

Audidores Internos en Gestión del Servicio de T.I. basado en ISO/IEC 20000

Descripción del Curso

Este curso está diseñado para proporcionar conocimiento práctico del ciclo de la auditoría interna (auditoría de primera parte) en gestión de servicios de TI. También cubre el conocimiento y las técnicas para las auditorías externas (auditorías de segunda parte), así como las auditorías de certificación (auditorías de tercera parte).

Los candidatos que aprueben el examen recibirán una confirmación aceptada internacionalmente de su habilidad de aplicar el conocimiento y las competencias de auditoría en un ambiente de gestión del servicio de TI basados en ISO/IEC 20000.

Audiencia

Este curso está dirigido a prestadores de servicios tanto internos como externos en un ambiente de ISO/IEC 20000, o que tengan interés en estas normas, aunque su organización no esté certificada. Algunos roles específicos que podrían beneficiarse de este curso incluyen:

Auditor o asesor, Representantes del cliente, Alta dirección / Gerentes
Representantes de partes interesadas
Proveedores de TI, Especialistas de proyectos
Consultores en ITSM, Académicos que enseñen ITSM
Individuos que quieran demostrar competencias en ITSM
Audidores de Sistemas de Calidad en Servicios

Objetivos

Proveer a los participantes con conocimiento teórico y práctico del ciclo de auditoría y ayudarles a comprender:

- ✓ Cómo establecer un plan para auditar un sistema de ITSM basado en el conjunto de las normas ISO/IEC 20000.
- ✓ Cómo preparar y llevar a cabo auditorías.
- ✓ Cómo preparar a la organización para auditorías externas.
- ✓ Cómo guiar un equipo de auditores internos y expertos técnicos.
- ✓ Cómo documentar, clasificar e interpretar los resultados de las auditorías.
- ✓ Cómo identificar y reportar las no conformidades.
- ✓ Cómo comunicar los resultados de las auditorías de forma precisa y sustancial a las partes interesadas.
- ✓ Cómo monitorear la corrección de las no conformidades.
- ✓ Cómo guiar a la organización en las acciones preventivas y correctivas.

Audidores Internos en Gestión del Servicio de T.I. basado en ISO/IEC 20000

Metodología

- ✓ Se realizan sesiones presenciales facilitando grupos de discusión y análisis, gracias a los escenarios planteados por el instructor y de los cuales adquirió su experiencia, de esa forma se orientará el curso para cumplir los objetivos de aprendizaje, los participantes logran un “conocimiento aplicado” de los módulos tratados, aprovechando la combinación de la experiencia junto al material pedagógico. El curso fue diseñado, en conjunto, por consultores certificados en ISO/IEC 20000 y con amplia experiencia en proyectos de implementación de las mejores prácticas de ITIL® en grandes empresas.
- ✓ Nuestros instructores son especialistas certificados, con amplia experiencia profesional como consultores y auditores de Gestión de T.I., lo cual permite una fluida comunicación para la atención de consultas en escenarios específicos para empresas del sector real.
- ✓ Está estructurado en unidades temáticas, cada una de las cuales presenta una parte de la teoría seguida de ejercicios de práctica.
- ✓ El material utilizado está en español e incluye teoría, ejercicios de práctica e información complementaria.

Inversión

Tiempo: 24 horas en horario de Lunes a Viernes de 6:00 p.m. a 10:00 p.m.

Incluye:

1. Material Acreditado en idioma Español
2. Certificado de Asistencia emitido por EXIN.

Para mayor información:

**TCM Tecnologías con
Clase Mundial.**

658 2979 - 3183864915

e-mail: contactenos@tcm-ti.com

**Calle 118 No. 19 -52 Of. 204. Bogotá –
Colombia.**

www.tcm-ti.com