

## PLAN DE TRANSICIÓN DE LA CERTIFICACIÓN CON LA NORMA ISO/IEC 20000-1:2018

01001600-CD08765

### 1. Revisión de la norma ISO/IEC 20000-1:2018

El 30 de septiembre de 2018 la Organización ISO publicó la nueva versión de la norma ISO/IEC 20000-1:2018 Tecnología de la información. Gestión del servicio, la cual fue adoptada como Norma Técnica Colombiana – NTC-ISO/IEC 20000-1:2018 el 12 de diciembre de 2018.

Así mismo, el Foro Internacional de Acreditación IAF, en cooperación con ISO, publicó el pasado 31 de octubre de 2018 la Resolución IAF 2018-14, mediante la cual se establecen los requerimientos y recomendaciones para la actualización a ISO/IEC 20000-1:2018. De tal manera que a partir de la publicación de la norma ISO/IEC 20000-1:2018 se iniciará un periodo de transición de tres años, en el cual las empresas certificadas bajo esta norma podrán ajustar su Sistema de Gestión de Tecnología de la información – Gestión de servicio y realizar la auditoría de actualización con la norma ISO/IEC 20000-1:2018.

### 2. Principales cambios en la norma ISO/IEC 20000-1 versión 2018

Los cambios principales en relación con la edición anterior son:

- a) Se reestructuró de acuerdo con la estructura de alto nivel utilizada para todas las normas de sistema de gestión (del Anexo SL del Suplemento ISO Consolidado, de las Directivas ISO/IEC Parte 1). Se han introducido nuevos requisitos comunes para el contexto de la organización, la planificación para alcanzar objetivos y acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Existen algunos requisitos comunes que han actualizado requisitos previos, por ejemplo, información documentada, recursos, competencia y toma de conciencia.
- b) Se tuvieron en cuenta las tendencias crecientes en la gestión de servicios, incluidos temas como la mercantilización de los servicios, la gestión de múltiples proveedores mediante un integrador de servicios interno o externo y la necesidad de determinar el valor de los servicios para los clientes.
- c) Se eliminaron algunos detalles para concentrarse en qué hacer y en permitir a las organizaciones la libertad en relación a cómo cumplir con los requisitos.
- d) Se incluyeron nuevas características, como la adición de requisitos sobre el conocimiento y la planificación de los servicios.
- e) Se separaron numerales que anteriormente estaban combinados para gestión de incidentes, gestión de solicitud de servicios, gestión de continuidad de servicios, gestión de disponibilidad de servicios, gestión de nivel de servicios, gestión de catálogos de servicios, gestión de capacidad y gestión de demanda.



COLOMBIA NIT: 860.012.336-1

Dirección Oficina principal: Carrera 37 No. 52-95, Bogotá

APARTADO: apartado@icontec.org ARMENIA: armenia@icontec.org BARRANCABERMEJA: barrancabermeja@icontec.org BARRANQUILLA: barranquilla@icontec.org  
BOGOTÁ: bogota@icontec.org BUCARAMANGA: bucaramanga@icontec.org CALI: cali@icontec.org CARTAGENA: cartagena@icontec.org CÚCUTA: cucuta@icontec.org  
IBAGUÉ: ibague@icontec.org MANIZALES: manizales@icontec.org MEDELLÍN: medellin@icontec.org MONTERÍA: monteria@icontec.org NEIVA: neiva@icontec.org PASTO:  
pasto@icontec.org PEREIRA: pereira@icontec.org VILLAVICENCIO: villavicencio@icontec.org

#### INTERNACIONAL

BOLIVIA: bolivia@icontec.org COSTA RICA: costarica@icontec.org CHILE: chile@icontec.org ECUADOR: ecuador@icontec.org EL SALVADOR: elsalvador@icontec.org  
GUATEMALA: guatemala@icontec.org HONDURAS: honduras@icontec.org MÉXICO: mexico@icontec.org NICARAGUA: nicaragua@icontec.org PANAMÁ:  
panamá@icontec.org PERÚ: peru@icontec.org REPUBLICA DOMINICANA: republicadominicana@icontec.org

Línea de servicio en Bogotá 607-8888 para el resto del país 018000949000

www.icontec.org

- f) Se cambió el nombre de "Gobernanza de procesos operados por otras partes" a "Control de partes involucradas en el ciclo de vida del servicio" y se actualizaron los requisitos para incluir servicios y componentes de servicios, al igual que procesos. Se aclaró que la organización no puede demostrar conformidad con los requisitos especificados en este documento si se usan otras partes para proporcionar u operar todos los servicios, componentes de servicios o procesos dentro del alcance del SGS.
- g) El numeral 3 (Términos y definiciones) se separó en subnumerales para los términos de sistemas de gestión y para los términos de gestión del servicio. Hay muchos cambios en las definiciones. Los cambios clave incluyen:
- 1) se agregaron algunos términos nuevos para el Anexo SL, por ejemplo, "objetivo", "política", y se han agregado algunos específicamente para la gestión del servicio, por ejemplo, "activo", "usuario";
  - 2) el término "proveedor de servicios" se reemplazó por "organización" para ajustarse al texto común del Anexo SL;
  - 3) el término "grupo interno" se reemplazó por "proveedor interno" y el término "proveedor" se reemplazó por "proveedor externo";
  - 4) la definición de "seguridad de la información" se ha alineado con la ISO/IEC 27000. Posteriormente, el término "disponibilidad" se reemplazó por "disponibilidad del servicio" para diferenciarlo del término "disponibilidad" que se utiliza hoy en día en la definición actualizada de "seguridad de información".
- h) Se minimizó la información documentada requerida, dejando únicamente documentos clave tales como el plan de gestión del servicio. Otros cambios de información documentados incluyen:
- 1) se eliminaron los requisitos para el plan de capacidad documentado y se reemplazaron con requisitos para planificar la capacidad del servicio;
  - 2) se eliminaron los requisitos para el plan de disponibilidad documentado y se reemplazaron con requisitos para documentar los requisitos y objetivos de la disponibilidad del servicio;
  - 3) se eliminó el requisito para una configuración de la base de datos de gestión y se reemplazó por requisitos para la información de configuración;
  - 4) se eliminó el requisito de una política de versiones y se reemplazó por un requisito para definir los tipos y frecuencia de las versiones

- 5) Se eliminó el requisito de una política de mejora continua y se reemplazó por un requisito para determinar los criterios de evaluación de las oportunidades de mejora.
- i) Se actualizaron las Figuras 2 y 3 y se modificó su numeración a Figuras 1 y 2. Se eliminaron la Figura 1 y las referencias a Planificar, Hacer, Verificar, Actuar, ya que no se usa específicamente en el Anexo SL debido a que con las normas de sistemas de gestión se pueden usar muchos métodos de mejora.
- j) Se trasladaron los requisitos de informes detallados del numeral de presentación de informes de servicios a los numerales en donde es probable que se produzcan los informes.

### 3. Transición de los certificados vigentes otorgados con la norma ISO/IEC 20000-1:2011

ICONTEC ha establecido que los certificados de ISO/IEC 20000-1:2011, Tecnología de la información. Gestión del servicio, no serán válidos a partir del 29 de septiembre de 2021.

### 4. Recomendaciones a una organización con certificación de su sistema de gestión con la norma ISO/IEC 20000-1:2011 Tecnología de la información. Gestión del servicio.

Para las organizaciones titulares de la certificación ICONTEC de su sistema de gestión con la norma ISO/IEC 20000-1:2011, se recomiendan las siguientes directrices para actualizar exitosamente el sistema de gestión y por ende su certificación:

- ✓ Conocer los requisitos y conceptos de la norma revisada **ISO/IEC 20000-1:2018**.
- ✓ Identificar brechas organizacionales, que se necesitan abordar para cumplir los requisitos nuevos o modificados.
- ✓ Definir y desarrollar un plan de transición para la actualización del sistema de gestión y la certificación a los nuevos requisitos, que incluya actividades, responsables en la organización, temas clave, los recursos requeridos y el cronograma de ejecución.
- ✓ Suministrar el entrenamiento y conocimiento apropiado a todas las partes que tienen un impacto en la eficacia y desempeño de la organización, en los nuevos requisitos y en el resultado esperado de su implementación.
- ✓ Establecer el contexto de la organización.
- ✓ Revisar y confirmar el alcance del sistema de gestión certificado.
- ✓ Actualizar el sistema de gestión para cumplir los requisitos revisados y proporcionar la verificación de la eficacia.



COLOMBIA NIT: 860.012.336-1

Dirección Oficina principal: Carrera 37 No. 52-95, Bogotá

APARTADO: apartado@icontec.org ARMENIA: armenia@icontec.org BARRANCABERMEJA: barrancabermeja@icontec.org BARRANQUILLA: barranquilla@icontec.org  
BOGOTÁ: bogota@icontec.org BUCARAMANGA: bucamamanga@icontec.org CALLI: cali@icontec.org CARTAGENA: cartagena@icontec.org CÚCUTA: cucuta@icontec.org  
IBAGUÉ: ibague@icontec.org MANIZALES: manizales@icontec.org MEDELLÍN: medellin@icontec.org MONTERÍA: monteria@icontec.org NEIVA: neiva@icontec.org PASTO:  
pasto@icontec.org PEREIRA: pereira@icontec.org VILLAVICENCIO: villavicencio@icontec.org

#### INTERNACIONAL

BOLIVIA: bolivia@icontec.org COSTA RICA: costarica@icontec.org CHILE: chile@icontec.org ECUADOR: ecuador@icontec.org EL SALVADOR: elsalvador@icontec.org  
GUATEMALA: guatemala@icontec.org HONDURAS: honduras@icontec.org MÉXICO: mexico@icontec.org NICARAGUA: nicaragua@icontec.org PANAMÁ:  
panamá@icontec.org PERÚ: peru@icontec.org REPUBLICA DOMINICANA: republicadominicana@icontec.org

Línea de servicio en Bogotá 607-8888 para el resto del país 018000949000

www.icontec.org

- ✓ Verificar periódicamente el avance y la eficacia del plan de transición.
- ✓ Programar, planificar y ejecutar la auditoría interna al sistema de gestión, considerando los requisitos de la norma revisada.
- ✓ Definir e implementar las correcciones y acciones correctivas pertinentes.
- ✓ Realizar la revisión del sistema de gestión por la alta dirección de la organización.
- ✓ Coordinar y confirmar con ICONTEC el desarrollo de la auditoría de actualización.

## 5. Opciones para realizar la auditoría de actualización de la certificación con la norma ISO/IEC 20000-1:2018

ICONTEC ofrece a sus clientes certificados con ISO/IEC 20000-1:2011 la transición a la norma ISO/IEC 20000-1:2018, desde el 1 de julio de 2019 y presenta las siguientes opciones para realizar la actualización:

- **Alternativa A:** Actualización de la certificación con la nueva versión en auditoría de renovación del certificado con norma ISO/IEC 20000-1:2018 dentro del periodo correspondiente al ciclo de certificación actual de la organización y antes de la fecha límite para la transición.
- **Alternativa B:** Actualización de la certificación mediante renovación anticipada con la norma ISO/IEC 20000-1:2018 en fecha anterior al próximo vencimiento de su certificado y antes de finalización del periodo de transición en septiembre de 2021.

La duración de la auditoría que se realice bajo las alternativas A y B no requiere tiempo adicional al definido para la auditoría de renovación que ha sido determinado por el Profesional Técnico Comercial.

Una vez se haya realizado la auditoría de actualización mediante renovación, con resultados satisfactorios y de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Certificación ES-R-SG-001, se procederá a actualizar el certificado con la versión 2018 de la norma respectiva, modificando las fechas del ciclo para iniciar un nuevo ciclo de certificación.

- **Alternativa C:** Actualización de la certificación con la nueva versión ISO/IEC 20000-1:2018 en auditoría de seguimiento, dentro del periodo correspondiente al ciclo de certificación actual de la organización y antes de la fecha límite para la transición.

Para esta Alternativa, ICONTEC enfatizará en la auditoría de actualización, la verificación de la conformidad con los requisitos nuevos o modificados de la norma **ISO/IEC 20000-1:2018**, descritos anteriormente en el numeral 2 “Principales cambios en la norma ISO/IEC 20000-1 versión 2018”.

La duración de la auditoría de seguimiento deberá ser ajustada de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- Cada actualización debe ser evaluada individualmente para establecer la cantidad de tiempo de auditoría adicional necesaria.



COLOMBIA NIT: 860.012.336-1

Dirección Oficina principal: Carrera 37 No. 52-95, Bogotá

APARTADO: apartado@icontec.org ARMENIA: armenia@icontec.org BARRANCABERMEJA: barrancabermeja@icontec.org BARRANQUILLA: barranquilla@icontec.org  
BOGOTÁ: bogota@icontec.org BUCARAMANGA: bucamamanga@icontec.org CALLI: cali@icontec.org CARTAGENA: cartagena@icontec.org CÚCUTA: cucuta@icontec.org  
IBAGUÉ: ibague@icontec.org MANIZALES: manizales@icontec.org MEDELLÍN: medellin@icontec.org MONTERÍA: monteria@icontec.org NEIVA: neiva@icontec.org PASTO:  
pasto@icontec.org PEREIRA: pereira@icontec.org VILLAVICENCIO: villavicencio@icontec.org

### INTERNACIONAL

BOLIVIA: bolivia@icontec.org COSTA RICA: costarica@icontec.org CHILE: chile@icontec.org ECUADOR: ecuador@icontec.org EL SALVADOR: elsalvador@icontec.org  
GUATEMALA: guatemala@icontec.org HONDURAS: honduras@icontec.org MÉXICO: mexico@icontec.org NICARAGUA: nicaragua@icontec.org PANAMÁ:  
panamá@icontec.org PERÚ: peru@icontec.org REPUBLICA DOMINICANA: republicadominicana@icontec.org

Línea de servicio en Bogotá 607-8888 para el resto del país 018000949000

www.icontec.org

- El tiempo de auditoría para la transición se debe agregar al tiempo existente para la auditoría de seguimiento, y debe incluir actividades tanto dentro como fuera de las instalaciones.
- El tiempo adicional será mínimo 0.5 días al tiempo de la auditoría que le corresponda la organización.

Una vez se haya realizado la auditoría de actualización, con resultados satisfactorios y de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Certificación ES-R-SG-001, se procederá a actualizar el certificado con la versión 2018 de la norma, sin modificar las fechas del ciclo de certificación.

- **Alternativa D:** Actualización de la certificación mediante una auditoría independiente conservando el ciclo de certificación actual, es decir en una auditoría adicional a las establecidas en el ciclo del certificado.

La duración de la auditoría que se realice bajo la alternativa D será determinada tomando como punto de partida el cálculo del tiempo correspondiente a una auditoría de seguimiento.

## 6. Coordinación de la auditoría de actualización del certificado

Es importante que se informe al Ejecutivo de Cuenta con una anticipación de mínimo 60 días la realización de la auditoría de actualización del certificado. Una vez realizada la notificación de programación por ICONTEC, la organización titular debe suministrar la información requerida por el equipo auditor para realizar la preparación de la auditoría.

Entre esta información se debe enviar la siguiente:

- 4.1 Contexto de la organización
- 4.2 Partes interesadas
- 6.1 Riesgos del servicio
- 8.2.4 Catálogo de servicios
- 9.2 Auditoría interna
- 9.3 Revisión por la Dirección

## 7. Certificados de sistema de gestión suspendidos.

En caso de que el certificado ICONTEC de sistema de gestión ISO/IEC 20000-1:2011 se encuentre suspendido (dentro de los tiempos establecidos en el ES-R-SG-001) durante la vigencia del plan de transición, el titular de la certificación podrá solicitar la auditoría de reactivación y la auditoría de actualización de la certificación de manera conjunta. Para tal fin, la auditoría se realizará de acuerdo con los tiempos establecidos en el Reglamento de Certificación Sistema ES-R-SG-001 y dentro de los plazos establecidos en el presente plan de transición.

## 8. Otros lineamientos:

Las organizaciones que no puedan cumplir con la actualización a la norma en su versión 2018 dentro de las fechas límite establecidas no podrán tener sus certificados validos a partir de 29 de septiembre de 2021, pudiéndose ver afectar en su capacidad de competir en los mercados en los cuales participa.

Cordialmente,

  
Juan Sebastián Salazar Arias  
Jefe de certificación  
ICONTEC