



GRUPO ACMS Consultores

Norma ISO/IEC 20000-1:2018



(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 puede ayudarle si desea asesoramiento sobre ISO 20000-1. Rellene el formulario de contacto y nos pondremos en contacto con su organización.

Índice de Contenidos

- 1. ISO/IEC 20000-1:2018
- 2. ¿Qué es la norma ISO/IEC 20000-1:2018?
- 3. ¿Cómo ayuda la norma ISO/IEC 20000-1:2018 a una organización?
- 4. Creación de la norma ISO/IEC 20000-1:2018
- 5. ¿Qué método utiliza la norma ISO/IEC 20000-1:2018?
- 6. Destinatarios de la ISO/IEC 20000-1:2018
- 7. ISO/IEC 20000-1:2018 Integración con otras normas
- 8. Novedades de la normativa ISO/IEC 20000-1:2018 vs ISO/IEC 20000:2011
- 9. Información útil relacionada ISO/IEC 20000-1:2018

1. ISO/IEC 20000-1:2018

La familia de la Norma ISO 20000 "Tecnologías de la Información" está estructurada en 8 partes, de las cuales, las que más se manejan son las partes 1 y 2.

La norma ISO/IEC 20000-1 recoge los requisitos para la certificación de un sistema de gestión ISO 20000 y su finalidad última es proporcionar las mejores prácticas para ayudar a las empresas. El 15 Septiembre 2018 se hizo pública la nueva versión ISO/IEC 20000-1:2018 dando un paso más y dejando atrás su versión anterior del año 2011.

2. ¿Qué es la norma ISO/IEC 20000-1:2018?

La norma ISO/IEC 20000-1 es la Normativa que recoge la descripción de los procesos para poder realizar una planificación e implementación, y por otro lado, operar, mantener, revisar, monitorizar y poder mejorar el Sistema de Gestión de Servicios

3. ¿Cómo ayuda la norma ISO/IEC 20000-1:2018 a una organización?

Obtener el Certificado ISO 20000-1:2018 ayudará a su empresa:

- A Regirse por las mejores prácticas
- A Minimizar costes

- A generar Confianza entre las partes interesadas

4. Creación de la norma ISO/IEC 20000-1:2018

La norma ISO/IEC 20000-1:2018 esta basada en los trabajos realizados por la Oficina de Comercio Gubernamental (OGC) y la aceptación internacional de IT Infrastructure Library (ITIL) para asegurar que los beneficios y las ventajas reales son implementadas en la Gestión de los Servicios IT.

5. ¿Qué método utiliza la norma ISO/IEC 20000-1:2018?

La norma ISO/IEC 20000-1:2018 aplica el método conocido como "Plan-Do-Check-Act" (PDCA). Esta conocida metodología se aplica también a otras normativas de Sistemas de Gestión y el objetivo que se pretende, con ello, es utilizar un sistema integrado en general evitando así, duplicidades y reduciendo costes.

6. Destinatarios de la ISO/IEC 20000-1:2018

ISO/IEC 20000-1 se aplica a empresas y organizaciones, sin tener en cuenta, su tamaño, y que se dediquen a la provisión de actividades de gestión de servicios de IT y que tengan como meta evaluar el actual servicio de gestión de IT. ISO/IEC 20000-1 versión 2018 es una normativa inglesa desarrollada por ITSMF, Foro de Gestión de Servicios IT

7. ISO/IEC 20000-1:2018 Integración con otras normas

Este sistema de gestión del servicio en base a la ISO/IEC 20000-1 es posible integrarlo con las siguientes normas sobre Sistemas de gestión ISO: Norma ISO 9001, Norma ISO 27001 Seguridad de la información y por último la norma ISO 22301 Continuidad de negocio

8. Novedades de la normativa ISO/IEC 20000-1:2018 vs ISO/IEC 20000:2011

Anexo SL

Recoge la Estructura de Alto Nivel, conocida por sus siglas en ingles como "HLS" que ofrece el mismo marco para todos los sistemas de gestión. Las ventajas de implementar esta Estructura de Alto Nivel son varias, entre ellas, tanto mantener la coherencia como alinear las distintas normativas de sistemas de gestión, trabajando todas ellas con una misma terminología.

Contexto de la organización

Aparece una nueva disposición del anexo SL que aporta un mayor entendimiento de los factores que pueden afectar a la empresa, desde un prisma positivo y negativo y a sus partes integrantes, relacionado en relación con la gestión de servicios.

Nuevos requisitos para el plan de Servicios, Plan de Conocimiento y Plan de Objetivos

No se han eliminado cláusulas pero ciertos requisitos de la versión anterior de 2011 se han cambiado a cláusulas con títulos nuevos.

Podemos decir que se precisan acciones para:

- Gestionar los riesgos y las oportunidades.

- Programar acciones para conseguir los objetivos.

- Las siguientes actividades: Comunicar monitorear, medir, analizar y evaluar, Las NO conformidades y el punto de las acciones correctivas.

- Se ha renombrado una cláusula. Ahora el "Control de las partes involucradas en el ciclo de vida del servicio" recoge la cláusula de Gobierno de la versión ISO/IEC 20000-1:2011 con algunos cambios importantes.

Muchas Cláusulas se han simplificado

para así explicar como alcanzar el objetivo. Antes sólo se recogían los detalles para el cumplimiento de los requisitos. En los apartados sobre los Procesos de Contabilidad y Presupuesto se observa claramente.

Han separado articulado que antes estaba combinado

Algunos ejemplos son las siguientes cláusulas: gestión de incidentes, de las peticiones de servicio, de la continuidad del servicio, de la disponibilidad del servicio...

Ya no se requieren tantos Documentos

Grupo interno es reemplazado por ?proveedor interno?

y el término proveedor ha cambiado a ?proveedor externo?.

Base de datos de gestión de la configuración (CMBD)

modifica también su nombre por ?información de configuración?.

El concepto de ?seguridad de la información? se ha alineado con el concepto de la norma ISO/IEC 27000.

De ahí que, la disponibilidad pasa a ser ?disponibilidad del servicio?.

9. Información relacionada con ISO/IEC 20000-1

ISO 20000 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CERTIFICADO ISO 20000

IMPLANTACIÓN ISO 20000

PRESUPUESTO ISO 20000

ISO/IEC 20000



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
informacion@grupoacms.com