



# NOTICIAS

## [Integra pasa con éxito su auditoría de la certificación ISO/IEC 20.000-1 en gestión de servicios de TI](#)

Integra ha situado la calidad y la mejora continua en un punto central de su actividad y está haciendo un gran esfuerzo en formar a sus directivos y técnicos con el objetivo principal de ofrecer un servicio diferenciado y de alto nivel que proporcione un valor añadido para sus clientes presentes y futuros.

En este sentido, Integra dispone de la certificación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001 y de sistemas de gestión ambiental ISO 14001, y recientemente ha obtenido la certificación de la ISO 20000-1 con el alcance de los servicios de gestión, explotación y soporte de sistemas de información, lo que garantiza la calidad de los servicios técnicos informáticos y de telecomunicaciones que proporciona a sus clientes.

La obtención de esta certificación ha supuesto para la empresa un gran esfuerzo a nivel de implantación y adaptación, así como en la integración con las certificaciones que tenía la empresa desde el 2008, esto es, la ISO 9001 y la 14001. Además, el personal de Integra ha realizado actividades de formación, como cursos de Fundamentos de ISO 20000 y de ITIL, lo que nos permitirá gestionar todo lo relacionado con la norma con mayor eficacia.

Hoy en día, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) son imprescindibles en las empresas. Por ello, los servicios (bien sean internos o subcontratados) relacionados con estas tecnologías (su mantenimiento / soporte, su gestión, su desarrollo y actualización, su mejora, etc) deben estar ajustados a las necesidades de las empresas y deben disponer de las mayores garantías y de un cumplimiento adecuado. En este sentido, la utilización del sistema de gestión de servicios de TI basado en la norma ISO/IEC 20001 (que es la norma internacional para gestión de servicios de TI) y el disponer de su certificación permite demostrar de una forma independiente que la entidad cumple con las mejores prácticas en la gestión de esos servicios.

La norma ISO/IEC 20000 es aplicable a cualquier organización, grande o pequeña o de cualquier sector, que disponga de servicios de TI. La norma es especialmente apropiada para proveedores informáticos externos que son subcontratados para gestionar estos servicios en las empresas, pero también es válida para empresas con sus propios departamentos informáticos internos.

La certificación ISO/IEC 20000 proporciona numerosos beneficios, entre los que se encuentran principalmente los siguientes: demuestra que se dispone de procedimientos y controles adecuados para dar un servicio de TI de calidad coherente y a un coste efectivo; ofrece la posibilidad de seleccionar y gestionar a los proveedores de servicios externos con mayor eficacia; proporciona más oportunidades de mejorar los servicios de TI, lo cual repercute en los costes y en el propio servicio; permiten la evaluación periódica de los procesos de gestión de servicios (mediante las auditorías de certificación), ayudando así a mantener y mejorar la eficacia.

La ISO/IEC 20000 es completamente compatible con la metodología ITIL (del inglés, IT Infrastructure Library, biblioteca de infraestructura de TI) de orientación sobre las mejores prácticas para procesos de gestión de servicios de TI y que es ampliamente conocida entre los profesionales encargados de este tipo de servicios.

