

ISO/IEC 20000–1:2018

Sistema de gestión de servicios de TI

Servicios confiables, medibles y en mejora continua



Mateos
Consultores



¿Por qué ISO/IEC 20000-1?



- Los servicios digitales necesitan acuerdos claros, proveedores coordinados y capacidad suficiente.
- Las interrupciones y los cambios sin control afectan la continuidad y la experiencia del cliente.
- La norma exige un sistema para planificar, entregar, medir y mejorar los servicios.
- La certificación permite demostrar la conformidad del sistema dentro de un alcance definido.

Vigente: 2018 + Enmienda 1:2024.



Principales beneficios (1/2)



1. Acuerdos de servicio alineados con necesidades del cliente.
2. Atención más consistente de incidentes y solicitudes.
3. Cambios y despliegues con criterios de control.
4. Mejor visibilidad de activos y configuraciones.
5. Coordinación de proveedores, demanda y capacidad.
6. Mayor preparación para continuidad y disponibilidad.



Resultados verificables

Principales beneficios (2/2)



7. Seguimiento de niveles de servicio y satisfacción del cliente.
8. Trazabilidad útil para auditorías, contratos y decisiones.
9. Menos retrabajo gracias a controles y roles comunes.
10. Integración con ISO 9001 e ISO/IEC 27001.

Control y mejora del servicio

Estructura ISO/IEC 20000-1:2018



Cláusulas 4 a 10 en el ciclo PHVA. La cláusula 8 concentra la operación del sistema.



Las mediciones y hallazgos orientan los ajustes del plan y de los servicios.

La Enmienda 1:2024 incorpora la consideración del cambio climático en el contexto, cuando sea pertinente.

ISO/IEC 20000–1 frente a ITIL



ISO establece requisitos verificables. ITIL aporta prácticas para diseñar y mejorar la operación.

Criterio	ISO/IEC 20000–1	ITIL
Enfoque	Requisitos para un SGS con alcance y responsabilidades definidos.	Guía flexible de prácticas para productos y servicios digitales.
Validación	Auditoría y certificación de conformidad del sistema.	Certificación de madurez del servicio y de competencias profesionales.
Gobierno	Política, objetivos, control operativo, auditoría y mejora exigibles.	Orientación para configurar prácticas y flujos de valor.
Valor comercial	Evidencia externa de conformidad para clientes y contratos.	Métodos para fortalecer la ejecución cotidiana del servicio.

Recomendación: ISO como base de conformidad; ITIL como apoyo de implementación.

Indicadores de éxito



Elementos del sistema

Acuerdos

Requisitos, catálogo y niveles de servicio.

Operación

Incidentes, solicitudes, cambios y proveedores.

Evaluación

Medición, auditorías y revisión de la dirección.

Mejora

Causas, acciones correctivas y seguimiento.

Objetivo: servicios estables y valor verificable para el cliente

Indicadores sugeridos

Niveles de servicio

Porcentaje de acuerdos cumplidos.

Incidentes

Tiempo de restauración y recurrencia.

Disponibilidad

Tiempo operativo de servicios críticos.

Cambios

Éxito, fallas y reversión de cambios.

Satisfacción

Opinión del cliente y quejas atendidas.

Definir umbrales según el alcance, los contratos y la línea base del servicio.

Nuestra oferta



Proyectos con precio fijo, Garantía de Certificación, y modelo “Certificado en Mano”
¡Olvídese de consultores por horas!

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Diagnóstico, alcance del SGS y brechas frente a la norma.	Diseño de acuerdos, procesos y controles de servicio.	Implantación, formación y medición del desempeño.	Auditoría interna, revisión directiva y correcciones.	Certificación con organismo acreditado.

¿Por qué Mateos Consultores®?

- Garantía de certificación: segunda auditoría sin costo si no se acredita al primer intento.
- Implantación hasta 50% menor con Modelos Dinámicos de Trabajo® y plantillas comprobadas.
- Precio fijo y acompañamiento desde el diagnóstico hasta el cierre de hallazgos.
- Experiencia en sistemas ISO para gobierno e iniciativa privada.



¡Muchas gracias!

info@mateosconsultores.com
+52 55 4169 2848

Bucareli 171 – 18, Col. Juárez
Cuauhtémoc, CDMX, 06600

mateosconsultores.com