

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, viernes, 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.

16
MARZO
2018

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



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 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>