Intedya
International Dynamic Advisors



MASTERCLASS

Seminario on-line: Nueva versión de la norma ISO 20000 de calidad en la gestión de servicios

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO

El próximo día 16 de Marzo, Intedya impartirá una interesante actividad formativa, sobre la **nueva versión de la norma ISO 20000 de calidad en la gestión de servicios**.

La norma ISO 20000-1 tiene por objeto la gestión global y eficiente de los Servicios, abarcando un conjunto de procesos clave que van desde la gestión de los niveles de servicio, la generación de informes, presupuestos y contabilidad de los servicios, hasta la gestión de proveedores, incidentes y problemas, gestión de cambios y gestión de la entrega, entre otros. La implementación de los procesos de gestión de servicios permite a la organización obtener un control permanente de sus actividades, un aumento de la eficiencia e incorporar a la cultura de la organización la mejora continua en todos los ámbitos, además de ayudar a mejorar el nivel de servicio proporcionado, a asegurar la entrega de servicios consistentes, rentables y de calidad.

El pasado mes de Octubre se publicó el borrador de la nueva versión de la norma, la cual se prevé que será aprobada y entrará en vigor a lo largo del próximo 2018.

A través de este seminario, nos adentraremos en las novedades de esta nueva versión, orientada a dotar a la norma de la estructura de alto nivel aplicable a todas las nuevas normas ISO, y a actualizar los procesos de gestión del servicio, adecuándolos a las necesidades actuales de las organizaciones y reforzando y optimizando los requisitos de los mismos.

OBJETIVOS

La finalidad del webinar es conocer el enfoque y los requisitos de la nueva versión de la norma de gestión de servicios ISO 20000, y comprender los cambios respecto a la anterior versión.

DIRIGIDO A

Responsables de sistemas de gestión, consultores de sistemas y profesionales en general que quieran conocer los conceptos de la nueva versión de la norma de gestión de servicios ISO 20000.

FECHA/S DEL EVENTO
16/03/2018

LUGAR
SALA DE WEBINARS de INTEDYA.SALA DE WEBINARS de INTEDYA.

HORARIO
16:00 Hora Española

MÁXIMO PARTICIPANTES
50

PRECIO
70 EUR

Solicitar **Información Adicional**

Nuestros Títulos están emitidos por INTEDYA INTERNACIONAL o en colaboración con entidades e instituciones de prestigio nacional y/o internacional que participan en el desarrollo de las acciones formativas dotándolas de un enorme valor agregado e incrementando su prestigio.



MASTERCLASS

Seminario on-line: Nueva versión de la norma ISO 20000 de calidad en la gestión de servicios

TEMARIO

- Introducción a la norma ISO 20001: Objeto y Campo de Aplicación
- Nueva estructura de alto nivel de la norma: Contexto de la Organización. Riesgos y Oportunidades
- Nueva estructura y enfoque de los Procesos de provisión, relación, resolución y control del servicio
- Aplicación práctica de las novedades de la nueva versión de la norma

Intedya
International Dynamic Advisors



CALENDARIO PRÓXIMAS ACTIVIDADES 2024

Gestión de conflictos de intereses. Estrategias y soluciones **Fecha/s:** 20/06/2024 16:00 a 17:30 Hora española **Precio:** 70 EUR	**ESG: ¿Cómo establecer un análisis de Materialidad?** **Fecha/s:** 06/06/2024 16:00 a 17:30 Hora española **Precio:** 70 EUR	**Exigencias y Oportunidades de la normalización en el Sector Alimentario** **Fecha/s:** 29/05/2024 16:00 a 18:00 Hora española **Precio:** 70 EUR
Simplificando de forma extraordinaria y eficiente, LA GESTIÓN DE PROVEEDORES y LA CADENA DE SUMINIST **Fecha/s:** 22/05/2024 16:00 a 17:30 Hora española **Precio:** 70 EUR	**Aplicación de nuevos controles en la Transición ISO 27001:2013 a ISO 27001:2022** **Fecha/s:** 16/05/2024 16:00 a 17:30 Hora española **Precio:** 70 EUR	**Food Defense** **Fecha/s:** 09/05/2024 16:00 a 19:00 Hora española **Precio:** 70 EUR
Compliance y Fraude: Nueva ISO/DIS 37003 Sistemas de gestión de control del fraude **Fecha/s:** 25/04/2024 16:00 a 18:00 Hora española **Precio:** 70 EUR	**FSSC 22000, todo lo que necesitas saber de la nueva versión 6** **Fecha/s:** 24/04/2024 16:00 a 18:00 Hora española **Precio:** 70 EUR	**ISO/FDIS 53800. Conoce la Primera Norma ISO de igualdad de género para las organizaciones** **Fecha/s:** 22/04/2024 16:00 a 18:00 Hora española **Precio:** 70 EUR

CAPACIDAD COMPETITIVA

Desplegamos acciones formativas desarrolladas a través de las diferentes metodologías existentes en el mercado manteniendo en la vanguardia tecnológica y ofreciendo el más amplio abanico de posibilidades al mercado.

VANGUARDIA TECNOLÓGICA

Para quien quiere estar en la vanguardia del conocimiento, quien quiera ser pionero en el conocimiento de nuevas tendencias y especialidades en nuestro sector, les ofrecemos la oportunidad de formarse con los mejores.

FORMACIÓN INTERNACIONAL

Nuestros Títulos están emitidos por INTEDYA INTERNACIONAL o en colaboración con entidades e instituciones de prestigio nacional y/o internacional que participan en el desarrollo de las acciones formativas.