

# Plan de Estudios

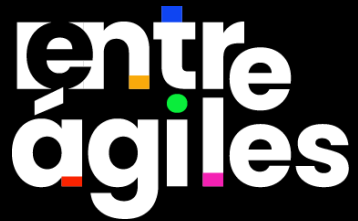


## ISO 20000:2018

### Auditor Interno

entre  
ágiles

certm:nd



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 entrenamiento

El propósito de la Certificación de **ISO 20000** es establecer 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. La norma se centra en la gestión de servicios de TI y establece un marco para la provisión de servicios de TI eficientes y efectivos, con un enfoque en la comprensión de las necesidades del cliente, la provisión de **servicios de calidad y la mejora continua**.

**Modalidad**

**Online**

(Clases en vivo)

**Duración**

**18 Horas**

(6 Sesiones)

# Examen de certificación

## Entrenamiento 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:



Authorized  
Training  
Organization



# 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

## 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

## 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.

## 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

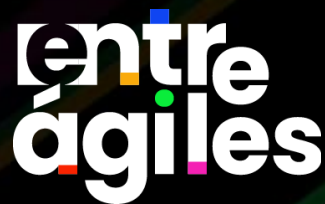
### Competencia y evaluación de un auditor

- 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.

### 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

# Contáctanos



## Colombia



Teléfono: (+601) 768 32 57 - (+57) 305 812 0792

Dirección: Cra. 28 #73-30, Bogotá

## Estados Unidos



Teléfono: 1-9546558281

Dirección: 210 Ne 45Th Oakland Park

Fort Lauderdale, FL 33334

## España



Teléfono: (+34) 605366863

Dirección: Calle de Valle de Oro, 50,  
28019 Madrid

