

AUDITORÍA INTERNA DE LOS CANALES DIGITALES

INSCRIPCIÓN

15 DE NOVIEMBRE

HORAS CPE: 8

TARIFA*: 760 € · SOCIO: 645 € · SOCIO CORPORATIVO: 530 €

NIVEL: BÁSICO / MEDIO

El canal digital es, en muchos casos, el escaparate principal de las empresas. A través de las diversas plataformas que lo sustentan (Web, aplicaciones móviles, atención telefónica, etc.) los clientes obtienen información, realizan transacciones e incluso manifiestan su satisfacción o disconformidad con el servicio recibido. Las auditorías informáticas en este ámbito se suelen focalizar en los aspectos más técnicos (seguridad, entorno tecnológico, normativa LOPD, etc.) sin evaluar otros aspectos relevantes del negocio que impactan en la estrategia de las empresas y que permitirían proporcionar una visión completa de la funcionalidad y eficacia del canal.

OBJETIVOS

Ayudar a los auditores informáticos a evaluar el canal online mediante la presentación detallada de un enfoque metodológico integral. Para ello:

- Se expondrán en detalle todos los apartados a abordar haciendo especial hincapié en la orientación a negocio y a los objetivos establecidos.
- Se mostrarán ejemplos de recomendaciones.
- Se realizará un caso práctico basado en auditorías reales.

TEMARIO

Introducción.

Principales aspectos a evaluar.

- Seguridad.
- Riesgos y Amenazas

- Entorno Tecnológico.
 - Organización.
 - Desarrollo.
 - Sistemas.
 - Producción.
- Normativa.
 - Interna.
 - Externa.
 - Contratos con clientes y proveedores.
- Plataformas.
 - Entorno PC.
 - Dispositivos móviles.
 - Canal telefónico.
 - Redes sociales.
- Información de gestión.
- Nivel de Servicio.
 - Cobertura.
 - Calidad.
 - Integridad.
 - Análisis de los clientes.
 - Comparativas.

Adicionalmente se entregará a los asistentes un posible programa de trabajo que les permita llevar a cabo este tipo de auditorías.

DESTINATARIOS

- Orientado a Auditores Internos de Tecnologías de la Información y Auditores internos Informáticos.

DIRECCIÓN TÉCNICA

Manuel Mendiola Antona, CIA, CRMA, CISA, CISM, CGEIT, CRISC
Auditor Informático.
Diplomado en Informática de Gestión.
Director asociado. Responsable Riesgos Tecnológicos. PKF ATTEST.

PONENTE

María José Carmona Carmona, CISA, CRISC
Responsable de Auditoría Informática y Gestión de Riesgos. Grupo Mediaset.
Ingeniera de Telecomunicaciones por la Universidad Politécnica de Madrid.
Miembro de la Junta Directiva de ISACA (2012-2016).

HORARIO

De 9,00 h. a 18,00 h.

LUGAR DE CELEBRACIÓN

MADRID · Sede social del IAI (Santa Cruz de Marcenado, 33 - 1º).