

EL PROYECTO CAYSER SUPERA LA TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA

# El compromiso de la calidad del servicio

Fernando Muñoz.-

**H**ace un año y medio la Asociación Española para la Dirección Informática (AEDI) consulta a sus miembros sobre una propuesta de marca de garantía para el cumplimiento de los compromisos de calidad y servicios ofrecidos por los proveedores del sector de TI. El resultado fue la creación de un modelo de referencia denominado proyecto CAYSER, que engloba 17 requisitos que más afectan a la relación de calidad y servicio entre cliente y proveedor. El proyecto ha superado la tramitación legal, por silencio administrativo, y su puesta en marcha se prevé para el último trimestre de 2005.



El deterioro de la confianza, la pérdida de calidad en los servicios, los incumplimientos contractuales, las cláusulas abusivas, la mala atención al cliente, costes ocultos, falta de transparencia en la comunicación, baja satisfacción de los consumidores y la falta de seguridad, son algunos de los problemas que surgen de la falta de un marco específico entre consumidores y suministradores TIC.

Con el objetivo de establecer un modelo que agrupe los estándares de calidad y servicio requeridos por las empresas consumidoras y usuarias de Tecnologías de la Información a sus proveedores de TI, la Asociación Española para la Dirección Informática (AEDI) creó en nuestro país el proyecto CAYSER, en respuesta, según Alfredo Izquierdo, vicepresidente de AEDI, "a una demanda social y empresarial de los clientes consumidores de Sistemas de Información, que necesitan disponer de un criterio estándar y va-

lidamente aceptado para atender sus necesidades de seguridad, para poder conocer cuál es el nivel de calidad de servicio de los proveedores de Sistemas de Información, además de contar con un órgano capaz de controlar y supervisar su cumplimiento". De esta forma se hace necesario contar con una "marca de garantía que asegure los compromisos de los proveedores de Sistemas de Información, con independencia de la dimensión del cliente y de su ámbito privado o público", dice.

La aplicación del proyecto CAYSER se dirige a todas aquellas áreas de negocio clientes y usuarias de Sistemas de Información. Además de atender las necesidades de empresas españolas, tiene una vocación internacional ya que el modelo puede ser exportable a otros países. Cerca de 1.500 responsables de la dirección informática integrados en la Red CIDETI (Red de Cooperación e Información para el Desarrollo Empresarial en Tecnologías de la Información), según datos de AEDI, han mostrado ya su interés por el proyecto CAYSER. Actualmente, el Consejo Asesor, encargado de asesorar y colaborar con la dirección de AEDI para llevar adelante el proyecto CAYSER, está formado, entre otras, por compañías como CCS, Kroll On Track, Scort, Seur, Kroll On Track, Tao Gedas y Temanova.

## Silencio administrativo

El respaldo legal del proyecto CAYSER por parte del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y Patentes y Marcas, ha sido superado "por silencio administrativo", indica Izquierdo, quien añade que "con esta decisión se confirma la tendencia de la administración de que el mercado se autoregule". Actuación, que por otro lado, parece no disgustar a los miembros del consejo asesor de AEDI, ya que la definen de "correcta". Hasta el momento, de las distintas fases en las que se compone el proyecto CAYSER se han cumplido las seis primeras, que hacen referencia a la consulta entre los directores de SI, redacción del primer Ante-Proyecto, elaboración del proyecto, Inscripción de la Marca de Garantía en la OEPM y finalmente, plan de comunicación. El proyecto llegará a su última fase o séptima, denominada puesta en marcha "en el último trimestre de este año, una vez se superen una serie de cumplimientos de plazos para la utilización de marcas", apunta Izquierdo.

## VALORACIONES DEL PROYECTO CAYSER

### PROVEEDORES

→ **CCS (Juan Antonio Fernández, director de servicios)**. En 1999, CCS se convirtió en el primer suministrador en certificarse en ISO, "pero no es suficiente para garantizar un nivel de transparencia en la relación cliente y proveedor", afirma. La compañía, además de sumarse al proyecto CAYSER, está colaborando con otras iniciativas como el Product Manager Institute, para la certificación de sus directores de proyecto, y con AENOR. Finalmente, Fernández señala, que "para un adecuado desarrollo de la Sociedad de la Información en España es necesario que consumidores y proveedores desarrollen criterios en la adquisición y en las propuestas comerciales, respectivamente". Actualmente, "la administración no protege al consumidor de TI frente a la oferta de proveedores específicos como Telefónica e IBM, a los que sigue beneficiando". Según cifras aportadas por CCS, la mitad de las propuestas que se presentan al mercado pyme no establece la dirección del proyecto.

→ **Tao Gedas (Manuel Camps, director general de operaciones)**. "Sumarse a una iniciativa como CAYSER responde a la búsqueda de la excelencia de nuestra empresa". Si bien TAO Gedas está certificado en ISO, "ésta no soluciona el problema de la relación y confianza entre el cliente y el proveedor", apunta. Por otra parte, "varios son los casos donde la ruptura de la relación entre cliente y proveedor viene dada por un desconocimiento que el usuario tiene hacia determinadas condiciones definidas en el contrato", concluye. Para ello, la compañía está acometiendo varias acciones de preventa con los clientes donde se definen cada uno de los aspectos del contrato.

→ **Scort (Alberto Nieto consultor senior)**. "Adherirnos al proyecto CAYSER supone un paso más hacia un marco de relación de confianza que garantiza la prestación de calidad de nuestras soluciones de software". En esta línea, Nieto señala que "los SLA (Service Level Agreement) no definen con exactitud los criterios de calidad de servicio que exige un cliente y un proveedor, y que en muchos casos no tienen por qué ser iguales".

→ **Kroll On Track (Nicholas Green responsable de ventas Iberia)**. Hace un año y medio que la compañía llegó al mercado español y su responsable de ventas ya ha podido comprobar "la falta de transparencia del sector". La solución: "conoces a un partner de confianza o bien dejas tu estrategia al azar", apunta Green. En el segmento de la recuperación de datos, "no existe una garantía plena en el servicio debido, principalmente, a la subcontratación en cadena", concluye.

→ **Temanova (José Manuel Ballester, consejero delegado)**. "Desde mi posición como pastpresidente de ASIA (Asociación de Auditores y Auditoría y Control de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), CAYSER supone una adecuación al dinamismo que viven las relaciones cliente y suministrador, y que hasta ahora, las SLA adolecían de ello".

### CONSUMIDORES

→ **Seur (José Manuel Pérez, director de tecnologías y proyectos)**. "Toda relación comercial entre cliente y suministrador funciona muy bien hasta que surge un problema". Para evitar este conflicto, Seur se ha sumado al proyecto CAYSER. El enfoque no oficial del proyecto "nos parece adecuado y es una clara explicación de que la Administración tiene ahora otras prioridades", indica Pérez. Un 20% de los contratos firmados por Seur, según su director de proyectos, "deben ser revisados por un incumplimiento del mismo por parte del suministrador".

→ **Space Cargo (Luis Miguel González, director de sistemas de información)**. Actualmente, según González, "no existe una propuesta transparente". La culpa se reparte por igual entre cliente y proveedor. "El problema no es que el proveedor ofrezca un mal servicio sino más bien que muchas veces no se sabe lo que se contrata", apunta. Frente a otras propuestas para regular la calidad de servicio, "el proyecto CAYSER recoge un conjunto de requisitos mínimos que tanto proveedor y cliente entienden". Es precisamente, "la comprensión y la redacción de los contratos la principal causa de su fracaso", apunta González.