



CUSTOMER SUCCESS STORY

Thomas Processing & Systems

Transformación de gestión: Un viaje de éxito hacia la eficiencia y la seguridad.

Industria: Servicios y consultoría TI

Zona: Colombia

Productos: GlobalSuite® Security & Compliance

Regulaciones principales: ISO 27001 de Seguridad de la Información, ISO 9001 de Calidad e ISO 20000 de Gestión de Servicios.

Thomas Processing & Systems S.A.S (TPS), es una compañía que pertenece al reconocido grupo empresarial **Thomas Greg & Sons**, el cual combina tres filosofías que la colocan en un terreno sólido: profundas raíces en la tradición, constante desarrollo de productos innovadores que cumplen los más altos estándares de calidad y seguridad y grandes aspiraciones de nuevos horizontes para servir a sus clientes.

Particularmente, **Thomas Processing & Systems** desarrolla e implementa sistemas informáticos y soluciones integrales de tecnología mediante el procesamiento de datos, la administración de infraestructura tecnológica y la logística necesaria para garantizar el éxito de los proyectos.



GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA CON CALIDAD, INNOVACIÓN Y SEGURIDAD

Desde 2016 el equipo liderado por la Ingeniera Lina Lora contrató los servicios de GlobalSuite® para soportar lo que en ese momento era apenas una iniciativa para certificarse conjuntamente en las normas ISO9001, ISO20000 e ISO27001, certificaciones logradas y mantenidas como un Sistema de Gestión Integrado a la fecha, documentado y monitoreado desde GlobalSuite.

“GlobalSuite® ha sido nuestro aliado estratégico en el viaje hacia la excelencia de la Gestión Integrada de nuestras Normas Certificadas. Su funcionalidad para apoyar la gestión eficiente de los procesos es verdaderamente excepcional.”

Lina Lora Barrios

Directora de Procesos de TI.

El proyecto se centró en documentar, consolidar y automatizar la gestión de toda la información del Sistema de Gestión Integrado de Thomas Processing & Systems S.A.S, que incluye las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 20000.

El alcance incluyó:

- ✓ **Marco Integrado de Gestión:** Utilizando GlobalSuite®, se estableció un marco sólido que permitió gestionar de manera integrada los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 20000. Esto incluyó la definición de objetivos, políticas y procedimientos que aseguraran el cumplimiento de todas las normativas.
- ✓ **Consolidación de la Información:** Se centralizó y unificó la información relacionada con los sistemas de calidad y seguridad, facilitando su evaluación automatizada y su gestión integral. Esto permitió una mejor trazabilidad y evidencia de los procesos, así como una integración de los mismos dentro de la organización.

- ✓ **Automatización de Procesos:** Como las tareas relacionadas con la gestión de los sistemas de calidad y seguridad que incluyen la evaluación de riesgos, la implantación de controles y el monitoreo continuo. También el monitoreo de ANS con Clientes. Esto optimizó los procesos y redujo la carga de trabajo manual.
- ✓ **Gestión y Seguimiento a Proveedores:** La empresa depende altamente de una gran cantidad de proveedores críticos que son gestionados y evaluados usando GlobalSuite®.
- ✓ **Monitoreo y Auditoría:** Se estableció un procedimiento de gestión de Hallazgos, Oportunidades de Mejora y Acciones Correctivas, permitiendo su monitoreo constante para asegurar su resolución oportuna.
- ✓ **Mejora Continua:** De manera proactiva se ha trabajado asegurando la eficacia y cumplimiento continuo del Sistema Integrado de Gestión soportándonos con GlobalSuite® en todas las auditorías de seguimiento, control o recertificación que recibimos constantemente.

SOLUCIÓN

El uso de GlobalSuite® ha permitido una gestión integrada eficiente, cumpliendo con las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 20000. La automatización de procesos ha optimizado la gestión de calidad, servicios y seguridad, reduciendo la carga de trabajo manual y mejorando evaluaciones, controles y monitoreo continuo. Además, GlobalSuite® facilita la mejora continua, garantizando la eficacia y adaptación a las cambiantes necesidades empresariales.

“Hemos logrado no solo cumplir con las normativas ISO, sino también evidenciar con GlobalSuite una excelente gestión de servicios, seguridad y calidad.”

Lina Lora Barrios

Directora de Procesos de TI.

PUNTOS CLAVE

- 1. Ahorro de tiempo con la automatización** de la información de procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- 2. Mejora en el monitoreo de los controles de calidad y seguridad,** medido por la reducción de incidentes y no conformidades.
- 3. Gestión de Servicios** controlando ANS con Clientes, Proveedores e indicadores establecidos.