

MASTERCLASS

Seminario on-line: Introducción a la ISO 20000-1 Sistema de Gestión del Servicio (SGS)



Descripción del evento

El próximo día 5 de Febrero, Intedya impartirá una interesante actividad formativa, sobre la Norma ISO 20000. El objetivo último de la esta es 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.



Objetivos

Durante este Webseminar, se proporcionará los conocimientos básicos acerca de qué es un sistema de gestión de servicios y los requisitos que deben adoptar los proveedores de servicio dentro del contexto de ISO/IEC 20000-1:2011. Se explicarán brevemente los 13 procesos enunciados en el estándar, los objetivos, y especificaciones.



Dirigido a

Público en general.

5

FEBRERO

2016

Horario

De 16:00 Hora Española



Ubicación

SALA DE WEBINARS de INTEDYA.



Máx de participantes

50 personas



Precio

70 EUR

Importe sin impuestos indirectos. Los impuestos aplicables se determinarán según la normativa fiscal correspondiente



Solicitar **más información**



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 elaboración con entidades e instituciones de prestigio nacional y/o internacional que participan en el desarrollo de las acciones formativas.



Temario

- INTRODUCCIÓN
 - Antecedentes y normativa relacionada
 - Uso y aplicación del estándar
 - Ventajas
- REQUISITOS
 - Requisitos para un sistema de gestión de servicios de TI basado en ISO/IEC 20000-1:2011
 - Diseño y transición de servicios nuevos o modificados
- PROCESOS DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO
 - Gestión de Niveles de Servicio
 - Informes de Servicio
 - Gestión de la Capacidad
 - Gestión de continuidad y disponibilidad del servicio
 - Presupuestos y Contabilidad de los Servicios
 - Gestión de la Seguridad de la Información
- PROCESOS DE RESOLUCIÓN, CONTROL Y ENTREGA
 - Gestión de Incidencias y peticiones de servicio
 - Gestión de Problemas
 - Gestión de la Configuración
 - Gestión del Cambio
 - Gestión de la Entrega y despliegue
- PROCESOS DE RELACIÓN
 - Gestión de las Relaciones con el Negocio
 - Gestión de proveedores



CALENDARIO PRÓXIMAS ACTIVIDADES 2026

| | | |
|--|--|--|
| <p>Prevención del lavado de activos: claves para su detección y gestión en España y Latinoamérica</p> | <p>Gestión avanzada de procesos: cómo transformar el mapa de procesos en una herramienta real de direcc</p> | <p>ISO/UNPD 53001. La norma para contribuir a los ODS ya es una realidad</p> |
| <p>Fecha/s: 30/09/2026 16:00 a 18:00 Hora española Precio: 70 EUR</p> | <p>Fecha/s: 24/09/2026 16:00 a 18:00 Hora española Precio: 70 EUR</p> | <p>Fecha/s: 23/09/2026 16:00 a 18:00 Hora española Precio: 70 EUR</p> |
| <p>Auditoría Integrada ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001: claves para superar auditorías con éxito y mejo</p> | <p>Serie ISO 22002: Requisitos de los Programas Prerrequisitos para la Industria Alimentaria</p> | <p>Integración de ISO 42001 en ISO 27001 - El marco de referencia para la nueva seguridad de la informa</p> |
| <p>Fecha/s: 09/09/2026 16:00 a 18:00 Hora española Precio: 70 EUR</p> | <p>Fecha/s: 02/09/2026 16:00 a 18:00 Hora española Precio: 70 EUR</p> | <p>Fecha/s: 19/08/2026 16:00 a 18:00 Hora española Precio: 70 EUR</p> |
| <p>El desperdicio alimentario en los sistemas de gestión: retos y oportunidades</p> | <p>SPC Analítico; Control estadístico de los procesos por variables y atributos usando formatos en Exce</p> | <p>ISO 9001:2026 cuenta atrás hacia la publicación: cambios confirmados del FDIS y cómo preparar la tra</p> |
| <p>Fecha/s: 15/07/2026 16:00 a 18:00 Hora española Precio: 70 EUR</p> | <p>Fecha/s: 26/06/2026 16:00 a 18:00 Hora española Precio: 70 EUR</p> | <p>Fecha/s: 25/06/2026 16:00 a 17:30 Hora española Precio: 70 EUR</p> |