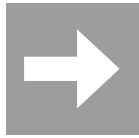




FORMULARIO DE SOLICITUD ISO 20000-1



INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTADO:

Por favor, al completar este formulario asegúrese de descargarlo y guardarlo localmente antes de completarlo. Este PDF interactivo debe abrirse y completarse en Adobe Reader/ Acrobat antes de volver a guardarlo y enviarlo a NQA.

SI ES UN CLIENTE CON VARIAS SEDES, DESCARGUE, CUMPLIMENTE Y DEVUELVA EN ADJUNTO EL [SUPLEMENTO MULTISEDE DE NQA](#).

1. Detalles de la organización:

Razón social de la empresa: CIF:

Dirección principal:

Código postal: Web:

Nombre de contacto:

Puesto:

Email:

Teléfono: Móvil:

2. Sistemas de gestión integrados:

¿Está su sistema de gestión integrado con otras normas y en qué medida? Sí - completo Sí - parcial No

Para más detalles sobre los enfoques de integración en las normas de los sistemas de gestión, [haz clic aquí](#).

3. Por favor, detalla el desglose de tus empleados:

Horario	Turno 1	Turno 2	Turno 3	Nº total de empleados
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Por favor, detalla los procesos y actividades de este centro:

Detalla las actividades que llevan a cabo tus empleados y el número que participan en cada tarea (por ejemplo, mantenimiento, producción):

Tarea	Empleados	Tarea	Empleados	Tarea	Empleados
Ventas	<input type="text"/>	Operaciones en campo	<input type="text"/>	I+D	<input type="text"/>
Marketing	<input type="text"/>	Operaciones de oficina	<input type="text"/>	Gerencia	<input type="text"/>
Finanzas	<input type="text"/>	Cumplimiento	<input type="text"/>	Otros	<input type="text"/>
RRHH	<input type="text"/>	Mantenimiento	<input type="text"/>		
Total de empleados:	<input type="text"/>				

Si empleas a trabajadores a tiempo parcial o temporeros, detállelos a continuación:

4. ¿Es usted?

¿Nuevo cliente?	<input type="checkbox"/>	¿Cliente existente de NQA?	<input type="checkbox"/>	¿Añade una norma a su certificado?	<input type="checkbox"/>
¿Cliente de transferencia de certificado?	<input type="checkbox"/>	¿Amplia el alcance de su certificado?	<input type="checkbox"/>	¿Añade una sede a su certificado?	<input type="checkbox"/>

5. Alcance del certificado:

Nota: El alcance debe explicar el propósito y el resultado que cubre el sistema de gestión; debe describir lo que hace la organización, no cómo lo hace (por ejemplo, la prestación de servicios de diseño arquitectónico).

6. ¿Proporciona usted la instalación, subcontrata los trabajos de obra o lleva a cabo su actividad comercial en las instalaciones del cliente? Sí No

7. ¿Tiene actividades externalizadas o subcontratadas? Sí No

Por favor, proporcione detalles de cualquier proceso, producto o servicio proporcionado externamente:

8. ¿Tiene su empresa un organigrama o estructura sencilla? Sí No

9. ¿Tiene su empresa empleados que hablen más de una lengua y/o utiliza servicios de interpretación? Sí No

En caso afirmativo, especifique qué idioma/s:

10. ¿Tiene una fecha de auditoría deseada?

11. ¿En qué fase de la implantación del sistema de gestión se encuentra?

Búsqueda Implementación Sistema implantado Sistema certificado

12. Uso de consultor:

¿Utiliza servicios de consultoría para implantar/mantener su sistema de gestión? Sí No

Nombre/info. de la consultora:

13. ¿Cómo supo de los servicios de NQA?

Cliente existente	<input type="checkbox"/>	Evento (exposición o virtual)	<input type="checkbox"/>	Redes sociales (LinkedIn)	<input type="checkbox"/>
Recomendación de consultor	<input type="checkbox"/>	Correo electrónico promocional	<input type="checkbox"/>	Campaña publicitaria	<input type="checkbox"/>
Recomendación profesional	<input type="checkbox"/>	Página web de NQA	<input type="checkbox"/>	Motor de búsqueda (Google)	<input type="checkbox"/>

Otros (especifique)

SECCIÓN A - ISO 20000-1 SGSTI

1. ¿Hay otras partes implicadas en la prestación de servicios?

Sí No

En caso afirmativo, detalle las otras partes, por ejemplo:

- **Grupos internos**, es decir, grupos dentro de la organización del proveedor de servicios, pero que no están bajo su control directo. Por ejemplo, un grupo interno de desarrolladores de software podría ser un "grupo interno".
- **Clientes que actúan como proveedores**. Por ejemplo, un cliente puede encargarse del cumplimiento de las solicitudes de servicio o de algunos aspectos de la gestión de incidencias, como el registro de llamadas y la asistencia de "primera línea".
- **Proveedores**, por ejemplo, proveedores de servicios de desarrollo de software o de alojamiento de aplicaciones informáticas

2. Autorización: ¿Necesita el equipo de auditoría algún tipo de autorización para acudir al lugar/revisar los registros del servicio?

Sí No

3. Nivel de riesgo y complejidad

Tipo	Ejemplos normalizados	Sí	No	Comentarios
Riesgo	(i) El incumplimiento del acuerdo de nivel de servicio supondría un riesgo para la salud, la seguridad, etc. del público/usuario/consumidor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(ii) El incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio pondrá en peligro la continuidad de la infraestructura nacional y de los servicios básicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Complejidad	(1) Logística complicada que implica trabajar en varias jurisdicciones, en varios sitios, en la misma zona horaria o en varias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(2) Complejidad de las diferencias lingüísticas entre distintos lugares, por ejemplo, personal que habla en más de un idioma (lo que requiere intérprete(s) o impide que los auditores trabajen de forma independiente).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(3) Gran tamaño o complejidad del alcance del SGSTI, por ejemplo, elevado número de servicios, personal o ubicaciones, servicios especializados difíciles de comprender y mantener.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(4) Alto grado de requisitos legales o normativos que afecten al SGSTI del cliente, por ejemplo, derechos de propiedad intelectual, privacidad, alimentos, medicamentos, aeroespacial, nuclear.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(5) Diferentes actividades realizadas en diferentes turnos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(6) Emplazamientos temporales en el ámbito del SGSTI para una auditoría específica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(7) Procesos empresariales complejos realizados en el ámbito del SGSTI, por ejemplo, desarrollo de software, supervisión remota, acceso remoto, alojamiento de sistemas de clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(8) Un alto nivel de dependencia de otras partes, como proveedores, grupos internos o clientes que actúan como proveedores, implicados en la prestación de servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(9) Adición frecuente de nuevos servicios, supresión de servicios, transferencia de servicios o cambios significativos en los servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(10) Baja tasa de cambios del SGSTI y de los servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Tipo	Ejemplos normalizados	Sí	No	Comentarios
Complejidad	(11) Rendimiento eficaz del SGSTI demostrado previamente, por ejemplo, certificado previamente con otro organismo de certificación acreditado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(12) Auditoría combinada del SGSTI con otro u otros sistemas de gestión pertinentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(13) Conocimiento previo de la organización, por ejemplo, si ya está certificada conforme a otra norma por el mismo organismo de certificación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(14) Servicio único y sencillo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(15) Actividades idénticas realizadas en todos los turnos, con pruebas apropiadas de un rendimiento equivalente en todos los turnos, por ejemplo, mostrador de servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(16) Una parte importante del personal de gestión de servicios desempeña una función simple similar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(17) Un solo centro con poco personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(18) Un bajo nivel de dependencia de otras partes, como proveedores, grupos internos o clientes que actúan como proveedores, implicados en la prestación de servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. ¿Dispone de alguna información de carácter confidencial o sensible que no pueda ponerse a disposición del equipo auditor para su revisión?

Sí No

En caso afirmativo, proporciona detalles

5. ¿Conoce alguna norma, reglamento o ley que deba cumplir tu empresa o sector? En caso afirmativo, enuméralas a continuación:

Sí No

Legal (por ejemplo, la Ley de Protección de Datos):

Normativa (por ejemplo, PCI DSS, Declaración de Cumplimiento de la Gobernanza de la Información (IG SoC):

Si tiene problemas para enviar el contenido, llámenos al 91 859 60 17 o envíelo por email a info@nqacertificacion.com

Si decide facilitarnos cualquier información personal (por ejemplo, su dirección de correo electrónico), la trataremos de acuerdo con nuestro aviso de privacidad, que puede encontrar aquí: <https://www.nqa.com/es-es/privacy>. Sólo utilizaremos la información proporcionada para responder a su consulta y proporcionarle cualquier información o material solicitado. Al enviar esta información, usted está solicitando un presupuesto para los servicios de NQA y se le emitirá un presupuesto basado en la información proporcionada en este formulario.



NQA Certificación S.L.
Calle Mayor 73, 3º. 34001 Palencia.
T: 91 859 60 17 E: info@nqacertificacion.com

www.nqa.com