



ISO 20000 **INTERNAL AUDITOR**

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Proporcionar conocimientos y habilidades para auditar el cumplimiento de ISO/IEC 20000 en la gestión de servicios de TI. Capacitar a los participantes en la implementación de un sistema de gestión de servicios de TI.



Objetivos específicos

- Comprender los principios y requisitos de ISO/IEC 20000.
- Aprender a planificar y ejecutar auditorías internas.
- Desarrollar habilidades para identificar no conformidades y oportunidades de mejora.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Modulo 1: Introducción a ISO/IEC 20000

- Conceptos y principios de ISO/IEC 20000
- Beneficios de la certificación ISO/IEC 20000
- Estructura y requisitos de ISO/IEC 20000
- Términos y definiciones clave
- Relación con otras normas y marcos

Modulo 2: Gestión de Servicios de TI

- Definición de servicios de TI
- Catálogo de servicios y SLA
- Gestión de la demanda y capacidad
- Gestión de la disponibilidad y continuidad
- Gestión de proveedores y contratos

Modulo 3: Implementación del SGSTI

- Planificación e implementación del SGSTI
- Políticas y objetivos de servicios de TI
- Procesos y procedimientos del SGSTI
- Roles y responsabilidades
- Documentación y registros

Modulo 4: Auditoría Interna

- Objetivo y alcance de la auditoría interna

- Tipos de auditoría y enfoques
- Preparación y planificación de auditoría
- Ejecución de auditorías
- Informe y seguimiento de auditorías

Modulo 5: Revisión y Mejora Continua

- Evaluación del desempeño del SGSTI
- Indicadores y métricas clave
- Revisión por la dirección
- Acciones correctivas y preventivas
- Mejora continua del SGSTI

Modulo 6: Gestión de Incidentes y Problemas

- Proceso de gestión de incidentes
- Clasificación y priorización de incidentes
- Investigación y resolución de problemas
- Registro y seguimiento de incidentes
- Comunicación y reporte de incidentes

Modulo 7: Evaluación y Certificación

- Proceso de certificación ISO/IEC 20000
- Requisitos para la certificación

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl