



Instalación Profesional ESPACIOS | EDIFICIOS | EMPRESAS

NUEVO USUARIO
EDITAR DATOS
RECUPERAR PASSWORD

username
.....



- HOME
- SEGURIDAD
- ILUMINACIÓN
- SOLUCIONES AV
- CONTROL
- REDES
- COMUNICACIONES
- VISITA GUIADA

- DIRECTORIO
- AGENDA
- LINKS ÚTILES

Buscar



Redes | 17.05.2010



Se suma a los ISO 9001 e ISO 14001, que ya poseía la compañía

Satec consigue la ISO 20000 en 18 meses de la mano de Quint

La multinacional española SATEC ha obtenido la certificación ISO 20000, para la gestión de servicios de TI, tras un proceso que ha durado 18 meses y en el que le ha acompañado la consultora Quint. Este estándar se suma a los que ya cumplía el Sistema de Gestión Integrado de Satec: la norma de calidad ISO 9001 (certificada en su nueva versión 2008) y de gestión medioambiental ISO 14001.

+ Redes



19.05.2010
Sommer Cable presenta su cable para micrófonos Tempoflex



17.05.2010
Una de cada dos empresas confía en reducir sus gastos con la gestión documental



ESPACIOS
EDIFICIOS



De esta forma, la compañía integradora de soluciones tecnológicas, amplía el valor de sus servicios, puesto que con el cumplimiento de los estándares fijados en la ISO 20000 garantiza el máximo nivel de su Centro de Atención al Cliente, englobando tanto sus servicios de soporte como los de operación y supervisión.

Con una plantilla de más de 1000 personas y presencia activa en siete países, Satec comenzó con sus primeras certificaciones de ITIL en 2003 y se planteó el objetivo de certificarse en la ISO 20000 a finales de 2006. Sin embargo, en ese momento se tomó la decisión de esperar hasta la publicación oficial de la norma en España, algo que ocurrió en junio de 2007.

• IP PORTUGAL

• IP BRASIL

Entre los motivos que llevaron a SATEC a tomar esta decisión, el director de Recursos y Procesos de Satec, Isaac Gil Rabadán, cita las siguientes: "Mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes; organizar mejor los grupos y procesos que intervienen en la entrega de los servicios; agilizar los procesos para la implantación y modificación de nuevos servicios en la compañía; aumentar el grado de alineamiento entre las tecnologías y el negocio".

También se cuentan algunas como la obtención de experiencia propia para aportar un mayor valor a los clientes en la implantación de sistemas de gestión de procesos y en las consultorías asociadas; la voluntad de completar el Sistema de Gestión Integral que integra la ISO 9000, ISO 14000, ISO 27000, CMMI, etc. con la ISO 20000; la diferenciación por calidad y certificaciones en el mercado, entrando en el pequeño grupo de empresas con todas estas certificaciones y la respuesta a la demanda por parte de algunos clientes de este tipo de certificaciones.

Para Satec, la decidir el socio con el que llevar a cabo el proceso de certificación fue "tarea fácil", ya que había colaborado en diferentes clientes con la consultora de TI Quint y tenían "una relación muy estrecha y personal con ellos".

"Encajaba perfectamente en nuestra visión del negocio, contaba con un gran grupo de profesionales y era un referente en el mercado español", asegura Gil Rabadán.

Satec se planteó la ejecución del programa de implantación y su posterior proceso de certificación en un período de 18 meses.

Para el director de Recursos y Procesos de la compañía se trata de "un buen período de implantación, ya que permite un buen proceso de asimilación y asentamiento de los cambios introducidos en la organización y de los nuevos modelos de relación".

El proceso comienza por entender los objetivos, los motivos, los resultados que se esperan conseguir y un plazo de ejecución. A partir de ese momento, se evalúa el estado actual de los procesos, herramientas y perfiles, se diseña un plan de trabajo y se crea el Programa, que en Satec se denominó Nautilus.

La certificación ISO 20000 se obtuvo en Julio de 2009 y actualmente la empresa está involucrada en el ciclo de mejora continua y aumento del nivel de madurez de los diferentes procesos. "Durante el año 2010 procederemos a la recertificación de la ISO 20000, y estamos trabajando en la alineación de los alcances de las certificaciones ISO 20000 y 27001 para optimizar los procesos involucrados", explica Gil Rabadán, y añade que "la certificación no es más que una verificación adicional del trabajo realizado, pero no se puede considerar como el final del viaje".

Y esto porque "las buenas prácticas de ITIL son un proceso vivo y exigen un trabajo continuado de mejora permanente de la calidad".

www.satec.es



13.05.2010
HP y Microsoft impulsan al mercado a dar "el salto a la nube"



22.04.2010
Cmatic ya comercializa las cajas de conexiones estancas IP65



20.04.2010
HP se propone revolucionar la industria con su nuevo portfolio de networking



07.04.2010
SITI/AsLAN: Más de 11.000 profesionales acuden a la llamada a la eficiencia tecnológica



26.03.2010
R&M España inicia sus cursos de formación



12.03.2010
SITI/asLAN 2010 presenta los proyectos ganadores en Administraciones y organismos públicos