

SISTEMA DE GESTIÓN DE  
SERVICIOS DE TECNOLOGÍA  
DE LA INFORMACIÓN  
ISO 20000-1:2018



GLOBAL CERTIFICATION  
BUREAU

---

## ESTÁNDAR DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

---

ISO 20000-1 en su versión 2018, es útil para aquellos proveedores de servicios, grandes, medianos o pequeños que busquen ofrecer calidad y estandarización en los servicios prestados. Se utiliza comúnmente para servicios de tecnología de información, administración de instalaciones y servicios de negocios suministrados a organizaciones con altos estándares de exigencia. Los sistemas de gestión de servicios de tecnología de información (SGS) bajo el estándar ISO 20000-1 son reconocidos internacionalmente y permiten demostrar el uso sistematizado de las mejores prácticas para la gestión de servicios, para proporcionar un servicio consistente y confiable.

---

Donde quiera que exista un proveedor de servicio interno o externo y una necesidad de brindar un servicio estándar de calidad es aplicable la norma ISO 20000-1:2018, la cual facilita a las organizaciones a brindar una mejor respuesta al incremento en las exigencias en los servicios y los cambios constantes debido al dinamismo de los mercados, lo cual es particularmente característico en las organizaciones que prestan servicios de tecnologías de la información.



---

## ¿PARA QUÉ?

---

Las Organizaciones que implementan ISO 20000-1:2018, pueden ahorrar dinero y mejorar la calidad de su servicio a través de la mejora de la eficiencia y la efectividad de sus procesos y servicios, lo cual es aplicable a cualquier tipo de empresas sin importar el tamaño de su organización.

La norma, proporciona un marco para integrar talento humano, procesos y tecnología, permitiéndole desarrollar servicios de TI que están alineados a los objetivos de empresa y en especial a los objetivos comerciales, además de las necesidades particulares de tecnología.

ISO 20000-1:2018, establece controles en donde se requiere medir y mantener niveles uniformes de servicio, ya sea que tenga un equipo de servicios de TI interno o que gestione proveedores de servicio externo subcontratados.

La norma, también es compatible con metodologías como ITIL, DevOps, Cobit, Agile, permitiéndole que mida constantemente el desempeño y encontrar maneras de mejorar continuamente. Además, mejores servicios de gestión de TI apoyan un mejor servicio al cliente, fortaleciendo su oferta cuando negocia o licita por algún proyecto de negocio, de igual manera esta norma se puede integrar con normas de gestión como ISO 27001, ISO 22301, ISO 9001, esquema de autorregulación vinculante, entre otras.

---

## BENEFICIOS

- ❖ Mejora la eficiencia de los servicios.
  - ❖ Reduzca los costos operativos.
  - ❖ Mejora la rendición de cuentas a través de la estandarización.
  - ❖ Mejora la visibilidad en las operaciones.
  - ❖ Mejora el servicio y experiencia del cliente.
  - ❖ Mejora los canales de acceso y comunicación.
  - ❖ Permite una planificación más efectiva.
  - ❖ Administra el cambio de manera más eficiente.
  - ❖ Mayor retorno de las inversiones en TI.
  - ❖ Mejor transparencia en los procesos y servicios de TI.
- 



LOS SISTEMAS DE  
TECNOLOGÍA DE LA  
INFORMACIÓN DESEMPEÑAN  
UN PAPEL CRÍTICO EN LA  
TOTALIDAD DE LAS  
EMPRESAS.  
CONTACTO@ GBGLOBAL.COM



GLOBAL CERTIFICATION  
BUREAU