



## **GRUPO ACMS Consultores**

ISO / CEI 20000: Sistemas de gestión de servicios actualizada



**(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)**

Publicada el 24/09/2018

Mejorar el servicio al cliente, la productividad y la eficiencia son solo algunos de los muchos beneficios de un sistema de administración de servicios. ISO ha actualizado dos estándares en su serie de gestión de servicios, con nuevas características, temas y sugerencias.

Según un informe de Forbes, la administración de servicios de TI es muy importante para la mayoría de los ejecutivos y la falta de un enfoque de administración de servicios perjudica la competitividad debido al demasiado tiempo y dinero invertidos en mantenimiento y administración continuos en lugar de nuevas iniciativas.

Un sistema de gestión de servicios (SMS) respalda la gestión del ciclo de vida del servicio, desde la planificación hasta la entrega y la mejora, ofreciendo un mejor valor tanto para los clientes como para quienes prestan el servicio. Proporciona visibilidad continua, lo que permite una mejora continua en la eficacia y la eficiencia.

Publicada conjuntamente por ISO y la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), la serie de normas ISO / IEC 20000 proporciona una orientación integral sobre prácticamente todos los aspectos de SMS y acaba de actualizar dos partes clave.

-1: 2018, Tecnología de la información - Gestión de servicios - Parte 1: requisitos del sistema de gestión de servicios, especifica los requisitos para que una organización establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente un SMS, mientras que ISO / CEI 20000-10: 2018 , Tecnología de la información - Gestión de servicios - Parte 10: Conceptos y vocabulario, describe los conceptos básicos y la terminología de toda la serie ISO / IEC 20000.

Si bien hay muchos marcos y metodologías para la gestión de servicios, la serie ISO / IEC 20000 es la única disponible para medir la conformidad, la certificación de soporte y proporcionar seguridad a los clientes de que sus servicios se gestionan de manera efectiva

La serie ISO / IEC 20000 puede ser beneficiosa para cualquiera que brinde servicios a clientes, ya sea una compañía completa o un departamento individual, no solo mejorando su servicio sino asegurando que las actividades de administración de servicios satisfagan las necesidades y los objetivos del negocio.

Las versiones revisadas tienen en cuenta los cambios en las tendencias del mercado, incluida la comoditización de los servicios y la gestión de múltiples proveedores por parte de un integrador de servicios interno o externo. También incorpora nuevas características tales como requisitos sobre el conocimiento y la planificación de servicios, así como terminología y definiciones actualizadas.

Fuente: ISO



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)