

ISO 20000:2018 – Auditor Interno

Código: CERMIND-014

Propuesta de Valor: CERTMIND

Duración: 20 Horas



Mediante la realización de auditorías internas efectivas, usted puede asegurarse de que el sistema de gestión de servicios de TI de su organización mejora continuamente y alcanza su máximo potencial. Basándose en la ISO / IEC 20000-1:2011 e ISO 19011:2002, este curso de dos días le guiará en el proceso de auditoría interna de un sistema de gestión de TI, desde la planificación y la realización de la auditoría hasta el informe de las conclusiones y el establecimiento de las acciones correctivas.

El participante desarrollará habilidades para llevar a cabo la auditoría, mediante la participación en ejercicios prácticos. También aprenderá a personalizar el marco de la auditoría interna para adaptarse a su organización, y que se pueda integrar con la ISO 20000 :2018 y con otros sistemas de gestión, tales como la ISO 9001:2008.

AUDIENCIA

- Este curso 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.

PRE REQUISITOS

- 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.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dominar los conceptos básicos y el contexto de la norma ISO 20000:2018. entender los conceptos básicos relacionados con los Sistemas de Gestión de Servicio (SGS).
- Comprender las partes que conforman la norma ISO 20000, entendiendo claramente su alcance.
- 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).
- 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.
- Comprende las fases para la realización de una auditoría interna, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 19011.
- Comprender la importancia de evaluar y mantener la competencia de un auditor, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 19011.

CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificado oficial de **CERTMIND**.
- Este curso lo prepara para la certificación **ISO 20000 – Auditor Interno**.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS
- 1.2. HISTORIA DE ISO 20000
- 1.3. ENFOQUE DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
- 1.4. ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL DEL ANEXO SL
- 1.5. ALINEACIÓN DE LA NORMA CON ITIL E ISO 27000
- 1.6. PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS Y DE ORGANIZACIONES
- 1.7. ALCANCE Y BENEFICIOS DE LA NORMA

2. CONCEPTOS ISO 20000

- 2.1. COMPRENDER EL CONCEPTO DE GESTIÓN DE PROCESOS DE T.I
- 2.2. COMPRENDER EL CONCEPTO DE SISTEMA DE GESTIÓN
- 2.3. COMPRENDER QUÉ ES UN ESTÁNDAR
- 2.4. CONOCER E IDENTIFICAR DIFERENTES MEJORES PRÁCTICAS Y DÓNDE SE PUEDEN UBICAR DENTRO DEL SGS.
- 2.5. ENTENDER QUÉ ES UN SERVICIO DE T.I.

3. PARTES DE ISO 20000

- 3.1. ISO 20000 PARTE 1
- 3.2. ISO 20000 PARTE 2
- 3.3. ISO 20000 PARTE 3
- 3.4. ISO 20000 PARTE 6
- 3.5. ISO 20000 PARTE 7
- 3.6. ISO 20000 PARTE 10

4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO

- 4.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.
- 4.2. LIDERAZGO
- 4.3. PLANIFICACIÓN
- 4.4. SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS.
- 4.5. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS
- 4.6. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
- 4.7. MEJORA

5. DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA

- 5.1. GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA
- 5.2. REALIZAR LA AUDITORÍA
- 5.3. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE UN AUDITOR

★ BENEFICIOS

- En este curso los alumnos planificarán y ejecutarán 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.