

Paquete de documentos sobre ISO 20000

<https://advisera.com/20000academy/es/paquete-de-documentos-sobre-iso-20000/>

Nota: Se recomienda implementar la documentación de ISO 20000 en el orden detallado aquí.

No.	Código del documento	Nombre del documento	Cláusulas relevantes de la norma ISO 20000	Obligatorio según ISO 20000
	00	Gestión de documentos		
1	00	Procedimiento para control de documentos y registros	7.5	✓
	01	Preparaciones para el proyecto		
2	01	Plan del proyecto para implementación del Sistema de Gestión del Servicio		
	02	Alcance del SGS		
3	02	Alcance del Sistema de Gestión del Servicio	7.5.4.a), 4.3	✓
	03	Política del SGS		
4	03	Política de Gestión de Servicios	5.2, 6.2	✓
	04	Plan de SGS		
5	04	Plan del Sistema de Gestión del Servicio (SGS)	6.3	✓
6	04.1	Apéndice 1 – Lista de Procesos operados por terceras partes		
7	04.2	Apéndice 2 – Plantilla Lista de Servicios	6.3.a)	✓
8	04.3	Apéndice 3 – Plan de capacitación y concienciación	7.2, 7.3	✓
	05	Gestión de riesgos		
9	05	Política de Gestión de Riesgos	6.1	✓
10	05.2	Apéndice 1 – Registro de Riesgos y Oportunidades	8.7.2	✓
	06	Procesos del Catálogo de Servicios		
	06.1	Gestión del Catálogo de Servicios		
11	06.1	Proceso de Gestión del Catálogo de Servicios	8.2.4	✓
12	06.1.1	Apéndice 1 – Catálogo de servicios	8.2.4	✓
	06.2	Gestión de Activos		
13	06.2	Proceso de Gestión de Activos	8.2.5	✓
14	06.2.1	Apéndice 1 – Registro de Activos TI	8.2.5	
	06.3	Gestión de configuración		

No.	Código del documento	Nombre del documento	Cláusulas relevantes de la norma ISO 20000	Obligatorio según ISO 20000
15	06.3	Proceso de gestión de configuración	8.2.6	✓
16	06.3.1	Apéndice 1 – Base de datos de gestión de la configuración	8.2.6	✓
	07	Procesos de Relación y Acuerdo		
	07.1	Gestión de relaciones del negocio		
17	07.1	Proceso gestión relaciones del negocio	8.3.2	✓
18	07.1.1	Apéndice 1 – Portafolio del cliente	8.3.2	✓
19	07.1.2	Apéndice 2 – Informe de quejas del cliente	8.3.2	✓
20	07.1.3	Apéndice 3 – Encuesta Satisfacción del cliente	8.3.2	✓
21	07.1.4	Apéndice 4 – Informe de revisión del desempeño de servicio	8.3.2	✓
	07.2	Gestión de niveles de servicio		
22	07.2	Proceso de gestión de nivel de servicios	8.3.3	✓
23	07.2.1	Apéndice 1 – Plantilla de SLA	8.3.3	✓
24	07.2.2	Apéndice 2 – Informe del servicio	8.3.3	✓
25	07.2.3	Apéndice 3 – Portafolio de acuerdos con el cliente	8.3.3	✓
26	07.2.4	Apéndice 4 – Requerimientos de nivel de servicios	8.2.2, 8.3.3	✓
	07.3	Gestión de proveedores		
27	07.3	Proceso de gestión de proveedores	8.3.4	✓
28	07.3.1	Apéndice 1 – Plantilla contrato de proveedores	8.3.4	✓
29	07.3.2	Apéndice 2 – Informe de desempeño de proveedores	8.3.4	✓
30	07.3.3	Apéndice 3 – Portafolio de acuerdos con el proveedor	8.3.4	✓
31	07.3.4	Apéndice 4 – Plantilla de OLA	8.3.4.2	✓
32	07.3.5	Apéndice 5 – Registro Disputa Proveedores Externos	8.3.4.1	✓
	08	Procesos Oferta y Demanda		
	08.1	Presupuesto contabilidad para servicios		
33	08.1	Proceso de elaboración del presupuesto y contabilidad para servicios	8.4.1	✓
34	08.1.1	Apéndice 1 – Elaboración de presupuesto y control	8.4.1	
	08.2	Gestión de la Demanda		

No.	Código del documento	Nombre del documento	Cláusulas relevantes de la norma ISO 20000	Obligatorio según ISO 20000
35	08.2	Proceso Gestión Demanda	8.4.2	✓
	08.3	Gestión de capacidad		
36	08.3	Proceso de gestión de capacidad	8.4.3	✓
37	08.3.1	Apéndice 1 – Plan de la capacidad	8.4.3	✓
38	08.3.2	Apéndice 2 – Informe de medición de capacidad	8.4.3	
	09	Procesos Diseño Construcción y Transición de Servicios		
	09.1	Gestión de cambios		
39	09.1	Proceso de gestión de cambios	8.5.1	✓
40	09.1.1	Política de gestión de cambio	8.5.1.1	✓
41	09.1.2	Apéndice 1 – Solicitud de cambio y Registro del cambio	8.5.1.2, 8.5.1.3	✓
42	09.1.3	Apéndice 2 – Minutas de reuniones del CAB	8.5.1	
43	09.1.4	Apéndice 3 – Calendario de cambios	8.5.1.3	
	09.2	Diseño y Transición del Servicio		
44	09.2	Proceso de diseño y transición de servicios nuevos o modificados	8.5.2	✓
45	09.2.1	Apéndice 1 – Plantilla de SAC	8.5.2.1, 8.5.2.3	✓
46	09.2.2	Apéndice 2 – Paquete de diseño de servicios	8.5.2.2	✓
47	09.2.3	Apéndice 3 – Planificación de pruebas	8.5.2.1, 8.5.2.3	✓
	09.3	Gestión de Entrega y Despliegue		
48	09.3	Proceso de gestión de entrega y despliegue	8.5.3	✓
49	09.3.1	Apéndice 1 – Plan entrega despliegue	8.5.3	✓
50	09.3.2	Apéndice 2 – Política de entrega y despliegue	8.5.3	✓
	10	Procesos de Resolución y Ejecución		
	10.1	Gestión de incidentes		
51	10.1	Proceso de gestión de incidentes	8.6.1	✓
52	10.1.1	Apéndice 1 – Registro de incidentes	8.6.1	✓
53	10.1.2	Apéndice 2 – Informe de incidente grave	8.6.1	✓
	10.2	Gestión de solicitudes de servicio		
54	10.2	Proceso de Gestión de Peticiones del Servicio	8.6.2	

No.	Código del documento	Nombre del documento	Cláusulas relevantes de la norma ISO 20000	Obligatorio según ISO 20000
55	10.2.1	Apéndice 1 – Catalogo de Petición de Servicio	8.6.2	✓
56	10.2.2	Apéndice 2 – Registros de solicitud de servicio	8.6.2	✓
	10.3	Gestión de problemas		
57	10.3	Proceso de gestión de problemas	8.6.3	✓
58	10.3.1	Apéndice 1 – Registro problemas	8.6.3	✓
59	10.3.2	Apéndice 2 – Registro de errores conocidos	8.6.3	✓
	11	Procesos Aseguramiento del Servicio		
	11.1	Gestión de disponibilidad		
60	11.1	Proceso de gestión de disponibilidad	8.7.2	✓
61	11.1.1	Apéndice 1 – Informe de medición de disponibilidad	8.7.1	✓
62	11.1.2	Apéndice 2 – Plan de disponibilidad	8.7.1	✓
	11.2	Gestión de continuidad del servicio de TI		
63	11.2	Proceso Gestión Continuidad del Servicio TI	8.7.2	✓
64	11.2.1	Apéndice 1 – Plan de gestión de continuidad de servicios de TI (ITSCM)	8.7.2	✓
65	11.2.2	Apéndice 2 – Análisis y recuperación de impacto al negocio	8.7.2	✓
66	11.2.3	Apéndice 3 – Prueba de continuidad de servicios de TI e informe de revisión	8.7.2	✓
	11.3	Gestión de la seguridad de la información		
67	11.3	Proceso de gestión de la seguridad de la información	8.7.3	✓
68	11.3.1	Política de Seguridad de la Información	8.7.3.1	✓
	12	Auditoria interna		
69	12	Procedimiento para Auditoria interna	9.2.1	
70	12.1	Apéndice 1 – Programa anual de auditoria interna	9.2.2	✓
71	12.2	Apéndice 2 – Informe de auditoría interna	9.2.2	✓
	13	Revisión por parte de la dirección		
72	13	Minutas de Revisión por parte de la dirección	9.3	✓
73	13.1	Apéndice 1 – Matriz Mediciones de Proceso	9.3	✓

<i>No.</i>	<i>Código del documento</i>	<i>Nombre del documento</i>	<i>Cláusulas relevantes de la norma ISO 20000</i>	<i>Obligatorio según ISO 20000</i>
	14	Mantenimiento y mejora		
73	14	Proceso de mejora continua del servicio	10.2	✓
74	14.1	Apéndice 1 – Registro de mejora continua del servicio	10.2	✓
75	14.2	Apéndice 2 – Formulario para medidas correctivas o preventivas	10.1.1, 10.1.2	✓