



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.

A hand in a blue denim shirt points towards a background of various gears in shades of grey, teal, and orange. A smartphone is visible in the lower right corner.

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



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.