

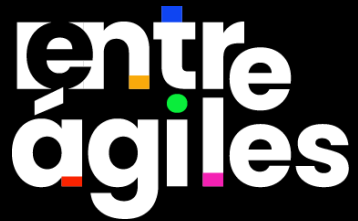
+ IA

# 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 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.
- **Audidores 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.

## 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.

# 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



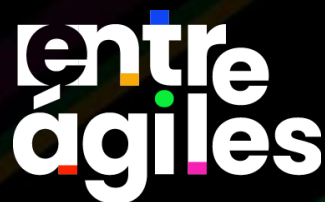
## Ente Certificador:



Authorized  
Training  
Organization



# Contáctanos



## Colombia

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

Dirección: Cra. 28 #73-30, Bogotá

Correo: [info@entreagiles.com](mailto:info@entreagiles.com)



## Estados Unidos

Teléfono: 1-9546558281

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

