

ISO 20000-1:2019 NMX-I-20000-I-NYCE-2019

Evaluamos y certificamos la conformidad del Sistema de Gestión de Servicios implementado en su organización conforme a lo establecido en la norma de referencia ISO 20000-1:2019.



BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN

- es un diferenciador dentro del sector TI porque garantiza calidad en el servicio y en la atención al cliente.
- Demuestra la reducción de costos y optimización de los servicios a través de la gestión por procesos y el uso adecuado de sus recursos.
- Permite la alineación estratégica entre los objetivos y metas de la organización y los servicios (SGS) que apoyan al negocio.
- Obtienen una ventaja competitiva a partir de una mayor eficiencia y efectividad gracias a (SGS) más confiables.
- ISO 20000-1 crea un sólido marco de mejores prácticas que le ayuda a estimular la innovación.

REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

- Determinación del alcance de la certificación:

Para definir el alcance de su sistema le sugerimos que considere si desea implementarlo en toda la organización o tan solo en parte.

- Tener implementado un sistema de gestión de tecnologías de la información:

El tiempo para la implementación de su sistema generalmente depende de las medidas de seguridad que se establezcan dentro de la Organización y del tiempo que tardan en implementarse las mismas.



PROCESO DE CERTIFICACIÓN

- Solicitar de manera formal la certificación del sistema de gestión de Servicios.
- Para la realización del proceso inicial de certificación, se realizan las etapas 1 y 2.

AUDITORÍA ETAPA 1

Consiste en verificar si el **sistema de gestión de servicios**, contempla todos los elementos señalados por la norma de referencia, así como la viabilidad para realizar la auditoría de etapa 2. Para su realización, es necesario la documentación de soporte requerida, incluyendo:

- Políticas, procedimientos e implementación técnica.
- Implementación de medidas de seguridad de la información.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables en materia de seguridad de la información.
- Evaluación y tratamiento de riesgos.
- El desarrollo de la revisión por la dirección y la auditoría interna.

AUDITORÍA ETAPA 2

Consiste en la visita de un equipo auditor en las instalaciones de la organización; para evaluar la conformidad e implementación del **sistema de gestión de servicios**, con la norma de referencia. El equipo auditor decide si, con base a los resultados, se recomienda que el expediente del cliente pase a dictamen de un comité de certificación.

Si la dictaminación resulta favorable, se otorga la certificación correspondiente.

