

Nota de prensa

Informática El Corte Inglés certifica sus servicios gestionados TI acorde a la norma UNE-ISO/IEC 20000

- *Se trata de la primera compañía española de servicios TIC que certifica la totalidad de sus servicios, prestados desde cualquiera de sus centros:
“Los servicios gestionados de explotación, administración, verificación y validación independiente y mantenimiento de sistemas de información, telecomunicaciones y puesto de trabajo, así como los de atención y soporte a usuarios”.*
- *La certificación en la UNE-ISO/IEC 20000 se ha llevado a cabo de manera paralela a la certificación por la norma de calidad ISO 9001.*
- *La División de Tecnología de Sistemas ha conseguido superar con éxito ambas certificaciones, llevadas a cabo de forma paralela, en un tiempo récord de nueve meses.*

Madrid, 23 de julio de 2008. Informática El Corte Inglés, uno de los principales proveedores de servicios informáticos y de consultoría para el sector público y privado, anuncia que ha obtenido la certificación UNE-ISO/IEC 20000 de mejores prácticas en la gestión y prestación de servicios TIC.

Concretamente, Informática El Corte Inglés ha certificado todo su portafolio de servicios gestionados, prestados a sus clientes a través de la División de Tecnología de Sistemas (la gestión de servicios TI internos del Grupo El Corte Inglés ya se había certificado en esta misma normativa durante el 2007).

El proceso de certificación en la UNE-ISO/IEC 20000, llevado a cabo de manera paralela a la certificación en la norma de calidad ISO 9001, fue completado con éxito a mediados de julio, recibiendo la organización el correspondiente certificado en ambas normativas a principios de agosto de 2008.

Un valor diferencial en la certificación

Informática El Corte Inglés se ha convertido, de este modo, en la quinta empresa certificada en España por la norma UNE-ISO/IEC 20000 y en la primera en cuanto a la envergadura de dicha certificación, dado que el organismo AENOR ha certificado la totalidad de los servicios gestionados prestados por la División de Tecnología de Sistemas, desde cualquiera de los centros desde los que opera en Madrid (Mirasierra y Tres Cantos), Barcelona, Huesca (EspacioMonzón) y Asturias (EspacioBlimea).

La certificación sitúa a Informática El Corte Inglés como una de las pocas empresas, en el ámbito nacional e internacional, que ofrecen este nivel de calidad en sus servicios TIC. *“La certificación UNE-ISO/IEC 20000 atestigua que nuestra División de Tecnología de Sistemas cumple la práctica totalidad de las buenas prácticas ITIL en la prestación de servicios gestionados a clientes, respaldados por un sistema de gestión que garantiza que toda la organización, desde la parte directiva, hasta la parte*

operativa, funcionan alineadas y como un reloj”, explica Orlando Pereda, Coordinador del Sistema de Gestión de Informática El Corte Inglés.

La certificación muestra la profesionalidad de la organización, junto a su firme compromiso con la calidad de los servicios prestados y con la mejora continua, dado que la misma norma obliga a la puesta en marcha de las herramientas necesarias para garantizar este proceso de mejora.

A esta certificación se irán sumando, con el tiempo, los nuevos servicios que se incorporen al portafolio de la División de Tecnología de Sistemas de Informática El Corte Inglés.

Doble certificación en un tiempo récord

El proceso de preparación ligado a la certificación UNE-ISO/IEC 20000 se ha llevado a cabo de forma paralela con el de la certificación de la organización por la norma de calidad ISO 9001. Esta doble certificación, completada en un tiempo récord de nueve meses frente al período habitual de hasta tres años, ha representado un reto importante para la División de Tecnología de Sistemas de Informática El Corte Inglés. La misma ha supuesto un hecho diferencial, complementando la certificación propiamente dicha de la calidad de los servicios prestados a clientes con la certificación de la calidad y control de procesos en la organización.

Dichos plazos de certificación récord se han registrado gracias a la experiencia acumulada en la certificación por la UNE-ISO/IEC 20000, en 2007, de los servicios TI internos, prestados por el Centro de Cálculo de El Corte Inglés a todo el Grupo. *“Un factor importante en la certificación ha resultado ser también la calidad y rigurosidad con las que la División de Tecnología de Sistemas prestaba estos servicios a clientes antes de abordar la auditoría, lo que ha ayudado a su relativamente fácil adecuación a las exigencias de la norma”*, explica Julio Cesar Candil, director del Centro de Operaciones y Redes (CORE).

Otro elemento diferencial de la auditoría llevada a cabo en Informática El Corte Inglés para la certificación en la norma UNE-ISO/IEC 20000 ha sido que en algunas fases de la misma se han tenido en cuenta no sólo las prácticas específicamente exigidas para la certificación, sino también las prácticas que conforman el nivel de recomendaciones de la norma, utilizadas como una guía práctica para la mejora continua de servicios (ISO/IEC 20000-2).

Con la experiencia acumulada en estas dos certificaciones por la norma UNE-ISO/IEC 20000, una de los servicios TI internos y, otra, de sus servicios de cara a clientes, Informática El Corte Inglés pretende impulsar ahora su oferta específica de servicios en apoyo a la certificación por la UNE-ISO/IEC 20000 de terceras organizaciones. Dicha oferta, presentada al mercado en septiembre de 2007, abarca cuatro bloques de servicios: consultoría, diseño e implantación de procesos, formación y apoyo propiamente dicho a la certificación.

La División de Tecnología de Sistemas de Informática El Corte Inglés

La División de Tecnología de Sistemas de Informática El Corte Inglés se compone de un equipo de más de 500 profesionales, especializados en los servicios gestionados de TIC (principalmente, servicios de externalización). Gracias a su labor, Informática El Corte Inglés fue galardonada por la publicación BYTE como la “Mejor Empresa de *outsourcing* 2008”, y su oferta de servicios en apoyo a la certificación por la UNE-

ISO/IEC 20000 considerada como una de las mejores ideas empresariales del 2007 en el ámbito de la consultoría, por Actualidad Económica.

Como un área de servicios para el Gobierno de TI que forma parte de la División, C-GANE (Centro de Garantía de Negocio) cuenta con una oferta dirigida a todo tipo de medianas y grandes organizaciones y Administraciones Públicas, consistente en la prestación de servicios de explotación y gestión de sistemas y aplicaciones, con la implantación de estándares de mercado como ITIL, COBIT, CMMI o la ISO/IEC 20000. El objetivo de estos servicios es básicamente garantizar y mejorar la explotación de los sistemas de información en las empresas, partiendo de y teniendo siempre en cuenta las necesidades del negocio.

Información Corporativa

Informática El Corte Inglés es la empresa de consultoría tecnológica del Grupo El Corte Inglés. Creada en 1988, provee soluciones e infraestructuras TIC, presta servicios informáticos y *outsourcing* a grandes empresas así como a las Administraciones Públicas.

Para más información:

Javier Corella
Informática El Corte Inglés
comunicacion@ieci.es
Tel.: 91 387 47 00