



GUÍA

ISO 20000-1:2018

Sistemas de Gestión de Servicios— Requisitos.

La norma [ISO/IEC 20000-1:2018](#) es el estándar internacional definitivo para la implementación de un Sistema de Gestión de Servicios (SMS).

Se enfoca principalmente en asegurar la calidad, la alineación estratégica y la optimización de los servicios de Tecnologías de la Información (TI) tanto internos como externos de una organización.

Objetivos principales

Garantizar la calidad óptima de la entrega de servicios.

Alinear TI con los objetivos de negocio de la empresa.

Monitorear y medir el rendimiento constante de los flujos de trabajo.

Gestionar riesgos que puedan comprometer la continuidad operativa.

Estructura y procesos clave

La versión 2018 adoptó la Estructura de Alto Nivel (HLS) de ISO, facilitando su integración con otras normas como ISO 9001 (Calidad) e ISO 27001 (Seguridad).

Los bloques operativos esenciales abarcan:

Planificación y Soporte:

Determinación de objetivos organizacionales, recursos y competencias.

Operación del Servicio:

Diseño, transición, entrega, control de cambios y resolución de problemas.

Relaciones y Suministro:

Control estricto sobre los proveedores de la cadena y clientes mediante SLAs.

Evaluación y Mejora:

Auditorías internas constantes para la corrección y evolución del sistema.

Beneficios estratégicos

Reducción sistemática de costes operativos.

Mayor confianza de los clientes mediante garantías certificadas.

Mayor agilidad para reaccionar ante fallos o incidentes técnicos.

Validez e interoperabilidad comercial a nivel global.

Para ver el contenido completo de información específica [contáctanos](#), la Norma [ISO 20000-1:2018](#) se incluye en Gap Analysis.

Atención a Clientes

Lic. Alejandra Morales / Ing Gerardo García
Dirección Comercial WST / Dirección Operaciones WST
55 6581 0662 / 55 6581 0123
licmorales@iso-irca.com / inggarcia@iso-irca.com