



## **GRUPO ACMS Consultores**

Certificado ISO 20000 Tecnologías de la Información (TI)



**(ER-0772/2013)**

**Alcance ISO 9001**

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

**Alcance ISO 27001**

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



**(SI-0021/2020)**

Grupo ACMS Consultores puede asesorarle para implantar un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (TI) bajo la Norma UNE-ISO/IEC 20000

### **Certificado ISO 20000**

La norma UNE-ISO/IEC 20000 da la posibilidad a las empresas de certificarse y ello aportar varios beneficios significativos a una empresa, especialmente si se trata de una organización que depende en gran medida de la tecnología de la información para sus operaciones.

A continuación proporcionamos algunas de las ventajas clave que aporta la certificación ISO 20000:

- La certificación ISO 20000 es un sello de calidad reconocido a nivel mundial. Los clientes pueden confiar en que la empresa cumple con estándares rigurosos de gestión de servicios de TI, lo que puede influir positivamente en la toma de decisiones de compra.
- Promueve una gestión más eficaz de los activos de TI, lo que puede ayudar a reducir costos y maximizar el valor de la inversión en tecnología
- Establece pautas claras para la gestión de incidentes y problemas, lo que puede ayudar a una empresa a resolver problemas más rápidamente y minimizar el impacto en sus operaciones.
- Promueve la alineación de los servicios de TI con los objetivos y estrategias empresariales. Esto garantiza que la tecnología de la información respalde las metas de la empresa de manera efectiva.
- Promueve una comunicación más efectiva tanto dentro de la organización como con los proveedores y clientes, lo que puede evitar malentendidos y mejorar la colaboración.
- Es importante tener en cuenta que la implementación de ISO 20000 requiere un compromiso significativo de recursos y tiempo, así como una cultura organizativa enfocada en la mejora continua.

### **¿Qué tipos de empresa pueden obtener el Certificado ISO 20000?**

El Certificado ISO 20000 puede obtenerlo cualquier organización independientemente del sector a que se dedique. La única premisa es que tenga un área de informática que aporte servicios TI.

El Certificado ISO 20000 va dirigido a todas las áreas empresariales que tengan un Centro de Proceso de Datos ya sea interno o externo.

### **¿Cómo se obtiene el Certificado ISO 20000?**

Para obtener el certificado ISO 20000 su empresa ha de ser evaluada por una entidad de certificación.

Grupo ACMS le ayudará a recabar la documentación obligatoria necesaria y una vez la tenga organizada, se seguirán los siguientes pasos:

- Se realizará una auditoría interna, para comprobar sus procesos de ITSM (Gestión de servicios de tecnología de la información TI) con el objetivo de detectar debilidades en su organización.
- Deberá haber una revisión por parte de la Dirección. La Dirección ha de estar involucrada en este proceso para que pueda conocer todos los pasos importantes que se van dando sobre la gestión de servicios de TI.
- Se realizará el acompañamiento a Certificación.

### **Fases del proceso de certificación ISO 20000**

Las fases para conseguir implantar un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (TI) bajo la norma ISO 20000 en su empresa está dividido en dos fases:

Primera Fase - Revisión de documentos:

El auditor de certificación ISO 20000 estudiará si su documentación cumple con los requisitos de la norma ISO 20000.

Segunda etapa - Auditoría principal:

El auditor especializado en ISO 20000 comprobará si todas sus actividades cumplen con la norma ISO 20000 y con su propia documentación aportada.

Los siguientes apartados pueden arrojar más información sobre la norma ISO 20000.

No dude en contactarnos si necesita iniciar un proyecto de consultoría para implantar un sistema de gestión de servicios de tecnologías de la información (TI) en su empresa.



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

## **Madrid**

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

## **Burgos**

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

## **Barcelona**

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

## **Málaga**

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

## **México**

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

[www.grupoacms.com](http://www.grupoacms.com)  
[informacion@grupoacms.com](mailto:informacion@grupoacms.com)