+ IA

Plan de Estudios



ISO 20000:2018

Auditor Interno

entre ágiles®

certmind

Versión: 10-abr-26

Estamos emocionados de darte la bienvenida a la comunidad de **Entre Ágiles**, esperando que disfrutes con nosotros de nuestra pasión: compartir conocimiento y grandes experiencias.

Queremos contarte que este proyecto es el resultado de la suma de esfuerzos y nuestra experiencia a lo largo de más de 10 años, en los que tu participación y apoyo fueron la clave para alcanzar grandes logros, y justamente por eso queremos que hagas parte de esta nueva era: ¡porque sabemos que tienes mucho que aportar y que entre todos haremos crecer esta comunidad!

"La educación no es preparación para la vida; la educación es la vida en sí misma"

John Dewey

Acerca
del curso

Esta norma establece un conjunto de requisitos para un sistema de gestión de servicios de tecnologías de la información (TI) que pueda ayudar a las organizaciones a mejorar la calidad de sus servicios de TI y la satisfacción del cliente.

¿Qué vas a lograr?

Lograrás la competencia técnica para liderar programas de auditoría, evaluar el desempeño organizacional bajo la norma ISO 20000:2018 y garantizar la eficiencia en la entrega de servicios tecnológicos con un respaldo profesional internacional.

Modalidad

Online

(Clases en vivo)

Duración

18 Horas

(6 Sesiones)

¿Para quién es?

- **Líderes de TI y Servicios:** Profesionales interesados en la gestión de servicios de tecnología bajo estándares internacionales.
- **Auditores y Consultores:** Especialistas que buscan validar su capacidad para evaluar Sistemas de Gestión de Servicio (SGS).
- **Roles Técnicos**: Ingenieros de soporte, analistas de riesgos y especialistas en proyectos de TI.

Aplicación laboral

- **Gestión de Servicios:** Diseña, implementa y mejora los requisitos de la norma ISO 20000 para optimizar la entrega de servicios.
- **Ejecución de Auditorías:** Planifica y coordina auditorías internas utilizando las directrices de la norma ISO 19011:2018.
- **Control Operativo:** Realiza entrevistas, elabora reportes de hallazgos y clasifica evidencias durante las inspecciones técnicas.

Metodología

- **Fundamentos de Gestión:** Estudio del Anexo SL (estructura de alto nivel), historia de la norma y enfoque en procesos de TI.
- **Estructura del Estándar:** Análisis profundo de las partes de la norma (desde la parte 1 hasta la 10) y sus beneficios organizacionales.
- **Ciclo de Auditoría:** Entrenamiento en el inicio, preparación, realización y finalización de actividades de auditoría, incluyendo el seguimiento.

Entregables

- **Certificación Internacional:** Título oficial de ISO 20000:2018 - Auditor Interno emitido por CertMind.
- **Insignia Digital:** Badge digital para reconocimiento profesional en redes y plataformas.
- **Mantenimiento:** Certificación con vigencia de 5 años, renovable mediante el registro de 30 PUC's (Créditos de Actualización Profesional).

Temas del curso

- Introducción
- Conceptos ISO 20000
- Partes de ISO 20000
- Requisitos del Sistema de Gestión de Servicio
- Directrices para la auditoría

Temas **detallados**

1. Introducción

- Qué es un Sistema de Gestión de Servicios.
- Historia de ISO 20000.
- Enfoque de la última actualización.
- Estructura de alto nivel del anexo SL.
- Alineación de la norma con ITIL e ISO 27000.
- Proceso de certificación de personas y de organizaciones.
- Alcance y beneficios de la norma.

2. Conceptos ISO 20000

- Comprender el concepto de Gestión de Procesos de T.I.
- Comprender el concepto de Sistema de Gestión.
- Comprender qué es un estándar.
- Conocer e identificar diferentes mejores prácticas y dónde se pueden ubicar dentro del SGS.
- Entender qué es un servicio de T.I.

3. Partes de ISO 20000

- ISO 20000 parte 1.
- ISO 20000 parte 2.
- ISO 20000 parte 3.
- ISO 20000 parte 6.
- ISO 20000 parte 7.
- ISO 20000 parte 10.

4. Requisitos del Sistema de Gestión de Servicio

- Contexto de la organización.
- Liderazgo.
- Planificación.
- Soporte del Sistema de Gestión de Servicios.
- Operación del Sistema de Gestión de Servicios.
- Evaluación de desempeño.
- Mejora.

Temas detallados

5. Directrices para la auditoría

Gestión de un programa de auditoría

- Principios de auditoría.
- Definición de los objetivos del programa de auditoría.
- Definición del programa de auditoría.
- Implementación del programa de auditoría.
- Seguimiento del programa de auditoría.
- Revisión y mejora del programa de auditoría.

Realizar la auditoría

- Inicio de la auditoría.
- Preparación de las actividades de auditoría.
- Realización de las actividades de auditoría.
- Preparación y distribución del informe de auditoría.
- Finalización de la auditoría.
- Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría.

Competencia y evaluación de un auditor

- Determinar la competencia del auditor.
- Establecer los criterios de evaluación del auditor.
- Selección del método de evaluación del auditor.
- Realización de la evaluación del auditor.
- Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor.

Examen de certificación

Curso ISO 20000: 2018

Número de preguntas: 40
Formato: Opción múltiple
Duración: 60 minutos
¿Con cuánto apruebo?: 28/60
Tipo: en Línea
Libro abierto/notas: No
Certificación: ISO 20000 Internal Auditor



Ente Certificador:

certm:nd
We Certificate Your Skills
Authorized Training Organization



Contáctanos

Colombia

Teléfono: (+57) 305 812 0792 - (+57) 314 395 4159

Dirección: Cra. 28 #73-30, Bogotá

Correo: info@entreagiles.com

Estados Unidos

Teléfono: 1-9546558281

Dirección: 210 ne 45th St, Oakland park, FL 33334