



Noticias >>

Noticias

Grupo Acotelsa obtiene la certificación ISO/IEC 20000:2011

17 de diciembre de 2012

ACOTEL S.A. ha certificado la implantación de un Sistema de Gestión de Servicios IT basado en la norma ISO/IEC 20000:2011, la cual nos acredita que tenemos un Sistema de Gestión de Servicios de IT adecuado a las buenas prácticas ITIL (en el mercado se conoce como la "ISO de ITIL").

La diferencia es que el ITIL **no es medible** y puede ser implantado de muchas maneras, mientras que en la ISO/IEC 20000, las organizaciones deben ser auditadas y medidas frente a un conjunto establecido de requisitos.

El esfuerzo llevado a cabo ha sido importante y se ha podido implantar en un tiempo de seis meses cuando lo habitual es de 12, y todo esto debido al grado de madurez que la empresa ya tenía en términos de Gestión de Servicios.

El alcance auditado es el siguiente:

- Servicios gestionados para la Explotación, Operación, Implantación o Migración de Sistemas, Aplicaciones, Comunicaciones, Seguridad, Infraestructuras de alojamiento y Centros de Proceso de Datos. (Managed Services for Operating, Operation, Implementation and or Migration of Systems, Applications, Networking, Security, Infrastructure Hosting and Data Centers)
- Servicios de hosting, housing, colocation y cloud. (Hosting, Housing, Colocation and Cloud Services)
- Servicios de comunicaciones y gestión de la seguridad.(Networking Services And Security Management)
- Servicios de atención a usuarios a través del Centro de Operaciones de Red (COR). (Contact Center and Customer Support Services in our Network Operation Center (NOC)).
- Servicios de administración de Sistemas de Información. (Managed Services of Information Systems.)
- Servicios de administración de Infraestructuras y Conectividad SWIFT (departamentos internos). (Infrastructure Managed Services and SWIFT Connectivity (internal departments).)

Esta certificación culmina el proceso de certificaciones iniciado hace 5 años por ACOTEL y cerramos el denominado "Círculo Virtuoso" de certificaciones en lo que a prestación de Servicios IT se trata, a saber:

- Año 2009: **ISO9001:2000**, posteriormente actualizada a **ISO9001:2008** y posteriormente ampliado el alcance a las áreas de Desarrollo y Swift. Abarca la **CALIDAD** del servicio.
- Año 2010: **ISO27001:2005**, con el alcance de todas las áreas de negocio de la compañía. Abarca la **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**.
- Año 2012: **ISO2000:2011**. Abarca la **EFFECTIVA ENTREGA** del **SERVICIO** (ITIL).

La consecución de esta certificación vertebrada una forma de hacer las cosas que sólo busca la satisfacción del cliente en base a la seguridad, calidad y eficiencia en el trabajo diario.

 [Descargar certificado ISO 20000:2011](#)

El proyecto "Implantación y Certificación de la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 en Pymes del Sector TIC (I)" ha sido cofinanciado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011 y por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), (TSI-020504-2011-19).



PLAN
AVANZA2

