



**“Más Allá del Cumplimiento: El Verdadero Aporte
de los Estándares ISO a los Servicios de TI”**

Ing. Carlos Flores R.



01

Introducción a los Estándares ISO en TI



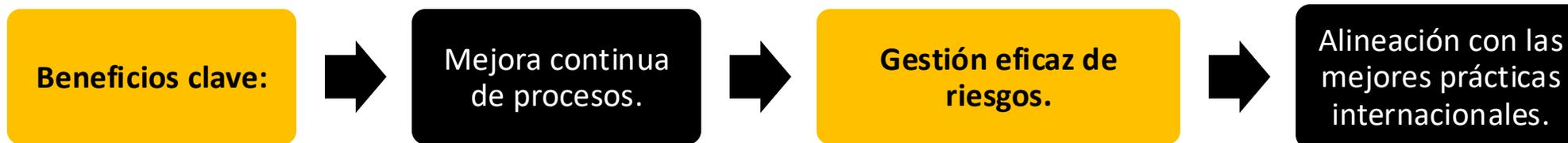


¿Por qué son importantes los estándares ISO?



Definición: Los estándares ISO proporcionan marcos de referencia internacionales para establecer, implementar y mejorar sistemas de gestión en diversas áreas.

Más allá del cumplimiento: No se trata solo de cumplir con requisitos, sino de mejorar la eficiencia, seguridad y calidad de los servicios de TI.





Panorama General de las Normas ISO

ISO/IEC 20000-1:2018: Requisitos del Sistema de Gestión de Servicios de TI (ITSM).

ISO/IEC 27001:2022: Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de seguridad de la información.

ISO 22301:2019: Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (BCMS).



Relación entre ellas:

Complementarias para una gestión integral de TI.

Compartición de principios como el enfoque basado en riesgos y la mejora continua.





02

Dominando el Ciclo PHVA





¿Qué es el Ciclo PHVA?



Planear (P):
Establecer
objetivos y
procesos
necesarios.

Hacer (H):
Implementar los
procesos
planificados.



Verificar (V):
Monitorear y
medir los
procesos respecto
a las políticas y
objetivos.

Actuar (A):
Tomar acciones
para mejorar
continuamente el
desempeño.





PHVA aplicado a cada norma



ISO/IEC 20000-1:2018:

Planear: Definir el alcance del Sistema de Gestión de Servicios(SMS) y los objetivos de servicio.

Hacer: Implementar procesos de entrega y soporte de servicios.

Verificar: Realizar auditorías internas y revisiones de gestión.

Actuar: Mejorar continuamente los procesos del SMS.





PHVA aplicado a cada norma



ISO/IEC 27001:2022:

Planear: Identificar riesgos de seguridad de la información.

Hacer: Implementar controles de seguridad.

Verificar: Monitorear incidentes y realizar evaluaciones de riesgos.

Actuar: Actualizar políticas y controles según los resultados.





PHVA aplicado a cada norma



ISO 22301:2019:

Planear: Realizar análisis de impacto al negocio (BIA) y evaluación de riesgos.

Hacer: Desarrollar e implementar estrategias de continuidad.

Verificar: Probar y revisar los planes de continuidad.

Actuar: Mejorar los planes basándose en pruebas y eventos reales.





03

Herramientas y Estrategias Prácticas





Herramientas de Apoyo ISO

01

ISO/IEC 20000-1

- ▶ Plantillas de acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- ▶ Procedimientos de gestión de incidentes y problemas.

02

ISO/IEC 27001:

- ▶ Matrices de evaluación de riesgos.
- ▶ Políticas de control de acceso y seguridad de la información.

03

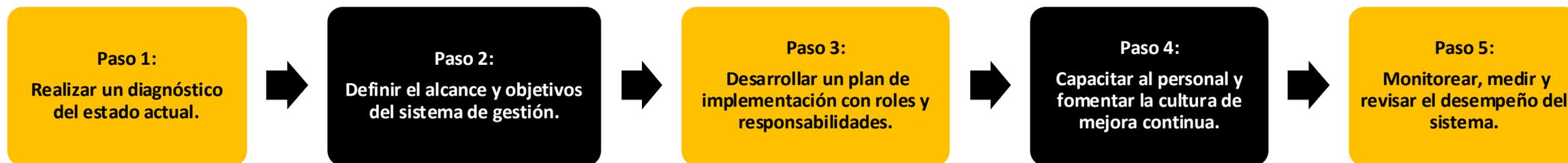
ISO 22301:

- ▶ Formularios de análisis de impacto al negocio (BIA).
- ▶ Planes de continuidad y recuperación ante desastres.





Cómo iniciar o mejorar tu implementación ISO





Beneficios Tangibles

Eficiencia operativa:

Optimización de procesos y reducción de costos.

Reducción de incidentes: Menor número y gravedad de fallos y brechas de seguridad.

Mejora en satisfacción del cliente: Servicios más confiables y de mayor calidad.

Cumplimiento y reputación: Mayor confianza de clientes y socios comerciales.





Conclusiones



Valor estratégico:

Los estándares ISO son herramientas para impulsar la excelencia en los servicios de TI.

Mejora Continua:

El ciclo PHVA es esencial para adaptarse a un entorno cambiante.

Alineación con el negocio:

TI como socio estratégico en la consecución de objetivos empresariales.



GRACIAS

Ing. Carlos Flores Roca

Cel. +1 849 352 9853

Correo:

carlos.flores@grupoconcepta.org

  Carlos Flores Roca

 +51 941 478 909

 info@grupoconcepta.org

  Grupo Concepta