

# Auditor Interno de Sistema de Gestión de Servicios de TI según ISO 20000-1:2018



**Duración**  
4 encuentros de  
4 horas c/u (total 16hs)



**Plataforma:**  
Adobe Connect

## Objetivo

El objetivo del curso es el de presentar los pasos necesarios para el entendimiento de un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (SGSTI) según ISO 20000-1, con el fin de poder planificar, realizar y seguir las auditorías internas según la Norma ISO 19011.

POWERED BY



**BDO**  
Academy

## Módulos

### 1. Introducción al sistema de gestión de la calidad

Este módulo tiene por objetivo presentar la norma ISO/IEC 20000-1:2018 y los principales conceptos y definiciones aplicables basados en la "estructura de alto nivel".

- Introducción
- Términos y definiciones
- La estructura de alto nivel (HLS)
- ¿Por qué ISO/IEC 20000-1:2018?
- Objetivos de la ISO/IEC 20000-1:2018
- Factores de éxito
- Beneficios de un sistema de gestión de servicios
- Visión global de la ISO/IEC 20000-1:2018

### 2. Requisitos del sistema de gestión de servicios según ISO/IEC 20000-1:2018

Este módulo tiene por objetivo revisar en detalle los requisitos de la norma ISO 20000-1:2018 y su aplicación desde el punto de vista del auditor en sistemas de gestión

- Objeto y campo de aplicación
- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora

## Dirigido a:

Todas aquellas personas que deseen implementar o verificar la eficacia de un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información según la norma ISO 20000-1.

## Certificadora:



**TÜVRheinland®**  
Precisely Right.

### 3. Procedimientos y técnicas de auditoría

Este módulo tiene por objeto presentar los requisitos y lineamientos principales para realizar auditorías de sistemas de gestión de la calidad acorde a la norma ISO 9001:2015.

- Conceptos y definiciones generales
- La norma ISO 19011 y los procedimientos de auditoría
- Actividades previas a la auditoría, revisión de la documentación, plan de auditoría y elaboración de listas de verificación
- Realización de las actividades de la auditoría in-situ, recopilación y verificación de la información
- Interpretación de situaciones de auditoría y generación de hallazgos (observaciones y no conformidades)
- Evaluación de la información obtenida, revisión de los hallazgos y conclusiones de la auditoría
- Actividades post-auditoría, informe y seguimiento de los hallazgos
- Técnicas de auditoría, técnicas de preguntas, herramientas de apoyo para auditorías
- La situación psicológica del auditor, el comportamiento del auditor
- Ejercicios y trabajos prácticos, talleres y estudio de caso
- Requisitos para la calificación y competencia de auditores, atributos personales del auditor

### 4. Implementación de Sistemas de Gestión, Certificación y Acreditación

Este módulo tiene por objetivo dar a conocer el proceso necesario para la implementación de un sistema de gestión, la certificación, seguimiento y el respaldo que tiene el proceso de auditorías de tercera parte.

- El proyecto de implementación de un sistema de gestión, planificación y cronograma
- Certificación de un sistema de gestión
- Respaldo de los certificados, el modelo de acreditación internacional
- Certificación de auditores

### Equipo docente



#### Fabián Descalzo

BDO en Argentina | Socio

Fabián posee 30 años de experiencia en el área de gestión e implementación de Gobierno de Seguridad de la Información, Gobierno de TI, Compliance y Auditoría de TI en Argentina y Latinoamérica, y asesoramiento para el cumplimiento de Leyes y Normativas Nacionales e Internacionales en compañías de primer nivel de diferentes áreas de negocio. Es docente universitario de gobierno tecnológico, seguridad de la información y ciberseguridad en el Instituto Tecnológico Buenos Aires (ITBA), la Universidad Nacional de Río Negro y la Universidad Argentina de la Empresa (UADE). Es docente para la auditoría e implementación de normas de certificación ISO para TÜV Rheinland Argentina, y Miembro del Comité Directivo de ISACA Buenos Aires Chapter, Miembro del Comité Directivo del "Cyber Security for Critical Assets LATAM" para Qatalys Global y Miembro del Comité Científico del IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) y poseedor de múltiples certificaciones en la temática.

### Metodología de evaluación:

Los participantes recibirán individualmente la información y documentos necesarios para el seguimiento del curso. Aquellos participantes que superen con éxito el examen y que hayan sido evaluados positivamente durante el desarrollo del curso, recibirán un certificado de TÜV Rheinland Academy Argentina