

ISO 20000

TecPluss

MATEOS CONSULTORES / CASO DE ÉXITO

Ciente: TecPluss S.A. de C.V.

Industria: Tecnologías de información

Solución: Certificación del Sistema de Gestión basado en ISO/IEC 20000:2011

Periodo: 2014; proyecto de seis meses

CONTEXTO

A través de los años se acentúa la preocupación en empresas de tecnologías de información de que los servicios de TI, tanto internos como los subcontratados, no se ajustan a las necesidades de la organización ni a las de los clientes. Con base en la experiencia en los trabajos realizados en la investigación de sistemas, se ha llegado a la conclusión que una solución para este tipo de problemáticas es la implementación de un Modelo Dinámico de Trabajo.

VISIÓN GENERAL

TecPluss es una empresa que fue creada a principios del 2003 como una respuesta a las necesidades actuales de los corporativos e Instituciones gubernamentales en materia de productos y servicios informáticos y de comunicaciones.

NECESIDAD DE NEGOCIO

Debido a las necesidades y formas de contratación por parte del sector gobierno, surge en TecPluss la necesidad de adoptar un sistema que permita brindar a sus clientes servicios basados en las mejores prácticas que permitan estar por encima de sus competidores no solo en infraestructura y económica, sino en la prestación de un servicio en tiempo, forma y calidad requerida siempre cumpliendo con los requisitos de los clientes.

SOLUCIÓN

Al realizar la evaluación de los objetivos de la organización, se llega a la conclusión de implementar un Sistema de gestión de servicios de TI el cual estará basado en la mejores prácticas internacionales y en la norma ISO / IEC 20000:2011, esta última permitirá

establecer una garantía hacia los clientes que la organización es evaluado por un tercero y se cumple con los requisitos normativos y mejores prácticas.

BENEFICIOS

La obtención del certificado en la norma ISO / IEC 20000:2011 le permitirá a TecPluss garantizar de manera internacional, que el servicio que presta cumple con los modelos y prácticas de gestión en materia de servicios de TI. Así mismo la implementación del sistema de gestión de servicios de TI, permitirá a TecPluss funcionar bajo procesos, lo que en medida que se cumpla con el ciclo de mejora continua, el servicio prestado será medido, evaluado y mejorado, sin perder de vista el objetivo principal que es el cumplimiento de las necesidades del cliente.

La implementación de una certificación en un sistema de gestión de servicios no solo permite a TecPluss ratificar ante sus clientes la integridad y seguridad de las actividades que contemplan el servicio, sino que también permite establecer un mejor ambiente de trabajo, ya que el empleado es uno de los factores importantes en este proceso, a través de la evaluación del sistema también se permitirá ir mejorando las habilidades, aptitudes, actitudes y conocimientos del personal involucrado en el ciclo del servicio.

De manera general, la obtención de un reconocimiento internacional como lo es el certificado de ISO / IEC 20000:2011, permitirá a TecPluss un crecimiento en el mercado, una mejor estabilidad ante sus competidores, un crecimiento económico, y un mejoramiento interno de comunicación y realización de tareas de su personal.

PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

Mateos Consultores y TecPluss crearon un reducido pero efectivo equipo de trabajo el cual durante 6 meses se esforzó cada día para incorporar a sus actividades diarias los requisitos normativos y mejores prácticas, permitiendo la creación de un sistema. Este sistema está constituido por 14 procesos, los cuales permiten

2014

ISO 20000

TecPluss



Llevar a cabo la revisión y creación de nuevos servicios hasta la verificación de su operación ante el cliente.

Este ciclo fue diseñado por TecPluss y Mateos Consultores, procurando que las características de estos procesos no sólo cumplieran con los requisitos de la norma, sino que permitieran de manera práctica y eficaz la implementación en el día a día para la operación de TecPluss. Gracias al gran compromiso del equipo de trabajo se logró al término de estos 6 meses la obtención del certificado, dando una gran satisfacción a los participantes en este proyecto y cumpliendo con el objetivo estratégico de TecPluss.

Externamos nuestras más sinceras felicitaciones y agradecimientos al personal de TecPluss por lograr tan importante hito en su historia empresarial. Los invitamos a seguir con ese mismo compromiso para que el sistema mejore cada día. “A través de los años se acentúa la preocupación sobre la calidad de las empresas de servicios de tecnologías de información”