

## Tecnologías de la información

### Gestión de Servicios

### Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN 71 *Tecnología de la información*.

## **EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO/IEC 20000-1**

UNE-ISO/IEC 20000-1

Tecnologías de la información

Gestión de Servicios

Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión de Servicios (SGS)

*Information technology. Service management. Part 1: Service management system requirements.*

*Technologies de l'information. Gestion des services. Partie 1: Exigences du système de management des services.*

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO/IEC 20000-1:2018.

Esta norma anulará y sustituirá a la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2011 antes de 2021-09-30.

*Esta versión corregida de la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018 incorpora las siguientes correcciones:*

- En la página 2 se cambia la fecha de convivencia, donde pone 2020-09-15 se pone 2021-09-30.

## **EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO/IEC 20000-1**

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

**Asociación Española de Normalización**

Génova, 6

28004 MADRID-España

Tel.: 915 294 900

info@une.org

www.une.org

Depósito legal: M 12995:2019

© UNE 2019

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

# Índice

Prólogo .....	5
0 <b>Introducción</b> .....	8
1 <b>Objeto y campo de aplicación</b> .....	9
1.1 <b>Generalidades</b> .....	9
1.2 <b>Campo de aplicación</b> .....	10
2 <b>Normas para consulta</b> .....	10
3 <b>Términos y definiciones</b> .....	10
3.1 <b>Términos específicos a las normas de sistemas de gestión</b> .....	11
3.2 <b>Términos específicos a la gestión de servicios</b> .....	15
4 <b>Contexto de la organización</b> .....	18
4.1 <b>Comprensión de la organización y de su contexto</b> .....	18
4.2 <b>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b> .....	19
4.3 <b>Determinación del alcance del sistema de gestión de servicios</b> .....	19
4.4 <b>Sistema de gestión de servicios</b> .....	19
5 <b>Liderazgo</b> .....	19
5.1 <b>Liderazgo y compromiso</b> .....	19
5.2 <b>Política</b> .....	20
5.2.1 <b>Establecer la política de gestión de servicios</b> .....	20
5.2.2 <b>Comunicar la política de gestión de servicios</b> .....	20
5.3 <b>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b> .....	21
6 <b>Planificación</b> .....	21
6.1 <b>Acciones para tratar riesgos y oportunidades</b> .....	21
6.2 <b>Objetivos de gestión de servicios y planificación para su consecución</b> .....	22
6.2.1 <b>Establecer objetivos</b> .....	22
6.2.2 <b>Planificar la consecución de los objetivos</b> .....	22
6.3 <b>Planificar el sistema de gestión de servicios</b> .....	22
7 <b>Apoyo</b> .....	23
7.1 <b>Recursos</b> .....	23
7.2 <b>Competencia</b> .....	23
7.3 <b>Concienciación</b> .....	24
7.4 <b>Comunicación</b> .....	24
7.5 <b>Información documentada</b> .....	24
7.5.1 <b>Generalidades</b> .....	24
7.5.2 <b>Creación y actualización de la información documentada</b> .....	24
7.5.3 <b>Control de la información documentada</b> .....	25
7.5.4 <b>Información documentada del sistema de gestión de servicios</b> .....	25
7.6 <b>Conocimiento</b> .....	26
8 <b>Operación</b> .....	26
8.1 <b>Planificación y control operacional</b> .....	26
8.2 <b>Porfolio de servicios</b> .....	26
8.2.1 <b>Prestación de servicios</b> .....	26
8.2.2 <b>Planificación de servicios</b> .....	27
8.2.3 <b>Control de partes involucradas en el ciclo de vida de los servicios</b> .....	27
8.2.4 <b>Gestión del catálogo de servicios</b> .....	28
8.2.5 <b>Gestión de activos</b> .....	28

8.2.6	Gestión de la configuración .....	28
8.3	Relación y acuerdo.....	29
8.3.1	Generalidades.....	29
8.3.2	Gestión de relaciones con el negocio.....	29
8.3.3	Gestión de niveles de servicio.....	30
8.3.4	Gestión de proveedores .....	30
8.4	Oferta y demanda .....	31
8.4.1	Presupuesto y contabilidad de servicios .....	31
8.4.2	Gestión de la demanda .....	31
8.4.3	Gestión de la capacidad.....	32
8.5	Diseño, construcción y transición de servicios.....	32
8.5.1	Gestión de cambios .....	32
8.5.2	Diseño y transición de servicios .....	34
8.5.3	Gestión de entregas y despliegues .....	35
8.6	Resolución y ejecución .....	36
8.6.1	Gestión de incidencias.....	36
8.6.2	Gestión de peticiones de servicio .....	36
8.6.3	Gestión de problemas .....	36
8.7	Aseguramiento de servicios .....	37
8.7.1	Gestión de la disponibilidad de servicios .....	37
8.7.2	Gestión de la continuidad de los servicios .....	37
8.7.3	Gestión de la seguridad de la información.....	38
9	Evaluación del desempeño.....	39
9.1	Monitorización, medición, análisis y evaluación .....	39
9.2	Auditoría interna.....	39
9.3	Revisión por la dirección.....	40
9.4	Informes de servicio.....	41
10	Mejora.....	41
10.1	No conformidad y acción correctiva.....	41
10.2	Mejora continua .....	42
	Bibliografía .....	43

# 1 Objeto y campo de aplicación

## 1.1 Generalidades

Este documento especifica los requisitos para que una organización establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente un sistema de gestión de servicios (SGS). Los requisitos especificados en este documento incluyen la planificación, el diseño, la transición, la entrega y la mejora de los servicios para cumplir los requisitos de servicio y entregar valor. Este documento puede ser utilizado por:

- a) un cliente que demande servicios y que necesite garantía respecto a la calidad de esos servicios;
- b) un cliente que requiera un enfoque consistente del ciclo de vida de los servicios por parte de todos sus proveedores de servicios, incluidos los de una cadena de suministro;
- c) una organización que quiere demostrar su capacidad para la planificación, diseño, transición, entrega y mejora de servicios;
- d) una organización para monitorizar, medir y revisar su SGS y sus servicios;
- e) una organización para mejorar la planificación, diseño, transición, entrega y mejora de servicios mediante una implementación y operación eficaces del SGS;
- f) una organización o una tercera parte que realice evaluaciones de conformidad contra los requisitos especificados en este documento;
- g) un proveedor de formación o consultoría en gestión de servicios.

En este documento el término "servicio" se refiere al servicio o servicios en el alcance del SGS. De igual forma, el término "organización" se refiere a la organización en el ámbito del SGS que gestiona y presta servicios a los clientes. La organización en el ámbito del SGS puede ser parte de una organización más grande, por ejemplo, un departamento de una gran corporación. Una organización o una parte de una organización que gestiona y presta un servicio o servicios a clientes internos o externos también puede conocerse como un proveedor de servicios. Cualquier empleo de los términos "servicio" u "organización" con un propósito distinto se especifica claramente en este documento.

## 1.2 Campo de aplicación

Todos los requisitos contenidos en este documento son genéricos y están destinados a aplicarse a todas las organizaciones, independientemente de su tipo o tamaño, o de la naturaleza de los servicios entregados. No es aceptable la exclusión de cualquiera de los requisitos contenidos en los capítulos 4 a 10 cuando la organización declara la conformidad con este documento, independientemente de la naturaleza de la organización.

La conformidad con los requisitos especificados en este documento puede ser demostrada por la organización mostrando evidencias del cumplimiento de dichos requisitos.

La propia organización demuestra la conformidad con los capítulos 4 y 5. Sin embargo, la organización puede ser apoyada por otras partes. Por ejemplo, un tercero puede llevar a cabo las auditorías internas en nombre de la organización o dar soporte a la preparación del SMS.

Como alternativa, la organización puede mostrar evidencia de la asunción de responsabilidad para los requisitos especificados en este documento, evidenciando control cuando terceras partes están implicadas en el cumplimiento de los requisitos de los capítulos del 6 al 10 (véase 8.2.3). Por ejemplo, la organización puede demostrar evidencia de los controles para un tercero que está proporcionando componentes de servicios de infraestructura u operando el centro de servicios a usuario, incluido el proceso de gestión de incidencias.

La organización no puede demostrar conformidad con los requisitos especificados en este documento si se usan terceros para proporcionar u operar todos los servicios, componentes de servicios o procesos dentro del alcance del SGS.

El alcance de este documento excluye la especificación de productos o herramientas. Sin embargo, este documento puede usarse para ayudar en el desarrollo o adquisición de productos o herramientas que soporten la operación del SGS.

## **2 Normas para consulta**

No hay normas para consulta en este documento.