



SISTEMA DE GESTIÓN

CURSO ONLINE:
AUDITOR INTERNO DE
SISTEMAS DE GESTIÓN
DE SERVICIOS DE TI
SEGÚN ISO 20000 -1:2018

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Modalidad: Online

Fecha: Del 12 al 15 de agosto de 2025

Sesiones: Martes a viernes

Horarios: De 8:00 a 12:00 hrs.

Inversión: Bs. 2650

Contacto: Ronie Kruklis

Cel. 62100810 - email: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVO

El objetivo del curso es el de presentar los pasos necesarios para el entendimiento de un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (SGSTI) según ISO 20000-1, con el fin de poder planificar, realizar y seguir las auditorías internas según la Norma ISO 19011. Está destinado a aquellas personas que deseen implementar o verificar la eficacia de un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información según la norma ISO 20000-1.

MATERIAL DE APOYO

Los participantes recibirán individualmente acceso a nuestro campus virtual para acceder al contenido del curso.

EXAMEN

El último día se tomará un examen online, que será elaborado y corregido por TÜV Rheinland Argentina.



CURSO ONLINE:
AUDITOR INTERNO DE
SISTEMAS DE GESTIÓN
DE SERVICIOS DE TI
SEGÚN ISO 20000 -1:2018



SISTEMA DE GESTIÓN

CERTIFICACIÓN

Aquel participante que supere con éxito el examen recibirá certificado de aprobación. Caso contrario recibirán certificado de asistencia emitido por el TÜV Rheinland de Argentina.

DURACIÓN

16 horas reloj

CONTENIDO

Módulo I: Introducción al sistema de gestión de la calidad

Este módulo tiene por objetivo presentar la norma ISO/IEC 20000-1:2018 y los principales conceptos y definiciones aplicables basados en la “estructura de alto nivel”.

- Introducción
- Términos y definiciones □ La estructura de alto nivel (HLS) □ ¿Por qué ISO/IEC 20000-1:2018?
- Objetivos de la ISO/IEC 20000-1:2018
- Factores de éxito
- Beneficios de un sistema de gestión de servicios
- Visión global de la ISO/IEC 20000-1:2018

Módulo II: Requisitos del sistema de gestión de servicios según ISO/IEC 20000-1:2018

Este módulo tiene por objetivo revisar en detalle los requisitos de la norma ISO 20000-1:2018 y su aplicación desde el punto de vista del auditor en sistemas de gestión.

- Objeto y campo de aplicación

CENACE – UPSA Fundación Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra

Av. Paraguará y 4to. Anillo. Tel.: + 591 (3) 3464000 Int. 218. Celular: 62100810. email: cenace@upsa.edu.bo



SISTEMA DE GESTIÓN

CURSO ONLINE: AUDITOR INTERNO DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI SEGÚN ISO 20000 -1:2018

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño Mejora

Módulo III: Procedimientos y técnicas de auditoría

Este módulo tiene por objeto presentar los requisitos y lineamientos principales para realizar auditorías de sistemas de gestión de la calidad acorde a la norma ISO 9001:2015.

- Conceptos y definiciones generales
- La norma ISO 19011 y los procedimientos de auditoría
- Actividades previas a la auditoría, revisión de la documentación, plan de auditoría y elaboración de listas de verificación
- Realización de las actividades de la auditoría in-situ, recopilación y verificación de la información
- Interpretación de situaciones de auditoría y generación de hallazgos (observaciones y no conformidades)
- Evaluación de la información obtenida, revisión de los hallazgos y conclusiones de la auditoría
- Actividades post-auditoría, informe y seguimiento de los hallazgos
- Técnicas de auditoría, técnicas de preguntas, herramientas de apoyo para auditorías
- La situación psicológica del auditor, el comportamiento del auditor
- Ejercicios y trabajos prácticos, talleres y estudio de caso

CURSO ONLINE: AUDITOR INTERNO DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI SEGÚN ISO 20000 -1:2018



SISTEMA DE GESTIÓN

- Requisitos para la calificación y competencia de auditores, atributos personales del auditor

Módulo IV: Implementación de Sistemas de Gestión, Certificación y Acreditación

Este módulo tiene por objetivo dar a conocer el proceso necesario para la implementación de un sistema de gestión, la certificación, seguimiento y el respaldo que tiene el proceso de auditorías de tercera parte.

- El proyecto de implementación de un sistema de gestión, planificación y cronograma
- Certificación de un sistema de gestión
- Respaldo de los certificados, el modelo de acreditación internacional ☐ Certificación de auditores

MODALIDAD AULA VIRTUAL

Las capacitaciones en aula virtual se llevan a cabo como un curso normal en un aula y a una hora fija programada. Sin embargo, es flexible en cuanto a la ubicación y puede participar en línea desde cualquier lugar. Con la ayuda de una herramienta (Pc, Notebook, Tablet), los participantes y docente están conectados en un aula virtual. La ventaja del aula virtual es que puede hacerle preguntas al docente o debatir con los demás participantes, de forma similar a una formación clásica en el aula.

REQUISITOS

Pc, Notebook o Tablet con una conexión a Internet estable y auriculares.