

La primera **compañía de formación** en el mundo  
**certificada** bajo el esquema ISO20000 de **ITSMF**



NUESTRA  
FORMACIÓN  
TU  
OPORTUNIDAD

**TECNOFOR®**



Primera empresa del sector en el mundo que certifica ISO/IEC 20000 con el esquema de itSMF

Nuevos Requisitos

**ISO 20000**

Marlon Molina

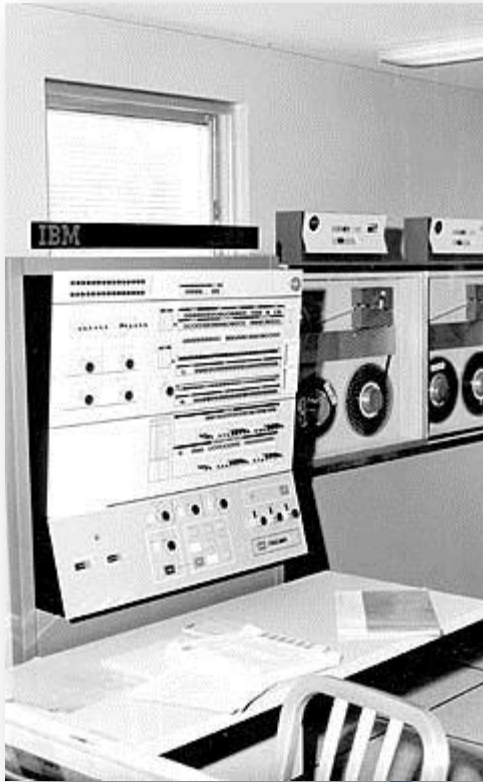
Blog: [marlonmolina.tecnofor.es](http://marlonmolina.tecnofor.es)

[twitter.com/marlonmolina](https://twitter.com/marlonmolina)



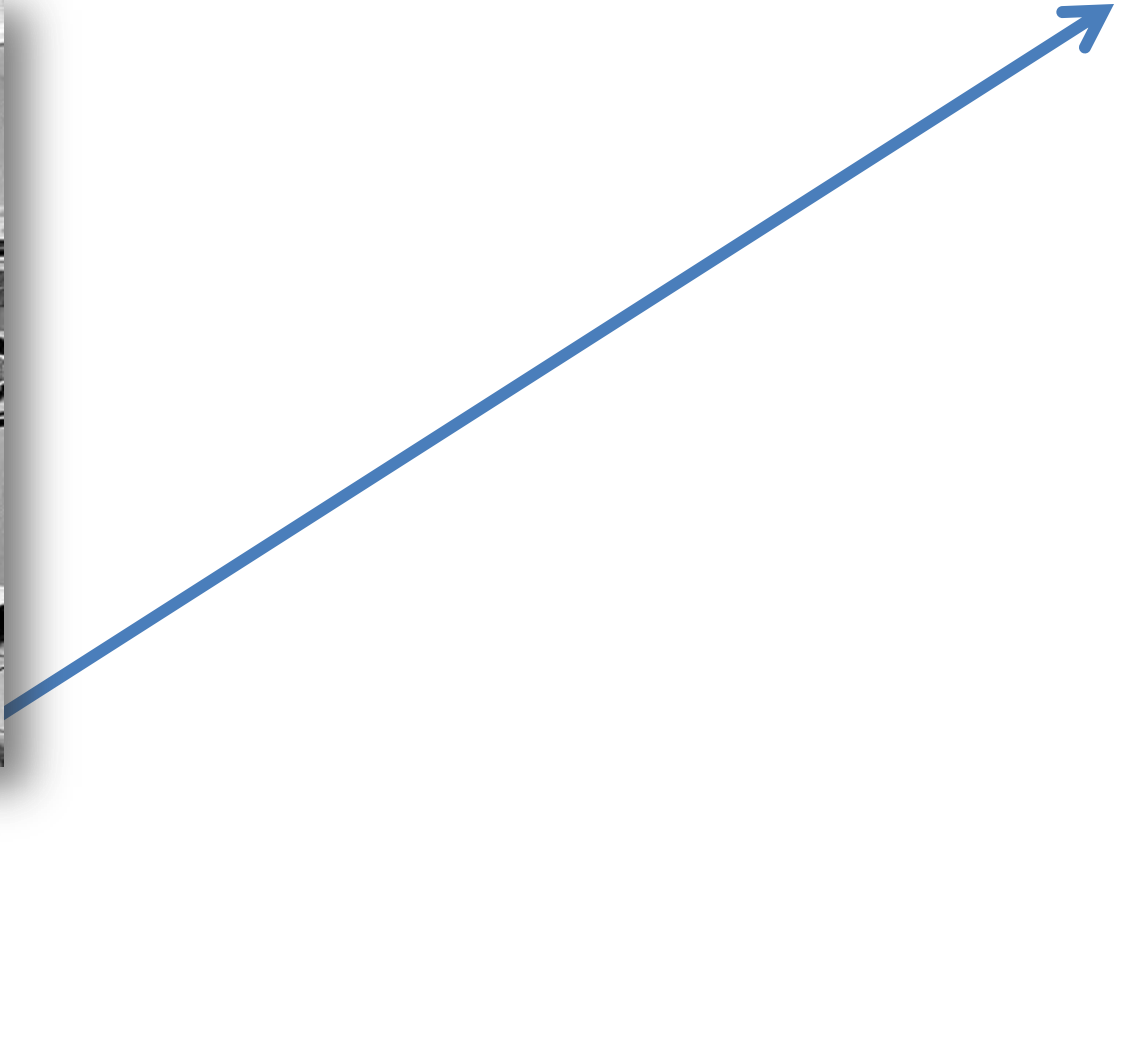
ISO/IEC 20000-1:2005  
Certificador No. ITMs 002400

# Desarrollo de las Tecnologías

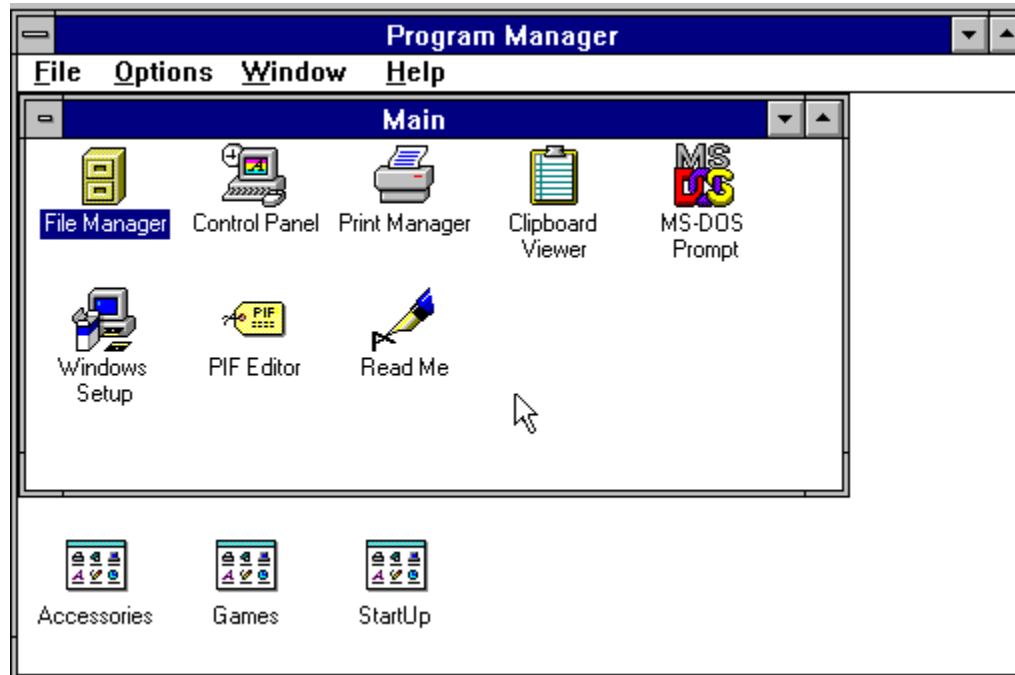


1980

Plataformas



# Desarrollo de las Tecnologías



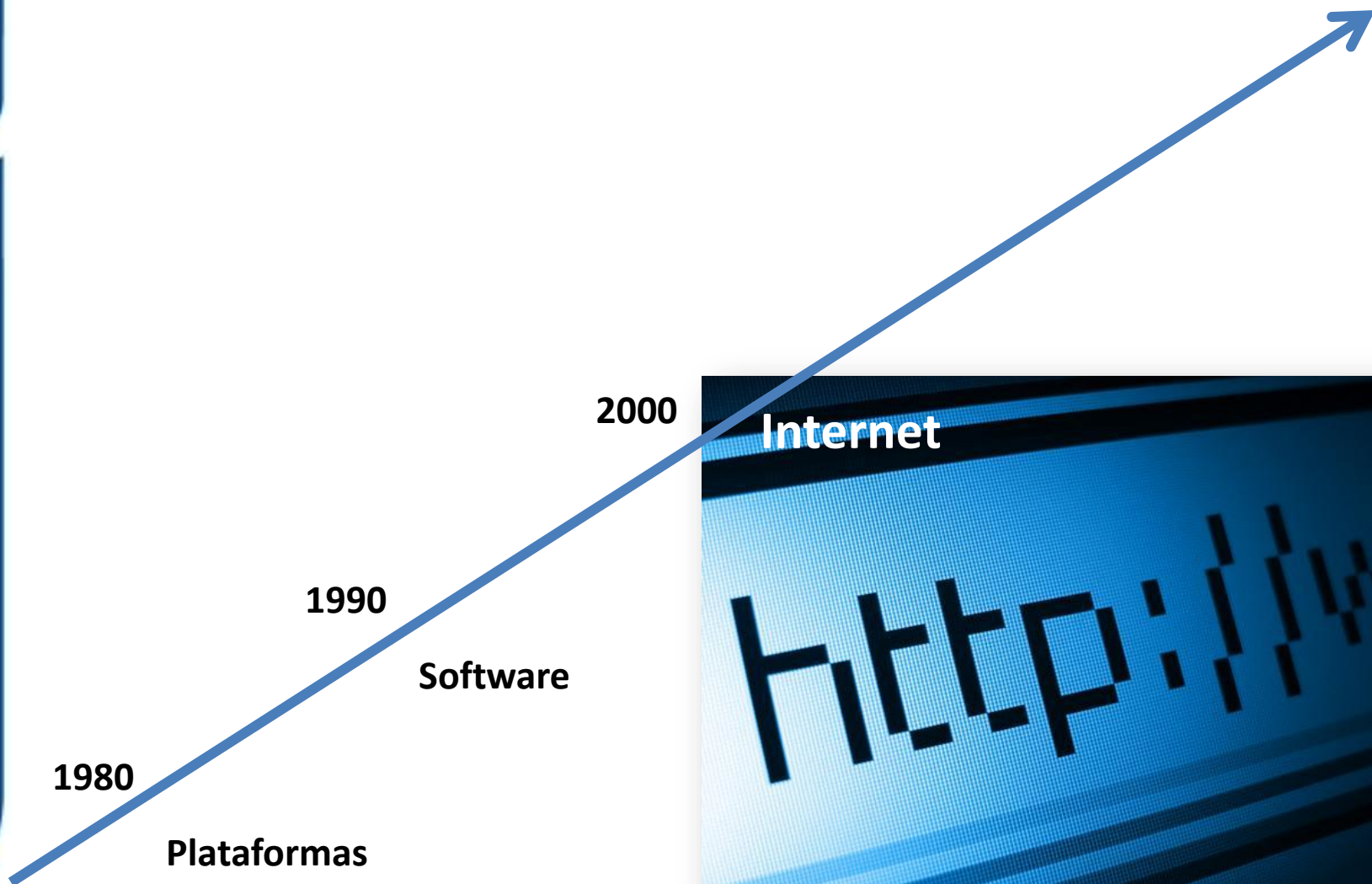
1990

Software

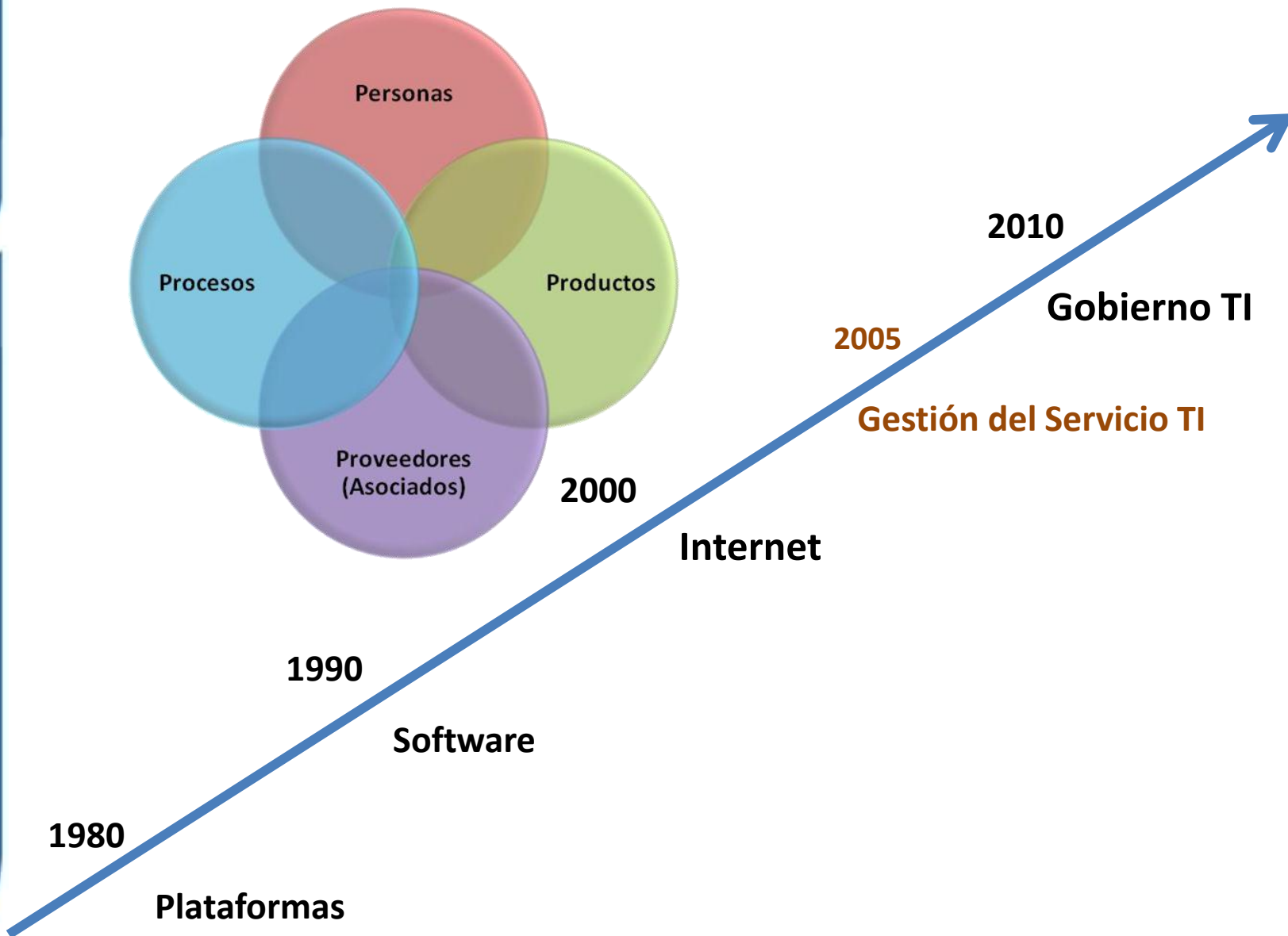
1980

Plataformas

# Desarrollo de las Tecnologías



# Desarrollo de las Tecnologías



**Marcar una**

1. Quiero ir a Valencia
2. Debo estar en Valencia el lunes por la mañana
3. Necesito comprar un tren para ir a Valencia
4. Ampliaremos negocio con el mercado de Valencia
5. Haremos un evento en Valencia para fidelizar a los clientes
6. Incrementaremos los ingresos de Valencia en un 5%
7. Lanzaremos una nueva línea de negocio en Valencia

**¿Cuál frase NO encaja?****Marcar dos**

1. Aumentar la producción un 2% (en unidades de negocio)
2. Instalar un servidor de correo electrónico
3. Aumentar las ventas un 10% respecto del año anterior
4. Mejorar los niveles de rotación de empleados en un 50% respecto del año anterior
5. Profesionalizar el departamento de consultoría
6. Gestionar por proyectos todos los programas que vende externamente
7. Implantar ISO 20000

# ¿Qué es un Servicio?

De visita a Sevilla

- Andando
- En bicicleta
- En moto
- En coche
- **En tren**
- **En Avión**
- **En Autobús**
- **En Globo**

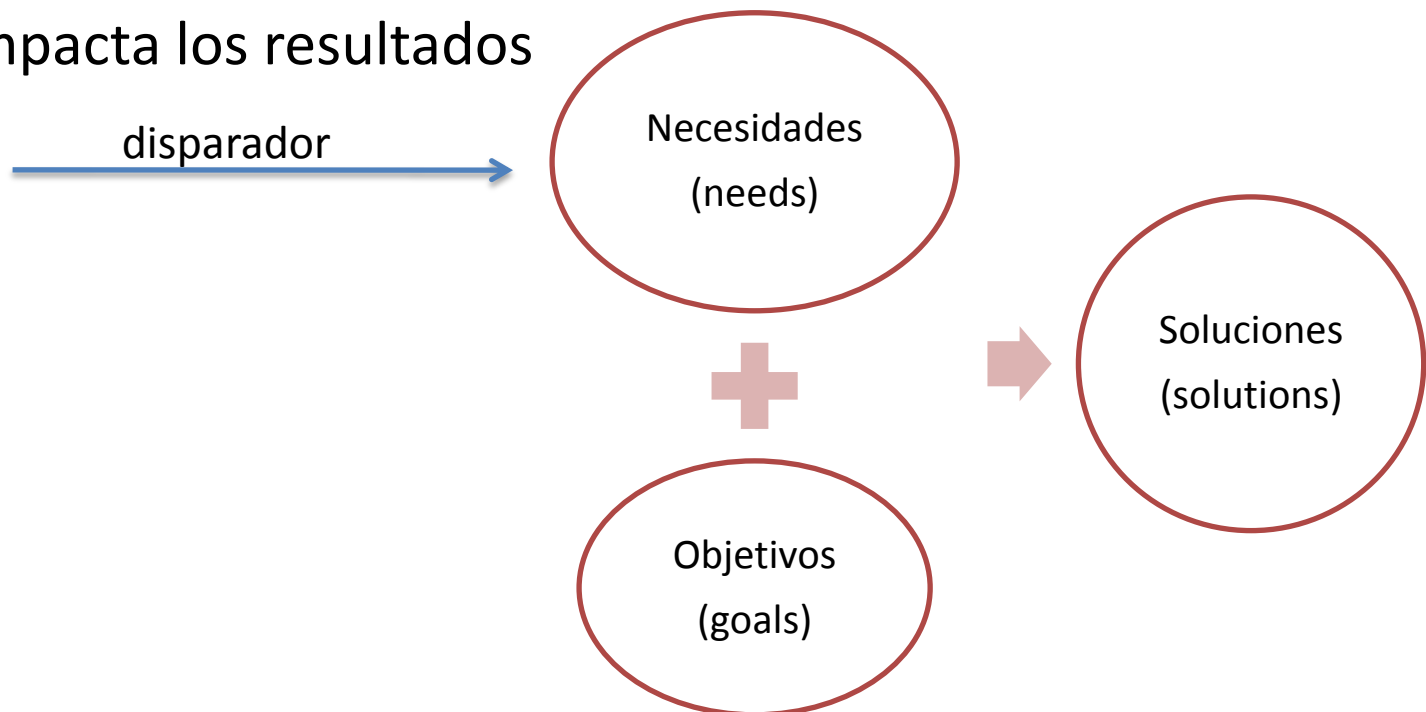


# Servicio (Service)

- Facilita los resultados
- Mejora el desempeño
- Reduce las limitaciones
- Soluciona los problemas
- Impacta los resultados

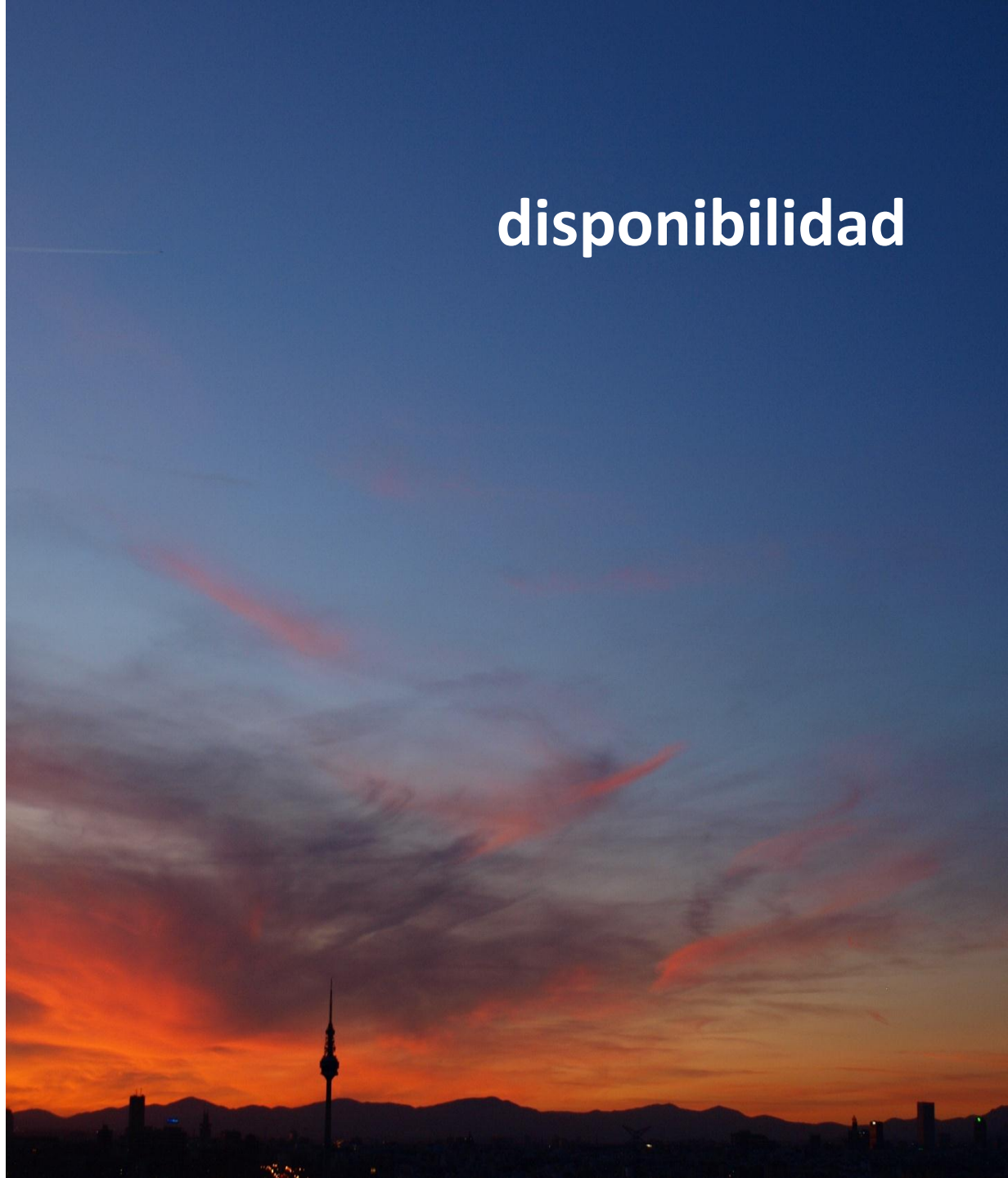
*Un medio para entregar el **valor** a los clientes, facilitándoles los resultados que buscan obtener, sin tomar **propiedad de costos** y **riesgos** específicos.*

SS 2.1



entonces ...  
¿qué interesa?

**disponibilidad**



# Ámbito de las Tecnologías - Hoy

## Gobernabilidad y Validación

Control – Valor al Negocio – Capacidad - Continuidad

ISO 20000  
ISO 38500  
ISO 19770

## Gestión de Proyectos

Control – Equipos – Procesos – Fases - Límites

PMP  
PRINCE2  
SCRUM

## Mejora Continua

Misión – Visión – Análisis - Mejora

SixSigma – LEAN –  
Togaf

### Seguridad

Buenas Prácticas  
Auditorías  
Normativas

SANS  
ISO 27000  
ISO 17799

### Desarrollo

Equipos  
Controles  
Validaciones

CMMi  
MOF  
SCRUM  
BPM

### Gestión del Riesgo

Métodos  
Evaluaciones  
Normativas

ISO 31000  
PML  
PM  
M\_o\_R

## Control

Procesos – Dominios - Requisitos

CobIT – SAM – SOX - BSC

## Gestión

Procesos – Suministradores - Roles

ITIL – Val IT

## Infraestructura

Hardware - Software –  
Comunicaciones - Virtualización



# ITIL y la ISO 20000

## ITIL

### APRENDER

- Proyecto de larga duración
- Orientación a la Productividad
- Flexible
- Ciclo de Vida

### • OBJETIVOS

- Acercar TI al Negocio
- Mejorar la productividad
- Organización por procesos

## ISO 20000

### APROBAR

- Proyecto de corta duración
- Orientado a reducir riesgos
- Rígido a la Norma
- Esquema de Certificación

### • OBJETIVOS

- Estandarizar y Mantener el Ciclo
- Diferenciarse
- Participar en proyectos

# ISO 20000

## ISO 20000 es el estándar de calidad de la Gestión de los Servicios TI

Puede ser usado:

- a) por negocios que ofertarán sus servicios,
- b) por negocios que requieren de un enfoque consistente por parte de todos sus proveedores de servicios de una cadena de suministros,
- c) por proveedores de servicios para medir y comparar su gestión de servicios de tecnologías de la información,
- d) como base de una evaluación independiente,
- e) por una organización que necesite demostrar su capacidad para proveer servicios que cumplan con los requisitos de los usuarios y
- f) por una organización que busque mejorar servicios, por medio de una aplicación efectiva de procesos para monitorizar y mejorar la calidad de los servicios.

# Beneficios

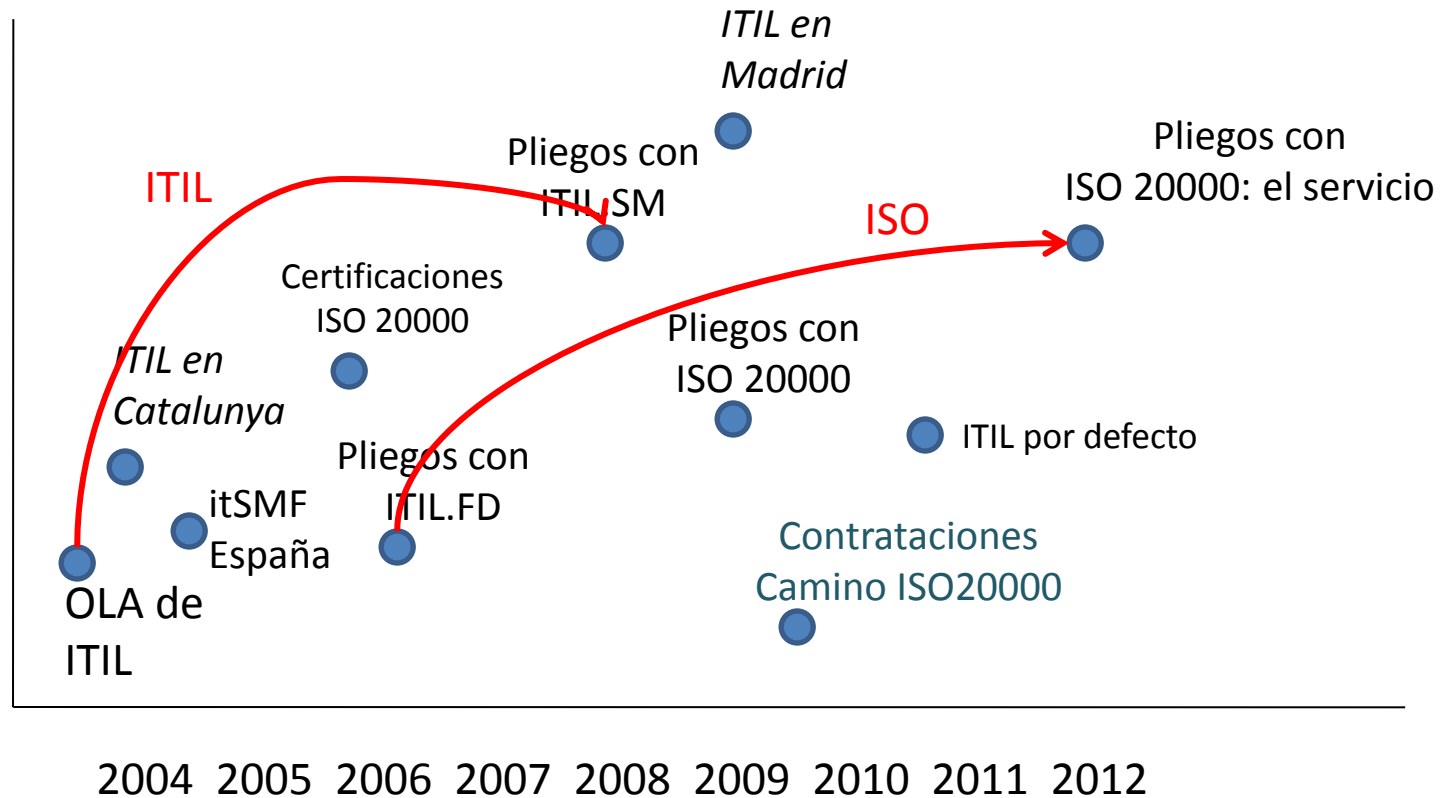
## Empresas TI

- Demostrar Capacidad
- Capacidad para licitar
- Capacidad de outsourcing
- Integrarse en la red de Suministradores de sus clientes
- Mejora de Servicios

## Informática Interna

- Mejora del Servicio interno
- Disponibilidad de Servicios TI Alineados con el Cliente
- Un único lenguaje con los Proveedores

# Proyección de ISO/IEC 20000

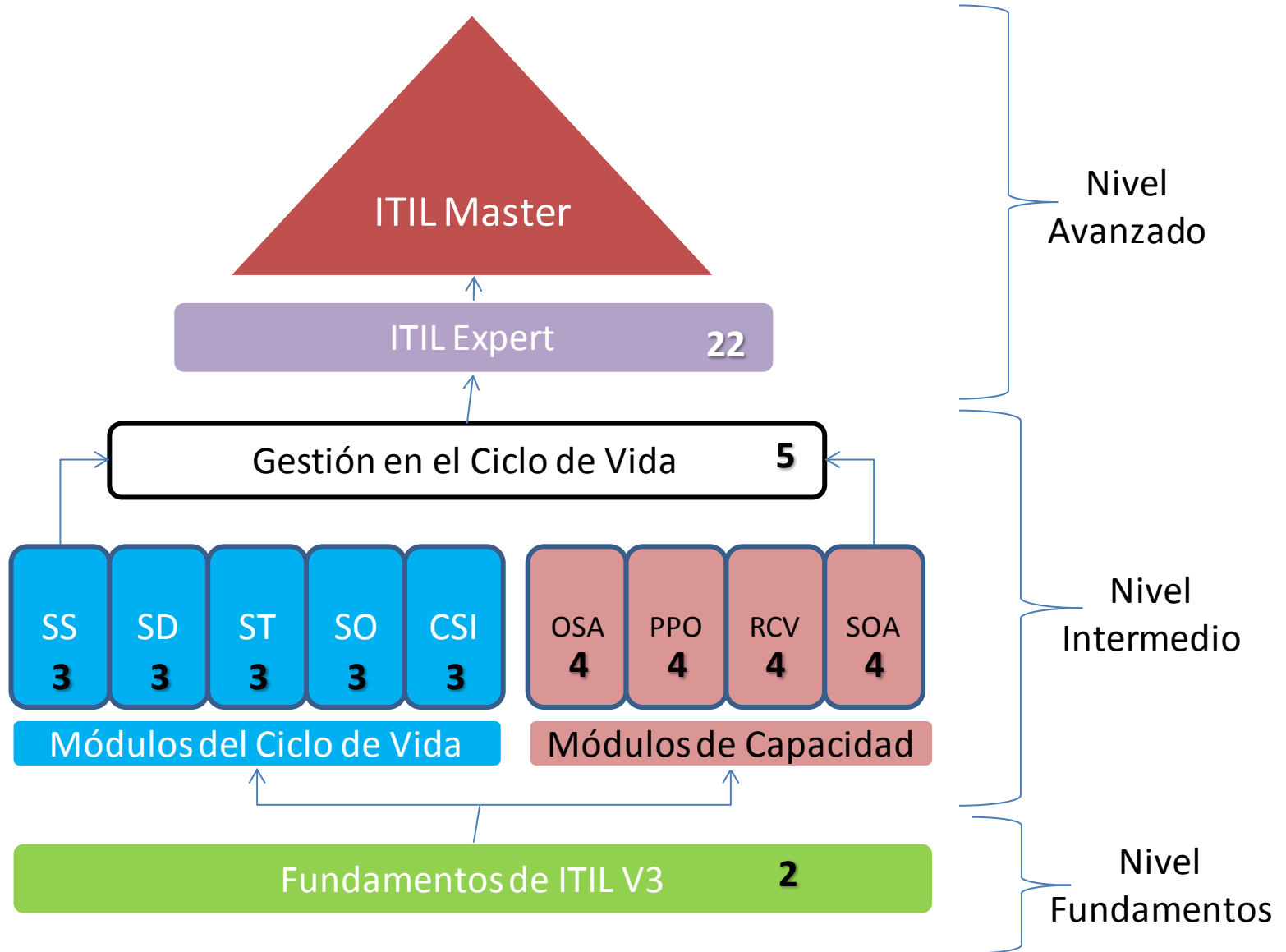


ITIL y la ISO 20000



Certificación Personal

# Certificación ITIL v3



# Certificación ISO 20000



- **Consultor ISO 20000**

Prepara para apoyar la Implantación de la Norma ISO 20000 apoyado en el esquema de certificación de ISO 20000.

- **Auditor ISO 20000**

Prepara a los auditores y consultores para la auditoría de ISO 20000 basado en el esquema de certificación ISO 20000

- **\*\*próximamente SAM\*\***

Gracias

¿Preguntas?

# SERVICETALK

LA REVISTA DEL FORO DE LA GESTIÓN DE SERVICIO TI



itSMF  
ESPAÑA

Imagen: Juan José Carpintero, Dir. TI de Al Campo



## Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - ISO/IEC 20000-1:2005

Este documento certifica que:

TECNOFOR IBÉRICA, S.L.  
Plaza Carlos Trías Bertrán, 7 - Pl. 1  
28020 Madrid  
España

Dispone del Certificado Nº: ITM8 662466

y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información que cumple los requisitos de ISO/IEC 20000-1:2005 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

El SGSTI que cubre la plataforma tecnológica para la prestación del servicio "Exact Learning".

Por y en nombre de BSI:

*Rodriguez*

Director General, BSI E/IEA

Fecha de certificación inicial: 23/12/2008 Fecha de última emisión: 07/01/2010 Fecha de caducidad: 23/12/2012



Página: 1 de 1

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales. Un certificado electrónico puede ser autenticado en la web de BSI. Las copias impresas pueden ser validadas en [www.bsi-global.com/ClearDirectory](http://www.bsi-global.com/ClearDirectory) o teléfono +34 914008020.

British Standards Institution forma parte de la Royal Charter.  
BSI (EMEA) Headquarters: 389 Chiswick High Road, London, W4 4AL, United Kingdom

