

TELEFÓNICA Y EL CORTE INGLÉS, PRIMERAS EMPRESAS CERTIFICADAS CON LA NORMA ESPAÑOLA DE CALIDAD DE SERVICIOS DE TI

- **Estos certificados han sido emitidos por AENOR. En el caso de El Corte Inglés la certificación es para su Centro de Cálculo Corporativo que da servicio a todas las empresas del grupo y la certificación de Telefónica se refiere a los servicios de TI que presta a través de su unidad de Grandes Empresas.**
- **Esta certificación es un aval de que los servicios de tecnología que prestan estas organizaciones están gestionados con las mejores prácticas en la provisión del servicio.**

Madrid, 28 de junio de 2007. La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) acaba de conceder a Telefónica y El Corte Inglés los primeros certificados de Servicio de TI según la norma española UNE-ISO/IEC 20000 *Tecnología de la información. Gestión del servicio*.

Esta certificación permite a las organizaciones demostrar su capacidad para ofrecer servicios de tecnología de la información gestionados con las mejores prácticas en la provisión del servicio.

El acto de entrega de los certificados, celebrado esta mañana, ha contado con la participación del Subdirector General de AENOR, Avelino Brito, el Director de Soluciones y Servicios en Red de Grandes Empresas Telefónica España, Juan Manuel Moreno, y el Director del Centro de Cálculo de El Corte Inglés, Juan Andrés Pro.

Los principales beneficiarios del certificado que hoy ha recibido Telefónica son los clientes externos a los que la operadora presta servicios de tecnología de la información a través de su unidad de Grandes Empresas. Para conceder esta certificación, los auditores de AENOR han valorado positivamente, entre otros aspectos, la gestión de las incidencias, que está perfectamente estructurada y permite dar respuesta inmediata.

En el caso de El Corte Inglés, al tener como alcance de la certificación la gestión de los servicios y las actividades realizadas en el centro de cálculo de la organización los beneficiarios de su certificación son las propias empresas del grupo y, de forma indirecta, el consumidor ya que se mejora la calidad del servicio al cliente. Así, entre otras capacidades, se ha apreciado para la concesión de la certificación la visión del negocio que incorpora el plan de contingencia corporativo y la gestión de los procesos tecnológicos en los centros comerciales.

La certificación de AENOR de Servicios de TI se enmarca dentro de la estrategia de la entidad de ampliar su catálogo de herramientas de certificación, actualmente el más completo, para atender las necesidades de las empresas, cada día más específicas. AENOR es la entidad líder de certificación en España y lleva 20 años trabajando con rigor e independencia.

La Norma UNE-ISO/IEC 20000 es la primera norma española que está enfocada específicamente a la gestión del servicio de Tecnologías de la Información. Así, ayuda a las empresas a organizar las principales actividades necesarias para gestionar los servicios de TI, agrupadas en un conjunto de procesos que son esenciales para la creación, la prestación y la evolución de los servicios de TI.

Estos procesos a los que la norma hace referencia son:

- Procesos de provisión del servicio: engloba los procesos por los que las distintas partes que intervienen definen y acuerdan los niveles de servicio vigentes y que informan del rendimiento en comparación con los objetivos.
- Procesos de relación: con el suministrador y el cliente, que pueden ser ambos internos o externos a la organización proveedora del servicio.
- Procesos de resolución: se refieren a la gestión de los incidentes -que se encargan de la restauración del servicio a los usuarios- y los problemas -que identifica y elimina las causas de los incidentes-.
- Procesos de control: permiten al proveedor del servicio controlar los componentes del servicio y de la infraestructura y mantener información precisa sobre la configuración de ésta.
- Proceso de entrega: la gestión de entrega provee cambios planificados, coordinando las actividades del proveedor de servicio, de los suministradores y del negocio para planificar y entregar la versión en el entorno de TI.

Esta norma es totalmente compatible con otras normas de gestión, como la ampliamente implantada UNE-EN ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad y de hecho, incorpora conceptos básicos de ésta como el ciclo de mejora continua basado en la metodología PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, por sus siglas en inglés).

La certificación de AENOR de Servicios de TI tiene una vigencia de tres años, si bien durante este periodo se realizan auditorías anuales de seguimiento para comprobar que se siguen cumpliendo con los requisitos de la norma.

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) fue creada en 1986 como una entidad privada y sin ánimo de lucro. A través de sus actividades de normalización y certificación, contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, productos y servicios, así como proteger el medio ambiente y, con ello, el bienestar de la sociedad en su conjunto.

AENOR es la entidad líder en certificación en España, con más de 19.700 certificados emitidos de gestión de calidad y 3.800 gestión ambiental. También es líder en certificación de producto, con más de 75.000 productos certificados. Ha emitido certificados en más de 60 países y tiene 9 sedes en Europa y América, además de sus 20 centros en España.

Para más información:
AENOR - Marta Santos
Tel: 91 432 61 65

LORENTE & CUENCA – Laura García
Tel: 91 563 77 22