

ISO 20000- 1:2018

***Gestión de Servicios
de Tecnologías de la
Información***



ISO 20000-1:2018 Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información

La norma ISO/IEC 20000-1:2018 establece los requisitos para un Sistema de Gestión de Servicios (SGS) en el ámbito de las Tecnologías de la Información (TI). Su objetivo es ayudar a las organizaciones a proporcionar servicios de TI de calidad, alineados con las necesidades del negocio y enfocados en la mejora continua. Esta versión fue publicada el 30 de septiembre de 2018, siendo una actualización significativa respecto a la edición de 2011.

Objetivos: Planificación y diseño de servicios: Establecer procesos efectivos para planificar y diseñar servicios de TI que cumplan con los requisitos del negocio y las expectativas de los clientes.

Transición de servicios: Gestionar la transición de nuevos servicios o cambios en los existentes, asegurando que se entreguen de manera controlada y sin interrupciones.

Entrega y mejora de servicios: Proporcionar servicios de TI de manera eficiente y efectiva, y fomentar la mejora continua para adaptarse a las necesidades cambiantes del negocio.

Gestión de relaciones con proveedores: Establecer y mantener relaciones efectivas con proveedores de servicios, asegurando que se cumplan los acuerdos y se gestionen los riesgos asociados.

Las principales ventajas de aplicar el SGCN son:

- **Mejora de la calidad del servicio:** Proporciona un marco para ofrecer servicios de TI que cumplan con los requisitos y expectativas de los clientes.
- **Alineación con el negocio:** Facilita la alineación de los servicios de TI con las necesidades y objetivos del negocio, mejorando la eficiencia y efectividad.
- **Mejora continua:** Fomenta la mejora continua de los servicios y procesos, adaptándose a cambios en el entorno y las necesidades del cliente.

¿Qué es un Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información

Es un conjunto de procesos, procedimientos y acciones documentadas que una organización adopta para asegurar la entrega efectiva y eficiente de servicios de TI, garantizando que dichos servicios cumplan con los requisitos acordados y satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios.

Un SGSTI se enfoca diferentes aspectos clave:

1. Enfoque al cliente

Énfasis en la satisfacción del cliente y la mejora continua del Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI).

La Norma Internacional establece los requisitos para un SGSTI que permita a las organizaciones demostrar su capacidad para proporcionar servicios de tecnología de la información que cumplan con los requisitos del cliente y las partes interesadas, buscando siempre aumentar la satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema de gestión de servicios.

Esta norma es genérica y aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o del tipo de servicios de TI que ofrece.

2. Liderazgo

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI).

Para ello, debe definir la visión estratégica de la organización en relación con la gestión de servicios, establecer los objetivos del sistema y aprobar una política de servicios alineada con las necesidades del negocio y las expectativas de los clientes y usuarios.

Los líderes en todos los niveles deben promover una cultura de compromiso con la mejora continua, estableciendo una unidad de propósito clara y fomentando un entorno en el que las personas se involucren activamente en el logro de los objetivos del SGSTI.

La creación de esa unidad de propósito, junto con una gestión eficaz de las personas, permite alinear estrategias, políticas, procesos y recursos tecnológicos y humanos para asegurar la entrega de servicios de TI eficaces, controlados y que generen valor para la organización y sus partes interesadas.

3. Compromiso con las personas

La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) en intervalos planificados, con el fin de garantizar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización y con los objetivos del negocio en materia de servicios de TI.

El compromiso de las personas entendido como la participación activa, colaboración e involucramiento de todos los niveles de la organización es fundamental para el éxito del SGSTI conforme a la norma ISO 20000-1:2018.

Por ello, la gestión de las personas debe aplicarse de forma planificada, ética, transparente y socialmente responsable, promoviendo una cultura de calidad del servicio, mejora continua y orientación al cliente en toda la organización.



4. Enfoque a procesos

El enfoque a procesos en el Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) implica la definición, implementación, gestión y mejora sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de lograr los resultados previstos de acuerdo con la política de servicios y la dirección estratégica de la organización.

Este enfoque permite asegurar que los servicios de TI se planifiquen, entreguen, controlen y mejoren eficazmente, con base en una comprensión clara de las responsabilidades, entradas, salidas y criterios de desempeño de cada proceso.

La mejora continua de los procesos debe seguir una metodología estructurada, apoyada en el análisis de datos objetivos y evidencia verificable. Esta metodología debe aplicarse de forma coherente en todos los procesos del SGSTI, permitiendo así alcanzar mayores niveles de eficacia, eficiencia y valor para el cliente y la organización.

5. Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de su Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI).

Para ello, debe considerar los resultados del análisis del desempeño del sistema, las evaluaciones internas, las auditorías, las no conformidades, y las salidas de la revisión por la dirección, a fin de identificar necesidades u oportunidades que impulsen la mejora continua. La mejora en el contexto de los servicios de TI implica aumentar el desempeño de los procesos, optimizar la entrega y soporte de los servicios, y asegurar que estos continúen satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.

Estas mejoras también pueden traducirse en mayor eficiencia operativa, reducción de errores, ahorro de costos y recursos, así como una mejor capacidad de respuesta ante incidentes o cambios.

Las actividades de mejora pueden ir desde ajustes incrementales y ajustes operativos hasta transformaciones significativas a nivel organizacional, siempre alineadas con los objetivos estratégicos y tecnológicos de la organización.

Para lograrlo, la organización debe establecer objetivos claros de mejora, aplicables a sus servicios, procesos, estructura organizativa y al propio SGSTI, basándose en datos verificables y en un enfoque sistemático de análisis y evaluación.



6. Toma de decisión basada en evidencia

Los objetivos del Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) deben ser coherentes con la política de servicios de la organización, estar alineados con los requisitos de las partes interesadas, ser medibles, alcanzables y pertinentes para asegurar la entrega eficaz de los servicios de TI. Estos objetivos deben ser objeto de seguimiento, comunicación y actualización periódica, garantizando su relevancia continua dentro del contexto del negocio y su entorno tecnológico.

Uno de los pilares fundamentales de la ISO 20000-1:2018 es la toma de decisiones basada en evidencia. Para asegurar la eficacia del sistema de gestión, las decisiones deben apoyarse en datos objetivos, verificables y relevantes, tales como indicadores de desempeño del servicio, resultados de auditorías, análisis de incidentes y tendencias de satisfacción del cliente.

Este enfoque evita basarse en suposiciones o percepciones no fundamentadas, promoviendo una gestión más precisa, transparente y alineada con la mejora continua. Tomar decisiones informadas permite anticipar riesgos, identificar oportunidades, optimizar recursos y elevar la calidad de los servicios ofrecidos.

7. Gestión de las relaciones

La organización debe establecer y mantener procesos eficaces que fomenten el compromiso y la participación activa del personal en todos los niveles, como parte esencial del éxito del Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI).

Los líderes y responsables de los servicios deben promover un entorno en el que las personas se sientan motivadas, valoradas y comprometidas con la mejora continua del desempeño y con el cumplimiento de los objetivos del SGSTI.

La participación del personal no solo fortalece la cultura organizacional, sino que contribuye directamente a mejorar la calidad, continuidad y eficiencia de los servicios de TI.

Asimismo, la organización debe adoptar y aplicar de manera coherente el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), que constituye la base metodológica del SGSTI conforme a la ISO 20000-1:2018.

Este enfoque permite gestionar, controlar y mejorar sistemáticamente los procesos de prestación y soporte de servicios, asegurando que se mantenga la alineación con las necesidades del negocio y las expectativas de los clientes.

¿Beneficios de la certificación ISO 20000-1?

La implementación y certificación del Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) conforme a la norma ISO/IEC 20000-1:2018 permite a las organizaciones demostrar altos estándares en



¿Beneficios de la certificación ISO 20000-1?

La implementación y certificación del Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) conforme a la norma ISO/IEC 20000-1:2018 permite a las organizaciones demostrar altos estándares en la entrega, control y mejora de sus servicios de TI, generando confianza en clientes y partes interesadas, y facilitando nuevas oportunidades de negocio en entornos cada vez más competitivos y regulados.

Entre los principales beneficios de la certificación ISO 20000-1 se encuentran:

- Cumplimiento de requisitos legales, regulatorios y contractuales relacionados con los servicios de TI.
- Acceso a nuevos mercados, especialmente aquellos que exigen evidencia de una gestión de servicios formal y confiable.
- Identificación y gestión proactiva de riesgos que afectan la continuidad, disponibilidad y calidad de los servicios.
- Mayor control sobre la calidad de los proveedores de servicios y una mejor gestión de contratos y acuerdos.
- Aumento de la eficiencia operativa, mediante procesos definidos, monitoreados y optimizados.
- Obtención de una ventaja competitiva diferenciada, al demostrar un compromiso sólido con la gestión profesional de los servicios de TI.
- Reconocimiento por parte de terceros independientes, lo que refuerza la credibilidad organizacional.
- Mayor confianza de los clientes actuales, al percibir una gestión estructurada, predecible y orientada a resultados.

En conjunto, la certificación ISO/IEC 20000-1:2018 fortalece la imagen institucional, reduce los costos asociados a fallos en los servicios, y posiciona a la organización como un proveedor de servicios de TI confiable y maduro.

¿Por qué elegir Intercet para realizar una auditoría de certificación de la norma ISO 20000-1?

Hemos perfeccionado nuestro enfoque para adaptarnos a las exigencias del mercado, por ello somos líderes en el servicio de certificación de sistemas de gestión, con el compromiso de asegurar la satisfacción de nuestros clientes.

Entendemos que la industria tiene sus propias particularidades y desafíos. Por lo tanto, nuestro servicio de certificación se adapta específicamente a las necesidades de su sector, asegurando una evaluación efectiva del estándar.

Acreditaciones



Reconocimientos



Foro Internacional de Acreditación



Cooperación de Acreditación Asia-Pacífico

Proceso de Certificación

