

ISO 20000, certificar la excelencia de la e-Administración

La Certificación ISO 20000 es el estándar reconocido internacionalmente en gestión de servicios de Tecnologías de la Información y puede llegar a ser una herramienta especialmente útil para las Administraciones Públicas Españolas.

POR JAVIER NIETO OLIVARES

La posibilidad de demostrar ante terceros la calidad de los procesos informáticos a través de un medio imparcial como es el aval de una entidad certificadora, brinda la posibilidad a la Administración, no solo de contar con un indicador de la calidad de los servicios electrónicos que presta a ciudadanos y empresas, sino también como tamizador de los servicios que la administración contrata a sus proveedores. Sin duda, tampoco debemos obviar, la colaboración entre organismos públicos o la equiparación a otras administraciones de la Unión Europea.

Lo que concretamente certifica la ISO 20000 es que el sistema de gestión de los servicios de TI está configurado guardando todas las especificaciones de su norma, basadas a su vez en la librería de buenas prácticas ITIL. Su objetivo principal, es la calidad en el servicio de las TIC, ayudando así, a alcanzar los objetivos de excelencia. Hasta ahora, las organizaciones podían configurar sus procesos aplicando las mejores prácticas dictadas por ITIL. Esto ayudaba a los Directores de Sistemas de Información a lograr calidad y eficiencia en sus operaciones TI pero no existía ningún estándar con el que pudiesen certificarlo ante terceros. Este es el hueco que cubre la ISO 20000.

Digamos que esta normalización aporta un paso más para facilitar la relación electrónica del ciudadano con la administración. En sus comienzos, el objetivo de los programas de modernización de las administraciones era poner a disposición de ciudadanos y empresas la mayor parte de los servicios públicos a través de medios electrónicos. Pero ya no es suficiente con informatizar; se exige realizar una buena gestión de los servicios. Aplicar estándares de mejora continua ayuda claramente a optimizar la percepción del ciudadano acerca de la calidad de estos servicios.

Respecto a la relación de la administración con sus proveedores de servicios TIC, la norma aporta un elemento claro de comprensión entre las dos partes. Contar con un “idioma” común aporta a los interlocutores la certeza que se está comprando o vendiendo lo mismo. Las dos partes se sentirán mucho más cómodas al concretar exactamente el campo de actuación de sus contratos mediante acuerdos de nivel de servicio. Para ello, sería muy conveniente que las administraciones comenzaran a valorar en sus pliegos de contratación que sus proveedores estuviesen certificados en la ISO 20000.

La colaboración entre administraciones, especialmente si son de

“colores” diferentes, por aquello del entendimiento mutuo, también es un punto clave de mejora. Normalizar los servicios compartidos con otros organismos, garantiza el éxito.

Por último, no podemos olvidar la equiparación a organismos homólogos de la Unión Europea. La Administración Pública Española no debería quedarse atrás frente a otros países y seguir la senda marcada por Reino Unido o Alemania, que en la actualidad lideran el Ranking de Organismos y empresas certificadas en ISO 20000.

Sin duda, ISO 20000 es fundamental para aquellas organizaciones que utilizan de manera intensiva los sistemas de información – como cada vez más es el caso de la administración pública – ya que conseguirán incrementar su eficiencia y eficacia ante el ciudadano. 🍷



Javier Nieto Olivares es Director de Ozona Consulting