

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 olaboración 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 suministradores

# CALENDARIO PRÓXIMAS ACTIVIDADES 2026

**Seguridad de la Información en la industria Automotriz TISAX – Niveles, Registro y Elementos clave d**

**Fecha/s:** 16/12/2026

16:00 a 17:30 Hora española

**Precio:** 70 EUR

**Canal Ético: ¿Obligación, Riesgo u Oportunidad?**

**Fecha/s:** 09/12/2026

16:00 a 18:00 Hora española

**Precio:** 70 EUR

**De la seguridad a la conformidad legal en privacidad: integración ISO 27701 en Sistemas de Gestión d**

**Fecha/s:** 26/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

**Precio:** 70 EUR

**Cómo hacer una matriz de riesgos LAFT**

**Fecha/s:** 25/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

**Precio:** 70 EUR

**Estándares de Huella de Carbono de organización: Diferencias y similitudes entre GHG Protocol e ISO**

**Fecha/s:** 24/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

**Precio:** 70 EUR