

**Máximo ahorro: recortar costes con los servicios de aceleración de aplicaciones y optimización de ancho de banda**

## Cepsa obtiene la certificación ISO 20000

Cepsa ha alcanzado la máxima certificación en calidad de gestión de servicios TI de la mano de la consultora Quint Wellington Redwood.



Quint Wellington Redwood y CEPESA han finalizado con éxito un proyecto para la obtención de la certificación **ISO 20000 de calidad en la gestión de servicios TI**. El proyecto ha cumplido el objetivo de establecer una cultura de mejora continua en la gestión de los servicios TI de CEPESA, **basándose en metodología ITIL**, que ha permitido alcanzar a la compañía petrolera un **incremento del 116 % en el volumen de gestión y reducir en un 28,7 % el tiempo de resolución**, además de mantener en equilibrio entre los costes y la calidad percibida.

"Nuestro objetivo era llegar a tener procesos medibles y calculables en todos los servicios TI, empezando por el soporte dado su impacto inmediato entre los usuarios", comenta Joaquín Reyes, CIO de CEPESA.

Todo empezó en el año 2003 cuando Cepesa y Quint establecieron un primer acuerdo para la realización de un Curso de Introducción al ITIL a fin de crear las bases del cambio cultural entre más de 180 profesionales de TIC de CEPESA, desde directivos hasta personal operativo. De esta forma, pudo encaminar los objetivos de alcanzar niveles superiores en la gestión de los procesos TI. Así, y gracias a la colaboración de Quint, Cepesa publicó el catálogo de servicios y desarrollar el plan de mejoras rápidas. Ya en febrero de 2008, el la compañía de petróleo trabajaba ya bajo procesos de ITIL en gestión de incidencias, cambios y problemas, lo que suponía un avance dentro del sector. En **mayo de ese mismo año**, el desarrollo avanzó hasta la gestión de configuración y entrega. El proceso concluyó con la obtención de las certificaciones **ISO 20000 e ISO 27001 el paso mes de abril**.

Autor: Computerworld | Fecha: 19/06/2009 | Votos: 0  
 Más sobre: [Cepsa](#) | [servicios](#) | [calidad](#)

Documentos relacionados

- Forrester Wave: Información como Servicio. Primer trimestre de 2008
- ITIL V3: los servicios al servicio de la empresa

Enviar por correo a un amigo | **Votar**

Destinatario  Remitente   
 4 + 32 =  **Enviar** Ejemplo: tu\_correo@dominio.com

### Noticias relacionadas

**Fujitsu trabaja en un superordenador de 10 petaflops de potencia**  
 26/08/2009

**Intel compra la compañía de software RapidMind**  
 24/08/2009

**Forrester prevé una ola de compras en el mercado de software analítico**  
 21/08/2009

**La compra de EDS favorece los resultados trimestrales de HP**  
 19/08/2009

**Científicos de IBM trabajan en la fabricación de chips de ADN**  
 17/08/2009

### Artículos relacionados

**Cuando la información se convierte en beneficio tangible del negocio**  
 10/05/2009

**España avanza paso a paso en la implantación de software libre**  
 10/05/2009

**El hardware vuelve a ser el rey**  
 10/05/2009

**Alejandro Salvador, director general de Exact Software Spain: "Longview es nuestra alternativa a los grandes jugadores del sector"**  
 10/05/2009

**Mark Gemmel, vicepresidente de ITSMF España: "ITIL está dando buenos resultados a las empresas incluso en momentos de crisis"**  
 10/05/2009

**COMPUTERWORLD**  
Especial **SIMO** network

**SIMO Network avanza su programa de actividades para el canal**

**ITILview estará presente en SIMO Network**

Ya se conocen las empresas que acudirán al Área Vivero de SIMO

Enrique Dans presenta el programa de conferencias de SIMO Network

**Buscar**

**Una visión global: guía corporativa para mejorar la toma de decisiones mediante TI**

#### Whitepapers

- Visibilidad y control de los dispositivos Proxy
- Enterprise Application Delivery: Ningún usuario se queda atrás
- Características de la infraestructura Blue Coat Application Delivery Network (ADN)
- Características técnicas del Blue Coat SGOS Proxy Edition
- La información instantánea y precisa aporta ventaja competitiva

#### Webcasts

- Camino a la virtualización: el caso de la Marina estadounidense
- Tecnologías Web 2.0 en la empresa: cómo integrarlas y obtener beneficios
- ¿Quiere mejorar la agilidad de su organización? Aproveche la potencia de ECM
- Introducción al procesamiento de eventos complejos (CEP) y su papel en las modernas arquitecturas TI
- La relación con el cliente se vuelve más personal

**SEGURIDAD EN LOS NEGOCIOS EN INTERNET:**

**tecnologías de cifrado y certificados SSL**

CURSOS Y FORMACIÓN  
**Cursos Masters MBA**

**Cómo aumentar la confianza de los visitantes Web mediante el SSL con EV**

#### Noticias más votadas

**Sunion presenta su plataforma e-learning basada software libre**  
 12/02/2009

**Toshiba confía en el plan de educación del Gobierno como dinamizador del**



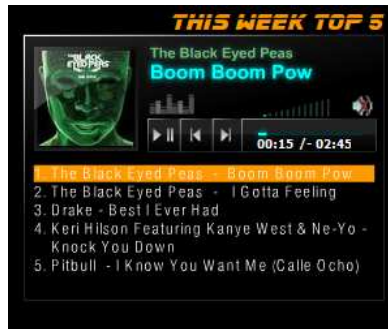
 Últimas noticias

**Gartner incrementa sus previsiones del mercado de procesadores para 2009**

**Microsoft empieza a enviar actualizaciones de IE8 a las empresas**

**EMC añade gestión de máquina virtual en los arrays Clariion**

**Fujitsu trabaja en un superordenador de 10 petaflops de potencia**



## sector TIC

03/06/2009

**Sun lanza la primera versión soportada de OpenSolaris**

06/05/2008

**Micro Focus compra Borland y parte de Compuware**

06/05/2009

**Grupo Castilla estrena Web, más actual y útil**

30/03/2009

**Los errores humanos ocasionan las pérdidas de datos más graves**

13/03/2007

## Hoy en IDG.es



## Noticias

- Todas las aplicaciones de Intego son compatibles con "Snow Leopard"
- Un nuevo ataque rompe una Wi-Fi encriptada en un minuto
- Radares España: Avisame, aplicación para iPhone
- Cámaras Samsung con dos pantallas
- Últimas tendencias de la industria de smartphones taiwanesa
- Nokia entra en el mercado del "dinero móvil"
- Gartner incrementa sus previsiones del mercado de procesadores para 2009
- Microsoft empieza a enviar actualizaciones de IE8 a las empresas
- Cisco minimiza la vulnerabilidad detectada por AirMagnet en la WLAN
- EMC añade gestión de máquina virtual en los arrays Clariion

## Artículos

- La virtualización se enfrenta a nuevos retos
- Cómo escribir una Política de Seguridad de la Información
- 10 consejos para proteger a tus hijos en Internet
- Normas de etiqueta en networking social
- Protección de marcas: una nueva responsabilidad para el CSO

## Vídeos



**HP hace balance de la integración de EDS un año después de la adquisición**



**Es necesaria una cultura de ciberseguridad en nuestra sociedad (TB Security)**

## Ofertas Canal Compras



**Ordenador Portátil Dell Studio.** No lo encontrarás en otra tienda.  
**579,00 €**



**Vostro Laptop 1220 Dell.** DELL: Tecnología a buen precio. **419,00 €**

Busca Productos y Compara Precios

Ofertas de Informática

Ofertas de Imagen y Sonido

Ofertas de PDAs y GPS

Ver Más Ofertas

[PYMES](#) | [E-Business](#) | [ERP-CRM](#) | [Seguridad](#) | [Mobility](#) | [Almacenamiento](#) | [Outsourcing](#) | [Sector TI](#) | [Biz Intelligence](#) | [Networking](#)

[Publicidad](#) | [Acta de privacidad](#) | [Contactar](#) | [Suscripciones](#) | [Hemeroteca IDG](#) | [Atención al Cliente](#) | [RSS](#) | [RSS Vídeo](#)

## Enlaces patrocinados

[Trend Micro – Securing Your Web World](#)

[Información y recursos para el responsable de seguridad](#)

**Webs de IDG** [IDG.es](#) [PC World](#) [CIO](#) [CSO](#) [PC World Digital](#) [GamePro TV](#) [Macworld](#) [Network World](#) [iWorld](#) [Dealer World](#) [iPhoneWorld](#)

©2009 IDG COMMUNICATIONS, S. A. U. Prohibida la reproducción total o parcial en cualquier medio (escrito o electrónico) sin autorización expresa por escrito de la editorial. En particular, IDG COMMUNICATIONS, S.A.U., se opone de manera expresa, salvo consentimiento por escrito, a la reproducción, recopilación, distribución, comunicación pública o puesta a disposición por parte de terceros de los contenidos publicados en los medios de su titularidad (ya se editen éstos en papel, a través de Internet o cualquier otro soporte), de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. En caso de estar interesado en una autorización para reproducir, distribuir, comunicar, almacenar o utilizar en cualquier forma los contenidos titularidad de IDG COMMUNICATIONS, S.A.U. debe dirigir su petición a la siguiente dirección de correo electrónico : [idg\\_nt@idg.es](mailto:idg_nt@idg.es)

