



**Margarita Pardo de Santayana C.**

Profesional del entorno de las Telecomunicaciones

***"Las certificaciones que más valor me transmiten son aquellas de carácter personal, en las que el profesional que se ha certificado ha empleado su tiempo personal , su esfuerzo intelectual y su esfuerzo económico"***

Profesional del entorno de las Telecomunicaciones, especializada en Gestión de Proyectos, Programas, y Servicios y comprometida con las Buenas prácticas y los estándares internacionales de Calidad en la Gestión. ITIL Expert, ISO 27001 Lead Auditor, ISO 20000 Consultant, Técnico en control de Calidad y Normas ISO...Pertenece al Grupo de Trabajo Gestión del Conocimiento TI del Comité de Estándares y Modelos de Referencia del itSMF España. Se autodefine como: "Aprendiz incansable de ser humano, de profesión Ingeniero".

**Pregunta: ¿Qué tres acciones de futuro "rompedoras" le gustaría que itSMF España realizara?**

Fundamentalmente propondría dos:

- Disponer de mayor acceso a la información de la gestión por parte de los socios y no sólo por parte de los miembros de los diversos comités de gobierno de itSMF España

- Programa de mentoring para socios que permita incrementar la relación entre profesionales del sector con los mismos intereses.

**Pregunta: ¿Valora que su organización y sus empleados se encuentren certificados?  
¿Qué certificaciones valora más?**

Sin perder de vista lo que es una certificación en sí (valoro más el conocimiento y la experiencia de cada profesional que se demuestran en el día a día), y puestos a valorar, diría que las certificaciones que más valor me transmiten son aquellas de carácter personal, en las que el profesional que se ha certificado ha empleado su tiempo personal, su esfuerzo intelectual y su esfuerzo económico (que normalmente es muy alto), porque son las que indican el interés y el compromiso individual en la propia mejora continua, el aprendizaje y la evolución personal y profesional. En mi caso personal, valoro mucho más por mi afán de seguir aprendiendo, las que aún no tengo y me gustaría tener...en fin todo se andará...

**Pregunta: ¿Qué echa en falta en los planes de formación relativos a Gobierno y Gestión del Servicio que existen actualmente en el mercado?**

Tal vez una carrera profesional específica y reconocida como titulación universitaria internacional sobre gestión de sistemas, gobierno y buenas prácticas o al menos el reconocimiento de certificaciones nacionales e internacionales que han de realizarse actualmente como una formación complementaria, al no estar consideradas en las carreras profesionales .

**Pregunta: Si fuese el director de una empresa que no ha adoptado formalmente buenas prácticas en la Gestión del Servicio, ¿Qué consejos y ventajas me daría para adoptar ITIL?**

Tan sencillo como darle nombre al sentido común aplicado, y la guía y apoyo para su extensión a las áreas, procesos, tareas donde aún no se aplica.

**Pregunta: Jugando a visionarios... ¿Cómo deberían ser las mejores prácticas de ITIL en el 2020?**

Absolutamente indisolubles de los procesos de negocio en todas las áreas de la organización.

**Pregunta: ¿Cuáles son las cinco páginas web de referencia que siempre están en sus favoritos?**

- LinkedIn
- Smilechannel y YouTube
- Blogs de diversos Profesionales, tanto de TI como de coaching y mejora personal.
- itSMF, ATI, AEC, AMETIC, INTECO, ITIL página oficial, APMG, EXIN

**Pregunta: Después de un periodo de trabajo duro... ¿Qué lugar o actividad elegiría para recuperar el sosiego?**

Pasear a mi perrilla, visitar a mi Madre, mi garito de barrio para tertulias, y tardes de sofá en casa con amigos....

**Pregunta: ¿Qué cualidad valora más en los equipos de trabajo?**

La cohesión, complicidad, apoyo mutuo, desarrollo, independencia, liderazgo, profesionalidad y respeto del Equipo y sus integrantes cuando se consigue crear...

**Pregunta: Un software ITIL perfecto debería de ser...**

Considerado como lo que debe ser, una herramienta y no el centro alrededor del que se creen los procesos, y sobre todo, nunca un sustituto del factor humano. Debería ser modular, integrable, parametrizable para poder ser personalizado y ajustado a las necesidades de los procesos de TI que soportan los procesos del negocio sea cual sea éste.

**Pregunta: Qué echas en falta o en qué piensas que se debería hacer más hincapié:**

Por resumir, me gustaría que esa "P" de Personas, que prefiero llamar Profesionales, que todos los sistemas de gestión y gobierno de buenas prácticas mencionan, se llevase a la práctica. Se habla mucho, se escribe mucho, pero ¿realmente se ejercita? Eso y una mayor incidencia en lo que supone Gestionar el Conocimiento dentro de las organizaciones. Empezando desde la definición de la Estrategia....

**Pregunta: ¿Nos puede contar alguna anécdota divertida vivida durante la implantación de proyectos de Gestión del Servicio?**

Divertida no sé, pero creo que resultó al menos sorpresiva o simpática. Durante un proyecto de mejora de Servicios Informáticos, una de las labores que realicé fue la creación de la base documental y de conocimiento de los equipos de trabajo, bajo una herramienta nueva para ellos. Una vez creada, y para motivarles a su uso y desarrollo, me dediqué durante varias semanas a proponerles juegos consistentes en enviarles un mail semanal de preguntas tales como: ¿donde buscarías o piensas que encontrarías información relativa a .....? El premio era el reconocimiento público de quien había acertado en mayor medida. Evidentemente, sirvió mientras fue novedoso, pero fue una forma de conseguir que conociesen la base documental y pudiesen utilizarla.

**Pregunta: Margarita, actualmente lideras o participas en algún proyecto que te apasione, relativo a ese Gobierno y Gestión del Servicio. ¿Qué nos podrías contar de él?**

Participo en el grupo de Gestión del Conocimiento, compartiendo debates en LinkedIn, y artículos en el Blog del grupo. Y me apasiona poder compartir y no dejar nunca de aprender...

**Pregunta: Margarita, para terminar una cuestión de interés para la organización. ¿Qué te aporta ser miembro del itSMF España?**

La oportunidad de participar con otros profesionales del sector que disfrutan de la misma pasión por las Buenas prácticas, Calidad y Sentido Común en la Gestión de los Servicios y poder contribuir a su desarrollo y evolución con mi conocimiento y mi experiencia, al tiempo que me mantengo al día de las evoluciones tecnológicas y del mercado y sus necesidades. Mi agradecimiento por permitirme formar parte de esta organización.

#### ENTREVISTAS ESCRITAS DEL BOLEITIL:



Margarita Pardo es Profesional del entorno de las Telecomunicaciones, especializada en Gestión de Proyectos, Programas, y Servicios y comprometida con las Buenas prácticas y los estándares internacionales de Calidad en la Gestión. ITIL Expert, ISO 27001 Lead Auditor, ISO 20000 Consultant, Técnico en control de Calidad y Normas ISO...Pertenece al Grupo de Trabajo Gestión del Conocimiento TI del Comité de Estándares y Modelos de Referencia del itSMF España.