



## Zertia Telecomunicaciones es empresa certificada bajo la norma ISO 20000 desde el 31-12-2010

### **El objetivo de la certificación:**

Los sistemas de tecnología de la información de nuestros clientes desempeñan un papel crítico en el desarrollo del negocio. La respuesta de soporte a estos sistemas necesita de una supervisión constante por parte del proveedor de servicio de telecomunicaciones que han contratado. La certificación ISO 20000 garantiza a nuestros clientes que Zertia dispone de un planteamiento estructurado para desarrollar servicios de tecnología de la información fiables. Es un reto. Pero también es una oportunidad que tenemos para garantizar nuestra calidad de soporte y servicio al cliente.

### **El compromiso:**

La certificación ISO 20000, nos permite demostrar nuestro compromiso para alinear nuestra respuesta a los objetivos empresariales de nuestros clientes. Mejora la satisfacción global continuamente así como la imagen que el cliente percibe de nosotros.

### **¿Qué es la norma ISO 20000?:**

La norma ISO 20000 se concentra en la gestión de problemas de tecnología de la información mediante el uso de un planteamiento de servicio de asistencia - los problemas se clasifican, lo que ayuda a identificar problemas continuados o interrelaciones. La norma considera también la capacidad del sistema, los niveles de gestión necesarios cuando cambia el sistema, la asignación de presupuestos financieros y el control y distribución del software.

La norma ISO 20000 se denominó anteriormente BS 15000 y está alineada con el planteamiento del proceso definido por la IT Infrastructure Library (ITIL - Biblioteca de infraestructuras de tecnología de la información) de The Office of Government Commerce (OGC).

ISO 20000-1 es la especificación formal y define los requisitos que tiene que cumplir una organización para proporcionar servicios gestionados de una calidad aceptable a los clientes. Su alcance incluye:

- requisitos para un sistema de gestión
- planificación e implantación de la gestión del servicio
- planificación e implantación de servicios nuevos o cambiados
- proceso de prestación de servicios
- procesos de relaciones
- procesos de resolución
- procesos de control y liberación

ISO 20000-2 por otra parte, es el código de procedimiento y describe los mejores procedimientos para procesos de gestión de servicios dentro del ámbito de la norma BS 15000-1. El Código de procedimiento resulta especialmente útil para organizaciones que se preparan para someterse a una auditoría según la norma ISO 20000-1 o para planificar mejoras del servicio.

### **Las ventajas de la norma ISO 20000:**

La reputación de la ISO y el reconocimiento internacional del IT Service Management System (Sistema de gestión de servicios de tecnología de la información) que conlleva la norma ISO 20000 es un verdadero

refuerzo para la reputación de cualquier empresa. Reduce el riesgo ofreciendo apoyo fiable de profesionales de la tecnología de la información (internos o subcontratados), cuando y donde más se necesita. Esto ayuda a poner cualquier situación de tecnología de la información bajo control inmediato y disminuye sus daños potenciales, mejorando la productividad de los empleados y la fiabilidad del sistema de tecnología de la información. Y lo que es más, la certificación aporta motivación a la organización y demuestra la fiabilidad y calidad de los servicios de tecnología de la información para empleados, partes interesadas y clientes.

El certificado ISO/IEC 20000-1:2005 ha sido obtenido en el marco de una actuación cofinanciada por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011 (Ref: TSI-020514-2009-13).

