



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.



FECHA/S DEL EVENTO

05/02/2016



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 wall decorated with various gears in shades of grey, teal, orange, and red. A smartphone is visible in the lower right corner of the image.

MASTERCLASS

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

TEMARIO

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



CALENDARIO PRÓXIMAS ACTIVIDADES 2020

**Requisitos de la norma ISO 27701
(Extensión de ISO 27001 para la
gestión de información de privacidad)**

Fecha/s: 26/06/2020
16:00 Hora Española
Precio: 70

**Canal denuncias (Nueva Directiva
Europea 2019/1937)**

Fecha/s: 25/06/2020
16:00 Hora Española
Precio: 70

**ISO 10002 Gestión de la calidad.
Satisfacción del cliente. Directrices
para el tratamiento de quejas**

Fecha/s: 12/06/2020
16:00 Hora Española
Precio: 70

**Recursos, Competencia, Toma de
Conciencia y Comunicación en
seguridad y salud en el trabajo – SG-
SST**

Fecha/s: 11/06/2020
16:00 Hora Española
Precio: 70

**Objetivos de Desarrollo Sostenible
(ODS 2030) e integración con la
actividad de la organización.**

Fecha/s: 03/06/2020
16:00 Hora Española
Precio: 70

**Curso de delitos penales con
responsabilidad para la persona
jurídica y su identificación en el marc**

Fecha/s: 29/05/2020
16:00 Hora Española
Precio: 70

Alérgenos: Gestión y etiquetado

Fecha/s: 28/05/2020
16:00 Hora Española
Precio: 70

**Taller de Identificación y gestión
avanzada de indicadores**

Fecha/s: 27/05/2020
16:00 Hora Española
Precio: 70

**INDIVIDUO CALIFICADO EN
CONTROLES PREVENTIVOS según
requisitos de la FSMA-FDA**

Fecha/s: 08/05/2020
16:00 Hora Española (08,15,16,22,23...
Precio: 400 EUR/450 USD

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.