

## CURSO Auditor Interno en ISO 20000 con integración ITIL®

### Certificación:

- Certificado de Asistencia al Curso por EUD.

- Certificado de Auditor Interno en ISO 2000 aprobando el examen Intnal.

### Duración:

40 Horas

### Tipo de Curso:

Presencial

### Idioma:

Español

## CONTACTO

### Fundación de Egresados de la Universidad Distrital

Bogotá D.C. / Colombia

Cr. 20 # 32 A - 45

PBX: 7561133

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

### Medellín

Centro Emp. Ciudad del Río

Cra 48 No 20-114 Torre 2

Oficina 924

Teléfono: (4) 560 7740

[infomed@egresadosUdistrital.edu.co](mailto:infomed@egresadosUdistrital.edu.co)

### Correo Electrónico

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

### Más Información

[www.egresadosudistrital.edu.co](http://www.egresadosudistrital.edu.co)

## CONTENIDO TEMÁTICO

### MÓDULO I

- Interpretación de la Norma ISO 20000
- Introducción a la Gestión de servicios TI
- Antecedentes
- Uso y Aplicación de ISO 20000

### MÓDULO II

- Preparación Auditor Interno ISO 20000
- Certificaciones
- Definiciones
- Principios
- Objetivos de auditoría
- Programa de auditoría
- Plan de auditoría
- Funciones y responsabilidades
- Técnicas de auditoría
- Análisis de la documentación
- Como preguntar
- Evidencia de auditoría
- Juego de roles
- Reportes de auditoría
- Mejora, acciones correctivas y preventivas
- Reportes y actividades de mejora
- Examen Auditor Interno ISO 20000.

### MÓDULO III

- Procesos ITIL® con relación ISO 20000
- Generalidades ITIL
- Mapa de procesos ITIL e ISO20000
- Relación de procesos
  - Procesos de Soporte y Configuración
  - Procesos de Operación y provisión
  - Otros Procesos