

ISO/IEC 20000-1:2018. Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

European Quality Assurance, EQA, es una entidad internacional de Certificación de Sistemas de Gestión, Verificación Medioambiental, Proyectos de I+D+i y Compliance, entre otros.

EQA fue fundada en 1993 en Reino Unido. En España estamos presentes desde 1997, operamos a nivel nacional en todo el territorio español, así como a nivel internacional en países como Chile, México, Colombia y República Dominicana.

En **EQA** trabajamos por ser una organización dirigida a la atención y servicio de nuestros clientes, enfocada permanentemente a la formación en los ámbitos de nuestra actividad, donde encontrará atención y respuesta antes, durante y después de cada actuación.



Más de 15 años de
experiencia en formación



Accesibilidad de toda
nuestra estructura
Perfil humano de
los formadores



Sin listas de espera
Emisión automática
de resultados



Formadores de
experiencia contrastada
Mejora continua de
los contenidos

ISO/IEC 20000-1:2018. Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

- ⇒ **Unidad 1: Aspectos generales ISO – ITSM - ITIL e ISO 20000**
- ⇒ **Unidad 2: Aspectos generales de la ISO/IEC 20000-1:2018**
- ⇒ **Unidad 3: Términos y definiciones**
- ⇒ **Unidad 4: Contexto de la Organización**
- ⇒ **Unidad 5: Liderazgo**
- ⇒ **Unidad 6: Planificación**
- ⇒ **Unidad 7: Apoyo**
- ⇒ **Unidad 8: Operación (Planificación y control, Portafolio de servicios, Relación y Acuerdo, Oferta y Demanda)**
- ⇒ **Unidad 8: Operación (Diseño, construcción y transporte de servicios, Resolución y ejecución, Aseguramiento de servicios)**
- ⇒ **Unidad 9: Evaluación del desempeño**
- ⇒ **Unidad 10: Mejora**

Objetivo y Perfil del Alumno



El curso está orientado a consultores, auditores, así como a aquellos otros profesionales interesados en la gestión del servicio que quieran obtener o afianzar sus conocimientos sobre los requisitos de esta norma, de cara a una correcta implantación de un sistema de gestión de servicios (SGS).

Metodología



La formación se estructura en 10 Temas, entre los que están, la Bienvenida al curso y el capítulo de Introducción, que puede consultar en el resumen de contenidos, y que se impartirán íntegramente de manera online a través de Campus Virtual de EQA.

Todos los Temas siguen una estructura similar y constan de una presentación con los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1:2018.

Al finalizar los contenidos, el alumno deberá superar un test final con preguntas sobre cualquiera de las áreas estudiadas. Para superar el curso habrá que obtener al menos una media de 75 puntos sobre 100 en el conjunto de los test.

El temario durante el curso no será descargable, debiendo procederse al estudio del mismo desde la propia plataforma.

Calendario de Formación



Este curso estará disponible desde la fecha en la que se verifique el pago de la matrícula del curso, momento en el cual se facilitarán las claves de acceso al Alumno, hasta pasados 60 días naturales (en función del tiempo acordado) desde dicha fecha.

El alumno deberá dedicar al menos un 75% de las 40 horas lectivas en ese periodo de 60 días naturales, que se comprobarán por el tiempo de conexión a la plataforma, para superar satisfactoriamente el Curso, sin perjuicio de los requisitos de evaluación y superación previstos más adelante.

El **Campus Virtual de EQA** no expedirá el título habilitante de haber superado el curso si el alumno no permanece conectado a la plataforma durante el tiempo de dedicación exigido.

Una vez superado satisfactoriamente el test final, EQA expedirá un diploma de aprovechamiento del mismo.

Precio y promociones



⇒ **Precio: 675 € + IVA**

⇒ **Colaboradores y clientes**

20% dto.
Clientes y Colaboradores

Inscríbete aquí
formacion@campusqa.es

* Los descuentos no serán acumulables