

CURSO:

**AUDITOR INTERNO DE
SISTEMAS DE GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS TI SEGÚN
ISO/IEC 20000-1:2018**



SISTEMAS DE GESTIÓN

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.

PÚBLICO OBJETIVO

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.

DURACIÓN

16 hrs. reloj

METODOLOGÍA

- Exposición dialogada del instructor con presentaciones PowerPoint.
- Ejercitación grupal.
- Debate entre los participantes.

CERTIFICACIÓN

Aquellos participantes que superen con éxito el examen recibirán certificado de aprobación emitido por TÜV Rheinland Argentina, caso contrario recibirán certificado de asistencia.

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”.

CURSO:

**AUDITOR INTERNO DE
SISTEMAS DE GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS TI SEGÚN
ISO/IEC 20000-1:2018**



SISTEMAS DE GESTIÓN

- 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
- 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

CURSO:

**AUDITOR INTERNO DE
SISTEMAS DE GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS TI SEGÚN
ISO/IEC 20000-1:2018**



SISTEMAS DE GESTIÓN

- 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
- 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