



GRUPO ACMS Consultores

ISO 20000 Gestión de servicios 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 ayudarle si desea implantar un sistema de gestión de servicios de tecnologías de la información (TI) bajo la Norma UNE-ISO/IEC 20000

Índice de Contenidos

- 1. ¿Qué es la Norma ISO/IEC 20000 Gestión de Servicios de TI
- 2. Estructura de la norma ISO 20000 TI
- 3. Características ISO/IEC 20000
- 4. Relación entre la Norma ISO 20000 e ITIL
- 5. Beneficios de la Norma ISO 20000 Gestión Servicios TI
- 6. Información relacionada con Tecnologías de la Información

1. ¿Qué es la Norma ISO/IEC 20000 Gestión de Servicios TI?

La norma ISO/IEC 20000 es un estándar internacional que describe las mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnología de la información (TI).

Define los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de servicios de TI efectivo y adecuado.

Al cumplir con los requisitos de la norma, las organizaciones pueden demostrar que tienen un SGSTI robusto y efectivo que cumple con los estándares internacionales de calidad.

La norma UNE ISO IEC 20000 muestra el método y el marco para ayudarle a gestionar el ITSM (Gestión de servicios de tecnología de la información TI) y justificar ante clientes y empresas que sigue un código de buenas prácticas.

ISO 20000 Tecnologías de la informaciónes aplicable a cualquier empresa, independientemente de su tamaño y del sector donde desarrolle su actividad que ofrezca servicios de TI a sus clientes internos o externos.

Recomendamos que lea las publicaciones de nuestro "Blog sobre Seguridad de la Información", ya que le ayudará a resolver dudas. ¡No se pierda nuestros análisis, consejos, guías y explicaciones detalladas!

2. Estructura de ISO 20000

La norma ISO/IEC 20000 que puede ayudar a las organizaciones a mejorar la eficiencia y la eficacia de sus servicios de TI, a mejorar la satisfacción del cliente y reducir los riesgos asociados con la prestación de servicios de TI sigue la siguiente estructura:

- Introducción

- Generalidades
- Términos y definiciones
- Requisitos generales del sistema de gestión del servicio
- Diseño y transición de servicios de nuevos o modificados
- Procesos de provisión del servicio
- Procesos de relación
- Procesos de resolución
- Proceso de control

3. ¿Qué requisitos recoge ISO 20000?

En su parte 1, ISO 20000-1:2011 recoge los puntos importantes del Sistema de gestión del servicio (SGS), donde le indica al proveedor del servicio, los requisitos para planificar, establecer, implementar, operar, monitorizar, revisar, mantener y mejorar el sistema. Dichos requisitos contienen el diseño, transición, provisión, y mejora de servicios para cumplir con las obligaciones.

La ISO/IEC 20000-2:2012 que es la parte 2, recoge el Código de buenas prácticas, ofreciendo una guía y consejos para iniciar la gestión del servicio.

Su empresa no puede obtener la Certificación ISO 20000-2:2012 porque es un código de prácticas. Lo que si puede obtener es el Certificado ISO 20000-1

4. Relación entre la Norma ISO 20000 e ITIL

ITIL es un conjunto de libros que proponen una guía de las mejores prácticas para el soporte de servicios tecnológicos, mientras que la norma ISO 20000 recoge los requisitos para conseguir una Gestión de Servicios de Calidad.

Una empresa no puede ser certificada por ITIL, ya que es un marco de buenas prácticas y únicamente se pueden cumplir sus directrices.

Sin embargo ISO 20000 Tecnología de la Información, se basa en los principios fundamentales de ITIL y puede ser certificable.

Podríamos decir que la norma ISO 20000 indica que necesitamos realizar e ITIL nos explica cómo hay que desarrollarlo.

5. Beneficios de ISO 20000

La norma ISO 20000, Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información al estar basada en un método que le permite aplicar un sistema integrado le ofrece los siguientes beneficios:

- La norma ISO 20000 permite reducir algunos costes al realizar un programa integrado.
- Se minimizan tiempos de ejecución ya que el desarrollo de los procesos comunes está integrado.
- Esta integración del sistema ofrece una comunicación más cómoda y fluida entre el personal de administración de los servicios y el personal de seguridad.
- Aporta imagen de credibilidad de sus actuaciones en los mercados y eficacia en sus procesos.
- Al aplicar el código de buenas prácticas aumenta la eficiencia de sus servicios, y al conocer en todo momento quienes son las personas responsables, cuáles son sus tareas y cómo han de hacerlas, el número de incidencias puede verse reducidas al mínimo.
- No olvidemos la satisfacción del cliente al observar que están favorecidos por servicios TI de alta calidad.
- Con la norma ISO 20000 Tecnologías de la Información, se potencia la innovación y en caso de modificaciones, cambios? estos pueden ser tratados con mayor rapidez y habilidad.
- Obtenemos una gran ventaja frente a nuestros competidores. Con la implantación de este Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología podemos minimizar errores y responder ágilmente ante ellos.

6. ¿Necesita asesoramiento sobre esta norma?

En Grupo ACMS Consultores nos avalan más de 25 años de experiencia. Si desea realizar la implantación del sistema ISO 20000 en su empresa consúltenos sin compromiso.



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