

//

rendizaje para profesionales TI



zona **estudio**



### ISO/IEC 20000-1. Novedades de la segunda edición de 2011

**Moisés Robles Gener**.AGAEX Informática

Ponencia

[del Congreso Académico itSMF 2011](#)

En la ponencia se verán las novedades de la última versión de la norma. Se dividirá en tres partes:

- La primera tratará sobre una presentación de la norma y su "familia".
- En la segunda se mostrará un análisis general sobre las novedades de esta versión, de
- Y en la tercera y última parte, se verá el análisis de novedades desglosado por procesos

## VIDEO

Si tienes problemas para ver el video [haz clic aquí](#) [abierto en una ventana independiente](#) .

## BIO

## REFERENCIAS

**Moisés** , es Consultor ITSM y Calidad en AGAEX Informática S.L..

Ha colaborado en el programa de formación ISO 20000 en AENOR.

Ha sido Evaluador del modelo EFQM y ha sido Director de Proyectos en AGAEX.

Es un miembro activo de itSMF España, apoyando su desarrollo y aportando ideas y trabajo.

Tiene certificaciones de ITIL Expert, Consultant/Manager en ITSM de acuerdo con ISO/IEC 20000, Manager

- LinkedIn de [Moisés](#)

Ir a página índice de la [zona ESTUDIO ti](#)

Ir a página de la agenda del [Congreso Académico itSMF 2011](#)

Ir a página de [AgendaTV](#)