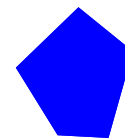


MDT ---- CASO DE ÉXITO

ISO 9001:2008 e ISO/IEC 27001:2013 en ESCOTEL

Por Fidel Maldonado // Principal Consultant // 2015 - 2016



Cliente: [ESCOTEL ESPECIALISTAS EN CONTACTO TELEFÓNICO SA DE CV](#)

Industria: [Telecomunicaciones](#)

Solución: [ISO 9001:2008 E ISO/IEC 27001:2013](#)

Periodo de trabajo: [noviembre de 2015 a junio de 2016](#)

Consultor a cargo: [Fidel Maldonado](#)

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 monitorear los 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 9000-1;2008](#):

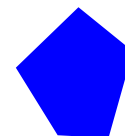
- *Assessment* de procesos para fijar la línea base.
- Revisión de la documentación.
- Generación del plan de trabajo detallado.
- Capacitación en la norma [ISO 9000-1;2008](#).
- Documentación de procesos del [SGC](#).
- Documentación de procesos de la organización.
- Difusión y concientización del [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.



MDT ---- CASO DE ÉXITO

ISO 9001:2008 e ISO/IEC 27001:2013 en ESCOTEL

Por Fidel Maldonado // Principal Consultant // 2015 - 2016



Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

ISO/IEC 27000-1;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 270001:2013**.
- Documentación de procesos alineados a la norma **ISO/IEC 270001:2013**.
- Difusión y Concientización del **SGCI**.
- Adopción de procesos y transferencia de conocimiento.
- Capacitación del equipo auditor.
- Auditoría 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.



TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN

