



ISO / IEC 20000-1:2011

INFORMATION TECHNOLOGY – SERVICE MANAGEMENT

“SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS REQUIREMENTS”

WHAT IS ISO 20000-1:2011?

ISO 20000-1:2011 es una norma que especifica los requisitos para establecer y gestionar un Sistema de gestión de servicios de tecnología de la información (SMS) eficaz. Los requisitos incluyen el diseño, la transición, la entrega y la mejora de los servicios para cumplir con los requisitos de servicio acordados. Su objetivo es proporcionar un estándar de referencia común para cualquier empresa que ofrezca servicios de TI a clientes internos o externos. Se enfatiza la importancia de la integración de procesos. Significa que la cooperación y la comunicación entre las partes interesadas es una condición esencial para un SMS eficaz.

A quién va dirigido

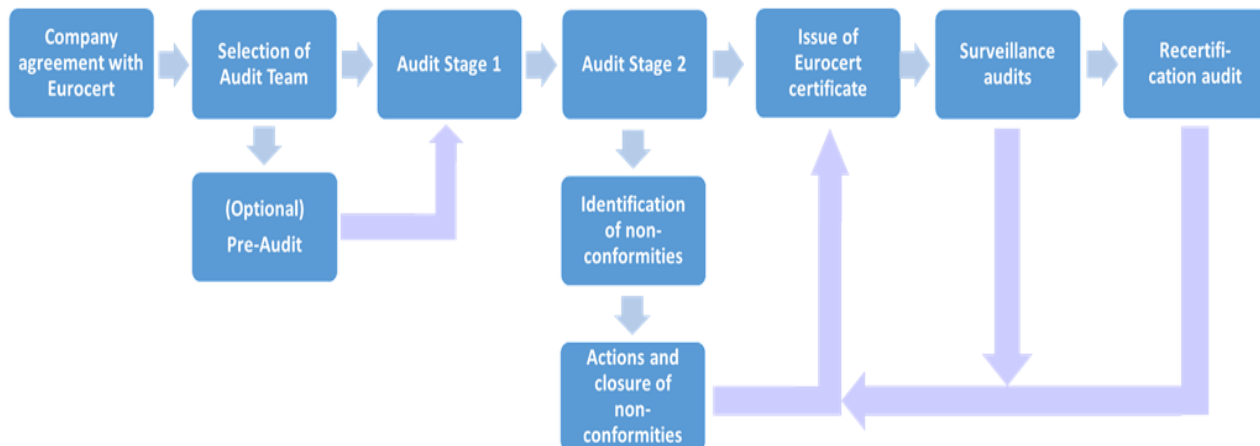
Este estándar puede aplicarse a cualquier proveedor de servicios independientemente de su tamaño y actividad que desee demostrar su eficacia en TI SMS a sus clientes, socios, proveedores o accionistas. En particular:

Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (SMS).

- Permite a las organizaciones de TI garantizar que sus procesos de gestión de servicios de TI estén alineados tanto con las necesidades del negocio como con las mejores prácticas internacionales.
- Ayuda a cualquier organización a garantizar que se cumplirán los requisitos de servicio entregados por un proveedor de servicios.
- Ayuda a un proveedor de servicios a mejorar el diseño, la transición, la entrega y la mejora de los servicios a través de la implementación y operación efectiva de su SMS.
- Ayuda a un proveedor de servicios a monitorear, medir y revisar sus servicios y procesos de gestión de servicios.
- Brinda confianza a una organización, ya que garantiza un enfoque coherente por parte de todos los proveedores de servicios, incluidos aquellos en una cadena de suministro de esta organización.
- Asegura que el SMS esté alineado con los objetivos y procesos comerciales de la organización.
- Ayuda a la organización a cumplir con las leyes o reglamentos relacionados con la tecnología de la información.
- Brinda a la organización una ventaja competitiva, especialmente en los casos en que la gestión del servicio de tecnologías de la información es crítica.



- ✓ Estamos acreditados por el Consejo de Acreditación de Grecia (ESYD - Consejo Nacional de Acreditación), miembro de EA-MLA e IAF. Por lo tanto, proporcionamos certificados reconocidos internacionalmente.
- ✓ Contamos con personal y asociados fuertes y experimentados, quienes como auditores y/o expertos técnicos realizan auditorías de alto valor agregado para su empresa.
- ✓ Evaluamos los informes de auditoría, hacemos un seguimiento de la mejora duradera del Sistema de Gestión de su empresa, planificamos auditorías a medida y le mantenemos informado sobre la evolución de sus actividades
- ✓ Contamos con una gran experiencia y conocimientos en cuanto a la certificación de la ISO 27001, que es



una norma similar y compatible con la ISO 20000

PROCESO DE CERTIFICACIÓN:

TIEMPO, EMISIÓN Y VALIDEZ DE LA CERTIFICACIÓN ISO 20000-1:2011

Siempre que la Auditoría de Certificación del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información de la organización sea exitosa, el Certificado se emite en breve. El certificado ISO 20000-1:2011 tiene una validez de tres años durante los cuales se deben realizar dos auditorías de seguimiento anuales.