

Con la aparición de la Certificación AEDI CAYSER 2071 se añade una nueva normativa al mapa de normas, para cubrir una demanda de la gestión en la calidad de servicio de los proveedores hacia los clientes, alineada con el cumplimiento de los compromisos de los suministradores de servicios TIC.

Cada norma del mapa de normativas viene a cubrir un lugar en el abanico de necesidades de la organización tanto de los suministradores de servicios, fabricantes, subcontratistas e incluso de los clientes.

Aunque en algunos casos pueda parecer que existen una superposición de normas, tan solo cabría hablar de unos leves solapamientos de funciones alineados en la misma dirección y que son normales en función del alcance establecido en cada normativa. De tal forma que, sin necesidad de repetición, los esfuerzos realizados en la obtención de alguna parte de una normativa pueden ser validos para la obtención de otras.

La elección de una u otra norma suele venir marcada por la demanda de normalización de los propios clientes, como con la necesidad de organización interna de los fabricantes y suministradores de servicios y productos.

AEDI CAYSER versus ISO 20000

Con la aparición casi simultanea de las Certificaciones AEDI CAYSER 2071 (AC 2071) y la ISO 20000, alineadas en el ámbito de la Calidad de Servicio puede haber surgido alguna confusión que esperamos poder ayudar a aclarar.

Analizando las problemáticas que perciben los clientes en la prestación de servicios TIC por parte de los suministradores, se detectan faltas de una debida transparencia y control en la información del suministrador hacia su cliente y una incorrecta traslación de los compromisos del suministrador a los contratos, con lo que la posterior exigibilidad del cumplimiento de esos compromisos queda diluida. Esta situación da acceso a prácticas irregulares que dañan seriamente la imagen del sector y la confianza de los clientes.

Este enfoque a los contratos y a garantizar su cumplimiento es la gran diferencia entre AC 2071 y la ISO 20000. La misma ISO 20000 (aunque es una característica propia de las normas ISO) menciona que "Una norma internacional no pretende describir todos los apartados necesarios de un contrato". Mientras que la certificación AC 2071 incluye en el mismo articulado dos tipos de preceptos, unos como recomendaciones de buenas prácticas y otros preceptivos con carácter contractual y auditables que garanticen al cliente unos requisitos de calidad de servicio vía cumplimiento de compromisos, transparencia y control en la información por parte del suministrador.

Donde ISO 20000 habla de generalidades y recomendaciones para la prestación de servicios, permitiendo a cada suministrador diseñar su concepto de calidad, AEDI CAYSER 2071 habla de cosas determinadas resolviendo problemáticas concretas de las TIC, y dejándolo resuelto para su aplicación contractual, que es la única forma de garantizar los compromisos.

El tratamiento generalista de la ISO 20000 permite en su mayor parte poder aplicar para cualquier otro tipo de servicios no relacionado con los sistemas de información, como servicios de seguridad física, servicio de limpieza, servicio de mantenimiento de edificios, etc.

Con la ISO 20000 donde cada suministrador hace la calidad de servicio a su medida, es muy difícil para el cliente poder comparar las propuestas de unos suministradores y otros. Mientras que con AEDI CAYSER 2071 se establece una norma única para todos que marca un nivel y que permite hacer comparaciones reales entre la calidad de servicio de distintos suministradores, facilitando la selección de estos.

Hablar de las diferencias entre estas dos normativas sería como decir que ISO 20000 es el sistema de gestión de la cocina de un restaurante que cada "chef" establece para si mismo, mientras que AEDI CAYSER 2071 sería el compromiso del "maitre" con la calidad de la comida y el servicio que recibe el cliente del restaurante y por la que esté dispuesto a pagar una determinada cantidad de dinero. La certificación AEDI CAYSER sería el reconocimiento a ese compromiso de garantía de calidad de servicio.

AEDI CAYSER 2071-ES en el Mapa de Normativas

El mapa normativo de los sistemas de información ha venido ampliándose poco a poco con propuestas de normas oficiales y con leyes de obligado cumplimiento.

El papel que cumple AEDI CAYSER 2071 en este mapa normativo es el de cubrir la necesidad que tiene los clientes de poder garantizar contractualmente, no solo el cumplimiento los requisitos de su propia normativa, si no tambien los compromisos de cumplimiento del resto de normativas y certificaciones que existen actualmente o puedan aparecer en un futuro.

De poco le sirve al cliente que los suministradores dispongan de todas las certificaciones tipo ISO 20000 o ITIL, ISO 27000, COBIT, etc. si dichos compromisos no aparecen formalmente recogidos en los contratos. Pero además, CAYSER facilita los mecanismos de colaboración entre clientes y suministradores para el seguimiento y mejora continua de las desviaciones y faltas de calidad de servicio que se detecten.

En este sentido podríamos incluir en el "MAPA de NORMATIVAS" algunas de las más importantes, como son :

Normas de obligado cumplimiento:

- Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios,
- Ley Organica de Protección de Datos Personales,
- Ley de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico,
- así como otras leyes y reglamentos relacionados ...

Normas propuestas de buenas prácticas recomendadas :

- AEDI CAYSER 2071 con requisitos y mejores prácticas para **garantizar el cumplimiento de compromisos contractuales y facilitar la transparencia y control en la información** del suministrador. Es auditable y certificable.
- ISO20000 mejores prácticas para **Servicios de TI**.
unicamente mide el nivel de servicios y no está alineado al negocio
tiene análisis de riesgos (unicamente de servicios) y es auditable,
solo tiene indicadores de desempeño. Certificable
- ISO17799 (27000) Mejores prácticas de **Seguridad de la Información** .
solo mide la seguridad, poca alineación al negocio, mide riesgos y es auditable,
carece de indicadores y métricas. Certificable ISO27001
- COBIT Mejores prácticas de **Gobierno de TI**.
alineado al negocio, mide riesgos y es auditable, tiene guias de implantación, gestión y auditoria, tiene indicadores métricas y benchmarking, tiene mapeos con todos los estandares