

Entel Ibai obtiene la certificación UNE ISO/IEC 20000-1:2007

Entel Ibai, empresa 100% del Grupo Entel supera con éxito la auditoría de AENOR que le acredita como organización ISO 20000-1 con el número de certificado SI-0016/2009.



STI-0016/2009

Factores clave de éxito

- Las **Personas**. El liderazgo de la Dirección de Servicios Gestionados y la involucración de los Responsables del Servicio de CAU, Instalaciones e Inventario, han sido los elementos que han permitido a Entel Ibai definir, disseminar e implantar los requerimientos de la norma.
- El **saber-hacer**. Entel Ibai lleva años liderando el mercado de Servicios Gestionados gracias también a una apuesta por la certificación de sus profesionales en ITIL v2 (y ahora v3). Nuestra herramienta de e-learning 'La Ciudad del Ciclo de Vida' ha permitido una rápida asimilación de las implicaciones de la norma 20000-1.
- La **innovación**. Entel Ibai analizó el mercado de soluciones de Service Desk. El resultado fue la elección de una **solución FOSS** fácil de configurar y conforme con los procesos derivados de la norma.
- La **Planificación** y el **Acompañamiento**. La dedicación de un **Consultor Experto en ITIL** de Entel Ibai ha sido clave para la adecuación a la norma.

Ventajas para el Grupo Entel

La implantación del SGSTI en conformidad con la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007, permite a Entel Ibai:

- Alinear los servicios de **tecnologías de la información** con las **necesidades reales del negocio**.
- Definir servicios de tecnologías de la información **eficaces** y de máxima **disponibilidad**.
- **Optimizar las inversiones** y los costes en infraestructuras de TI favoreciendo una mayor rentabilidad en los servicios prestados.
- Organizar de forma eficaz la **gestión de los diferentes proveedores** que son pieza clave para la prestación de nuestros servicios.
- Alinear negocio, servicio y sistema de gestión, con la **estrategia de la organización** a través de la mejora continua, marcando objetivos en los periodos de duración del Ciclo de Demming.

"Hemos puesto el foco primero en los procesos y después en herramientas (...) Pensamos que la metodología aplicada es fácilmente trasladable a otras empresas", refiere Igor Uriagereka, Consultor Sr. IT de Entel Ibai y responsable del proceso de implantación de la norma.

El Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información UNE-ISO/IEC 20000-1:2007

La implantación del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (SGSTI) de Entel Ibai, bajo la norma **UNE-ISO/IEC 20000-1:2007**, toma sus fuentes de la librería de mejores prácticas TIC – ITIL v3 propiedad de la OGC. La norma ISO 20000 consta de dos partes:

- a) ISO 20000-1 es la especificación formal y define los requisitos que tiene que cumplir una organización para proporcionar **servicios gestionados de alta calidad** a los clientes. Su alcance incluye: (1) Requisitos para un sistema de gestión (2) Planificación e implantación de la gestión del servicio (3) Planificación e implantación de servicios nuevos o cambiados (4) Proceso de prestación de servicios (5) Procesos de relaciones (6) Procesos de resolución (7) Procesos de control y liberación.
- b) ISO 20000-2 por otra parte, es el **código de buenas prácticas** y describe los mejores procedimientos para procesos de gestión de servicios dentro del ámbito de la norma BS 15000-1.

Ventajas para nuestros clientes

La implantación del SGSTI en conformidad con la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 favorece a nuestros clientes en los aspectos siguientes:

- **Gobierno y supervisión** de los servicios TIC.
- Garantía de cumplimiento y posibilidad de penalización a través de **Acuerdos de Nivel de Servicio**.
- Mejora en los **métodos de producción y técnicas** aplicados en los servicios suministrados a nuestros clientes.
- Aporta un requerimiento relacionado con la gestión de la **seguridad de la información (6.6)**. Este requerimiento refiere a la norma ISO/IEC 17799, base sobre la que se construyó la actual norma **ISO/IEC 27001-reduciendo el riesgo** en la provisión y ejecución de servicios TIC.
- **Garantiza la mejora continua del servicio, con objetivos mensurables.**

"La decisión de una solución FOSS para la gestión de la configuración y la utilización de la solución e-learning 'La Ciudad del Ciclo de Vida' han permitido una importante reducción en coste y plazo", refiere Angel Echevarría – Director General de Entel Ibai.