Aplicaciones y Servicios Digitales

Auditor/a interno/a ISO 20000 (S-16)

AENOR

MODALIDADES
Este curso está disponible en Live Training (Virtual EN DIRECTO) e IN COMPANY

DIRIGIDO A
Directores/as de informática, técnicos y profesionales relacionados con la prestación de servicios de tecnologías de la información (TI).

REQUISITOS
Para poder realizar este curso es requisito indispensable haber realizado el curso S-14 y S-15, preferiblemente en ese orden o disponer de conocimientos sobre la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1 y la implantación de un sistema de gestión de servicios TI.

OBJETIVO
- **Comprender la finalidad de las auditorías internas** y su valor como herramienta para asegurar la conformidad y la mejora continua de un **Sistema de Gestión de servicios TI.**
- **Conocer los criterios para auditar la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1**, interpretando sus requisitos.
- **Identificar las etapas del proceso de auditoría interna**, así como las funciones y responsabilidades de las personas implicadas.
- **Adquirir los conocimientos necesarios para planificar y realizar auditorías internas** conforme a la **ISO 19011**.
- **Aprender a identificar, documentar y redactar hallazgos y no conformidades,** así como a orientar adecuadamente las acciones correctivas y de mejora.

CONTENIDO
- **Introducción a la auditoría de sistemas de gestión**
  - Tipos, objetivos y beneficios de las auditorias
- **Marco de referencia y criterios de auditoría**
    - La auditoría interna en UNE-ISO/IEC 20000-1
  - Directrices aplicables al proceso auditor (enfoque ISO 19011).
- **Competencia y evaluación del equipo auditor**
  - Funciones y responsabilidades
  - Determinación de la competencia del auditor
- **Gestión del programa de auditoría**

- **Realización de una auditoria**
  - Inicio y preparación de auditoría: plan, listas de verificación, muestreo, trazabilidad de evidencias.
  - Realización de la auditoría: obtención y evaluación de evidencias
  - Identificación hallazgos y redacción de no conformidades
  - Elaboración y distribución del informe.
  - Reunión final: conclusiones de la auditoria
  - Acciones de seguimiento
- **Proceso de certificación del sistema de gestión**
- **Caso práctico / simulación de auditoría UNE-ISO/IEC 20000-1:**

DURACIÓN
2 días – 14 horas

EL ALUMNADO RECIBIRÁ:
Acceso a la Biblioteca Virtual de Campus AENOR durante dos meses.

En nuestra Biblioteca Virtual tendrás acceso a:

- ***UNE-ISO/IEC 20000****-1 Tecnología de la información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS).*
- ***UNE-EN ISO 19011*** *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*

En estos documentos podrás subrayar, hacer anotaciones y muchas funcionalidades más que podrás utilizar durante tu formación con AENOR.

IMPORTANTE
Este curso puede realizarse de forma independiente o como uno de los módulos de las Titulaciones Propias de AENOR:

- Auditor/a Líder ISO 20000

CERTIFICADO
El alumno/a recibirá un certificado de asistencia emitido por AENOR. Se expide a todos los alumnos/as que asistan al menos al 80% de la duración total del curso.

IN COMPANY

Este curso también está disponible en exclusiva para su empresa bajo la modalidad de formación In-Company.

Si te interesa nuestra formación In Company, ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, y estudiaremos tu caso de forma personalizada, facilitándote un presupuesto de forma inmediata.

- Escríbenos a formacion-ic@aenor.com
- Llámanos a (+34) 914 326 125