

El departamento de IS/IT se certifica en la norma ISO 20000

23 Abril 2013

Durante los pasados días 26 y 27 de febrero los servicios IS/IT de Thales España GRP obtuvieron la certificación en la norma internacional ISO 20000, de Buenas Prácticas en la Gestión de servicios de Tecnologías de la Información.

Con esta certificación, el departamento IS/IT, con el apoyo del departamento de Sistemas de Gestión de Calidad, obtiene el reconocimiento de calidad en la gestión de los servicios de Tecnologías de la Información. Se trata además del primer departamento informático dentro del Grupo Thales en conseguirlo.

La implantación de ISO 20000 en los servicios internos de IT de Thales España GRP forma parte de la estrategia de transformación del departamento de IS/IT. Esta estrategia fue diseñada en 2011 con el objetivo de añadir valor al negocio y mejorar los servicios.

Esta iniciativa pretende reportar beneficios a la Compañía focalizando la actividad del departamento en el servicio al negocio y no en la tecnología, buscando la eficacia y la eficiencia mediante la estandarización de los procedimientos, dando especial relevancia a la comunicación con el cliente interno y formalizándolo mediante un Sistema de Gestión del servicio IT.

El departamento de Sistemas de Gestión de Calidad ha acompañado al departamento de IS/IT durante toda la implantación de ISO 20000 y en la auditoría de certificación. Para el futuro esta norma queda incorporada en el Sistema de Gestión de nuestra Compañía, de la misma forma que ahora están las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y otras.

ISO 20000 está alineada y complementa a Chorus 2.0, que describe las actividades de Gestión de Sistemas de Información en el proceso 9.6 "Manage Information Systems".

La norma ISO/IEC 20000 es el estándar reconocido internacionalmente en gestión de servicios de TI (Tecnologías de la Información). La gestión de los servicios de TI es crucial para las empresas y debe perseguir siempre el alineamiento de los servicios de TI con las necesidades y requisitos del negocio. Una manera de demostrar que los servicios de TI están cumpliendo con las necesidades del negocio es implantar un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) basado en los requisitos de la norma ISO/IEC 20000. La certificación en esta norma internacional permite demostrar de manera independiente que los servicios ofrecidos cumplen con las mejores prácticas.

La ISO/IEC 20000 es totalmente compatible con la ITIL (IT Infrastructure Library), o guía de mejores prácticas para el proceso de Gestión de Servicios de TI. La norma ISO/IEC 20000, a diferencia de ITIL que no es medible ni auditable, permite que las organizaciones puedan ser auditadas y medidas frente a un conjunto establecido de requisitos.

