

# Consultec consigue la certificación ISO 20000

- LUNES 4 FEBRERO, 2013

PUBLICADO EN: 2013, ENERO, NOTICIAS

Esta implantación se ha conseguido gracias al proyecto 20000PYME que lidera Nextel S.A. a nivel nacional

**Consultec** empresa especializada en formación y nuevas tecnologías, ha obtenido la certificación de conformidad con "UNE-ISO/IEC 20000-1:2011 Tecnología de la Información. Gestión del servicio.", tras un exhaustivo proyecto de consultoría TI llevado a cabo de la mano de Nextel S.A.

Dentro del marco del Plan Avanza, **CONETIC** (Confederación Española de Empresas de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Electrónica) ha sido la responsable de presentar este proyecto de certificación para el que **GAIA** (Asociación de Industrias de las Tecnologías Electrónicas y de la Información del País Vasco) realizó toda la gestión de alto nivel, así como la selección de las PYMES participantes. Nextel S.A. ha liderado todo el proceso de implantación de la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2011, consiguiendo introducir este sistema de gestión de los servicios por primera vez en el entorno PYME.



Responsables del proyecto de implantación en Consultec

*"Gracias al apoyo recibido por Nextel S.A y al esfuerzo realizado por toda nuestra organización, hemos obtenido la certificación UNE-ISO/IEC 20000-1:2011, garantizando por tanto, la calidad en la gestión de nuestros servicios TI y nuestro compromiso por cumplir con la máxima satisfacción de nuestros clientes", asegura Lukene Fernández, Responsable de Proyectos en Sistemas de Consultec.*

El proceso de certificación de **Consultec** se ha desarrollado en **cuatro fases**, comenzando con el análisis de la situación inicial de la empresa; la realización de un plan para desarrollar el proyecto; la ejecución de la implantación de la norma de forma eficaz y, finalmente, conseguir el éxito en el proceso de la certificación.

**Edorta Arrillaga** y **Esther Ceruelo**, Consultores Responsables del proyecto en Nextel S.A., consideran que: *"Gracias al esfuerzo realizado por Lukene Fernández, como gestora del proyecto, junto con el resto de personas de Consultec implicadas en el proyecto, ha permitido a Consultec obtener la certificación en la norma de referencia UNE-ISO/IEC 20.000-1: 2011. Mediante el trabajo y la dedicación constante, unido al compromiso con la mejora y la gestión del "Servicio de Soporte y Gestión de infraestructuras TI", se consigue mejorar, no solo los procesos internos, sino también los niveles de garantía y confianza de los clientes"*

Gracias al cumplimiento de la norma **UNE-ISO/IEC 20000-1:2011**, **Consultec** ha conseguido mejorar la gestión de los servicios con una calidad contrastable, permitiéndole reforzar la confianza de sus clientes y posicionarse en el mercado como una empresa que garantiza el nivel de calidad de sus servicios.

*"Además de la certificación **UNE-ISO/IEC 20000-1:2011**, en **Consultec** contamos con las certificaciones **ISO 9001:2008** y **ISO/IEC 27001:2007** lo que confirma nuestra apuesta por la mejora continua y la mejora de la calidad en el servicio al cliente, elemento referencial en la consolidación y desarrollo de nuestra empresa"* afirma Lukene.

Para más información: [proyecto 20000PYME](#).



ETIQUETAS: 20000PYME, 20KPYME, CONETIC, consultec, Edorta Arrillaga, Esther Ceruelo, GAIA, gestión del servicio, Gestión TI, infraestructuras ti, ISO 20000, lukene fernández, Nextel S.A., Plan Avanza, soporte