



*Ingeniería en desarrollo de software
Gestión de servicios de TI
Mtra: Guadalupe Ortega Tirado*

ISO 2000

Victor Gerardo Rodríguez Barragán
26 de Agosto del 2023



1. En qué consiste el ISO 20000

ISO 20000 es un estándar internacional que establece los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de Servicios de TI. Este estándar proporciona un marco para que las organizaciones administren sus servicios de manera estructurada y efectiva, asegurando la alineación con los objetivos comerciales y las necesidades de los clientes.

ISO 20000 es adecuada para organizaciones de todos los tamaños e industrias que dependen de servicios de TI para respaldar sus operaciones. Proporciona un enfoque estructurado para gestionar los servicios de TI, promoviendo la coherencia, la transparencia y la comunicación eficaz entre los equipos de TI, los clientes y las partes interesadas.

2. Objetivos

ISO 20000 establece varios objetivos clave que las organizaciones pretenden lograr al implementar un Sistema de Gestión de Servicios de TI de acuerdo con el estándar. Estos objetivos guían a las organizaciones a la hora de ofrecer servicios de TI eficaces que se alineen con los objetivos empresariales y las necesidades de los clientes. Algunos de los principales objetivos de ISO 20000 son:

- ❖ **Mejorar la calidad del servicio:** ISO 20000 tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios de TI mediante el establecimiento de procesos, procedimientos y controles bien definidos. Esto da como resultado una prestación de servicios consistente y confiable que cumple o supera las expectativas del cliente.
- ❖ **Satisfacción del cliente:** ISO 20000 enfatiza la gestión de servicios centrada en el cliente. El estándar alienta a las organizaciones a comprender los requisitos de los clientes, monitorear los niveles de satisfacción y adaptar los servicios para abordar las necesidades de los clientes de manera efectiva.
- ❖ **Mejora continua:** Uno de los principios básicos de ISO 20000 es la búsqueda de la mejora continua. Se alienta a las organizaciones a monitorear el desempeño del servicio, recopilar datos, analizar

tendencias y tomar decisiones informadas para mejorar la calidad del servicio a lo largo del tiempo.

- ❖ **Gestión de riesgos:** ISO 20000 promueve la toma de decisiones basada en riesgos. Las organizaciones evalúan los riesgos asociados con los servicios de TI, implementan controles para mitigarlos y garantizan que existan planes de contingencia adecuados.
 - ❖ **Transparencia y Responsabilidad:** La norma aboga por la transparencia en las actividades de gestión de servicios. Las organizaciones documentan procesos, mantienen registros y establecen responsabilidades para diversos roles y responsabilidades.
-

3. Requisitos para la certificación de un sistema de gestión ISO 20000

La certificación de un Sistema de Gestión ISO 20000 implica un proceso de evaluación formal realizado por organismos de certificación acreditados.

1. **Preparación:**

Familiaridad con ISO 20000: asegúrese de que el equipo ITSM de su organización conozca el estándar ISO 20000, sus requisitos y pautas de implementación.

2. **Implementación del sistema:**

Desarrollar e implementar procesos ITSM: Establecer los procesos necesarios de gestión de servicios de TI basados en los requisitos de ISO 20000. Esto implica diseñar procesos, documentar procedimientos e implementar controles.

3. **Auditoría interna:**

Antes de buscar la certificación, realice auditorías internas para evaluar la preparación de su sistema ITSM. Estas auditorías ayudan a identificar áreas que necesitan mejoras.

4. **Acciones correctivas:**

Abordar los hallazgos: si se identifican problemas durante las auditorías internas, tome acciones correctivas para resolverlos y asegúrese de que su sistema ITSM cumpla con los requisitos del estándar.

5. **Selección del Organismo de Certificación:**

Elija un organismo de certificación: seleccione un organismo de certificación acreditado que esté autorizado para realizar auditorías de certificación ISO 20000.

6. **Auditoría de Certificación:**

Auditoría de etapa 1 (revisión de documentos): el proceso de certificación generalmente comienza con una revisión de documentos. El organismo de certificación evalúa su documentación para garantizar que se alinee con la norma ISO 20000.

Auditoría de etapa 2 (auditoría): se realiza una auditoría in situ integral para evaluar la implementación y eficacia de sus procesos ITSM. Esto incluye entrevistas, observaciones y revisión de registros.

7. **Hallazgos e informes de auditoría:**

Informe de auditoría: el organismo de certificación proporciona un informe de auditoría que detalla los hallazgos, observaciones y cualquier no conformidad identificada durante la auditoría.

8. **Acciones Correctivas y Verificación:**

Abordar las no conformidades: si se identifica alguna no conformidad, su organización debe abordarla mediante acciones correctivas.

Verificación: El organismo de certificación verifica que sus acciones correctivas aborden efectivamente las no conformidades identificadas.

9. **Decisión de certificación:**

Decisión de certificación: Con base en los hallazgos de la auditoría y la efectividad de las acciones correctivas, el organismo de certificación tomará una decisión sobre si otorgar la certificación ISO 20000.

10. **Premio de Certificación:**

Emisión de certificados: si se considera que su sistema ITSM cumple con los requisitos de ISO 20000, el organismo de certificación emitirá un certificado ISO 20000. Este certificado suele ser válido por un período específico y requiere auditorías de vigilancia periódicas para su mantenimiento.

4. Requisitos para implementar la ISO 20000-1

1. **Liderazgo y Compromiso:** Compromiso de la alta dirección: La dirección debe respaldar y apoyar la implementación de la norma ISO 20000-1, asignando los recursos necesarios y promoviendo su importancia.

2. **Alcance y objetivos:** Definir el alcance: Identifique el alcance del sistema ITSM especificando los servicios, procesos y funciones cubiertos por la norma ISO 20000-1.
3. **Planificación:** Desarrolle un plan de proyecto: cree un plan detallado que describa las tareas, responsabilidades, cronogramas e hitos para implementar ISO 20000-1.
4. **Evaluación de riesgos:** Realizar una evaluación de riesgos: identificar riesgos y oportunidades potenciales relacionados con la gestión de servicios de TI y desarrollar planes para abordarlos.
5. **Política y documentación:** Desarrollar políticas y procedimientos: crea políticas y procedimientos que se alineen con los requisitos de ISO 20000-1 y reflejan el enfoque de su organización para la gestión de servicios de TI. Gestión de documentos: Establezca procesos para crear, revisar, aprobar y actualizar la documentación.
6. **Procesos de Gestión de Servicios:** Establezca procesos: diseñe e implemente procesos de gestión de servicios de TI basados en ISO 20000-1, cubriendo áreas como gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de cambios y más.
7. **Administración de recursos:** Asigne recursos: asegúrese de tener los recursos necesarios, incluido personal, herramientas, infraestructura y apoyo financiero, para implementar y mantener el sistema ITSM.
8. **Entrenamiento y Competición:** Proporcionar capacitación: Capacite al personal involucrado en la gestión de servicios de TI sobre sus roles, responsabilidades y los procesos que implementará.
9. **Comunicación y Concientización:** Crear conciencia: Comunicar la importancia de ISO 20000-1 a los empleados, partes interesadas y partes relevantes.
10. **Control operacional:** Definir controles operativos: implementar controles para garantizar que los procesos de gestión de servicios de TI se lleven a cabo de manera efectiva y consistente.
11. **Evaluación del desempeño:** Monitorear y medir: Implementar métodos para monitorear y medir el desempeño de los procesos de gestión de servicios de TI.
12. **Auditoría interna:** Realice auditorías internas: Audite periódicamente su sistema ITSM para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 20000-1.
13. **Revisión de gestión:** Revisión de la gestión: revisar periódicamente el rendimiento y la eficacia del sistema ITSM con la alta dirección.
14. **Mejora:** Implementar acciones correctivas: Abordar no conformidades y áreas de mejora identificadas a través de auditorías y revisiones.

15. Mejora continua: busque continuamente formas de mejorar la eficacia y eficiencia de sus procesos de gestión de servicios de TI.
 16. **Certificación:** Prepárese para la auditoría de certificación: interactúe con un organismo de certificación acreditado para programar y someterse a la auditoría de certificación ISO 20000-1.
 17. **Certificación posterior:** Mantener el cumplimiento: después de la certificación, mantenga el sistema ITSM y garantice el cumplimiento continuo de los requisitos de ISO 20000-1.
-

5. Relación de ISO 20000 con ITIL

ISO 20000 e ITIL tienen una estrecha relación.

ITIL brinda asesoramiento sobre las mejores prácticas de ITSM, incluidas las opciones adoptadas y adaptadas por las organizaciones según las necesidades comerciales, las circunstancias locales y la madurez del proveedor de servicios.

Mientras tanto, ISO 20000 establece los estándares a los que deben aspirar los procesos de gestión de servicios. Las organizaciones pueden obtener una certificación del Estándar auditada de forma independiente para demostrar que están siguiendo las mejores prácticas.

6. Lecciones aprendidas

El camino hacia la implementación de ISO 20000 exige compromiso y liderazgo, un enfoque meticuloso para el diseño de procesos y un esfuerzo dedicado para cultivar una cultura de excelencia en la gestión de servicios de TI. Desde el alcance y la planificación hasta la documentación, la capacitación y la evaluación, las organizaciones se posicionan para tener éxito en la prestación de servicios que cumplan o superen consistentemente las expectativas de los clientes.

ISO 20000 no es sólo una certificación si no una manera en la que una organización brinda servicios de TI de alta calidad mientras gestiona los riesgos y fomenta la mejora continua. Mediante el establecimiento de políticas claras, procesos bien definidos, asignación efectiva de recursos y un compromiso con la comunicación y la concientización, las organizaciones

pueden desbloquear el potencial para lograr la excelencia operativa y la satisfacción del cliente.

Bibliografía

ISO 20000 | International IT Service Management Standard. (n.d.). IT Governance.

Retrieved August 26, 2023, from <https://www.itgovernance.co.uk/iso20000>

ISO/IEC 20000-1 Service Management. (n.d.). BSI. Retrieved August 26, 2023, from

<https://www.bsigroup.com/globalassets/localfiles/en-my/ISO%2020000/iso-20000-implementation-guide-my.pdf>

ISO/IEC 20000:2011 - Service Management System Requirements. (n.d.). PECB. Retrieved

August 26, 2023, from

<https://pecb.com/whitepaper/isoiec-200002011---service-management-system-requirements>

Valentic, B. (n.d.). *What is ISO 20000? - 20000Academy.* Advisera. Retrieved August 26,

2023, from <https://advisera.com/20000academy/what-is-iso-20000/>