

# Ibermática obtiene la certificación ISO 20.000 y el nivel 3 del CMMI

Con la ISO 20.000 confirma que sus clientes están recibiendo servicios TIC de la más alta calidad, administrados según las mejores prácticas ITIL

Con el CMMI nivel 3 avala ante sus clientes el cumplimiento de criterios como plazos de entrega, aumento de productividad o ahorro de costes

**(San Sebastián, 24 de febrero de 2010) Ibermática ha logrado la certificación ISO 20.000-1 en sus Servicios de Atención a Usuarios Multicliente (dentro de su Sistema de Gestión de Servicios TI), que garantiza una entrega de servicio alineada con las necesidades del negocio del cliente. Se trata de un paso más en la búsqueda de la excelencia en el servicio prestado que, al mismo tiempo, permite diferenciarse de la competencia, ya que muy pocas empresas disponen hoy de esta certificación.**

Por otra parte, los planes de mejora puestos en marcha en diversas unidades de negocio de Ibermática han sido refrendados con la consecución de su primera certificación de nivel 3 de madurez del modelo CMMI (Capability Maturity Model Integration), acreditada tras una evaluación del Software Engineering Institute de Pittsburgh. Esta obtención certifica su nivel de calidad en el servicio de desarrollo de aplicaciones y su mantenimiento, y le permite ofrecer a sus clientes garantía de cumplimiento en una serie de criterios como plazos de entrega, aumento de productividad, reducción del número de defectos de los sistemas, gestión de cambio, planificación o ahorro de costes.

## ISO 20.000

La certificación ISO 20.000, concedida por AENOR, reconoce la excelente calidad que ofrece Ibermática, aplicando las mejores prácticas ITIL. La experiencia interna en estas mejores prácticas ha posibilitado la implantación de los trece procesos de la ISO 20.000 en un tiempo récord, completando en seis meses un objetivo que habitualmente suele exigir, como mínimo, un año.

Tal y como describe AENOR, los beneficios para el cliente que garantiza esta certificación son muy significativos: alineación de los servicios TI a las necesidades del negocio, adecuada gestión de la calidad, eficiencia del servicio, reducción de costes y riesgos asociados a los servicios TI, aumento de la satisfacción del cliente, visión clara de la capacidad del departamento informático, mejora de resultados en base a métricas, o la minimización del tiempo de ciclo de cambios, entre otros.

Para ello, se define la criticidad según el impacto que tengan los elementos informáticos en el negocio de los clientes, se actúa proactivamente para que no lleguen a darse problemas de disponibilidad, se planifica cómo actuar cuando un elemento no está disponible... todo ello con transparencia para el cliente, acordando el alcance del servicio, la medición del cumplimiento de lo acordado y la regulación económica del servicio.

Esta nueva certificación, que es compatible con la ISO 9.001, garantiza a los clientes de Ibermática la aplicación de las mejores prácticas bajo un entorno de mejora continua en la calidad de los procesos hacia la excelencia, lo que asegura integridad y seguridad en los servicios ofrecidos.

## CMMI nivel 3

Ibermática terminó el pasado ejercicio obteniendo su primera certificación CMMI de nivel 3, en concreto en la unidad de Consultoría e Integración de Aplicaciones (CIA), con la que se avala la calidad en el servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones que ofrece a Kutxa, Caja Vital y Banco Madrid.

Esta certificación cubre asimismo el centro de servicios *off-shore* de Argentina, así como las áreas de Recursos Humanos y la oficina de proyectos corporativa.

La obtención de este certificado de calidad es resultado del trabajo realizado en los dos últimos años, y confirma el compromiso de Ibermática con la excelencia. Asimismo, sitúa a la compañía en el selecto club de organizaciones que han alcanzado el nivel 3 a nivel estatal.

Es de remarcar el esfuerzo de adaptación que se ha supuesto la revisión de los estándares organizativos para acoger las buenas prácticas de CMMI. De esta manera se ha conseguido que los estándares de la compañía, previamente conformes con los requisitos de CMMI de nivel 2, recojan ahora nuevos requerimientos en áreas clave y tan dispares como la ingeniería de software, la gestión disciplinada de riesgos, la toma de decisiones, o el programa de formación.

Además, el proyecto de mejora ha permitido revisar exhaustivamente y optimizar el ciclo de vida del desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, implantando importantes acciones de mejora para la totalidad del equipo de prestación del servicio.

### **El CMMI y sus resultados**

El modelo CMMI consiste en una relación de buenas prácticas para el desarrollo y mantenimiento de productos y servicios, y cubre su ciclo de vida desde la concepción, a través del desarrollo y posterior mantenimiento. Contempla diversas disciplinas, como la ingeniería de sistemas y la ingeniería de software.

Publicado a finales de 2001, se ha convertido de facto en el estándar internacional para la mejora de procesos de desarrollo de software y sistemas, habiéndose realizado hasta el momento más de 5.000 evaluaciones oficiales en todo el mundo. Su obtención ofrece una serie de ventajas competitivas, ya que es un requisito cada vez más exigido en pliegos de condiciones para proyectos de alto nivel.

Con la implantación de CMMI, Ibermática pretende lograr mejoras en aspectos como la reducción en el número de defectos de los sistemas y aplicaciones desarrollados, el mejor cumplimiento en los plazos de entrega, el aumento de la productividad, el incremento de la satisfacción de clientes o la reducción de los costes de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información.

Estos objetivos se han logrado para los equipos involucrados en la iniciativa. Así, destaca la reducción de un 1,5% de esfuerzo en los desarrollos frente a las previsiones iniciales, la finalización de los trabajos en plazo o antes de lo previsto en un 80% de los casos, o la detección de defectos en tests de aceptación en tan solo el 2,8% de los trabajos entregados.

Ibermática continúa desplegando las buenas prácticas del modelo CMMI en los nuevos proyectos y servicios, y ha establecido un ambicioso plan para implantar los rigurosos requisitos del nivel 5 hasta el año 2011.

*Para más información:*

---

**Juan Carlos Malet**  
Teléfono: 943 413 509  
[jc.malet@ibermatica.com](mailto:jc.malet@ibermatica.com)

**Jon Ander Castellón**  
Teléfono: 943 413 608  
[ja.castellon@ibermatica.com](mailto:ja.castellon@ibermatica.com)