



**José Antonio Rubio**

Director de Comunicación y Relaciones Institucionales de itSMF España. Responsable de Protección de Datos y Analista TI en URJC.

***"Lo importante es el afán de superación, la renovación continua y el Adeptado a la Excelencia."***

Ingeniero Superior en Informática, Máster en Tecnologías de la Información y Sistemas Informáticos, certificado en ITIL y Auditor Certificado de Sistemas de Información.

Responsable de Protección de Datos y Analista TI en la URJC, Investigador en la UCM y Docente Universitario. Experto en Normalización TI y miembro de diversos Comités Técnicos de Normalización en AENOR: Seguridad de las TI (CTN 71/SC 27), Servicios y Plataformas para Aplicaciones Distribuidas (CTN 71/SC 38), Gestión y buen Gobierno de TI (CTN 71/SC 7/GT 25), y Continuidad de Infraestructuras y Servicios Críticos (CTN 196/SC 1).

Director de Comunicación y Relaciones Institucionales, así como Coordinador del GT Cloud Computing de itSMF España, y del GT Protección de Infraestructuras Críticas en ISACA Madrid.

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

En primer lugar, la creación y difusión de Casos de Éxito dentro del sector que ayuden a promocionar el uso de buenas prácticas y a crear conciencia de excelencia. Por otro lado, elaborar actividades de difusión para acercar la Gestión y Gobierno TI a los estudiantes

universitarios, que por desgracia suelen desconocer estas temáticas. Y en tercer lugar, y relacionado con lo anterior, que itSMF España hiciese de "lobby" ante Universidades y Escuelas de Negocio, promoviendo la inclusión de estas temáticas en los planes de estudio oficiales, así como la parte de Gobierno entre los futuros directivos de empresa.

**Pregunta: ¿Desde la Universidad que impulso se está realizando con respecto al Gobierno y Gestión de Servicios ¿Bajo tu criterio qué faltaría hacer?**

En general los planes de carrera tratan de forma muy sucinta todos los temas referentes al Gobierno y Gestión de Servicios, de hecho es habitual que los estudiantes acaben la carrera desconociendo por completo estos puntos. Siempre que tengo ocasión recalco la importancia de conocer marcos de trabajo como ITIL, ISO 20000 o COBIT, y la respuesta se repite de forma continua. En la mayoría de las ocasiones los estudiantes nunca han oído estos términos, desconocen la trascendencia profesional que tienen y prefieren centrarse en temáticas más tradicionales como la programación, administración de bases de datos, etc.

En cuanto a la formación de posgrado, sí hay itinerarios que tratan la Gestión de Servicios pero desdeñando la parte de Gobierno, aunque para atender a la verdad son los propios estudiantes los que favorecen esta tendencia, ya que no ven salidas laborales reales en la parte de Gobierno. En España son poquísimas las empresas e instituciones que promueven la implantación de un Gobierno TI, y está claro que es un problema global pero del que no puede sustraerse la Universidad. Por un lado haría falta que en las Escuelas de Negocio se hiciese mayor hincapié en la parte de Gobierno TI, concienciando a los directivos sobre ello, mientras que desde la Universidad se podrían ir plantando semillas, adecuando los programas formativos tanto en las carreras relacionadas con TI como en aquellas más orientadas a la administración y dirección de empresas.

Por último, si me preguntas acerca del Gobierno TI dentro de los Servicios de Informática de las Universidades, mi opinión es igual de crítica. A la Gestión de Servicios sí se le ha dado el trato necesario, pero en cambio se hace muy poco en referencia al Gobierno.

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

Las certificaciones son un fuerte motor de cambio y concienciación, y considero que son totalmente imprescindibles. Cualquier certificación avalada por el sector y que se centre en las tareas a desarrollar dentro de un puesto específico es totalmente válida. Lo importante es el afán de superación, la renovación continua y el Adeptado a la Excelencia.

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

Hacer más hincapié en la parte práctica, que el alumno se enfrente con casos reales que muy bien pudiera encontrar en su vida profesional. Además lo ya comentado, la implantación global de estas materias en la red de universidades, ya que hasta ahora sólo una minoría ha apostado por ello. Y por último la existencia de formación en materia de Gobierno TI para directivos de

empresa.

**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?**

Entre las principales ventajas un servicio más eficaz al cliente, menos conflictos gracias a los acuerdos de nivel de servicio, la mejora continua que posibilita, y por supuesto el alineamiento con el negocio.

En cuanto a los consejos, adoptar sólo aquellos procesos que se necesiten e involucrar a la dirección para que el proyecto cuente con un respaldo continuado en el tiempo. Y desde luego sumarse a foros profesionales como itSMF, para conocer de primera mano las experiencias de colegas del sector.

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

Alineadas totalmente con el cambio organizacional, poniendo énfasis en la plena integración con el negocio y la comprensión del escenario de juego o mercado donde se esté posicionado.

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

A nivel profesional páginas web imprescindibles son la de itSMF España, ISACA y los foros de LinkedIn. Y como aderezo para estar al tanto de las últimas novedades en el mundo TI algunas revistas online especializadas.

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

El contacto con la naturaleza por supuesto. Conocer y disfrutar de ríos y montañas siempre recarga las energías y hace que se recupere la cordura perdida en la gran ciudad.

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

Vital la ilusión por aprender constantemente, al igual que la camaradería, el orgullo compartido y la fidelidad hacia el objetivo común. Salvando las distancias necesarias, un código similar al de las antiguas tradiciones guerreras.

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

Fácilmente adaptable a la organización, que se pueda integrar con otros productos de gestión y gobierno TI, y que posibilite la obtención de métricas para evaluar el desempeño.

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

El Gobierno de las Personas o Profesionales, algo que pocas veces se lleva a la práctica.

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

Más que divertida, inquietante. Conversar con catedráticos de áreas TI que desconocían la existencia de ITIL, igual que funcionarios TI de alto nivel en la Administración Pública y, aunque con mucha menor culpa, estudiantes de último año de carreras técnicas.

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

Actualmente me encuentro impulsando la Gestión y Gobierno de la Seguridad en mi institución, un factor clave y que me apasiona. También colaboro en un proyecto para la implantación del e-Government en Jordania, donde he introducido precisamente la necesidad de atender todos los factores concernientes a la Gestión y Gobierno TI. A nivel docente estoy inmerso en formación de posgrado en torno a las temáticas de Seguridad y Cloud Computing, y sobre esta última esperamos abordar desde AENOR una Norma UNE horizontal que sea capaz de recoger gran parte de las necesidades que se dan en el sector. Por último, unos excelentes alumnos míos han creado la empresa Uppllication, que promete revolucionar el mundo de las aplicaciones móviles y donde también cuentan con toda mi ayuda.

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

Conocer a profesionales de excelente nivel con los que compartir conocimiento y atrevernos incluso a aportar nuestro granito de arena mediante la publicación de estudios originales.

**ENTREVISTAS ESCRITAS DEL BOLEITIL:**



José A. Rubio es Ingeniero Superior en Informática, Máster en Tecnologías de la Información y Sistemas Informáticos, certificado en ITIL y Auditor Certificado de Sistemas de Información. Responsable de Protección de Datos y Analista TI en la URJC, Investigador en la UCM y Docente Universitario. Experto en Normalización TI y miembro de diversos Comités Técnicos de Normalización en AENOR: Seguridad de las TI (CTN 71/SC 27), Servicios y Plataformas para Aplicaciones Distribuidas (CTN 71/SC 38), Gestión y buen Gobierno de TI (CTN 71/SC 7/GT 25), y Continuidad de Infraestructuras y Servicios Críticos (CTN 196/SC 1). Director de Comunicación y Relaciones Institucionales, así como Coordinador del GT Cloud Computing de itSMF, y del GT Protección de Infraestructuras Críticas en ISACA Madrid..