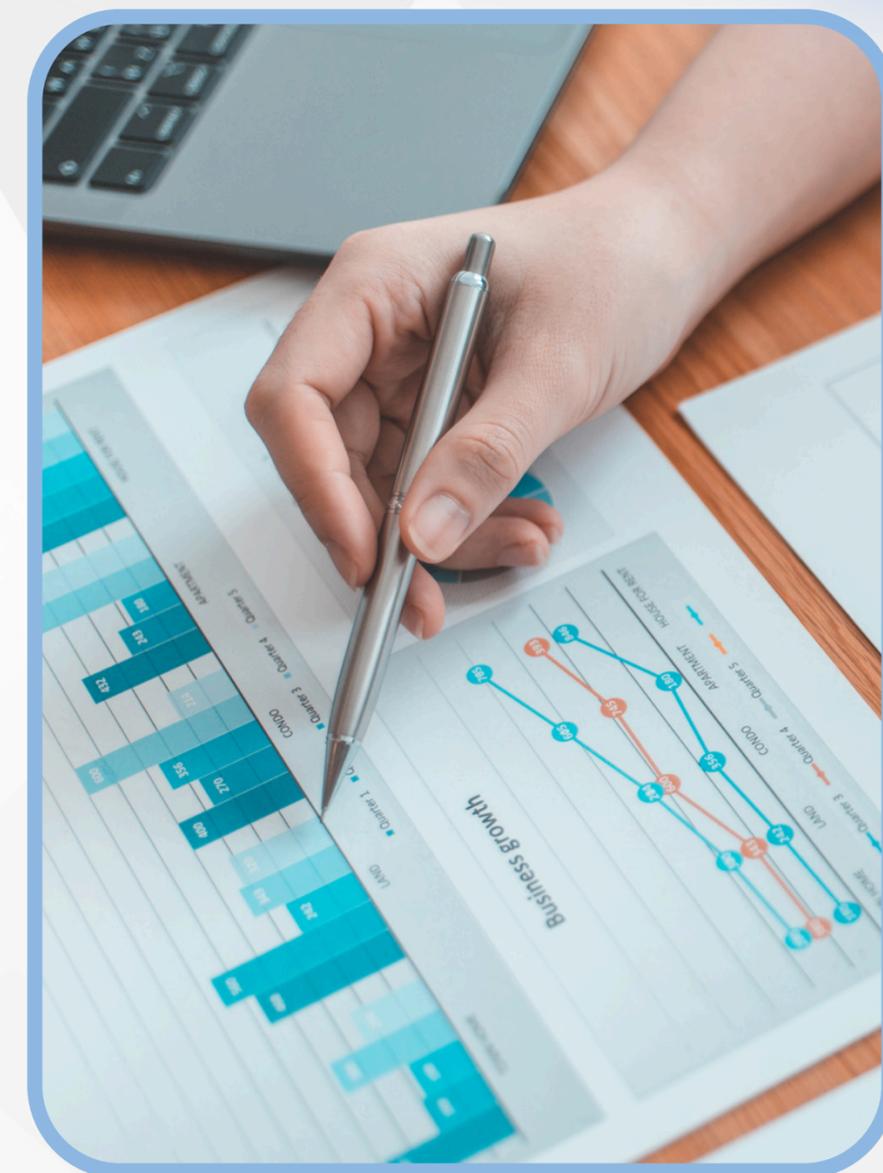
- Liderar auditorías en la gestión de servicios de TI, evaluando la calidad y eficiencia de los servicios.
- Dirigir la implementación de procesos y controles, promoviendo la mejora continua en toda la organización.
- Diseñar y desarrollar procedimientos de auditoría alineados con los estándares internacionales para optimizar la calidad de los servicios.
- Aplicar estrategias de gestión de riesgos, garantizando la resiliencia operativa a través de auditorías efectivas.
- Impulsar la transformación digital en la gestión de servicios, aplicando mejores prácticas y tecnologías innovadoras en los procesos de auditoría.



BENEFICIOS

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

- Reconocimiento global: Acreditación respaldada por CertJoin, validando tu experiencia en la auditoría 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:

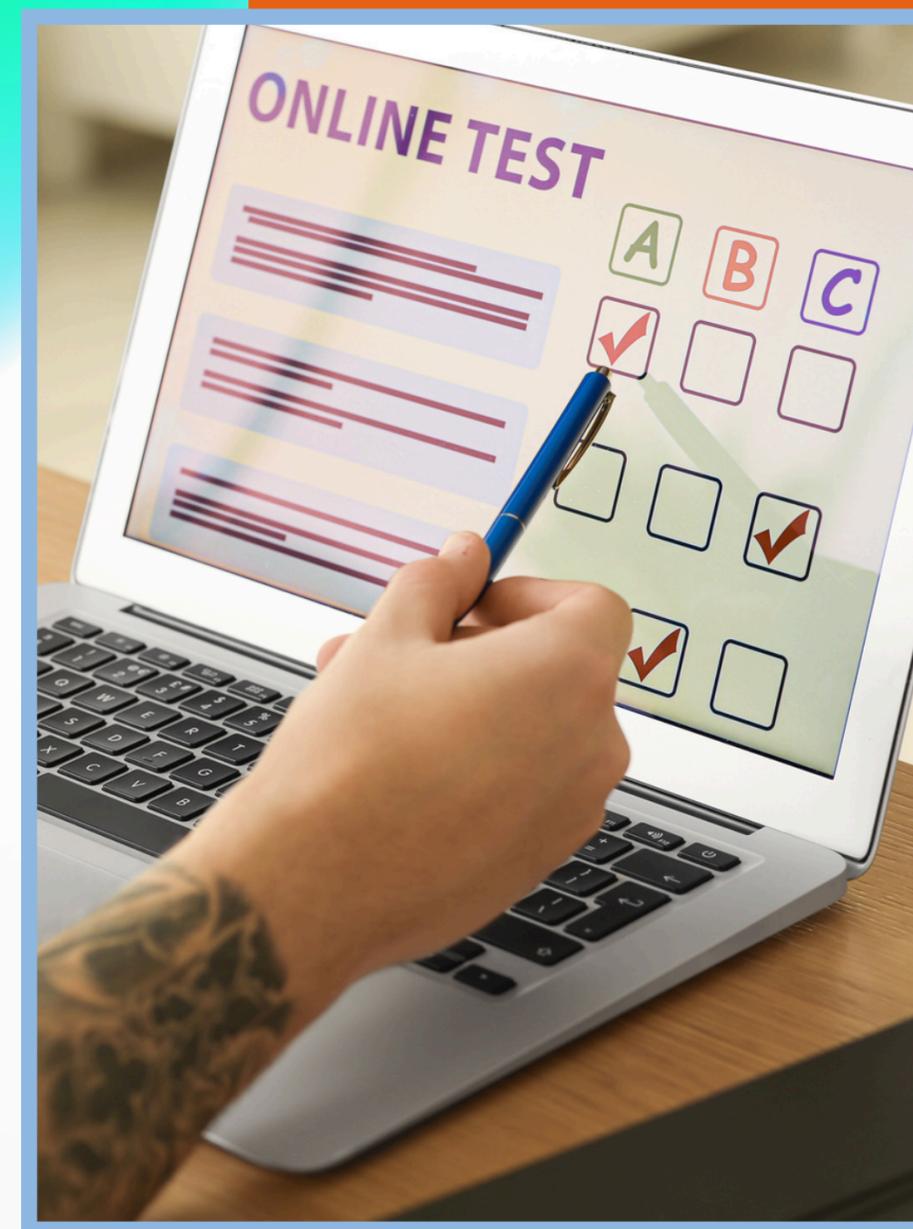
- Profesionales en gestión de servicios de TI que implementan y gestionan procesos y estrategias alineadas con los estándares internacionales.
- Gerentes y líderes de servicios de TI responsables de la auditoría interna y la mejora continua de los servicios dentro de la organización.
- Consultores y auditores que evalúan y aplican estándares de gestión de servicios de TI, asegurando el cumplimiento de políticas y normativas internacionales.
- Directores de tecnología y gestión de riesgos que supervisan la resiliencia operativa y la calidad de los servicios a través de auditorías estratégicas.
- 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 Lead Auditor Certified valida los conocimientos clave para liderar 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 70% de respuestas correctas.
- Idiomas disponibles: El examen está disponible en Inglés y Español.



Módulo 1: Introducción a ISO/IEC 20000-1:2018

- Introducción a la gestión de servicios de TI y su importancia.
- Historia y evolución de la norma ISO/IEC 20000.
- Relación con otras normas (ISO 9001, ITIL, COBIT, ISO/IEC 27001).
- Beneficios de la certificación en ISO 20000-1.
- Términos y definiciones clave.
- Estructura de alto nivel (HLS) y enfoque basado en procesos.

Módulo 2: Requisitos de ISO/IEC 20000-1:2018

- Contexto de la organización y partes interesadas.
- Liderazgo y compromiso de la alta dirección.
- Planificación del SGS y gestión de riesgos.
- Gestión de recursos y competencias del personal.
- Diseño, entrega y mejora de servicios.
- Gestión de la relación con proveedores.
- Evaluación del desempeño y mejora continua.



CONTENIDO

Módulo 3: Principios y Tipos de Auditoría

- Definición de auditoría y principios de auditoría según ISO 19011.
- Tipos de auditoría:
- Auditoría interna.
- Auditoría de segunda parte (a proveedores).
- Auditoría de tercera parte (certificación).
- Enfoque basado en riesgos en la auditoría.
- Ética y código de conducta del auditor líder.

Módulo 4: Planificación y Preparación de una Auditoría Externa

- Criterios y alcance de la auditoría.
- Desarrollo del programa de auditoría.
- Identificación y análisis de riesgos de auditoría.
- Preparación de listas de verificación y preguntas de auditoría.
- Comunicación con el cliente de auditoría.
- Coordinación del equipo auditor.

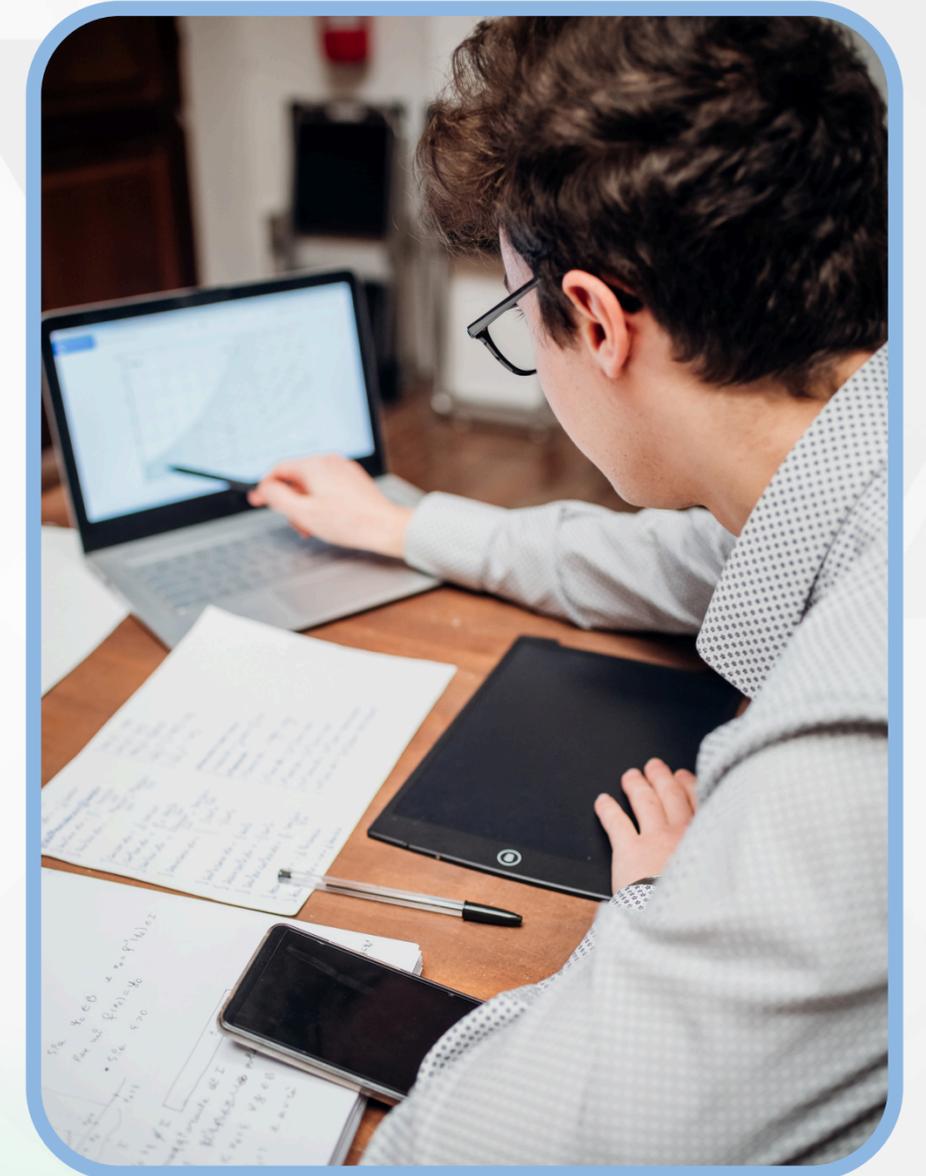


Módulo 5: Ejecución de la Auditoría Externa

- Desarrollo de la reunión de apertura.
- Técnicas de recopilación de evidencia:
- Entrevistas.
- Observación directa.
- Revisión documental.
- Identificación de hallazgos de auditoría:
- No conformidades mayores y menores.
- Oportunidades de mejora.
- Gestión de conflictos durante la auditoría.

Módulo 6: Informe y Cierre de la Auditoría Externa

- Redacción del informe de auditoría.
- Presentación y comunicación de hallazgos.
- Reunión de cierre: estrategias para transmitir resultados.
- Seguimiento de acciones correctivas y mejora continua.

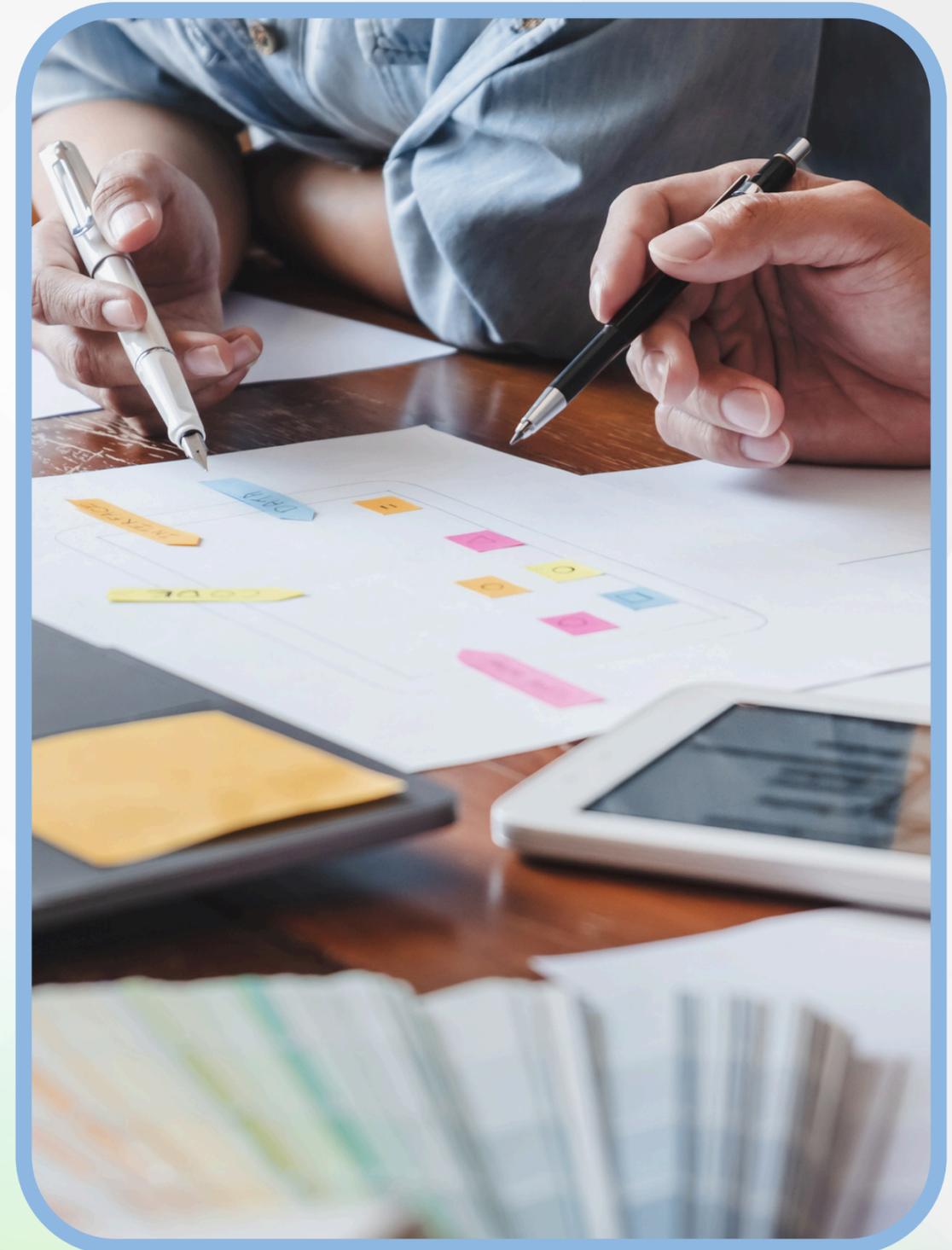


Módulo 7: Competencias del Auditor Líder

- Responsabilidades y autoridad del auditor líder.
- Habilidades de liderazgo y gestión de equipos de auditoría.
- Toma de decisiones y gestión de conflictos.
- Desarrollo de juicio profesional y pensamiento crítico.
- Evaluación de desempeño del equipo auditor.

Módulo 8: Técnicas Avanzadas para Auditores Líderes

- Evaluación de la efectividad del SGS:
- Análisis de métricas e indicadores clave (KPIs).
- Evaluación de la madurez del sistema de gestión.
- Manejo de situaciones complejas:
- Auditorías en entornos multiculturales.
- Manejo de resistencia al cambio y conflictos.
- Mejores prácticas y lecciones aprendidas de auditores líderes certificados.



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