TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE TI · 2016–2026

Totalplay

Diez años de un sistema integrado que crece con la operación

ISO/IEC 20000-1 · ISO/IEC 27001 · ISO/IEC 42001 · SGI

10 años
de acompañamiento continuo, desde 2016

3 normas
servicios de TI, seguridad de la información e inteligencia artificial en un solo sistema

2 transiciones
a ISO/IEC 20000-1:2018 y a ISO/IEC 27001:2022, sin perder la certificación

ISO/IEC 42001
auditoría de certificación prevista para diciembre de 2026

1 EL RETO

Sostener servicios de conectividad y nube con acuerdos de nivel de servicio exigentes, mientras la red, las amenazas y la tecnología —ahora también la inteligencia artificial— cambiaban año con año.

2 LO QUE HICIMOS

Un sistema de gestión integrado bajo ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001, mantenido y actualizado durante una década, al que hoy se suma la gestión de la inteligencia artificial bajo ISO/IEC 42001.

3 EL RESULTADO

Certificaciones ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001 mantenidas sin interrupción, dos transiciones de versión e ISO/IEC 42001 en etapa de certificación.

Contexto

Totalplay, empresa de Grupo Salinas, opera una red de fibra óptica directa al hogar y a la empresa con cobertura nacional y ofrece conectividad, entretenimiento y servicios empresariales de nube y ciberseguridad. En 2016, la gestión de incidentes, cambios y entrega de servicios necesitaba estandarizarse. Después, la migración a la nube y a esquemas híbridos obligó a que la entrega del servicio fuera de la mano de controles de confidencialidad e integridad para la información de millones de usuarios. Más recientemente, el uso de modelos de inteligencia artificial en la atención a clientes y en la red trajo riesgos nuevos que había que gestionar sin sumar burocracia.

Cómo lo hicimos

01 Diseño e implantación, en 2016, del sistema de gestión de servicios de TI con ISO/IEC 20000-1:2011 y transición posterior a la edición 2018.

02 Integración de la seguridad de la información con ISO/IEC 27001:2013 en el mismo sistema y transición a ISO/IEC 27001:2022, iniciada en 2022.

03 Rediseño de los procesos operativos y de soporte: capacidad, disponibilidad, continuidad del negocio, gestión de eventos y aseguramiento de la calidad del servicio.

04 Integración del sistema al trabajo diario de ingeniería, soporte, ciberseguridad y los centros de operación de red y de seguridad (NOC y SOC), sin estructuras documentales pesadas.

FICHA DEL PROYECTO

CLIENTE
Totalplay Telecomunicaciones (Grupo Salinas)

INDUSTRIA
Telecomunicaciones y servicios de TI

NORMAS Y MARCOS
ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 42001

PERIODO
2016 a la fecha · 10 años

ALCANCE
Gestión de servicios de TI, seguridad de la información y gestión de sistemas de inteligencia artificial, en un solo sistema de gestión integrado.

CÓMO LO HICIMOS (CONTINUA)

05 Sistema de gestión de inteligencia artificial bajo ISO/IEC 42001: evaluación de impacto, gestión de riesgos y controles de transparencia y equidad para los sistemas de IA.

06 Coordinación de las auditorías de vigilancia y recertificación con el organismo de certificación.

UN SISTEMA, TRES NORMAS

2016	Integración	2022	2026
Gestión de servicios de TI con ISO/IEC 20000-1:2011	Seguridad de la información con ISO/IEC 27001:2013; transición a ISO/IEC 20000-1:2018	Transición a ISO/IEC 27001:2022	ISO/IEC 42001: certificación prevista en diciembre

Resultado

Totalplay ha mantenido sus certificaciones en ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 27001 sin interrupción, con dos transiciones de versión de por medio. El sistema no corre en paralelo a la operación: forma parte del trabajo diario de ingeniería, soporte, ciberseguridad y los centros de operación, y respalda cuatro frentes que el negocio mide todos los días. La implementación de ISO/IEC 42001 está en etapa avanzada, con la auditoría de certificación prevista para diciembre de 2026.

LO QUE RESPALDA EL SISTEMA

Seguridad
Controles de ISO/IEC 27001:2022 para la información y los perímetros digitales.

Capacidad
Planeación de la infraestructura ante el crecimiento sostenido del tráfico.

Disponibilidad
Menos tiempo de indisponibilidad y atención más rápida de incidentes mayores.

Calidad del servicio
Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio con clientes residenciales y corporativos.

MATEOS CONSULTORES

Desde 2012 implementamos sistemas de gestión ISO y acompañamos a nuestros clientes de cero a certificado en mano. Nuestra especialidad es transversal: estandarización y excelencia operativa; los especialistas en su negocio son ustedes.

~100 clientes atendidos

50+ proyectos de certificación

FACTORES DE ÉXITO

- Una relación de largo plazo que permite mejorar el sistema año con año
- El sistema vive en los flujos de ingeniería y operación, no en paralelo
- Actualización oportuna ante cada nueva edición de las normas

¿Su organización enfrenta un reto parecido?

Solicite un pre-diagnóstico sin costo y conozca el camino, el tiempo y la inversión para lograrlo.

mateosconsultores.com/contacto