



# ISO 20000 FOUNDATION

## I20000F



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf®**

## ¿Quién es CertiProf®?

CertiProf® es una entidad certificadora fundada en los Estados Unidos en 2015, ubicada actualmente en Sunrise, Florida.

Nuestra filosofía se basa en la creación de conocimiento en comunidad y para ello su red colaborativa está conformada por:

- **Nuestros Lifelong Learners (LLL)** se identifican como Aprendices Continuos, lo que demuestra su compromiso inquebrantable con el aprendizaje permanente, que es de vital importancia en el mundo digital en constante cambio y expansión de hoy. Independientemente de si ganan o no el examen.
- **Las universidades, centros de formación y facilitadores de ATPs (Authorized Training Partners)** en todo el mundo conforman nuestra red de socios.
- **Los autores (co-creadores)** son expertos de la industria o practicantes que, con su conocimiento, desarrollan contenidos para la creación de nuevas certificaciones que respondan a las necesidades de la industria.
- **Personal Interno:** Nuestro equipo distribuido con operaciones en India, Brasil, Colombia y Estados Unidos está a cargo de superar obstáculos, encontrar soluciones y entregar resultados excepcionales.

## Nuestras Acreditaciones y Afiliaciones

### Memberships



### Digital badges issued by



## Agile Alliance

CertiProf® es un miembro corporativo de la Agile Alliance.

Al unirnos al programa corporativo Agile Alliance, continuamos empoderando a las personas ayudándolas a alcanzar su potencial a través de la educación. Cada día, brindamos más herramientas y recursos que permiten a nuestros socios capacitar a profesionales que buscan mejorar su desarrollo profesional y sus habilidades.

<https://www.agilealliance.org/organizations/certiprof/>



## IT Certification Council - ITCC

CertiProf® es un miembro activo de la ITCC.

El propósito fundamental del ITCC es brindar apoyo a la industria y sus empresas miembros mediante la comercialización del valor de la certificación, la promoción de la seguridad de los exámenes, el fomento de la innovación y el establecimiento y el intercambio de las mejores prácticas de la industria.



## Credly

Esta alianza permite que las personas y empresas certificadas o acreditadas con CertiProf® cuenten con una distinción a nivel mundial a través de un distintivo digital.

Credly es el emisor de insignias más importante del mundo y empresas líderes en tecnología como IBM, Microsoft, PMI, Nokia, la Universidad de Stanford, entre otras, emiten sus insignias con Credly.



## Insignia

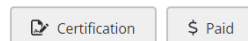


### Certified ISO/IEC 20000 Foundation

Issued by [CertiProf](#)

Holders of this certification have demonstrated an understanding of the fundamental requirements for an SMS and the need to maintain continuous process improvement. They have validated their knowledge of the importance of auditing processes and identified the requirements of ISO/IEC 20000.

[Learn more](#)



#### Skills



<https://www.credly.com/org/certiprof/badge/certified-iso-iec-20000-foundation>

## Lifelong Learning

Quienes obtienen esta insignia han demostrado su compromiso inquebrantable con el aprendizaje constante, el cual es de vital importancia en el mundo digital actual en constante cambio y expansión. También identifica las cualidades de una mente abierta, disciplinada y en constante evolución, capaz de utilizar y aportar sus conocimientos para desarrollar un mundo más igualitario y mejor.

### Criterios de obtención:

- Ser candidato a una certificación de CertiProf
- Ser un aprendiz continuo y enfocado
- Identificarse con el concepto de aprendizaje permanente
- Creer e identificarse realmente con el concepto de que el conocimiento y la educación pueden y deben cambiar el mundo
- Querer impulsar su crecimiento profesional





## Objetivos

- Alcance, propósito, términos y definiciones claves de la norma **ISO/IEC 20000-1** y cómo puede ser utilizada.

## ¿Quién debe atender este taller de certificación?

Cualquier persona que esté interesada en ampliar sus conocimientos en la **Norma ISO/IEC 20000**.

# COMPARTE Y VERIFICA TUS LOGROS DE APRENDIZAJE FÁCILMENTE

#I20000F #CertiProf



## AGENDA

<b>1. Introducción y Antecedentes</b>	<b>9</b>
Introducción	10
Historia de la Norma	10
Cambios Realizados en la Norma ISO/IEC 20000-1	11
<b>2. ¿Qué es un SGS?</b>	<b>17</b>
Sistema de Gestión de Servicios (SGS)	18
<b>3. Términos y Definiciones (Ver Anexo)</b>	<b>19</b>
<b>Estructura de la Norma</b>	<b>20</b>
Estructura de ISO/IEC 20000-1	21
Ciclo Deming PHVA Y SGS	22
Estructura de ISO/IEC 20000-1	22
<b>4. Contexto de la Organización</b>	<b>23</b>
4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto	24
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	24
4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Servicios	25
4.4 Sistema de Gestión de Servicios	25
<b>5. Liderazgo</b>	<b>26</b>
Liderazgo	27
5.1 Liderazgo y Compromiso	27
5.2 Política	28
<b>6. Planificación</b>	<b>29</b>
Planificación	30
6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades	30
6.2 Objetivos de Gestión de Servicios y Planificación para su Consecución	31
6.3 Planificar el Sistema de Gestión de Servicios	31
<b>7. Apoyo (Soporte)</b>	<b>32</b>
Apoyo	33
7.1 Recursos	33
7.2 Competencia	33
7.3 Concienciación	34
7.4 Comunicación	34
7.5 Información Documentada	34
7.6 Conocimiento	36
<b>8. Operación</b>	<b>37</b>
Operación	38
8.1 Planificación y Control Operacional	38
8.2 Portafolio de Servicios	38
8.3 Relación y Acuerdo	41
8.4 Oferta y Demanda	44
8.5 Diseño, Construcción y Transición de Servicios	45
8.6 Resolución y Ejecución	48

8.7 Aseguramiento de Servicios	50
<b>9. Evaluación del Desempeño</b>	<b>53</b>
Evaluación del Desempeño	54
9.1 Monitorización, Medición, Análisis y Evaluación	54
9.2 Auditoría Interna	54
9.3 Revisión por la Dirección	55
9.4 Informes de Servicio	56
<b>10. Mejora</b>	<b>57</b>
Mejora	58
10.1 No Conformidad y Acción Correctiva	58
10.2 Mejora Continua	59
<b>Anexo: Términos y Definiciones</b>	<b>60</b>
3.1.1 Auditoría	61
3.1 Términos Específicos a las Normas de Sistemas de Gestión	61
3.2 Términos Específicos a la Gestión de Servicios	66

# ISO 20000 FOUNDATION I20000F



## 1. Introducción y Antecedentes



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf®**

## Introducción

- ISO/IEC 20000-1.
- Historia de la Norma.
- Estado actual.
- La Norma ha sido diseñada para **“para especificar los requisitos para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de un sistema de gestión de servicios (SGS)”**.
- Esta norma es intencionadamente independiente de guías específicas. La organización puede utilizar una combinación de marcos generalmente aceptados junto a su propia experiencia. Los requisitos especificados en este documento están alineados con metodologías de mejora comúnmente utilizadas.
- Para prestar soporte al SGS pueden utilizarse herramientas adecuadas para la gestión de servicios.

## Historia de la Norma

En el año 1989 la entidad británica BSI comenzó la definición de un estándar para la gestión de servicio TI, que finalizó con su publicación como estándar BS 15000 en 1995.

A partir de este año BSI continuó con el desarrollo del estándar elaborando una segunda parte con el objetivo de profundizar en los conceptos de la parte 1.

En el año 2000 es publicada la Norma BS 15000 parte 1 y 2.

En diciembre del 2005 se publicó la Norma ISO/IEC 20000 partes 1 y 2.

En el año 2011 se actualiza a la versión de Normas ISO/IEC 20000:2011.

Finalmente 2018 se publica la ISO/IEC 20000:2018 adoptando la estructura común de alto nivel para normas de sistemas de gestión (Anexo SL).

## Cambios Realizados en la Norma ISO/IEC 20000-1

Los cambios principales en comparación con la edición previa son los siguientes:

- a) Se ha reestructurado de acuerdo a la estructura de alto nivel utilizada para todas las normas de sistema de gestión (de acuerdo con el anexo SL del Suplemento ISO Consolidado a las Directivas ISO/IEC Parte 1). Esto ha introducido nuevos requisitos comunes para el contexto de la organización, la planificación para alcanzar objetivos y las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Existen algunos requisitos comunes que han actualizado requisitos previos, por ejemplo, información documentada, recursos, competencia y concienciación.
- b) Se han tenido en cuenta las tendencias emergentes en la gestión de servicios, incluidos temas como la comoditización de los servicios, la gestión de múltiples proveedores por parte de un integrador de servicios interno o externo y la necesidad de determinar el valor de los servicios para los clientes.
- c) Se han eliminado algunos detalles para concentrarse en qué hacer y dejar a las organizaciones la libertad de cómo cumplir los requisitos.
- d) Se han incluido nuevas características como nuevos requisitos de conocimiento y planificación de los servicios.
- e) Se han separado los apartados que se combinaron previamente para los procesos de gestión de incidencias, de peticiones de servicio, de la continuidad de servicio, de la disponibilidad de servicio, de niveles de servicio, de catálogo de servicios, de la capacidad y de la demanda.
- f) Se ha cambiado el nombre de "Gobierno de los procesos operados por terceros" a "Control de partes involucradas en el ciclo de vida de los servicios" y se han actualizado los requisitos para hacer referencia tanto a servicios y componentes de servicios como a procesos. Se ha puntualizado que la organización no puede demostrar conformidad con los requisitos especificados en este documento si se utilizan terceros para proporcionar u operar todos los servicios, componentes de servicios o procesos dentro del alcance del sistema de gestión de servicios (SGS).
- g) Se ha separado el capítulo 3 (Términos y definiciones) en apartados para los términos de los sistemas de gestión y para los términos de la gestión de servicios. Se han llevado a cabo muchos cambios en las definiciones. Los cambios fundamentales incluyen:

1. Se han agregado algunos términos nuevos para el anexo SL, como "objetivo" o "política", y se han agregado algunos específicos para gestión de servicios, como "activo" o "usuario";
  2. El término "proveedor de servicios" ha sido reemplazado por " organización" para ajustarse al texto común del anexo SL;
  3. El término "grupo interno" ha sido reemplazado por "proveedor interno" y el término "suministrador" ha sido reemplazado por "proveedor externo";
  4. La definición de "seguridad de la información" se ha alineado con la Norma ISO/IEC 27000. Además, el término "disponibilidad" ha sido sustituido por "disponibilidad de servicio" para diferenciarlo del término "disponibilidad" que ahora se utiliza en la definición revisada de "seguridad de la información".
- h) Se ha minimizado la información documentada requerida, dejando solo documentos clave, como el plan de gestión de servicios. Otros cambios de información documentada son:
1. Se ha eliminado el requisito relativo al plan documentado de capacidad y se han reemplazado por un requisito de planificación de la capacidad.
  2. Se ha eliminado el requisito relativo al plan de disponibilidad documentado y se ha reemplazado el requisito de documentar los requisitos y objetivos de disponibilidad.
  3. Se ha eliminado el requisito de una base de datos de gestión de la configuración y se ha reemplazado por requisitos y objetivos de información de la configuración.
  4. Se ha eliminado el requisito de una política de entregas y se ha reemplazado por un requisito para definir tipos y frecuencia de las entregas.
  5. Se ha eliminado el requisito de una política de mejora continua y se ha reemplazado por un requisito para definir los criterios de evaluación de oportunidades de mejora.
- i) Se han actualizado y reenumerado las figuras 2 y 3 como figuras 1 y 2. Se ha eliminado la figura 1 y las referencias al ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (o Plan-Do-Check-Act) ya que no es específicamente utilizado en el anexo SL, puesto que se pueden utilizar muchos métodos de mejora con las normas de sistemas de gestión.
- j) Se han trasladado los requisitos de informes detallados desde el apartado de informes de servicio a los apartados donde es probable que se generen los informes.



ISO/IEC 20000:2018	ISO/IEC 20000:2011
4. Contexto de la organización.	4.1 Responsabilidades de la dirección.
	4.5.1 Definir el alcance.
	4.5.2 Planificar el SGS (Planificar).
	7.1 Gestión de las relaciones del negocio.
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.	Nuevo
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	4.1.4 Representante de la dirección.
	7.1 Gestión de las relaciones del negocio.
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de servicios.	4.5.1 Definir el alcance.
4.4 Sistema de gestión de servicios.	4.1.1 Compromiso con la dirección.
	4.5.3 Implementar y operar el SGS (Hacer).
5. Liderazgo.	4.1 Responsabilidades de la dirección.
5.1 Liderazgo y compromiso.	4.1.1 Compromiso con la dirección.
5.2 Política.	4.1.2 Política de gestión de servicio.
5.2.1 Establecer la política de gestión de servicios.	4.1.2 Política de gestión de servicio.
5.2.2 Comunicar la política de gestión de servicios.	4.1.2 Política de gestión de servicio.
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	4.1.3 Autoridad, responsabilidad y comunicación.
	4.1.4 Representante de la dirección.

ISO/IEC 20000:2018	ISO/IEC 20000: 2011
6. Planificación.	4.1.1 Compromiso con la dirección.
	4.5.2 Planificar el SGS (Planificar).
	6.6.1 Política de seguridad de la información.
6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades.	4.1.1 Compromiso con la dirección.
	4.5.2 Planificar el SGS (Planificar).
	6.6.1 Política de seguridad de la información.
6.2 Objetivos de gestión de servicios y planificación para su consecución.	4.1.1 Compromiso con la dirección.
6.2.1 Establecer objetivos.	4.1.1 Compromiso con la dirección.
6.2.2 Planificar la consecución de los objetivos.	Nuevo.
6.3 Planificar el sistema de gestión de servicios.	4.5.2 Planificar el SGS (Planificar).

ISO/IEC 20000:2018	ISO/IEC 20000: 2011
7. Apoyo.	4.1 Responsabilidades con la dirección.
	4.3 Gestión de la documentación.
	4.4 Gestión de los recursos.
7.1 Recursos.	4.4.1 Provisión de los recursos.
7.2 Competencia.	4.4.2 Recursos humanos.
7.3 Concienciación	4.1.1 Compromiso con la dirección.
	4.1.2 Política de gestión de servicio.
	4.4.2 Recursos humanos.
7.4 Comunicación.	4.1.3 Autoridad, responsabilidad y comunicación.
7.5 Información Documentada.	4.3 Gestión de la documentación.
7.5.1 Generalidades.	4.3.1 Establecer y mantener los documentos.
7.5.2 Creación y actualización de la información documentada.	4.3.2 Control de los documentos.
7.5.3 Control de la información documentada.	4.3.2 Control de los documentos.
	4.3.3 Control de los registros.
7.6 Conocimiento	Nuevo.

ISO/IEC 20000:2018	ISO/IEC 20000: 2011
8. Operación.	4. Requisitos generales del sistema de gestión de servicio.
	5. Diseño y transición de servicios nuevos o modificados.
	6. Proceso de entrega del servicio.
	7. Procesos de las relaciones.
	8. Procesos de resolución
	9. Procesos de control.
8.1 Planificación y control operacional.	4.1.4 Representante de la dirección.
	4.2 Gobierno de procesos operados por otras partes.
	4.5.3 Implementar y operar el SGS (Hacer).
	9.2 Gestión del cambio.
8.2 Portafolio de servicios.	4.1.4 Representante de la dirección.
	4.2 Gobierno de procesos operados por otras partes.
	4.5.3 Implementar y operar el SGS (Hacer).
	5.2 Planificación de servicios nuevos o modificados.
	6.1 Gestión de nivel de servicio.
	9.1 Gestión de la configuración.
8.2.1 Prestación de servicios.	4.5.3 Implementar y operar el SGS (Hacer).
8.2.2 Planificación de servicios.	4.1.4 Representante de la dirección.
	5.2 Planificación de servicios nuevos o modificados.
8.2.3 Control de partes involucradas en el ciclo de vida de los servicios.	4.2 Gobierno de procesos operados por otras partes.
	5.2 Planificación de servicios nuevos o modificados.
8.2.4 Gestión de catálogo de servicios.	6.1 Gestión de nivel de servicio.
8.2.5 Gestión de activos.	4.1.4 Representante de la dirección.
8.2.6 Gestión de la configuración.	9.1 Gestión de configuración.

ISO/IEC 20000:2018	ISO/IEC 20000:2011
8.3 Relación y acuerdo.	6.1 Gestión del nivel de servicio.
	6.2 Reporte del servicio.
	7. Procesos de las relaciones.
8.3.1 Generalidades.	7.2 Gestión de los suministradores.
8.3.2 Gestión de las relaciones con el negocio.	6.2 Reporte del servicio.
	7.1 Gestión de las relaciones del negocio.
8.3.3 Gestión de los niveles de servicio.	6.1 Gestión del nivel de servicio.
	6.2 Reporte del servicio.
8.3.4 Gestión de proveedores.	6.1 Gestión del nivel de servicio.
	7.2 Gestión de los suministradores.
8.3.4.1 Gestión de proveedores externos.	7.2 Gestión de los suministradores.
8.3.4.2 Gestión de proveedores internos y clientes actuando como proveedores.	6.1 Gestión del nivel de servicio.
8.4 Oferta y demanda.	6.4 Presupuesto y contabilidad de los servicios.
	6.5 Gestión de la capacidad.
8.4.1 Presupuesto y contabilidad de servicios.	6.4 Presupuesto y contabilidad de los servicios.
8.4.2 Gestión de la demanda.	6.5 Gestión de la capacidad.
8.4.3 Gestión de la capacidad.	6.5 Gestión de la capacidad.
8.5 Producción y provisión del servicio.	5. Diseño y transición de servicios nuevos o modificados.
	9. Procesos de control.

ISO/IEC 20000:2018	ISO/IEC 20000:2011
8.5.1 Gestión de cambios.	5.1 Generalidades.
	6.3 Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio.
	6.6 Gestión de la seguridad de la información.
	9.2 Gestión del cambio.
8.5.1.1 Políticas de gestión de cambios.	9.2 Gestión del cambio.
8.5.1.2 Inicio de la gestión de cambios.	5.1 Generalidades.
	9.2 Gestión del cambio.
	6.3.2 Planes de continuidad y disponibilidad del servicio.
	6.3.3 Monitoreo y pruebas de la continuidad y disponibilidad del servicio.
8.5.1.3 Actividades de gestión de cambios.	9.2 Gestión del cambio.
	9.3 Gestión del release y despliegue.
	5. Diseño y transición de servicios nuevos o modificados.
8.5.2 Diseño y transición de servicios.	6.2 Reporte del servicio.
8.5.2.1 Planificación de servicios nuevos o modificados.	5.2 Planificación de servicios nuevos o modificados.
8.5.2.2 Diseño.	5.3 Diseño y desarrollo de servicios nuevos o modificados.
8.5.2.3 Construcción y transición.	5.3 Diseño y desarrollo de servicios nuevos o modificados.
	5.4 Transición de los servicios nuevos o modificados.
	6.2 Reporte del servicio.
8.5.3 Gestión de entregas y despliegues.	9.1 Gestión de configuración
	9.3 Gestión del release y despliegue.

ISO/IEC 20000:2018	ISO/IEC 20000:2011
8.6 Resolución y ejecución.	8.1 Gestión de incidentes y solicitudes de servicio.
	8.2 Gestión del problema.
8.6.1 Gestión de incidencias.	6.2 Reporte de servicio.
	8.2 Gestión del problema.
8.6.2 Gestión de peticiones de servicio.	8.1 Gestión de incidentes y solicitudes de servicio.
8.6.3 Gestión de problemas.	8.2 Gestión del problema.
8.7 Aseguramiento de servicios.	6.3 Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio.
	6.6 Gestión de la seguridad de la información.
8.7.1 Gestión de la disponibilidad de servicios.	6.3 Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio.
8.7.2 Gestión de la continuidad de los servicios.	6.2 Reporte de servicio.
	6.3 Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio.
8.7.3 Gestión de la seguridad de la información.	6.6 Gestión de la seguridad de la información.
8.7.3.1 Política de seguridad de la información.	6.6.1 Política de seguridad de la información.
8.7.3.2 Controles de seguridad de la información.	6.6.2 Controles de seguridad de la información.
8.7.3.3 Incidencias de seguridad de la información.	6.6.3 Cambios e incidentes de seguridad de la información.

ISO/IEC 20000:2018	ISO/IEC 20000:2011
9. Evaluación del desempeño.	4.5.4 Monitorear y revisar el SGS (Verificar).
	6.2 Reporte del servicio.
9.1 Monitorización, medición, análisis y evaluación.	4.5.4.1 Generalidades.
	4.5.4.1 Generalidades.
9.2 Auditoría Interna.	4.5.4.2 Auditoría interna.
	6.2 Reporte del servicio.
9.3 Revisión por la dirección.	4.5.4.1 Generalidades.
	4.5.4.3 Revisión de la alta dirección.
9.4 Informes de servicio.	6.2 Reporte del servicio.
10. Mejora.	4.5.5 Mantener y mejorar el SGS (Actuar).
	4.5.4.2 Auditoría interna.
10.1 No conformidad y acción correctiva.	4.5.5.1 Generalidades.
	6.2 Reporte del servicio.
10.2 Mejora continua.	4.5.5.1 Generalidades.
	4.5.5.2 Gestión de mejoras.

# ISO 20000 FOUNDATION I20000F



## 2. ¿Qué es un SGS?



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf®**

## Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

- Un SGS presta **soporte a la gestión del ciclo de vida de los servicios**, incluyendo la planificación, el diseño, la transición, la entrega y la mejora de los servicios, que cumplen con los requisitos acordados y ofrecen valor para los clientes, los usuarios y la organización que presta los servicios.
- La adopción de un SGS es una decisión estratégica para una organización y está condicionada por los objetivos de la misma, el órgano de gobierno, otras partes implicadas en el ciclo de vida de los servicios y la necesidad de unos servicios eficaces y resilientes.
- La implementación y operación de un SGS proporciona visibilidad continua, control de los servicios y mejora continua, generando una mayor eficacia y eficiencia. La mejora de la gestión de servicios se aplica al SGS y a los servicios.





# ISO 20000 FOUNDATION

## I20000F



## 3. Términos y Definiciones (Ver anexo)



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf**<sup>®</sup>

# ISO 20000 FOUNDATION I20000F



## Estructura de la Norma



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf®**



## Estructura de ISO/IEC 20000-1

- Introducción
  1. Objeto y campo de aplicación.
  2. Referencias normativas.
  3. Términos y definiciones.
  4. Contexto de la organización.
  5. Liderazgo.
  6. Planificación.
  7. Apoyo.
  8. Operación.
  9. Evaluación del desempeño.
  10. Mejora.
- Apéndice.
- Bibliografía.

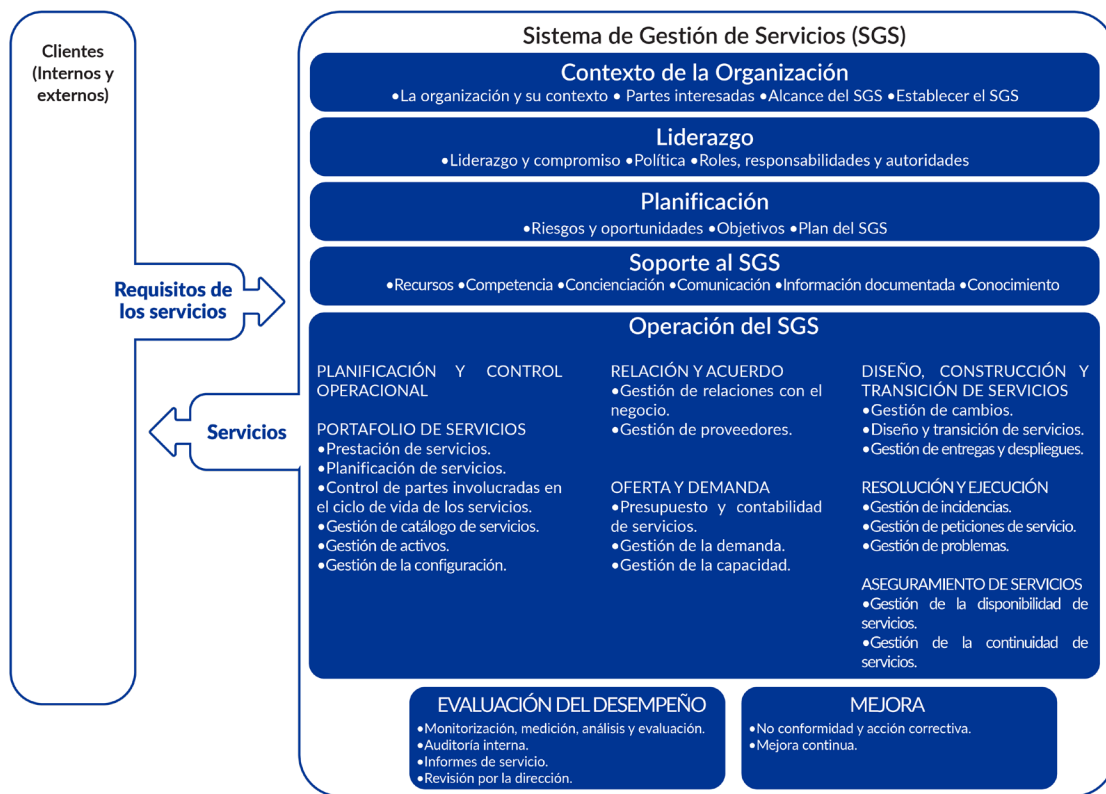
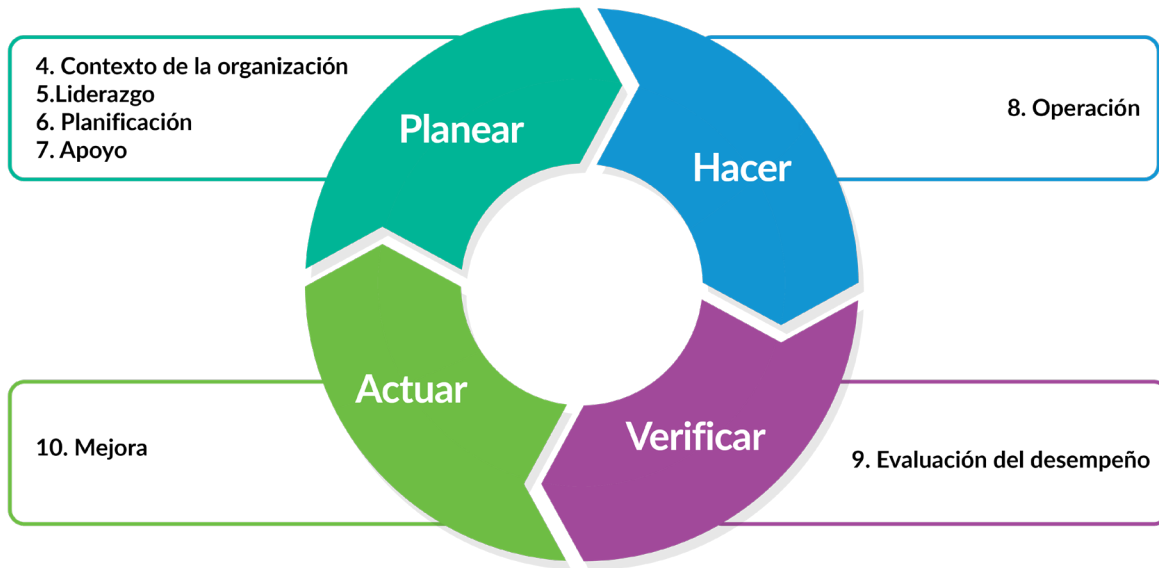


Figura 1: Sistema de Gestión de Servicios.

©ISO. Este material ha sido reproducido de ISO/IEC 20000-1:2018, con permiso del American National Standards Institute (ANSI) en nombre de la Organización Internacional de Normalización. Todos los derechos reservados.

<https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso-iec:20000:-1:ed-3:v1:en>

## Ciclo Deming PHVA Y SGS



## Estructura de ISO/IEC 20000-1

### 1. Objeto y campo de aplicación

El alcance establece los resultados esperados del sistema de gestión. Los resultados son específicos de la industria y deben ser coherentes con el contexto de la organización (cláusula 4).

### 2. Referencias normativas

Proporciona detalles sobre las normas de referencia o publicaciones relevantes en relación a la norma concreta.

### 3. Términos y definiciones

Detalla términos y definiciones aplicables a la norma específica, además de cualquier otro término y definición relacionado con la norma.

### 4. Contexto de la organización

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de servicios.
- 4.4 Sistema de gestión de servicios.

# ISO 20000 FOUNDATION I20000F



## 4. Contexto de la Organización



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf®**

## 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de Servicios (SGS).

**NOTA:** el término "cuestión" en este contexto puede ser un factor que tenga un impacto positivo o negativo. Estos son factores importantes para la organización en el contexto de su capacidad para entregar servicios con la calidad acordada a sus clientes.

Para determinar el contexto podemos utilizar como herramientas un **Análisis FODA** (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) o un **Análisis PSET** (Político, Económico, Social, Tecnológico) entre otros.

### Cuestiones externas:

- Requisitos legales y reglamentarios.
- Tecnología.
- Competencia.
- Mercado.
- Cultura.
- Sociedad.
- Economía.

### Cuestiones internas:

- Valores.
- Cultura.
- Conocimiento.
- Desempeño organizacional.

## 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

La organización debe determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de servicios.
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas.

**NOTA:** los requisitos de las partes interesadas pueden incluir requisitos de servicio, rendimiento, legales y reglamentarios, y obligaciones contractuales relacionadas con el SGS y los servicios.

#### Ejemplo de partes interesadas:

- Clientes.
- Propietarios.
- Personas.
- Proveedores.
- Banca.
- Sindicatos.
- Socios.
- Competidores.
- Otros grupos.

### 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Servicios

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de servicios para establecer su alcance.



### 4.4 Sistema de Gestión de Servicios

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGS, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma.

# ISO 20000 FOUNDATION

## I20000F



## 5. Liderazgo



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf®**

## Liderazgo

- 5. Liderazgo.
  - 5.1 Liderazgo y compromiso.
  - 5.2 Política.
  - 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.



### 5.1 Liderazgo y Compromiso

- a) Asegurando que se establezcan la política y los objetivos de gestión de servicios y que éstos sean compatibles con la dirección estratégica de la organización.
- b) Garantizando que se crea, implementa y mantiene un plan de gestión de servicios para respaldar la política de gestión de servicios, y el logro de los objetivos de gestión de servicios y asegurar el cumplimiento de los requisitos de servicio.
- c) Garantizando que se asignan niveles de autoridad apropiados para tomar decisiones relacionadas con el SGS y los servicios.
- d) Asegurando que se determina aquello que constituye valor para la organización y sus clientes.
- e) Asegurando que hay un control sobre las terceras partes involucradas en el ciclo de vida de los servicios.
- f) Asegurando la integración de los requisitos del SGS en los procesos de negocio de la organización.
- g) Asegurando que los recursos necesarios para el SGS estén disponibles.
- h) Comunicando la importancia de una gestión de servicios eficaz, consiguiendo los objetivos de gestión de servicios, aportando valor y cumpliendo con los requisitos del SGS.
- i) Asegurando que el SGS logre los resultados previstos.
- j) Dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SGS.
- k) Promoviendo la mejora continua del SGS y los servicios.
- l) Apoyando otros roles de gestión relevantes, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

## 5.2 Política

### 5.2.1 Establecimiento de la política de gestión de servicios

Se debe establecer, implementar y mantener una Política.

- a) Sea apropiada al propósito de la organización.
- b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de gestión de servicios.
- c) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- d) Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de servicios y los servicios.

### 5.2.2 Comunicación de la política de gestión de servicios

La política debe:

- a) Estar disponible y mantenerse como información documentada.
- b) Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.
- c) Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

## 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

La alta dirección debe asignar responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que el SGS es conforme con los requisitos de este documento.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGS y los servicios.



# ISO 20000 FOUNDATION I20000F



## 6. Planificación



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf®**

## Planificación

- 6. Planificación.
  - 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
  - 6.2 Objetivos de gestión de servicios y planificación para su consecución.
  - 6.3 Planificar el sistema de gestión de servicios.



### 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

**6.1.1** Al planificar el SGS, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) Asegurar que el SGS pueda lograr sus resultados previstos.
- b) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- c) Lograr la mejora continua del SGS y de los servicios.

**6.1.2** La organización debe determinar y documentar:

- a) Los riesgos relacionados con:
  - 1. La organización.
  - 2. El no cumplimiento de los requisitos de servicio.
  - 3. La involucración de otras partes en el ciclo de vida de los servicios.
- b) El impacto de los riesgos en los clientes y las oportunidades para el SGS y los servicios.
- c) Los criterios de aceptación de riesgos.
- d) La aproximación a seguir para la gestión de riesgos.

**6.1.3** La organización debe planificar:

- a) Las acciones para tratar estos riesgos y oportunidades y sus prioridades.
- b) La manera de:
  - 1. Integrar e implementar las acciones en los procesos del SGS.
  - 2. Evaluar la eficacia de estas acciones.

- **NOTA 1:** Las opciones para tratar los riesgos y las oportunidades pueden incluir: evitar el riesgo, asumir o aumentar el riesgo para continuar con una oportunidad, eliminar el origen del riesgo, modificar la probabilidad o relevancia del riesgo, mitigar el riesgo mediante acciones acordadas, compartir el riesgo con otra parte o aceptar el riesgo con una decisión fundamentada.

- **NOTA 2:** La Norma ISO 31000 proporciona principios y directrices genéricas sobre gestión de riesgos.

## 6.2 Objetivos de Gestión de Servicios y Planificación para su Consecución

### 6.2.2 Planificar la consecución de los objetivos

- a) Qué se va a hacer.
- b) Qué recursos se requerirán.
- c) Quién será responsable.
- d) Cuándo se finalizará.
- e) Cómo se evaluarán los resultados.

## 6.3 Planificar el Sistema de Gestión de Servicios

La organización debe crear, implementar y mantener un plan de gestión de servicios. El plan debe tener en cuenta la política de gestión de servicios, los objetivos, riesgos y oportunidades de gestión de servicios, los requisitos de servicio y los requisitos especificados en este documento.

El plan de gestión de servicios debe incluir o hacer referencia a:

- a) La lista de servicios.
- b) Las limitaciones conocidas que pueden afectar al SGS y los servicios.
- c) Las obligaciones tales como políticas relevantes, normas o estándares, requisitos legales, reglamentarios y contractuales, y cómo estas obligaciones se aplican al SGS y los servicios.
- d) Autoridades y responsabilidades para el SGS y los servicios.
- e) Recursos humanos, técnicos, de información y financieros necesarios para operar el SGS y los servicios.
- f) El enfoque que debe tomarse para trabajar con otras partes involucradas en el ciclo de vida de los servicios.
- g) La tecnología utilizada para apoyar el SGS.
- h) Cómo se medirá, auditará, informará y mejorará la eficacia del SGS y los servicios.

Otras actividades de planificación deben mantener la alineación con el plan de gestión de servicios.

# ISO 20000 FOUNDATION I20000F



## 7. Apoyo (Soporte)



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf®**

## Apoyo

- 7. Apoyo.
  - 7.1 Recursos.
  - 7.2 Competencia.
  - 7.3 Concienciación.
  - 7.4 Comunicación.
  - 7.5 Información documentada.
  - 7.6 Conocimiento.



### 7.1 Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos humanos, técnicos, de información y financieros necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGS y la operación de los servicios para cumplir los requisitos de servicio y alcanzar los objetivos de gestión de servicios.

### 7.2 Competencia

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecte al desempeño y eficacia del SGS y de los servicios.
- b) Asegurar que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Conservar la información documentada que sea apropiada, como evidencia de la competencia.

**NOTA:** las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

## 7.3 Concienciación

Las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización deben ser conscientes de:

- La política de gestión de servicios.
- Los objetivos de gestión de servicios.
- Los servicios relevantes para su trabajo.
- Su contribución a la eficacia del SGS, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGS.

## 7.4 Comunicación

Incluye la determinación de las comunicaciones internas y externas relevantes al SGS y los servicios.

- Qué comunicar.
- Cuándo comunicar.
- A quién comunicar.
- Cómo comunicar.
- Quién comunica.

## 7.5 Información Documentada

### 7.5.1 Generalidades

El SGS de la organización debe incluir:

- a) La información documentada requerida por este documento.
- b) La información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del SGS.

**NOTA:** la extensión de la información documentada para un SGS puede variar de una organización a otra, debido a:

- El tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios.
- La complejidad de los procesos, los servicios y sus interfaces.
- Las competencias del personal.

## 7.5.2 Creación y actualización de la información documentada

Asegurarse de que sea apropiado:

- La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia).
- El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).
- Revisión y aprobación de idoneidad y adecuación.

## 7.5.3 Control de la información documentada

### 7.5.3.1 Control para asegurar

- Disponibilidad e idoneidad para su uso, donde y cuando se necesite.
- Protección adecuada (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

### 7.5.3.2 Actividades de control

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso.
  - b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.
  - c) Control de cambios.
  - d) Conservación y disposición.
- Información documentada de origen externo se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.
  - La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

## 7.5.4 Información documentada del sistema de gestión de servicios

La información documentada del SGS debe incluir:

- a) Alcance del SGS.
- b) Política y objetivos de gestión de servicios.
- c) Plan de gestión de servicios.
- d) Política de gestión de cambios, política de seguridad de la información y el plan o planes de continuidad de los servicios.
- e) Procesos del SGS de la organización.
- f) Requisitos de servicio.
- g) Catálogo o catálogos de servicios.
- h) Acuerdo o acuerdos de nivel de servicio (SLA).



- i) Contratos con proveedores externos.
- j) Acuerdos con proveedores internos o clientes que actúen como proveedores.
- k) Procedimientos requeridos por este documento.
- l) Registros requeridos para demostrar evidencia de conformidad con los requisitos de este documento del SGS de la organización.

## 7.6 Conocimiento

La organización debe determinar y mantener el conocimiento necesario para apoyar el funcionamiento del SGS y los servicios.

El conocimiento debe ser relevante, utilizable y estar disponible para las personas adecuadas.





# ISO 20000 FOUNDATION I20000F



## 8. Operación



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf®**

## Operación

- 8. Operación.
  - 8.1 Planificación y control operacional.
  - 8.2 Portafolio de servicios.
  - 8.3 Relación y acuerdo.
  - 8.4 Oferta y demanda.
  - 8.5 Producción y provisión del servicio.
  - 8.6 Resolución y ejecución.
  - 8.7 Aseguramiento de servicios.



### 8.1 Planificación y Control Operacional

Planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos.

- a) Estableciendo los criterios de desempeño para los procesos en función de los requisitos.
- b) Implementando el control de los procesos de acuerdo con los criterios de desempeño establecidos.
- c) Manteniendo la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.

La organización debe controlar los cambios planificados al SGS y revisar las consecuencias de los cambios imprevistos, llevando a cabo acciones para mitigar los efectos adversos según sea necesario.

### 8.2 Portafolio de Servicios

#### 8.2.1 Prestación de servicios

La organización debe operar el SGS asegurando la coordinación de las actividades y los recursos. La organización debe llevar a cabo las actividades requeridas para prestar los servicios.

**NOTA:** se utiliza un portafolio de servicios para gestionar el ciclo de vida completo de todos los servicios, incluidos los servicios propuestos, los que están en desarrollo, los servicios activos definidos en el catálogo o catálogos de servicios y los servicios que deben ser retirados. La gestión del portafolio de servicios garantiza que el proveedor de servicios tiene la combinación adecuada de servicios. Las actividades del portafolio de servicios en este documento incluyen la planificación de los servicios, el control de las partes involucradas en el ciclo de vida de los servicios, la gestión del catálogo de servicios, la gestión de activos y la gestión de la configuración.

### 8.2.2 Planificación de servicios

- Determinar y documentar los requisitos de servicio para servicios existentes, nuevos servicios y para cambios en los servicios.
- Determinar la criticidad de los servicios en función de las necesidades de la organización, los clientes, los usuarios y otras partes interesadas. La organización debe determinar y gestionar las dependencias y la duplicidad entre servicios.
- Proponer cambios, donde sea necesario, para alinear los servicios con la política de gestión de servicios, los objetivos de gestión de servicios y los requisitos de los servicios, teniendo en cuenta las limitaciones y los riesgos conocidos.
- Priorizar las peticiones de cambio y las propuestas de servicios nuevos o modificados para alinearse con las necesidades de negocio y los objetivos de gestión de servicios teniendo en cuenta los recursos disponibles.

### 8.2.3 Control de partes involucradas en el ciclo de vida de los servicios

**8.2.3.1** La organización debe mantener la [completa/total] responsabilidad sobre los requisitos especificados en este documento y sobre la prestación de los servicios, independientemente de qué parte esté involucrada en la realización de actividades para apoyar el ciclo de vida de los servicios.

Determinar y aplicar criterios para la evaluación y selección de terceros involucrados en el ciclo de vida de los servicios. Terceros pueden ser un proveedor externo, un proveedor interno o un cliente que actúa como proveedor.

Los terceros no deben proporcionar u operar todos los servicios, componentes de servicios o procesos dentro del alcance del SGS.

La organización debe determinar y documentar:

- a) Los servicios proporcionados u operados por terceros.
- b) Los componentes de servicios que son provistos u operados por terceros.
- c) Los procesos, o partes de procesos, en el SGS de la organización que son operados por terceros.

Integrar los servicios, los componentes de servicios y los procesos en el SGS provistos u operados por la organización o terceros para cumplir con los requisitos de los servicios. La organización debe coordinar las actividades con terceros involucradas en el ciclo de vida de los servicios, incluida la planificación, el diseño, la transición, la prestación y la mejora de los servicios.

**8.2.3.2** La organización debe definir y aplicar a los terceros controles relevantes de entre los siguientes:

- d) Medición y evaluación del rendimiento de los procesos.
- e) Medición y evaluación de la eficacia de los servicios y componentes de servicios para cumplir los requisitos de los servicios.

#### **8.2.4 Gestión del catálogo de servicios**

Crear y mantener uno o más catálogos de servicios. El catálogo o catálogos de servicios deben incluir información para la organización, los clientes, los usuarios y otras partes interesadas para describir los servicios, sus resultados esperados y las dependencias entre los servicios.

Dar acceso a las partes apropiadas del catálogo o catálogos de servicios a sus clientes, usuarios y otras partes interesadas.

#### **8.2.5 Gestión de activos**

Asegurar que los activos utilizados para prestar los servicios están gestionados para cumplir con los requisitos de los servicios y las obligaciones definidas en el apartado 6.3 c).

#### **8.2.6 Gestión de la configuración**

Se deben definir los tipos de elementos de configuración (CI). Los servicios se deben clasificar como elementos de configuración (CI).

La información de configuración debe registrarse a un nivel de detalle acorde con la criticidad y tipo de servicios. Debe controlarse el acceso a la información de configuración. La información de configuración registrada para cada CI debe incluir:

- a) Identificación única.
- b) Tipo de CI.
- c) Descripción del CI.
- d) Relación con otros CI.
- e) Estado.

Los CI deben estar controlados. Los cambios a los CI deben ser trazables y auditables para mantener la integridad de la información de configuración. La información de configuración debe actualizarse después de implementar cambios en los CI.

Verificar la exactitud de la información de configuración a intervalos planificados. Donde se encuentren deficiencias, la organización debe llevar a cabo las acciones necesarias.

La información de configuración debe estar disponible para otras actividades de gestión de servicios, según corresponda.

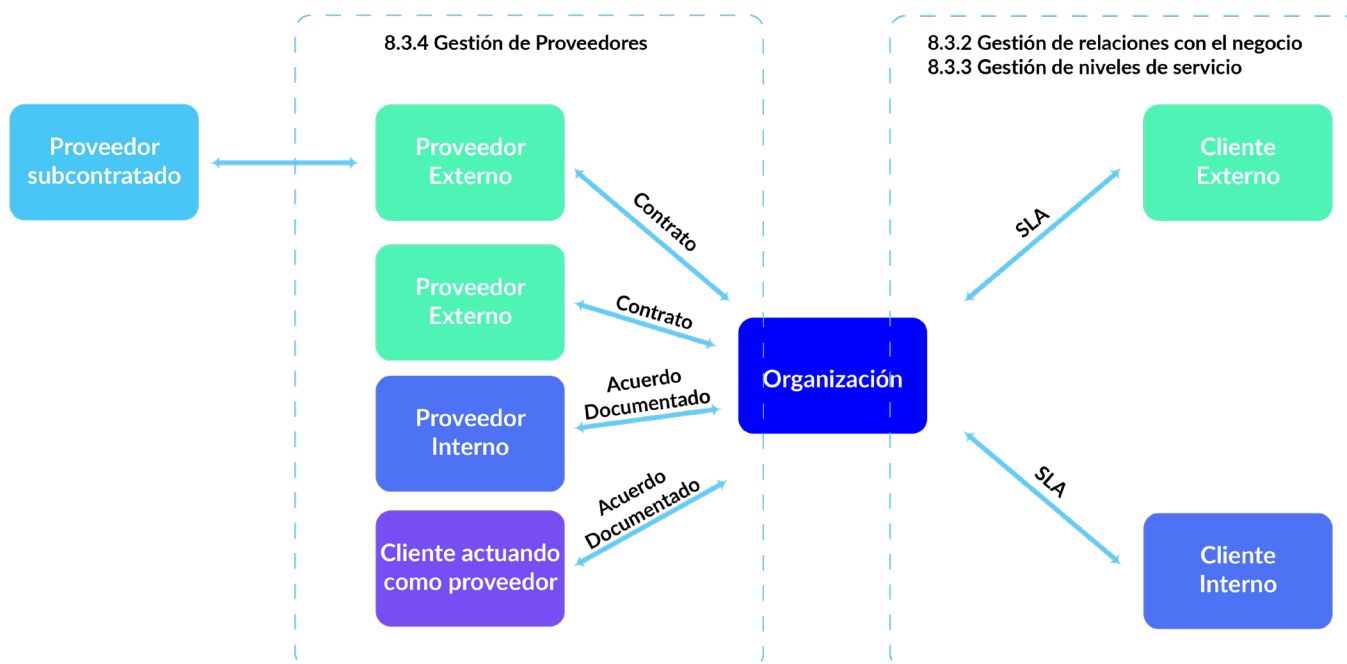
## 8.3 Relación y Acuerdo

### 8.3.1 Generalidades

La organización puede usar proveedores para:

- a) Prestar u operar servicios.
- b) Prestar u operar componentes de servicios.
- c) Operar procesos, o partes de procesos, que están en el SGS de la organización.

Relaciones y acuerdos entre las partes involucradas en el ciclo de vida de los servicios.



### 8.3.2 Gestión de relaciones con el negocio

Se deben identificar y documentar los clientes, usuarios y otras partes interesadas de los servicios. La organización debe tener una o más personas designadas como responsables de la gestión de las relaciones con los clientes y del mantenimiento de su satisfacción.

La organización debe establecer acuerdos de comunicación con sus clientes y otras partes interesadas.

La comunicación debe promover el entendimiento del entorno empresarial cambiante en el que operan los servicios y debe capacitar a la organización para dar respuesta a los requisitos de servicio nuevos o modificados.

La organización debe revisar las tendencias del rendimiento y los resultados de los servicios a intervalos planificados.

La organización debe medir, a intervalos planificados, la satisfacción con los servicios, apoyándose en una muestra representativa de clientes. Los resultados deben ser analizados, revisados para identificar oportunidades de mejora, y ser comunicados.

Se deben registrar, gestionar hasta su cierre y comunicar las reclamaciones de los servicios. Cuando una reclamación de servicio no pueda resolverse mediante los canales normales, debe proporcionarse un método de escalado.

### 8.3.3 Gestión de niveles de servicio

La organización y los clientes deben acordar los servicios a ser prestados.

Para cada servicio prestado, la organización debe establecer uno o más SLA basados en los requisitos de servicio documentados. Los SLA deben incluir los objetivos de nivel de servicio, los límites de volumen de trabajo y las excepciones.

La organización debe monitorizar, revisar e informar a intervalos planificados:

- a) El desempeño frente a los objetivos de nivel de servicio.
- b) Los cambios actuales y periódicos del volumen de trabajo comparados con los límites descritos en los SLA.

Cuando no se cumplan los objetivos de nivel de servicio, la organización debe identificar oportunidades de mejora.

### **8.3.4 Gestión de proveedores**

#### **8.3.4.1 Gestión de proveedores externos**

La organización debe contar con una o más personas designadas como responsables de gestionar las relaciones, los contratos y el desempeño de los proveedores externos.

La organización debe acordar un contrato documentado para cada proveedor externo. El contrato debe incluir o contener una referencia a:

- a) El alcance de los servicios, los componentes de servicios, los procesos o partes de los procesos a ser provistos u operados por el proveedor externo.
- b) Los requisitos que debe cumplir el proveedor externo.
- c) Los objetivos de nivel de servicio u otras obligaciones contractuales.
- d) Las autoridades y responsabilidades de la organización y el proveedor externo.

La organización debe evaluar la alineación de los objetivos de nivel de servicio u otras obligaciones contractuales con el proveedor externo frente a los SLA con los clientes, y tratar los riesgos identificados.

La organización debe definir y gestionar las interfaces con el proveedor externo.

La organización debe monitorizar, a intervalos planificados, el desempeño del proveedor externo.

Cuando no se cumplan los objetivos de nivel de servicio u otras obligaciones contractuales, la organización debe garantizar que se identifiquen oportunidades de mejora.

La organización debe revisar el contrato frente a los requisitos de servicio vigentes a intervalos planificados.

Los cambios identificados en el contrato deben evaluarse por el impacto de dichos cambios en el SGS y en los servicios antes de su aprobación.

Los desacuerdos entre la organización y el proveedor externo deben registrarse y gestionarse hasta su cierre.

#### **8.3.4.2 Gestión de proveedores internos y clientes actuando como proveedores**

Para cada proveedor interno o cliente actuando como proveedor, la organización debe desarrollar, acordar y mantener un acuerdo documentado para definir los objetivos de nivel de servicio, otros compromisos, actividades e interfaces entre las partes.

La organización debe monitorizar el desempeño del proveedor interno o del cliente que actúa como proveedor a intervalos planificados. Cuando no se cumplan los objetivos de nivel de servicio u otros compromisos acordados, la organización debe garantizar que se identifiquen oportunidades de mejora.

## 8.4 Oferta y Demanda

### 8.4.1 Presupuesto y contabilidad de servicios

La organización debe presupuestar y contabilizar servicios o grupos de servicios de acuerdo con sus políticas y procesos de gestión financiera.

Los costes deben presupuestarse para permitir el control financiero efectivo y la toma de decisiones sobre los servicios.

La organización debe monitorizar e informar a intervalos planificados sobre los costes reales con respecto al presupuesto, revisar las previsiones financieras y gestionar los costes.

### 8.4.2 Gestión de la demanda

La organización debe, a intervalos planificados:

- a) Determinar la demanda actual y estimar la demanda futura de los servicios.
- b) Monitorizar e informar sobre la demanda y el consumo de los servicios.



### 8.4.3 Gestión de la capacidad

Se deben determinar, documentar y mantener los requisitos de capacidad para los recursos humanos, técnicos, de información y financieros teniendo en cuenta los requisitos de servicio y rendimiento.

La organización debe planificar la capacidad para incluir:

- a) La capacidad actual y prevista en función de la demanda de los servicios.
- b) El impacto esperado en la capacidad de los objetivos de nivel de servicio acordados, en los requisitos de disponibilidad y continuidad de servicios.
- c) Escalas de tiempo y umbrales para cambios en la gestión de la capacidad.

Proporcionar la capacidad suficiente para cumplir con los requisitos acordados de capacidad y rendimiento. La organización debe monitorizar el uso de la capacidad, analizar los datos de capacidad y rendimiento e identificar oportunidades para mejorar dicho rendimiento.



## 8.5 Diseño, Construcción y Transición de Servicios

### 8.5.1 Gestión de cambios

#### 8.5.1.1 Política de gestión de cambios

Se debe establecer y documentar una política de gestión de cambios para definir:

- a) Los componentes de servicios y otros elementos que están bajo el control de la gestión de cambios.
- b) Las categorías de cambio, incluido el cambio de emergencia, y cómo se deben gestionar.
- c) Los criterios para determinar los cambios con el potencial de tener un gran impacto en los clientes o en los servicios.

#### 8.5.1.2 Inicio de la gestión de cambios

Deben registrarse y clasificarse las peticiones de cambio, incluidas las propuestas para incorporar, retirar o transferir servicios.

- a) Los servicios nuevos con el potencial de tener un gran impacto en los clientes o en otros servicios según lo establecido en la política de gestión de cambios.
- b) Los cambios en los servicios con el potencial de tener un gran impacto en los clientes o en otros servicios según lo establecido en la política de gestión de cambios.
- c) Las categorías de cambio que deben ser gestionadas por el diseño y transición de servicios de acuerdo con la política de gestión de cambios.
- d) La retirada de un servicio.
- e) La transferencia de un servicio existente desde la organización a un cliente o tercero.
- f) La transferencia de un servicio existente desde un cliente o tercero a la organización.

La evaluación, aprobación, programación y revisión de los servicios nuevos o modificados en el alcance del apartado 8.5.2 deben gestionarse mediante las actividades de gestión de cambios del apartado 8.5.1.3.

Las peticiones de cambio que no se gestionan mediante el apartado 8.5.2 deben gestionarse mediante las actividades de gestión de cambios del apartado 8.5.1.3.

#### 8.5.1.3 Actividades de gestión de cambios

La organización y las partes interesadas deben tomar decisiones sobre la aprobación y la prioridad de las peticiones de cambio. La toma de decisiones debe tener en cuenta los riesgos, los beneficios de negocio, la viabilidad y el impacto financiero.

La toma de decisiones debe considerar también los impactos potenciales del cambio en:

- a) Los servicios existentes.
- b) Los clientes, usuarios y otras partes interesadas.
- c) Las políticas y planes requeridos por este documento.
- d) La capacidad, disponibilidad de los servicios, continuidad de los servicios y seguridad de la información.
- e) Otras peticiones de cambio, entregas y planes de despliegue.



Los cambios aprobados deben ser preparados, verificados y, cuando sea posible, probados. Se debe comunicar a las partes interesadas las fechas propuestas de implementación y otros detalles de implementación de los cambios aprobados.

Se deben planificar, y cuando sea posible probar, las actividades necesarias para revertir o remediar un cambio fallido. Los cambios fallidos deben analizarse y acordar las acciones a llevar a cabo.

La organización debe revisar los cambios para comprobar su eficacia y llevar a cabo las acciones acordadas con las partes interesadas.

Los registros de peticiones de cambio deben analizarse a intervalos planificados, para detectar tendencias. Los resultados y conclusiones extraídos del análisis deben registrarse y revisarse para identificar oportunidades de mejora.

## **8.5.2 Diseño y transición de servicios**

### **8.5.2.1 Planificación de servicios nuevos o modificados**

La planificación debe usar los requisitos de servicio para los servicios nuevos o modificados determinados en el apartado 8.2.2 y debe incluir o contener una referencia a:

- a) Las autoridades y responsabilidades sobre las actividades de diseño, construcción y transición.
- b) Las actividades a realizar por la organización u otras partes con sus plazos.
- c) Los recursos humanos, técnicos, de información y financieros.
- d) Las dependencias de otros servicios.
- e) Las pruebas necesarias para los servicios nuevos o modificados.
- f) Los criterios de aceptación de servicios.
- g) Los resultados esperados de la prestación de los servicios nuevos o modificados, expresados en términos medibles.
- h) El impacto en el SGS, en otros servicios, en cambios planificados, en clientes, en usuarios y en otras partes interesadas.

Para los servicios que deben ser retirados, la planificación debe incluir además la fecha o fechas para la retirada de los servicios y las actividades de archivo, eliminación o transferencia de datos, de información documentada y de componentes de servicios.

Para los servicios que deben ser transferidos, la planificación debe incluir además la fecha o fechas para la transferencia de los servicios y las actividades para la transferencia de datos, de información documentada, de conocimiento y de componentes de servicios.

Los CI afectados por los servicios nuevos o modificados deben gestionarse mediante la gestión de la configuración.

### **8.5.2.2 Diseño**

Los servicios nuevos o modificados deben diseñarse y documentarse para cumplir con los requisitos de servicio determinados en el apartado 8.2.2. El diseño debe incluir los elementos relevantes de entre los siguientes:

- a) Las autoridades y responsabilidades de las partes involucradas en la prestación de los servicios nuevos o modificados.
- b) Los requisitos para cambios en los recursos humanos, técnicos, de información y financieros.
- c) Los requisitos para una formación, capacitación y experiencia adecuados.
- d) Los SLAs nuevos o modificados, contratos y otros acuerdos documentados en los que se apoyan los servicios.
- e) Cambios que afectan a SGS, incluidas adiciones o cambios en políticas, planes, procesos, procedimientos, medidas y conocimientos.
- f) El impacto en otros servicios.
- g) Las actualizaciones del catálogo o catálogos de servicios.

### **8.5.2.3 Construcción y transición**

Los servicios nuevos o modificados se deben construir y probar para verificar que cumplen con los requisitos de servicio, que se ajustan al diseño documentado y que cumplen con los criterios acordados de aceptación de servicios. Si no se cumplen los criterios de aceptación de servicios, la organización y las partes interesadas deben decidir sobre las acciones necesarias y el despliegue de los servicios.

Se debe utilizar la gestión de entregas y despliegues para desplegar los servicios nuevos o modificados aprobados en el entorno de producción.

Después de la finalización de las actividades de transición, la organización debe informar a las partes interesadas sobre los resultados obtenidos frente a los esperados.

### 8.5.3 Gestión de entregas y despliegues

Definir los tipos de entregas, incluida la entrega de emergencia, su frecuencia y la forma en que se gestionan.

Planificar el despliegue de servicios nuevos o modificados y componentes de servicios en el entorno de producción. La planificación debe estar coordinada con la gestión de cambios e incluir referencias a las peticiones de cambio relacionadas, errores conocidos o problemas que se resuelven mediante de la entrega. La planificación debe incluir las fechas para el despliegue de cada entrega, los entregables y los métodos de despliegue.

La entrega debe ser verificada frente a los criterios de aceptación documentados y aprobada antes del despliegue. Si los criterios de aceptación no se cumplen, la organización y las partes interesadas deben decidir sobre las acciones necesarias y el despliegue.

Se debe capturar una línea base de configuración de los CI afectados antes del despliegue de una entrega en el entorno de producción.

La entrega se debe desplegar en el entorno de producción de manera que se mantenga la integridad de los servicios y los componentes de servicios.

El éxito o el fallo de las entregas se debe monitorizar y analizar. Las medidas deben incluir las incidencias relacionadas con una entrega en el período posterior al despliegue de dicha entrega. Los resultados y conclusiones extraídos de los análisis se deben registrar y revisar para identificar oportunidades de mejora.

La información sobre el éxito o el fallo de las entregas y las fechas de futuras entregas deben estar disponibles para otras actividades de gestión de servicios, según corresponda.

## 8.6 Resolución y Ejecución

### 8.6.1 Gestión de incidencias

Las incidencias deben ser:

- a) Registradas y clasificadas.
- b) Priorizadas teniendo en cuenta el impacto y la urgencia.
- c) Escaladas si es necesario.
- d) Resueltas.
- e) Cerradas.

Los registros de incidencias se deben actualizar con las acciones llevadas a cabo durante las mismas.

Determinar los criterios para identificar una incidencia grave. Las incidencias graves deben ser clasificadas y gestionadas de acuerdo a un procedimiento documentado.

### **8.6.2 Gestión de peticiones de servicio**

Las peticiones de servicio deben ser:

- a) Registradas y clasificadas.
- b) Priorizadas.
- c) Satisfechas.
- d) Cerradas.

Los registros de las peticiones de servicio se deben actualizar con las acciones llevadas a cabo durante las mismas.

Las instrucciones para la ejecución de las peticiones de servicio deben estar a disposición de las personas involucradas en la ejecución de peticiones de servicio.

### **8.6.3 Gestión de problemas**

Analizar datos y tendencias sobre incidencias para identificar problemas. La organización debe llevar a cabo un análisis de la causa raíz y determinar las posibles acciones para prevenir la ocurrencia o repetición de las incidencias.

Los problemas deben ser:

- a) Registrados y clasificados.
- b) Priorizados.
- c) Escalados, si es necesario.
- d) Resueltos, si es posible.
- e) Cerrados.

Los registros de problemas se deben actualizar con las acciones llevadas a cabo. Los cambios necesarios para la resolución de problemas se deben gestionar de acuerdo con la política de gestión de cambios.

Cuando la causa raíz ha sido identificada, pero el problema no ha sido resuelto de manera definitiva, la organización debe determinar acciones para reducir o eliminar el impacto del problema en los servicios. Los errores conocidos deben ser registrados. La información actualizada sobre los errores conocidos y las resoluciones de problemas deben ser puestos a disposición de otras actividades de gestión de servicios según corresponda.

La eficacia de la resolución de problemas debe ser monitorizada, revisada y reportada a intervalos planificados.

## **8.7 Aseguramiento de Servicios**

### **8.7.1 Gestión de la disponibilidad de servicios**

Se deben evaluar y documentar los riesgos sobre la disponibilidad de los servicios a intervalos planificados.

La organización debe determinar los requisitos y objetivos de disponibilidad de los servicios.

Los requisitos acordados deben tener en cuenta los requisitos de negocio relevantes, los requisitos de servicio, los SLAs y los riesgos.

Se deben documentar y mantener los requisitos y los objetivos de disponibilidad de los servicios.

Se debe monitorizar la disponibilidad de los servicios, registrar los resultados y compararlos con los objetivos. Se debe investigar la indisponibilidad no planificada y llevar a cabo las acciones necesarias.

### **8.7.2 Gestión de la continuidad de los servicios**

Se deben evaluar y documentar los riesgos sobre la continuidad de los servicios a intervalos planificados. La organización debe determinar los requisitos de continuidad de los servicios. Los requisitos acordados deben tener en cuenta los requisitos relevantes de negocio, los requisitos de los servicios, los SLAs y los riesgos.

La organización debe crear, implementar y mantener uno o más planes de continuidad de los servicios.

El plan o planes de continuidad de los servicios deben incluir o hacer referencia a:

- a) Los criterios y las responsabilidades para invocar la continuidad de los servicios.
- b) Los procedimientos que se pondrán en marcha en caso de una pérdida grave de servicio.
- c) Los objetivos de disponibilidad de servicio cuando se invoca el plan de continuidad de los servicios.
- d) Los requisitos de recuperación de los servicios.
- e) Los procedimientos para volver a las condiciones normales de trabajo.

Cuando no se pueda acceder a la ubicación normal de prestación de los servicios se debe tener acceso al plan o planes de continuidad de los servicios y a la lista de contactos.

Probar el plan o planes de continuidad de los servicios frente a los requisitos de continuidad de servicio a intervalos planificados. El plan o planes de continuidad de los servicios se deben volver a probar tras cambios significativos en el entorno de servicio. Los resultados de las pruebas deben ser registrados. Deben realizarse revisiones después de cada prueba y después de que el plan o planes de continuidad de servicio hayan sido invocados. Cuando se encuentren deficiencias, la organización debe llevar a cabo las acciones necesarias.

Informar sobre la causa, el impacto y la recuperación una vez que se haya invocado el plan o planes de continuidad de los servicios.

### **8.7.3 Gestión de la seguridad de la información**

#### **8.7.3.1 Política de seguridad de la información**

Los miembros de la dirección con el nivel adecuado de autoridad deben aprobar una política de seguridad de la información relevante para la organización. La política de seguridad de la información debe estar documentada y tener en consideración los requisitos de servicio y las obligaciones del apartado 6.3 c).

La política de seguridad de la información debe estar disponible según corresponda. La organización debe comunicar la importancia de cumplir con la política de seguridad de la información y su aplicabilidad al SGS y los servicios a las personas apropiadas dentro de:

- a) La organización.
- b) Los clientes y los usuarios.
- c) Los proveedores externos e internos y otras partes interesadas.

#### **8.7.3.2 Controles de seguridad de la información**

Evaluar y documentar, a intervalos planificados, los riesgos de seguridad de la información para el SGS y los servicios. Se deben determinar, implementar y operar los controles de seguridad de la información para dar soporte la política de seguridad de la información y tratar los riesgos de seguridad de la información identificados. Deben documentarse las decisiones sobre los controles de seguridad de la información.

Acordar e implementar controles de seguridad de la información para abordar los riesgos de seguridad de la información relacionados con organizaciones externas.

Monitorizar y revisar la eficacia de los controles de seguridad de la información y llevar a cabo las acciones necesarias.



### 8.7.3.3 Incidencias de seguridad de la información

Las incidencias de seguridad de la información deben ser:

- a) Registradas y clasificadas.
- b) Priorizadas tomando en consideración los riesgos de seguridad de la información.
- c) Escaladas si es necesario.
- d) Resueltas.
- e) Cerradas.

Analizar las incidencias de seguridad de la información por tipo, volumen e impacto en el SGS, los servicios y las partes interesadas. Las incidencias de seguridad de la información deben ser comunicadas y revisadas para identificar oportunidades de mejora.





# ISO 20000 FOUNDATION I20000F



## 9. Evaluación del Desempeño



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf®**

## Evaluación del Desempeño

- 9. Evaluación del desempeño.
  - 9.1 Monitorización, medición, análisis y evaluación.
  - 9.2 Auditoría interna.
  - 9.3 Revisión por la dirección.
  - 9.4 Informes de Servicio.



### 9.1 Monitorización, Medición, Análisis y Evaluación

La organización debe determinar:

- a) Qué es necesario monitorizar y qué es necesario medir para el SGS y los servicios.
- b) Los métodos de monitorización, medición, análisis y evaluación, según sea aplicable, para garantizar resultados válidos.
- c) Cuándo se deben llevar a cabo la monitorización y la medición.
- d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados de la monitorización y de la medición.

Conservar la información documentada adecuada como evidencia de los resultados. La organización debe evaluar el desempeño del SGS frente a los objetivos de gestión de servicios y evaluar la eficacia del SGS. La organización debe evaluar la eficacia de los servicios frente a los requisitos de servicio.

### 9.2 Auditoría Interna

**9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:**

- a) Cumple con:
  - 1. Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de servicios.
  - 2. Los requisitos de esta Norma.
- b) Se implementa y mantiene eficazmente.

### 9.2.2 La organización debe:

- a) Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría.
- b) Definir los criterios y el alcance para cada auditoría.
- c) Seleccionar auditores y realizar auditorías para garantizar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.
- d) Asegurar que se informa a la dirección de los resultados de las auditorías.
- e) Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa o programas de auditoría y de los resultados de auditoría.

## 9.3 Revisión por la Dirección

La alta dirección debe revisar el SGS y los servicios de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.



La revisión por la dirección debe incluir consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones derivadas de las revisiones por la dirección previas.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que afecten al SGS.
- c) Información sobre el desempeño y la eficacia del SGS, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1. Las no conformidades y acciones correctivas.
  - 2. Los resultados de la monitorización y la medición.
  - 3. Los resultados de las auditorías.
- d) Las oportunidades de mejora continua.
- e) La retroalimentación de los clientes y otras partes interesadas.
- f) La idoneidad y el compromiso con la política de gestión de servicios y otras políticas requeridas por este documento.
- g) La consecución de los objetivos de gestión de servicio.
- h) El rendimiento de los servicios.
- i) El desempeño de otras partes involucradas en la prestación de los servicios.
- j) Los niveles actuales y previstos de recursos humanos, técnicos, de información y financieros, y las

capacidades de los recursos humanos y técnicos.

- k) Los resultados del análisis de riesgos y la eficacia de las medidas adoptadas para gestionar los riesgos y las oportunidades.
- l) Los cambios que pueden afectar el SGS y los servicios.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con oportunidades de mejora continua y cualquier necesidad de cambio en el SGS y los servicios.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

## 9.4 Informes de Servicio

Determinar los requisitos de los informes y su propósito.

Generar informes sobre el rendimiento y la eficacia del SGS y los servicios utilizando la información de las actividades del SGS y de la prestación de los servicios. Los informes de servicios deben incluir tendencias.

Decidir y llevar a cabo acciones fundamentadas en las conclusiones de los informes de servicio. Las acciones acordadas se deben comunicar a las partes interesadas.

# ISO 20000 FOUNDATION I20000F



## 10. Mejora



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf®**

## Mejora

- 10. Mejora.
  - 10.1 No conformidad y acción correctiva.
  - 10.2 Mejora continua.



### 10.1 No Conformidad y Acción Correctiva

**10.1.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:**

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
  1. Tomar acciones para controlarla y corregirla.
  2. Hacer frente a las consecuencias.
- b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
  1. La revisión y el análisis de la no conformidad.
  2. La determinación de las causas de la no conformidad.
  3. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- c) Implementar cualquier acción necesaria.
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- e) Si fuera necesario, hacer cambios en el SGS.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

**10.1.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:**

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

## 10.2 Mejora Continua

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de servicios.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.





# ISO 20000 FOUNDATION I20000F



## Anexo: Términos y Definiciones



ISO 20000 Foundation (V092020)

**CertiProf®**



### 3.1.1 Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

- **NOTA 1:** Una auditoría puede ser interna (de primera parte), o externa (de segunda o tercera parte), y puede ser combinada (combinando dos o más disciplinas).
- **NOTA 2:** La auditoría interna la realiza la propia organización (3.1.14) o una parte externa en su nombre.
- **NOTA 3:** “Evidencia de la auditoría” y “criterios de auditoría” se definen en la Norma ISO 19011.

## 3.1 Términos Específicos a las Normas de Sistemas de Gestión

**3.1.2 competencia (competence):** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

**3.1.3 conformidad (conformity):** Cumplimiento de un requisito (3.1.19).

- **NOTA 1:** la conformidad se refiere a los requisitos de este documento, así como a los requisitos del SGS de la organización.
- **NOTA 2:** la definición del anexo SL original ha sido modificada añadiendo la NOTA 1.

**3.1.4 mejora continua (continual improvement):** Actividad recurrente para mejorar el desempeño (3.1.16).

**3.1.5 acción correctiva (corrective action):** acción para eliminar la causa o reducir la probabilidad de repetición de una no conformidad (3.1.12) detectada u otra situación no deseada.

- **NOTA:** se ha cambiado la definición original del anexo SL añadiendo texto a la original “acción para eliminar la causa de una no conformidad y prevenir su recurrencia”.

**3.1.6 información documentada (documented information):** Información que una organización (3.1.14) tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

- **EJEMPLOS:** políticas (3.1.17), planes, descripción de procesos, procedimientos (3.2.11), acuerdos de nivel de servicio (3.2.20) o contratos.

- **NOTA 1:** la documentación puede estar en cualquier formato o medio, y puede provenir de cualquier fuente.
- **NOTA 2:** la información documentada puede hacer referencia a:
  - El sistema de gestión (3.1.9), incluidos los procesos (3.1.18) relacionados.
  - La información generada para que la organización opere (documentación).
  - La evidencia de los resultados alcanzados (registros (3.2.12)).
- **NOTA 3:** la definición original del anexo SL ha sido modificada añadiendo ejemplos.

**3.1.7 eficacia (effectiveness):** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

**3.1.8 parte interesada (interested party):** persona u organización (3.1.14) que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad relacionada con el SGS (3.2.23) o los servicios (3.2.15).

- **NOTA 1:** una parte interesada puede ser externa o interna a la organización.
- **NOTA 2:** las partes interesadas pueden incluir partes de la organización fuera del alcance del SGS, clientes (3.2.3), usuarios (3.2.28), la comunidad, proveedores externos (3.2.4), reguladores, entidades públicas, organizaciones no gubernamentales, inversores o empleados.
- **NOTA 3:** cuando las partes interesadas se especifican en los requisitos (3.1.19) de este documento, dichas partes interesadas pueden diferir según el contexto del requisito.
- **NOTA 4:** la definición original del anexo SL ha sido modificada eliminando el término “stakeholder”, añadiendo “relacionada con el SGS o los servicios” a la definición y las Notas adicionales 1, 2 y 3.

**3.1.9 sistema de gestión (management system):** conjunto de elementos de una organización (3.1.14) interrelacionados o que interactúan para establecer políticas (3.1.17), objetivos (3.1.13) y procesos (3.1.18) para lograr estos objetivos.

- **NOTA 1:** un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas.
- **NOTA 2:** los elementos del sistema de gestión incluyen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, los objetivos, los planes, los procesos y los procedimientos (3.2.11).

- **NOTA 3:** el alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.
- **NOTA 4:** la definición original del anexo SL ha sido modificada aclarando que el sistema es un sistema de gestión y añadiendo elementos en la Nota 2.

**3.1.10 medición (measurement):** proceso (3.1.18) para determinar un valor.

**3.1.11 monitorización (monitoring):** determinación del estado de un sistema, un proceso (3.1.18) o una actividad.

- **NOTA:** para determinar el estado puede ser necesario verificar, supervisar u observar de forma crítica.

**3.1.12 no conformidad (nonconformity):** incumplimiento de un requisito (3.1.19).

- **NOTA:** la no conformidad se refiere a los requisitos de este documento o a los requisitos del SGS de la organización.

**3.1.13 objetivo (objective):** resultado a lograr.

- **NOTA 1:** un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo.
- **NOTA 2:** los objetivos pueden referirse a diferentes disciplinas [tales como financieras, de salud y seguridad, gestión de servicios (3.2.22) y ambientales] y se pueden aplicar en diferentes niveles [tales como estratégicos, para toda la organización, para servicios (3.2.15), para proyectos, productos y procesos (3.1.18)].
- **NOTA 3:** un objetivo se puede expresar de otras maneras, por ejemplo, como un resultado previsto, un propósito, un criterio operativo, como un objetivo de gestión de servicio, o mediante el uso de términos con un significado similar (por ejemplo, propósito, finalidad o meta).
- **NOTA 4:** en el contexto de un SGS (3.2.23), la organización establece los objetivos de gestión de servicios, de forma coherente con la política (3.1.17) de gestión de servicios, para lograr resultados específicos.
- **NOTA 5:** la definición original del anexo SL ha sido modificada añadiendo “gestión de servicios” y “servicios” a la Nota 2.

**3.1.14 organización (organization):** persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos (3.1.13).

- **NOTA 1:** el concepto de organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.
- **NOTA 2:** una organización o parte de una organización que gestiona y entrega un servicio (3.2.15) o servicios a clientes (3.2.3) internos o externos se puede identificar como proveedor de servicios (3.2.24).
- **NOTA 3:** en caso de que el alcance del SGS (3.2.23) incluyera sólo parte de una organización, el término organización en este documento se referiría solo a la parte de la organización incluida en el alcance del SGS. Cualquier otro uso del término organización está claramente señalado.
- **NOTA 4:** la definición original del anexo SL ha sido modificada añadiendo las Notas 2 y 3.

**3.1.15 contratar externamente (outsource):** establecer un acuerdo mediante el cual una organización (3.1.14) externa realiza parte de una función o proceso (3.1.18) de una organización.

- **NOTA:** una organización externa está fuera del alcance del SGS sistema de gestión de servicios (3.2.23), aunque la función o proceso contratado externamente forme parte del alcance.

**3.1.16 desempeño (performance):** resultado medible.

- **NOTA 1:** el desempeño se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.
- **NOTA 2:** el desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos (3.1.18), productos (servicios) (3.2.15), sistemas u organizaciones (3.1.14).
- **NOTA 3:** la definición original del anexo SL ha sido modificada añadiendo “servicios” a la Nota 2.

**3.1.17 política (policy):** intenciones y dirección de una organización (3.1.14), como las expresa formalmente su alta dirección (3.1.21).

**3.1.18 proceso (process):** conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

- **NOTA 1:** que el “resultado previsto” de un proceso se denomine salida, producto o servicio (3.2.15) depende del contexto de referencia.
- **NOTA 2:** las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos.
- **NOTA 3:** dos o más procesos en serie que se interrelacionan e interactúan pueden también considerarse como un proceso.
- **NOTA 4:** los procesos en una organización (3.1.14) generalmente se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para entregar valor.
- **NOTA 5:** la definición original del anexo SL se ha cambiado desde “conjunto de actividades interrelacionadas o que ractúan que transforman entradas en salidas”. La definición original del anexo SL también ha sido modificada añadiendo las Notas 1, 2, 3 y 4. La definición revisada y de las Notas 1 a 4 proceden de la Norma ISO 9000:2015, 3.4.1.

**3.1.19 requisito (requirement):** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **NOTA 1:** "Generalmente implícita" significa que es habitual o práctica común para la organización (3.1.14) y las partes interesadas (3.1.8), que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.
- **NOTA 2:** un requisito especificado es aquel que está declarado, por ejemplo, en información documentada (3.1.16).
- **NOTA 3:** en el contexto de un SGS (3.2.23), los requisitos de servicio (3.2.26) están documentados y acordados en lugar de generalmente implícitos. También puede haber otros requisitos, como los legales o regulatorios.
- **NOTA 4:** la definición original del anexo SL ha sido modificada añadiendo la Nota 3.

### 3.1.20 riesgo (risk): efecto de la incertidumbre.

- **NOTA 1:** un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.
- **NOTA 2:** incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.
- **NOTA 3:** con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia potenciales (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.5.1.3) consecuencias” (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.3), o a una combinación de éstos.
- **NOTA 4:** con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la “probabilidad” (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.1) asociada de que ocurra.

### 3.1.21 alta dirección (top management): Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización (3.1.14) al más alto nivel.

- **NOTA 1:** la alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.
- **NOTA 2:** si el alcance del sistema de gestión (3.1.9) comprende sólo una parte de una organización, entonces “alta dirección” se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

## 3.2 Términos Específicos a la Gestión de Servicios

### 3.2.1 activo (asset): elemento, cosa o entidad que tiene valor potencial o real para una organización (3.1.14).

- **NOTA 1:** el valor puede ser tangible o intangible, financiero o no financiero, e incluye la consideración de riesgos (3.1.20) y obligaciones. Puede ser positivo o negativo en diferentes etapas de la vida del activo.
- **NOTA 2:** los activos físicos generalmente se refieren a equipos, inventario y propiedades que posee la organización. Los activos físicos son lo opuesto a los activos intangibles, que son activos no físicos tales como alquileres, marcas, activos digitales, derechos de uso, licencias, derechos de propiedad intelectual, reputación o acuerdos.

- **NOTA 3:** una agrupación de activos que se conoce como un sistema de activos también podría considerarse como un activo.
- **NOTA 4:** un activo también puede ser un elemento de configuración (3.2.2). Algunos elementos de configuración no son activos.

[FUENTE: ISO/IEC 19770-5:2015, 3.2, modificado – La Nota 4 incluye contenido nuevo].

**3.2.2 elemento de configuración, CI (configuration item):** elemento que es necesario controlar para proveer uno o varios servicios (3.2.15).

**3.2.3 cliente (customer):** organización (3.1.14) o parte de una organización que recibe uno o varios servicios (3.2.15).

- **EJEMPLOS:** consumidor, cliente, beneficiario, patrocinador y comprador.
- **NOTA 1:** un cliente puede ser interno o externo a la organización que entrega el servicio o servicios.
- **NOTA 2:** un cliente también puede ser usuario (3.2.28). Un cliente también puede actuar como proveedor.

**3.2.4 proveedor externo (external supplier):** parte externa a la organización que suscribe un contrato para contribuir a la planificación, diseño, transición (3.2.27), entrega o mejora de un servicio (3.2.15), componente de un servicio (3.2.18) o proceso (3.1.18).

- **NOTA 1:** Los proveedores externos incluyen proveedores principales designados, pero no sus proveedores subcontratados.
- **NOTA 2:** Si la organización en el alcance del SMS es parte de una organización mayor, la parte externa lo es de la organización mayor.

**3.2.5 incidencia (incident):** una interrupción inesperada de un servicio (3.2.15), una reducción en la calidad de un servicio o un evento que todavía no ha tenido impacto en el servicio para el cliente (3.2.3) o para el usuario (3.2.28).

**3.2.6 seguridad de la información (information security):** la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

- **NOTA:** Además, pueden estar involucradas otras propiedades como autenticidad, trazabilidad, no repudio y fiabilidad.

[FUENTE: ISO/IEC 27000:2018, 3.28].

**3.2.7 incidencia de seguridad de la información (information security incident):** un único evento o una serie de eventos de seguridad de la información (3.2.6) inesperados o no deseados, que tienen una significativa probabilidad de comprometer las operaciones del negocio y de amenazar la seguridad de la información.

[FUENTE: ISO/IEC 27000:2018, 3.31].

**3.2.8 proveedor interno (internal supplier):** parte de una organización (3.1.14) mayor, que está fuera del alcance del SGS (3.2.23) que suscribe un acuerdo documentado para contribuir a la planificación, diseño, transición (3.2.27), entrega o mejora de un servicio (3.2.15), componente de servicio (3.2.18) o proceso (3.1.18).

- **EJEMPLO:** adquisiciones, infraestructura, finanzas, recursos humanos, instalaciones.
- **NOTA:** el proveedor interno y la organización en el alcance del SGS deben ser ambos parte de la misma organización mayor.

**3.2.9 error conocido (known error):** problema (3.2.10) que tiene identificados una causa raíz o un método para reducir o eliminar su impacto sobre un servicio (3.2.15).

**3.2.10 problema (problem):** causa de una o más incidencias (3.2.5) reales o potenciales.

**3.2.11 procedimiento (procedure):** forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso (3.1.18).

- **NOTA:** los procedimientos pueden ser documentados o no.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.4.5].



**3.2.12 registro (record):** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

- **EJEMPLOS:** informes de auditoría (3.1.1), datos de una incidencia (3.2.5), listado de asistentes a formaciones o actas de reuniones.
- **NOTA 1:** los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas (3.1.5).
- **NOTA 2:** en general, los registros no necesitan estar sujetos al control de revisión.

*[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.8.10, modificado - Se ha añadido el EJEMPLO].*

**3.2.13 entrega (release):** fecopilación de uno o más servicios (3.2.15) nuevos o modificados, o de componentes de servicio (3.2.18), desplegados en el entorno de producción como resultado de uno o más cambios.

**3.2.14 petición de cambio (request for change):** propuesta de modificación a aplicar a un servicio (3.2.15), a un componente de un servicio (3.2.18) o al SGS (3.2.23).

- **NOTA:** un cambio a un servicio incluye la entrega de un servicio nuevo, la transferencia de un servicio o la retirada de un servicio que ya no es necesario.

**3.2.15 servicio (service):** medio de entrega de valor al cliente (3.2.3) facilitándole los resultados que quiere lograr.

- **NOTA 1:** el servicio es generalmente intangible.
- **NOTA 2:** el término servicio de acuerdo a este documento se refiere al servicio o servicios dentro del alcance del SGS (3.2.23). Cualquier uso del término servicio con un propósito diferente se distingue claramente.

**3.2.16 disponibilidad de servicio (service availability):** capacidad de un servicio (3.2.15), o componente de servicio (3.2.18), de realizar la función requerida en un momento acordado o durante un periodo de tiempo acordado.

- **NOTA:** la disponibilidad puede expresarse como un ratio o porcentaje de tiempo en el que el servicio o componente del servicio está realmente disponible para su uso en relación con el tiempo acordado.

**3.2.17 catálogo de servicios (service catalogue):** información documentada sobre los servicios que una organización proporciona a sus clientes.

**3.2.18 componente de servicio (service component):** parte de un servicio (3.2.15) que cuando se combina con otros elementos provee un servicio completo.

- **EJEMPLOS:** Infraestructura, aplicaciones, documentación, licencias, información, recursos, servicios de soporte.
- **NOTA:** Un componente de servicio puede incluir elementos de configuración (3.2.2), activos (3.2.1) u otros elementos.

**3.2.19 continuidad de los servicios (service continuity):** capacidad de entregar un servicio (3.2.15) sin interrupción, o con disponibilidad constante según lo acordado.

- **NOTA:** la gestión de la continuidad de los servicios puede ser un subconjunto de la gestión de la continuidad del negocio. La Norma ISO 22301 es una norma para la implementación de un sistema de gestión de la continuidad del negocio.

**3.2.20 acuerdo de nivel de servicio, SLA (service level agreement):** acuerdo documentado entre la organización (3.1.14) y el cliente (3.2.3) que identifica los servicios (3.2.15) y su rendimiento acordado.

- **NOTA 1:** un acuerdo de nivel de servicio puede también establecerse entre la organización y un proveedor externo (3.2.4), un proveedor interno (3.2.8) o un cliente actuando como proveedor.
- **NOTA 2:** un acuerdo de nivel de servicio puede ser incluido en un contrato u otro tipo de acuerdo documentado.

**3.2.21 objetivo de nivel de servicio (service level target):** Característica específica medible de un servicio (3.2.15) a la que la organización (3.1.14) se compromete.

**3.2.22 gestión de servicios (service management):** conjunto de capacidades y procesos (3.1.18) para dirigir y controlar las actividades y recursos de la organización (3.1.14) para la planificación, diseño, transición (3.2.27), entrega y mejora de los servicios (3.2.15) con la finalidad de entregar valor (3.2.29).

- **NOTA:** este documento proporciona un conjunto de requisitos que se dividen en capítulos y apartados. Cada organización puede elegir cómo combinar los requisitos en los procesos. Los apartados pueden usarse para definir los procesos del SGS de la organización.

**3.2.23 sistema de gestión de servicios, SGS (service management system):** Sistema de gestión (3.1.9) para dirigir y controlar las actividades de gestión de los servicios (3.2.22) de la organización (3.1.14).

- **NOTA:** el SGS incluye las políticas (3.1.17), los objetivos (3.1.13), los planes, los procesos (3.1.18) y la información documentada de la gestión de servicios, así como los recursos requeridos para la planificación, diseño, transición (3.2.27), entrega y mejora de los servicios con la finalidad de cumplir con los requisitos (3.1.19) especificados en este documento.

**3.2.24 proveedor de servicio (service provider):** organización (3.1.14) que gestiona y provee uno o varios servicios (3.2.15) a clientes (3.2.3).

**3.2.25 petición de servicio (service request):** solicitud de información, consulta, de acceso a un servicio (3.2.15) o un cambio previamente aprobado.

**3.2.26 requisitos de servicio (service requirement):** necesidades de los clientes (3.2.3), los usuarios (3.2.28) y la organización (3.1.14) relacionados con los servicios (3.2.15) y el SGS (3.2.23) que han sido enunciadas o son obligatorias.

- **NOTA:** en el contexto de un SGS (3.2.23), los requisitos de servicio están documentados y acordados en lugar de estar generalmente implícitos. También pueden existir otros requisitos, tales como requisitos legales y regulatorios.

**3.2.27 transición (transition):** actividades involucradas en el traslado de un servicio (3.2.15) nuevo o modificado desde o hasta el entorno de producción.

**3.2.28 usuario (user):** individuo o grupo que interactúa o se beneficia de un servicio (3.2.15) o servicios.

- **NOTA:** Los ejemplos de usuarios incluyen una persona o comunidad de personas. Un cliente (3.2.3) también puede ser un usuario.

**3.2.29 valor (value):** importancia, beneficio o utilidad.

- **EJEMPLO:** valor monetario, logro de resultados de servicio, consecución de los objetivos (3.1.13) de la gestión de servicios (3.2.22), retención de clientes, eliminación de restricciones.
- **NOTA:** la creación de valor a partir de los servicios (3.2.15) incluye la obtención de beneficios a un nivel óptimo de recursos gestionando el riesgo (3.1.20). Un activo (3.2.1) y un servicio (3.2.15) son ejemplos a los que se puede asignar un valor.



# ISO 20000 FOUNDATION

## I20000F

¡Síguenos, contáctanos!



[www.certiprof.com](http://www.certiprof.com)

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

**CertiProf®**