



**Juan José Figueiras**

IT Service Manager en OLX.com

(Plataforma internacional de clasificados on-line presente en 93 países).

***"Cada día una experiencia de aprendizaje y un reto a la superación..."***

Gerente de Gestión de Servicios TI

Profesional de TI con trayectoria internacional en Dirección de Proyectos de Sistemas de Información y en optimización de servicios al negocio, a través de diferentes organizaciones colaborando con empresas como Informática El Corte Inglés, Ibermática y Globant entre otras. Panelista y docente universitario, ITIL Expert, evangelizador y formador en Gestión de Servicios, miembro del Comité de Estándares, de los GT Cloud Computing y GT Difusión ISO 20000 y del Comité Coordinador de las Jornadas de Excelencia Virtuales del itSMF de España.

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

- Hacer crecer y mantener una comunidad internacional de habla hispana, incluyendo a todos los capítulos de habla hispana y a todos los profesionales de habla hispana que quieran sumarse amalgamados alrededor de uno de los itSMF que tienen un ritmo tan vibrante en el mundo en la generación de contenidos, eventos y a través de diversos canales, tocando temas indiscutiblemente diversos y relacionados con la gestión de servicios y las TI.

- Mantener el foco de la gestión de servicios TI como estructuración del grupo pero

expandiéndonos más allá de ITIL. ITIL no está agotado sino completamente vigente, pero si es cierto que nos tenemos que reinventar para seguir evolucionando y creciendo con el grupo a través de diferentes comunidades y problemáticas

- Fortalecer y fomentar los medios "virtuales" de comunicación y producción de contenidos

**Pregunta: ¿Cuáles considera que son las principales ventajas de la norma ISO 20000?**

La norma tiene como principal ventaja que nos pone hitos concretos sobre cómo determinar una mejora en los servicios en una forma objetiva. Esto significa poder establecer un límite o un horizonte alcanzable según como se lo mire, a las mejoras que surgen a partir de las aportaciones de ITIL.

No se trata de mejorar tal o cual aspecto en particular, de un modo subjetivo, sino que tal o cual aspecto a mejorar debe inscribirse en un Sistema de Gestión integrado de servicios, que además debe de poder ser validado por un auditor externo.

Esta característica, válida para cualquier norma, la de estar expuesto a la verificación de un auditor externo, en el caso de una norma tan específica sobre los procesos que una organización TI debe mantener vivos y coordinados, ayuda a lograr una sincronización integral entre la operación, el soporte y la entrega de los servicios TI al negocio.

**Pregunta: ¿Qué tipo de empresas considera que pueden encontrar beneficios en la certificación ISO 20000? ¿En qué partida de la cuenta de resultados se ven estos?**

Tanto las empresas de servicios como las organizaciones de TI internas pueden encontrar beneficios en la certificación. Sin embargo no todas pueden aspirar a la certificación. En ese sentido lo primero sería determinar si puede aspirar a la misma o no. Para determinar si una empresa puede certificar es fundamental tener claros 3 aspectos fundamentales: pertinencia, utilidad y alcance.

La pertinencia tiene que ver con que el campo en la organización TI desarrolla su actividad coincida con el determina la norma o sea que se trate de un "proveedor de servicios gestionados". Para poner un ejemplo rápido y directo una empresa que se dedica al desarrollo de software no puede certificar. Si en cambio ofrece el software a través de una plataforma

SaaS (Software as a Service), salvando las particularidades a analizar en cada caso, podría hacerlo.

La utilidad tiene que ver con el aporte que busca obtener la organización a través de la certificación. En este sentido es fundamental importancia analizar las expectativas y objetivos que se pretenden alcanzar en relación con lo que la certificación puede aportar. Lograr la certificación implica un esfuerzo grande para todos en la organización así que la frustración puede ser demoledora si no se ha hecho correctamente este análisis.

Finalmente un párrafo muy breve respecto al alcance. Se puede acotar un alcance para circunscribir el ámbito de la certificación: determinadas locaciones, determinados servicios, determinados clientes. Pero debe ser significativo para lograr una transformación adecuada en la organización.

Invito a aquellos que quieran profundizar en estas consideraciones a leer nuestro white paper ISO20000-3 – ¿Qué es y para qué sirve? en nuestro [blog](#) ISO 20000.

Para referirme a la cuenta de resultados, permitirme citar un ejemplo concreto. Tuve la oportunidad de colaborar con Orlando Pereda y los directivos y los distintos equipos de Informática El Corte Inglés (IECI) en la preparación y el mantenimiento de la certificación. Un programa ambicioso y complejo dada la magnitud de su organización y variedad de equipos, proyectos y clientes.

No puedo dar cifras, queda para Orlando ese privilegio, pero daros una idea de lo complejo que puede resultar para una organización de las dimensiones de este proveedor de servicios el lograr la coordinación entre tantos equipos y proyectos de outsourcing y clientes tan diversos sin la estandarización de las prácticas que aporta el adherir a la norma ISO 20000. Desde la perspectiva de IECI teniendo que adaptar sus prácticas internas de acuerdo con los pedidos de cada cliente. Desde la perspectiva de los clientes, teniendo que verificar las prácticas de gestión de su proveedor. La ISO establece una línea base que facilita los acuerdos y mecanismos de gestión entre proveedores y clientes de TI. Como contrapartida de este marco base la gestión interna se simplifica y agiliza.

**Pregunta: ¿Qué ventajas ofrece una empresa certificada frente a otra que no lo está?**

Sin dudarlo, muchas. Fundamentalmente no han inventado su propia rueda sino que

inteligentemente han elegido y adoptado prácticas consensuadas por una comunidad internacional de expertos, profesionales y clientes y se someten regularmente a una verificación independiente.

Esto como dije antes, nos da una línea base estándar de gestión que me asegura que determinados temas relativos a los procesos no es necesario discutirlos al detalle porque ya están acordados de antemano. Así entonces, clientes y proveedores podemos partir de esa base y hacer un mejor uso de nuestras energías en encontrar mejores sinergias entre ambas empresas.

**Pregunta: ¿Cómo cree que itSMF puede apoyar aún más al esquema de ISO 20000?**

El itSMF debe mantenerse como referencia en el tema ante los organismos de gobierno, las empresas privadas y las certificadoras, sea a través de entrevistas, eventos específicos, webinars y publicidad.

A través del GT ISO 20000 y de la actividad de sus miembros, continuar apoyando la evolución de la norma, la difusión de la misma y sus actualizaciones.

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

Casos prácticos, poner en un contexto actual empresarial la teoría, ayudando a fortalecer el criterio de valor al negocio y a cada uno de los diferentes tipos de stakeholders.

Tenemos que ser muy precisos con los conceptos, pero tan precisos o más aún con la utilidad que esos conceptos aplicados en la práctica aportan a las organizaciones en su entorno.

Insistir hasta el cansancio que no se trata de adoptar ITIL, de certificar ISO 20000, de adoptar un framework de control como Cobit, sino de lograr una transformación en la organización que permita una gestión coordinada de extremo a extremo, que las actitudes de las personas y sobre todo de los líderes de los equipos involucrados son fundamentales para lograr una cultura de servicios.

**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?**

Quizá lo primero sería entender de qué forma gestionas, que resultados obtienes y si estás conforme o hay cosas que te duelen, riesgos que te cuesta asumir por el nivel de incertidumbre a la hora de tener datos objetivos de la eficacia de la gestión...

Porque si no te lo has planteado aún ... o vienes de otro planeta, o tu y tu equipo sois fenomenales ... ja ja ja

Te has preguntando cuanto tiempo pierde tu equipo en gestionar y llevar a cabo tareas de rutina? Inventando la rueda cada vez en lugar de establecer criterios comunes y estandarizados de tratamiento de los "pedidos o eventos" (eventos que se generan a partir de las herramientas de monitorización, incidencias, cambios, pedidos en general, la mayoría triviales).

Reaccionáis rápido a los cambios que requiere el negocio sin generar interrupciones al servicio por las incidencias causadas por cambios mal gestionados?

Has evaluado y te sientes seguro que la capacidad y disponibilidad de tus servicios responden siempre a las necesidades del negocio?

Si como respuesta estas reflexiones me dices que no ves inconvenientes y que sientes que todo marcha sobre rieles ... aún así te pediría que fueras hasta el final de las vías y te aseguraras que la información que recibes de cómo funcionan las cosas, refleja en forma ajustada lo que en realidad ocurre.

Seguiré sin dejarte en paz si me respondes que si,... pues entonces te pediré que me muestres de qué forma te enteras de la calidad y percepción del servicio que prestáis tienen vuestros usuarios y clientes.

Si no te he pillado, es que sois muy buenos, o los únicos por ahora en vuestro sector ... hasta tanto otros lo hagan mejor que tu ... y ahí ya será tarde para plantearte mejorar.

Adoptar buenas prácticas, prácticas reconocidas y validadas por el mercado mundial, te pone en línea base con el resto del mundo! Adoptarlas significa que sigues criterios validables y validados, que partes de una base sólida y reconocida por los beneficios que aporta en su ámbito de actuación, así que de ahí en más todo lo que hagas permitirá que vuestras energías se empleen en mejorar a partir de esa base y lograr una diferenciación objetiva.

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

Dónde estaremos en el 2020? ... Seguramente habrá algo más de automatización en áreas críticas como Release & Deployment Management, a lo mejor Cloud Computing y virtualización permitirán aprovisionamientos dinámicos y orquestaciones de servicios que hoy resultan más complejas, quizá SOA esté para entonces más difundido, y a lo mejor tenemos más cajas con diferentes modelos de "Lego" para armar servicios.

Pero aún con más automatización y mejores posibilidades de diseñar servicios, la gestión deberá estar a la altura.

Siempre orientada por el valor, el coste/coste beneficio, evitando lo inútil y privilegiando la efectividad y eficacia más que nunca.

Seguramente nuestras prácticas se ajustarán, pero siempre será necesario trabajar con la visión de conjunto, de extremo a extremo, sacando el mejor provecho de la inversión en TI, analizando lo que realmente se entrega y que reciben nuestros clientes y usuarios: allí estaremos como siempre, los profesionales del ITSM, con la versión ITIL 2020 ... o la que nuestra comunidad de profesionales, usuarios y clientes a través del itSMF haya hecho evolucionar.

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

Me pones en un aprieto, porque siempre ordeno mis favoritos ... y luego generalmente lo que hago es escribir rápidamente el concepto en el buscador y ya! Sazám! Ahí está! ... ja ja ja

Pero ahora para responder mejor ... bueno, suelo tener varias pestañas abiertas con diferentes debates en español (ITSM en Español) y en inglés, con temas sobre la gestión de servicios, cloud computing, continuous delivery. Luego sobre negocios, emprendimientos y el estado del arte en TI.

Te diría que el "top five" lo conforman

1. ITSM en Español.
2. El feed constante de Linked in y otros grupos.
3. Twitter.
4. Comunidad CIO.
5. Periódicos en español y en inglés y medios especializados en negocios, TI y otros temas a través de las aplicaciones "Pulse" y "Flipboard" de mi iPhone.

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

Una charla distendida con un amigo "gin tonic" mediante ...

El mar ... y en especial vuestras costas en Cádiz ... tapeo con amigos en esa ciudad con gente con tanto arte que es Sevilla.

Aquí en Buenos Aires, cervezas en un pub estilo inglés, o en Puerto Madero mirando al embarcadero.

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

La actitud. Sin duda.

Puede haber mucho conocimiento, compromisos renovados, pero sin una actitud clara hacia el equipo, una actitud genuina hacia el funcionamiento en equipo ... todo lo demás se torna más difícil.

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

Uno que me muestre el cuadro de mandos y las alertas en mi iPhone ... ja ja ja

No sé si se puede hablar de un software a la medida de un cliente que quiere adoptar ITIL. En todo caso hay problemáticas diferentes en cada cliente, integraciones necesarias con otros productos, necesidades de automatizar o de conectarse con herramientas de automatización ... etc.

Sin duda y a estas alturas debiera estar concebido para usar desde la web como mínimo con los niveles de interacción que permite la web 2.0. Debiera tener la plasticidad necesaria para adaptarse cuando sea necesario pero a la vez cierta estructura básica que respete los procesos definidos inspirados en ITIL.

Una CMDB / Catálogo de Servicios que me permita entender realmente qué servicios estoy brindando y cada componente que lo permite.

Pero sin duda la clave está en que no solo se pueda registrar la información sino mostrarla visualmente en forma adecuada para cada nivel de audiencia.

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

Si, la verdad es que mientras dirigí la consultora ITSM en Madrid ocurrían muchas cosas todos los días, a cada momento.

Las anécdotas mas "simpáticas" a posteriori sobre todo, suelen ser las que tienen que ver con las paradojas de la comunicación ... ;)

Recuerdo una vez que le pasé las directivas para una propuesta de cambio organizacional necesaria para un programa ITSM a uno de mis colaboradores para que le diera forma y el cierre final.

Escribí comentarios que debían ser solo de "circulación interna" para ayudar en la elaboración del documento. Comentarios que puedes hacer en casa con tu familia...

Al revisar la presentación por algún motivo (modalidad de visualización) y presa de las prisas, me pareció que el documento estaba bien y lo envié.

El representante del cliente me llamó al día siguiente, comentándome sus impresiones acerca de los comentarios "de circulación interna" que seguían presentes en el documento! Afortunadamente, una persona muy animada y ocurrente, luego de hacerse el duro por un rato rebatiéndome algunos conceptos, aflojó y demostró haberse tomado a broma mucho de ello y sobre todo el disfrute de haberle permitido ese momento en que la pasó fenomenal metiéndose conmigo.

Luego que lo pasas, resulta muy divertido ... ja ja ja.

**Pregunta: Juan José, actualmente lideras o participas en algún proyecto que te**



**apasionado, relativo a ese Gobierno y Gestión del Servicio. ¿Qué nos podrías contar de él?**

OLX.com es una empresa C2C (consumidor a consumidor) basada en Internet como canal para que la gente publique sus anuncios de compra/venta en forma gratuita.

El éxito exponencial que ha tenido llegando a tener presencia en 93 países, con preponderancia significativa sobre sus competidores en mercados en pleno crecimiento y los niveles de crecimiento de la Internet "móvil" avalado todo esto por la apuesta por un crecimiento similar y acelerado en los próximos años ponen por delante desafíos de crecimiento y gestión de los servicios.

Hacer gestión de servicios en una empresa que está en permanente crecimiento, que además debe responder rápidamente cambiando y mutando de acuerdo con su evolución y la evolución de un mercado en plena transformación es realmente apasionante.

Gente muy joven, mucha efervescencia y entusiasmo y similar avidez por el coaching y mejora en la gestión, crean un marco propicio para diseñar y poner en funcionamiento un sistema de gestión de servicios "Lean", pero a la vez estructurado para dar soporte a los continuos cambios, orientado siempre por el valor que obtienen los involucrados.

Tanto los directivos como los equipos son formidables por lo que promete ser un camino apasionante. Hace poco que estamos trabajando juntos, pero ya hemos logrado plantar las semillas "ITILicas" y logrado los primeros acuerdos sobre los objetivos y transformaciones "necesarias" y "alcanzables".

Estamos comenzando el camino con la definición de la CMDB y Catálogo de Servicios y los procesos más críticos para este momento: Cambios, Gestión de la Configuración y Activos y Gestión de Versiones y Despliegues.

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

Muchísimo! El ser parte de una comunidad activa y productiva que reúne a gente muy valiosa por su conocimiento y experiencia y por su vocación de compartir y debatir sobre ese conocimiento y experiencia

Estas características que debieran ser comunes a todos los grupos profesionales, pero que se dan muy especialmente en el itSMF

España representan un valor diferencial tanto para los profesionales a los que da la posibilidad de actualizarse y evolucionar, pero muy especialmente para las empresas hacia las que fluyen estos conocimientos y experiencias y sobre todo que se enriquecen con prácticas ya probadas y validadas en la comunidad que permiten ganar tiempo, optimizar las iniciativas y sitúan a la empresa en un contexto actual.

**ENTREVISTAS ESCRITAS DEL BOLEITIL:**



Juan José Figueiras es Gerente de Gestión de Servicios TI en OLX.com. Profesional de TI con trayectoria internacional en Dirección de Proyectos de Sistemas de Información y en optimización de servicios al negocio, a través de diferentes organizaciones colaborando con empresas como Informática El Corte Inglés, Ibermática y Globant entre otras. Panelista y docente universitario, ITIL Expert, evangelizador y formador en Gestión de Servicios, miembro del Comité de Estándares, de los GT Cloud Computing y GT Difusión ISO 20000 y del Comité Coordinador de las Jornadas de Excelencia Virtuales del itSMF de España..