

ISO 9001:2008 e ISO/IEC 27001:2013

ESCOTEL

MATEOS CONSULTORES / CASO DE ÉXITO

Cliente: ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V.

Industria: Telecomunicaciones

Solución: ISO 9001:2008 e ISO/IEC 27001:2013

Periodo: Noviembre de 2015 a junio de 2016

VISIÓN GENERAL

ESCOTEL es una empresa 100% mexicana que lleva más de 9 años en el mercado. Con presencia en más de 10 estados de la república mexicana y ofrece servicios especializados de Contact Center con la más alta calidad y una constante innovación, anticipándose a las necesidades de sus clientes.

PROBLEMA

Como parte de un contrato de servicios Escotel se ve en la necesidad de implementar un SGC para garantizar la calidad en la forma en como se le entregan los servicios, adicional a esto la dirección había identificado la necesidad de implementar controles de seguridad que garantizaran el uso y manejo de la información tanto interna como de sus clientes.

OBJETIVOS

Proporcionar las Credenciales necesarias a Escotel para dar cumplimiento a los requisitos de sus clientes y mejorar la calidad de sus servicios (SGC). Implementar un SGC que le permitiera garantizar la confidencialidad, continuidad e Integridad de la información y que además sea un diferenciador de su competencia. Sí se cumplieron ya que se estableció el plan de trabajo y se determinó comenzar con la implementación del SGC ya que serviría como base para el SGSI, debido a la dependencia de las normas se determinaron objetivos a corto y mediano plazo que nos ayudaron a monitorearlos avances y dar una mejor claridad al negocio de donde se encontraban y cuáles eran sus avances.

ALCANCE

El alcance de los sistemas de Gestión tanto el de calidad como el de Seguridad de la Información de ESCOTEL corresponde a: “El Servicio de Habilitación y Operación de Servicios, que abarca desde el levantamiento de los requisitos del cliente hasta la implementación de las campañas.”

METODOLOGÍA

La metodología de trabajo de Mateos Consultores consideró las siguientes actividades: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008:

- Assessment de procesos para fijar la línea base.
- Revisión de la documentación.
- Generación del plan de trabajo detallado.
- Capacitación en la norma ISO 9001:2008.
- Documentación de procesos del SGC.
- Documentación de procesos de la organización.
- Difusión y concientización del SGC.
- Adopción de procesos y transferencia de conocimiento.
- Capacitación del equipo auditor.
- Auditoría interna.
- Revisión por la dirección.
- Seguimiento hasta la certificación.
- Acompañamiento durante la auditoría de certificación.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001:2013:

- Alineación de la documentación del SGC para incluir el alcance del SGCI.
- Generación del Plan de trabajo detallado
- Capacitación en la norma ISO/IEC 27001:2013.
- Documentación de procesos alineados a la norma ISO/IEC 27001:2013.
- Difusión y Concientización del SGCI.
- Adopción de procesos y transferencia de conocimiento.
- Capacitación del equipo auditor.



ISO 9001:2008 e ISO/IEC 27001:2013

ESCOTEL

- Auditoria Interna SGCI.
- Revisión por la dirección.
- Seguimiento hasta la certificación.
- Acompañamiento durante la auditoría de certificación.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

- Compromiso del sponsor
- Involucramiento de toda la organización
- Comunicación clara y continua
- Seguimiento del proyecto en cada una de sus fases

Actualmente ESCOTEL continúa mejorando la calidad de sus servicios estableciendo cada vez metas más altas, por lo cual siguen trabajando con Mateos Consultores en nuevos proyectos e iniciativas volviéndose una relación mutuamente beneficiosa y de largo plazo.