

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

Intedya
International Dynamic Advisors



## 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

**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