



Gestión De  
Proyectos

# ISO 20000

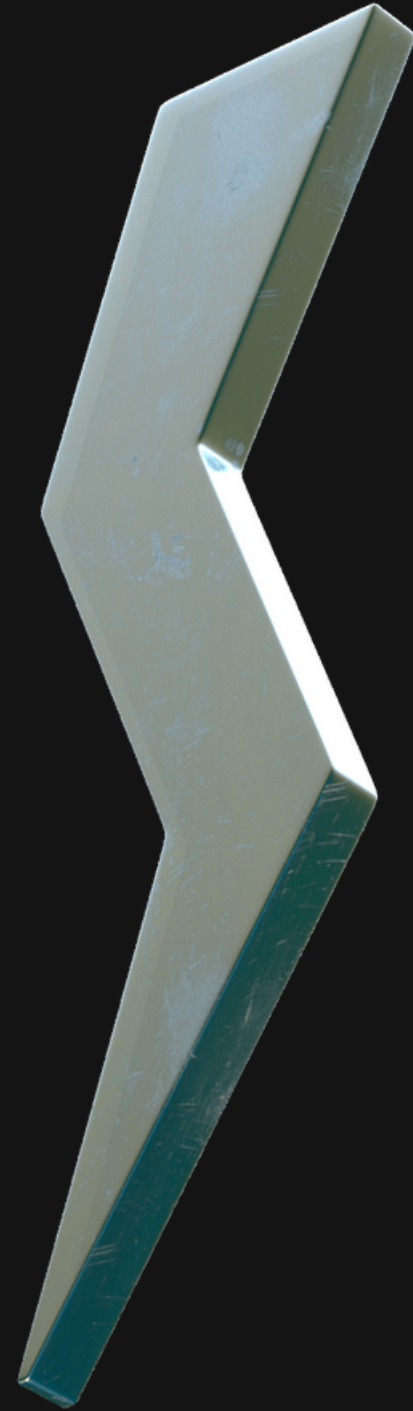
¿Qué es? ¿Es importante?

Integrantes:

- Luis Gerardo Herrera Barajas
- Alvaro Orozco Pérez

# Definición

Qué tienes que saber



La norma ISO 20000 es un estándar internacional que establece las mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información. Se enfoca en la gestión de servicios de TI y garantiza que las organizaciones cumplan con los requisitos de calidad y continuidad del servicio.

# Costos de la certificación

El costo depende del tamaño y la complejidad de la organización, así como de la entidad certificadora elegida.

## PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)

---

Para PYMES, los costos iniciales podrían oscilar entre \$10,000 y \$30,000 USD. Esto incluiría la formación del personal, la documentación de procesos, la contratación de servicios.

## EMPRESAS DE TAMAÑO MEDIANO A GRANDE

---

Las organizaciones más grandes, con una mayor complejidad en sus procesos y sistemas, podrían enfrentar costos iniciales que van desde \$30,000 hasta varios cientos de miles de dólares.

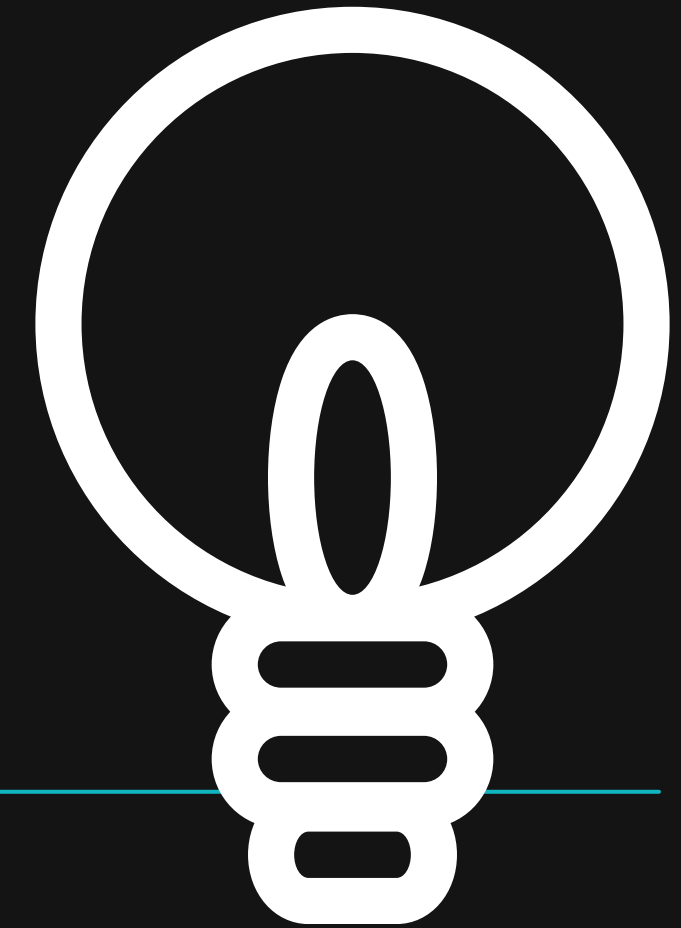
## COSTOS CONTINUOS

---

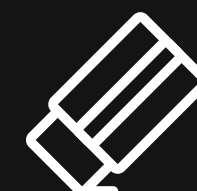
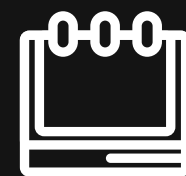
Además de los costos iniciales, las organizaciones deben considerar los costos continuos asociados con la auditoría interna, el mantenimiento del sistema de gestión, la formación continua y la renovación de la certificación. Estos costos anuales podrían oscilar entre el 5% y el 10% de los costos iniciales.

# Tipo o Nivel

---



Es un estándar único y no se clasifica en diferentes tipos o niveles en sí misma. Sin embargo, dentro de la organización, se pueden establecer diferentes niveles de madurez en la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de servicios de TI.



# Tiempo de vida de la certificación

## AUDITORÍA INICIAL

La organización se somete a una auditoría inicial para evaluar su cumplimiento con los requisitos de la norma. Si se cumplen todos los requisitos, se otorga la certificación.

## AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

Durante el período de certificación de tres años, la organización debe someterse a auditorías de seguimiento regulares (generalmente anuales) para asegurarse de que aún cumple con los requisitos de la norma. Estas auditorías de seguimiento son críticas para mantener la certificación a lo largo del tiempo.

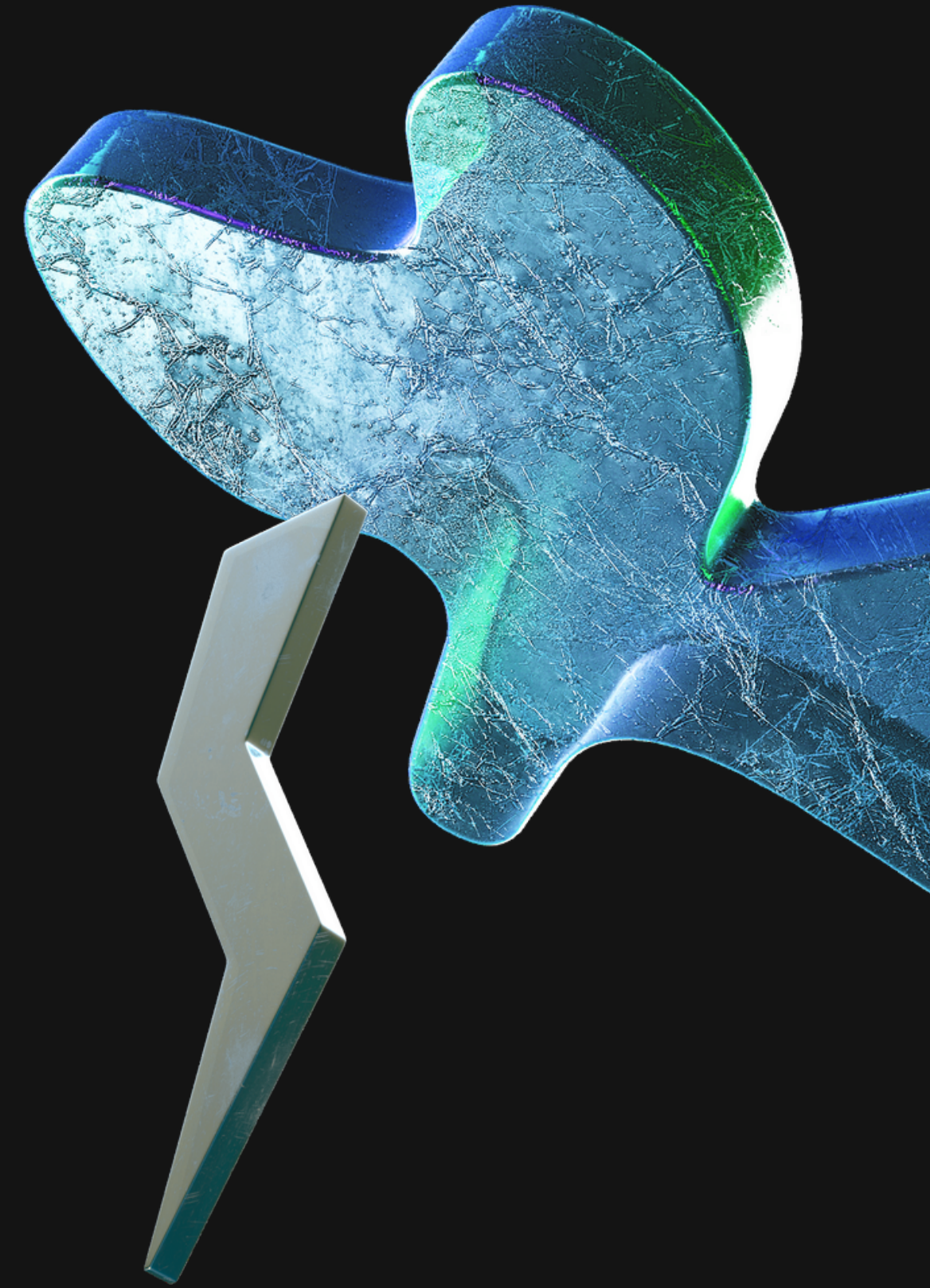
## RECERTIFICACIÓN

Al final del período de tres años, la organización debe someterse a una auditoría de recertificación completa. Esto implica una revisión exhaustiva de los sistemas y procesos para asegurar que la organización sigue cumpliendo con los requisitos de ISO 20000



# Quién debe recibir la certificación (persona o empresa)

- La certificación no se otorga a individuos específicos dentro de la organización, sino a la organización en su conjunto. Sin embargo, es importante que haya un compromiso y participación significativos de todo el personal en la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de servicios de TI.
- Las personas dentro de la organización pueden desempeñar roles clave en el proceso de certificación, como líderes del proyecto, coordinadores del sistema de gestión, auditores internos, etc. Pero la certificación en sí misma se aplica a la entidad organizativa.



# Beneficios de la certificación ISO 20000

---



## **Eficiencia Operativo**

Mejorar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios de TI.



## **Cumplimiento Normativo**

Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios.



## **Satisfacción del Cliente**

Mejorar la satisfacción del cliente al ofrecer servicios de alta calidad y confianza