

## Sistemas de Gestión del Servicio. Requisitos ISO 20000-1

### DESCRIPCIÓN

La norma ISO 20000-1, es el primer estándar internacional específico para la Gestión de Servicios, aplicable a los proveedores de servicios, independientemente de su tipo, tamaño o naturaleza de los servicios entregados.

Tiene por objeto la gestión global y eficiente de los Servicios, abarcando 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.

El proveedor del servicio debe garantizar la coordinación entre los recursos, capacidad de los mismos y los requisitos acordados.

### DIRIGIDO A

Profesionales que deseen conocer los requisitos de esta norma como solución para lograr tener una gestión del servicio prestado.

Profesionales implicados en el desarrollo e implementación de sistemas de gestión del servicio, responsables de sistema y consultores que puedan involucrarse en un futuro en la norma y el sistema SGS.

### REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

**No se establecen requisitos de acceso previos de acceso**

Requisitos para la obtención del título:

- Completar el 100% de las autoevaluaciones
- Lectura/estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Superar el examen final con una nota superior al 60% (3 Intentos como máximo)

Los alumnos que no superen el examen final, pero cumplan el resto de los requisitos, podrán solicitar un certificado de participación.

#### FICHA DEL CURSO



##### Modalidad Elearning

Duración: 50 h / Duración Recomendada: 6 semanas



##### Modalidad Presencial / Incompany

Duración: 16 h / Duración Recomendada: 2 jornadas



##### Titulación Otorgada

Sistemas de Gestión del Servicio. Requisitos ISO 20000-1



##### Título emitido por

  
International Dynamic Advisors



##### Material Entregado

Las unidades didácticas están compuestas por material completo incluyendo:

- PDFs descargables
- Video – sesión explicativa de la unidad temática
- Presentaciones del tema
- Autoevaluaciones

## Sistemas de Gestión del Servicio. Requisitos ISO 20000-1

### FICHA DEL CURSO



#### Modalidad Elearning

Duración: 50 h / Duración  
Recomendada: 6 semanas



#### Modalidad Presencial / Incompany

Duración: 16 h / Duración  
Recomendada: 2 jornadas



#### Titulación Otorgada

Sistemas de Gestión del Servicio.  
Requisitos ISO 20000-1



#### Material Entregado

Las unidades didácticas están  
compuestas por material completo  
incluyendo:

- PDFs descargables
- Video – sesión explicativa de la  
unidad temática
- Presentaciones del tema
- Autoevaluaciones



#### Título emitido por

 **Intedya**<sup>®</sup>  
International Dynamic Advisors

### TEMARIO

Tema 1. Introducción a la norma ISO  
20000

Tema 2. Los Sistemas de Gestión

Tema 3. Contexto de la organización

Tema 4. Liderazgo

Tema 5. Planificación

Tema 6. Apoyo

Tema 7. Operación

Tema 8. Evaluación del desempeño

Tema 9. Mejora

### OTRAS CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

Próxima convocatoria el 15 de junio.