

< Productos, soluciones y servicios >

➔ **Protección de Datos: Una nueva línea de negocio en un mercado en auge**

El asesoramiento sobre protección de datos personales abre, hoy, un campo de trabajo de imparable crecimiento en el que SERIKAT apuesta por desarrollar una línea de actividad protagonista. Tenemos muy claro que SERIKAT, además de su amplia experiencia en el área de Consultoría, puede ofrecer al mercado, como valor añadido y diferenciador, la experiencia demostrada en la definición de metodologías innovadoras y específicas de trabajo que nos han permitido abordar, en nuestro próximo pasado, nuevas áreas de negocio con brillante desarrollo, como en los casos de "Logística y Traslados", "Tratamiento Documental", "Centro de Atención a Usuarios", etc.

Son varias, y muy claras, las razones que explican el auge del mercado de consultoría sobre protección de datos personales:

- La obligatoriedad de su implementación, que alcanza a todas las empresas y profesionales.
- El estricto régimen de sanciones que aplica la Agencia de Protección de Datos en los casos de incumplimiento.
- Por último, la creciente sensibilización de los particulares, cada vez más conscientes de su derecho a la intimidad y de la forma de ejercerlo.

NORMATIVA LEGAL

La Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999 (LOPD), de 13 de diciembre y el Real Decreto 994/1999 de 11 de junio, Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, amén de otras normas de alcance sectorial y/o territorial, son las disposiciones básicas de obligado cumplimiento para todas las empresas, instituciones y profesionales y, en general, para todas las personas jurídicas o físicas que operen sobre ficheros de datos de carácter personal y que imponen el cumplimiento de una serie de obligaciones relativas a la recogida de datos, acceso, consentimiento, rectificación, creación de ficheros, alta en el Registro de la Agencia de Protección de Datos, etc.

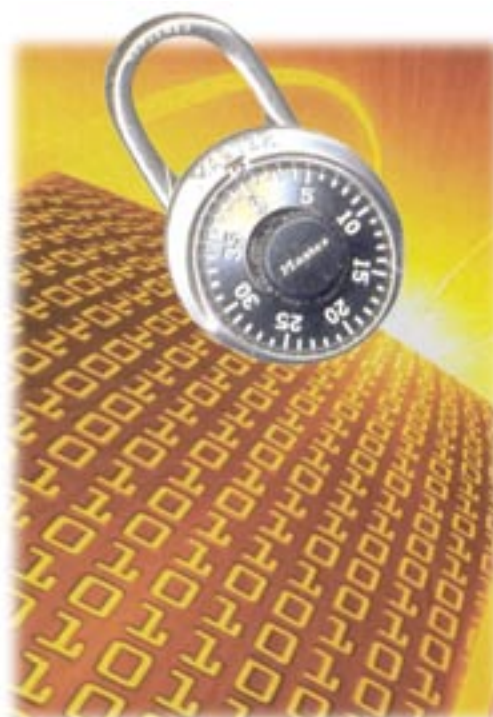
La Ley afecta a "los datos de carácter personal registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado" (art. 2.1), entendiendo por datos de carácter personal, de conformidad con las definiciones contenidas en el artículo 3, "cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables". Igualmente el término soporte físico habría que asimilarlo al de

"fichero" que en el referido artículo 3 se define como "todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso."

El campo de aplicación de la ley es, pues, amplísimo puesto que prácticamente el 100% de las instituciones, empresas y profesionales manejan datos de carácter personal en el desarrollo de su actividad. Piénsese, por ejemplo, en un fichero de clientes ó de proveedores o en la relación de trabajadores de una empresa... Todos ellos son ficheros de datos personales afectados, por tanto, por la normativa de la Ley.

La LOPD establece tres niveles de seguridad, dependiendo de la naturaleza de la información tratada, para los cuales se adoptarán distintas medidas de seguridad: Básico/Medio/Alto.

También se tipifican una serie de sanciones para los encargados de tratamiento de ficheros que contengan datos de carácter personal, clasificadas en tres grupos, dependiendo del tipo de infracción cometida: leves, graves y muy graves. Estas sanciones son acumulables (normalmente no se comete una sola infracción).



Obligaciones legales

En resumen, la LOPD impone las siguientes obligaciones:

Registro y notificación de la existencia del fichero a la Agencia de Protección de Datos.

Cuando se recaban datos de carácter personal, se deben de cumplir los siguientes requisitos:

- Se requiere consentimiento inequívoco del afectado (dependerá del tipo de dato personal que se recoja).
- Deber de información: cuando se recaben los datos, hay obligación de informar de modo expreso, preciso e inequívoco de los siguientes datos:
 - De la existencia y finalidad del fichero
 - Del carácter obligatorio o facultativo de las respuestas que se plantean
 - De las consecuencias de la obtención y de la negativa a aportarlos
 - De la posibilidad de ejercitar el derecho de acceso, rectificación y cancelación
 - De la identidad y dirección del responsable del tratamiento
- Adopción de medidas de seguridad: reglamentariamente se regulan las medidas de seguridad que se deben adoptar en función del tipo de datos que se recaban.
- Obligaciones adicionales en caso de que nos encontremos ante cesiones de datos, acceso a los datos por cuenta de terceros, movimiento internacional de datos.

La apuesta de SERIKAT

Convencidos de que para realizar un asesoramiento profesional y completo en esta materia es preciso contemplar diferentes puntos de vista –gerenciales, técnicos, organizativos, jurídicos...-SERIKAT ha constituido, para abordar la nueva línea de actividad, un sólido equipo de profesionales integrado por consultores ,informáticos y abogados con formación en derecho informático .

SERIKAT esta plenamente capacitada , pues, tanto para realizar la consultoría del sistema de protección de datos de cualquier Empresa ú Organización – analizar los puntos débiles, diagnosticar los riesgos, recomendar las medidas más efectivas para corregir las deficiencias...- como para adecuarla a la normativa vigente en todo lo relacionado con la Ley de Protección de Datos de carácter Personal.



Sanciones

Infracción	Prescripción de la sanción	Sanción
LEVES	1 año	601,01 € hasta 60.101,21 €
GRAVES	2 años	60.101,21 € hasta 300.506,05 €
MUY GRAVES	3 años	300.506,05 € hasta 610.012,10 €

Niveles de Seguridad

Nivel-Datos
BÁSICO Datos de carácter personal. Pueden ser desde el DNI, firma manuscrita, imagen fotográfica incluida en un fichero, marcas físicas, lugar de nacimiento, etc...
MEDIO Datos relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales. Hacienda Pública. Servicios financieros. Prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito. Datos relativos al cumplimiento o no de obligaciones dinerarias. Datos suficientes para obtener una evaluación de la personalidad del individuo.
ALTO Datos relativos a: Ideología, religión, creencias, raza, salud, vida sexual. Datos recabados con fines policiales sin consentimiento del afectado.

➔ **C.A.U.: del "Call Center" al Centro Unificado de Atención y Soporte**

ÁMBITO DE APLICACIÓN

En la actual coyuntura económica, las organizaciones –tanto privadas como públicas–, cuyos resultados de negocio se ven ligados al uso de las Tecnologías de la Información (T.I.), están sometidas a una importante presión orientada a la reducción de costes, al aumento de la competitividad, a una creciente disminución de recursos propios y a una constante flexibilidad en la oferta de servicios, la cual se debe traducir en una perentoria capacidad de adaptación al cambio. Es en este contexto, complejo y cambiante, en el que debemos situar fenómenos tales como el incremento sustancial de equipamiento en informática distribuida (tecnológica y físicamente) y, como consecuencia, el de la complejidad de los Sistemas de Información (S.I.) de los cuáles dependen las organizaciones para alcanzar sus objetivos corporativos. Los departamentos responsables de la explotación de los S.I. dedican ingentes esfuerzos a la gestión y estructuración de los recursos tecnológicos y humanos que les son propios, con el objetivo ineludible de maximizar la calidad del servicio, apoyando al negocio de forma fiable y eficaz. Pero ¿cómo afrontar esta racionalización de alto impacto estratégico, derivada de los requerimientos y condicionantes expuestos, de cara al usuario-diente –tanto interno como externo–, a través de todos los eslabones de la cadena de valor? La respuesta a este interrogante está en un Centro de Atención a Usuarios (C.A.U.) concebido como un servicio integral y de firme valor añadido.

C.A.U.: EL MODELO DE GESTIÓN

En sentido estricto, un C.A.U. –en su aspecto más amplio, en cuanto a diversidad y cantidad de usuarios-dientes, un "call center"– debe entenderse como un servicio remoto, accesible mediante infraestructuras de comunicación heterogéneas (sistemas de telefonía, A.C.D., sistemas de fax, S.M.S., correo electrónico, etc.), cuyo objetivo primordial estriba en la diagnosis, solución y/o escalado de todas aquellas necesidades o problemas que se plantean a los usuarios de los S.I. corporativos o de herramientas informáticas propietarias.

Factores tales como la estructura corporativa de la organización en la que se inserta, los distintos perfiles de usuario y/o clientes destinatarios del servicio, la tipología y categorización del conjunto de elementos que conforman la instalación y el entorno de trabajo de los S.I., los grupos de soporte encargados de la resolución de incidencias, problemas y peticiones y su especialización en áreas concretas de conocimiento y, de forma sustancial, el conjunto de parámetros e indicadores de calidad que deben regir el funcionamiento del sistema –definidos mediante el Acuerdo de Nivel de Servicio (A.N.S.)–, son los que, tras un proceso de análisis previo, deben conducirnos a establecer un Modelo de Gestión adaptado a las necesidades y requerimientos de la organización responsable del servicio, y de los usuarios y clientes demandantes del mismo.

Este Modelo debe contemplar además otros aspectos fundamentales. Debe explicitar la constitución y componentes de los órganos de gestión, típicamente encarnados en Comités de Seguimiento, entre cuyas funcionalidades estará la verificación del cumplimiento del A.N.S. –el A.N.S. determina los grados de compromiso de los perfiles profesionales inherentes al C.A.U. y puede involucrar también a los grupos de soporte implicados en la resolución de incidencias–, así como las acciones de mejora que permitan redefinirlo, enfocándolo

hacia la consecución de mayores niveles de calidad. También debe tener en cuenta los flujos de actividad, el work-flow de la organización, entre los distintos grupos técnicos y funcionales, los diferentes departamentos implicados, los grupos de soporte, los usuarios y en general todos los agentes activos o pasivos que intervienen en el desarrollo del servicio. Estas consideraciones, junto con aquellas derivadas de los procesos de diagnóstico y solución, permitirán incluir en nuestro Modelo el conjunto de procedimientos de actuación que, partiendo de la necesidad inicial del usuario de los S.I. como punto desencadenante, identifiquen y conduzcan el abanico de acciones operativas que permitan dar cobertura a esa necesidad. El C.A.U. se convierte así en el centro neurálgico de la atención y soporte al usuario-diente, es decir, en el punto focal en el que se apoya el proceso de negocio de atención a los usuarios.

La implantación de un C.A.U. basado en el Modelo de Gestión no debe olvidar otros condicionantes de relevancia que afectan drásticamente a su rendimiento y mejora: nivel de estandarización de la infraestructura tecnológica (software corporativo, equipos de usuario, infraestructura y gestión de red, sistemas de monitorización remota, ingeniería de sistemas, etc.); acuerdos de servicio con proveedores externos (reparaciones, suministros, tramitación de garantías, mantenimientos hardware y software, I.S.P.s, operadores de telecomunicaciones, grupos de soporte en régimen de outsourcing); perfiles profesionales y especialización de los técnicos internos; procedimientos administrativos de la organización; capacidad de stock y almacenaje; en definitiva, todos aquellos aspectos que, de una u otra forma, constituyen elementos de referencia a la hora de maximizar la calidad de nuestros objetivos.

Por supuesto, los S.I. y las infraestructuras puestas a disposición del propio C.A.U. merecen, por su importancia, un capítulo específico. De ellos dependerá, en buena medida, el éxito de las estrategias propuestas.

LOS S.I. Y EL C.A.U.

La correcta modelización de los S.I. del C.A.U. permitirá llevar a cabo una gestión eficiente desde el punto de vista operativo. Este modelo debe ajustarse, en la mayor medida posible, a los procedimientos y procesos detectados en el análisis de situación previo a la implantación: los flujos de trabajo, los grupos de escalado de incidencias, los diferentes estados (generada, comunicada, asignada a un grupo de soporte o mantenimiento o a un recurso específico, solucionada, etc.) en los que pueden encontrarse las mismas, las diversas acciones posibles en función del estado actual de la necesidad o problema comunicado, la categorización, etc., son elementos cuya incorporación a los S.I. posibilitará la realización de exhaustivos controles de calidad que aporten mecanismos de medida y cuadros de mando con indicadores de servicio fiables y útiles para facilitar la toma de decisiones.

C.A.U.: RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS

Obviamente, los recursos técnicos deben estar puestos al servicio de los modelos y debe garantizarse su adecuación a los mismos. Como se ha citado más arriba, los propios sistemas de acceso al C.A.U. son fundamentales. Sistemas A.C.D. (Automatic Call Distribution) que permiten distribuir llamadas entrantes a diferentes grupos de atención

<Productos, soluciones y servicios>

permitiendo al usuario acceder al soporte telefónico más adecuado en el menor tiempo posible, y proporcionado además información en tiempo real e histórica para el seguimiento de la productividad y de los índices de calidad, presentan un alto interés en entornos C.A.U.. Lo mismo cabe decir de los servicios C.T.I. (Computer Telephony Integration), herramientas que integran las funciones telefónicas en aplicaciones informáticas.

Sin embargo, las herramientas fundamentales de los entornos C.A.U. son los sistemas de "work-flow" que implementan la automatización de los procesos, procedimientos y circuitos de trabajo definidos, al tiempo que ofrecen métodos de control, seguimiento y gestión: los "help-desk" de Gestión de Incidencias. Estos sistemas pueden incluir o no otras herramientas básicas en el proceso de atención al usuario:

las encargadas de la Gestión de la Configuración (gestión del inventario de la instalación tanto hardware como software) y las Bases de Datos de Conocimiento (B.D.C.) que compendian el conjunto de soluciones estándar a problemas conocidos, soluciones accesibles en cualquier estado del proceso de atención al usuario.

Finalmente, se debe hacer hincapié en la importancia de la especialización profesional de los distintos grupos de atención. De ello se derivará la correcta resolución de incidencias en calidad y cantidad, así como su correcta categorización, escalado a los distintos grupos de soporte y seguimiento. Una adecuada elección de los perfiles profesionales según áreas de conocimiento, en consonancia con el universo posible de problemas o consultas, redundará beneficiosamente en el proceso de negocio y en el cumplimiento del A.N.S..

FUNDAMENTOS BÁSICOS Y VALOR AÑADIDO

A tenor de lo descrito pueden citarse una serie de puntos que definen los aspectos básicos que deben configurar la implantación de un C.A.U.:

- Centralización: punto único de contacto con los usuarios desde el que se gestionan todas las problemáticas derivadas de la utilización de los S.I. y se coordinan los grupos de soporte y los procesos implicados en la resolución de esas problemáticas.
- Registro: categorización y normalización de los problemas, peticiones e incidencias y registro de las actuaciones y soluciones aportadas que permitan una valoración sistemática del conjunto de la actividad.
- A.N.S.: conjunto de indicadores que posibilitarán la medición y análisis de los resultados obtenidos y el establecimiento del conjunto de objetivos a alcanzar mediante procesos de mejora.
- Help-Desk: diseño o adopción de una herramienta de gestión de incidencias que contemple el conjunto de procesos y procedimientos

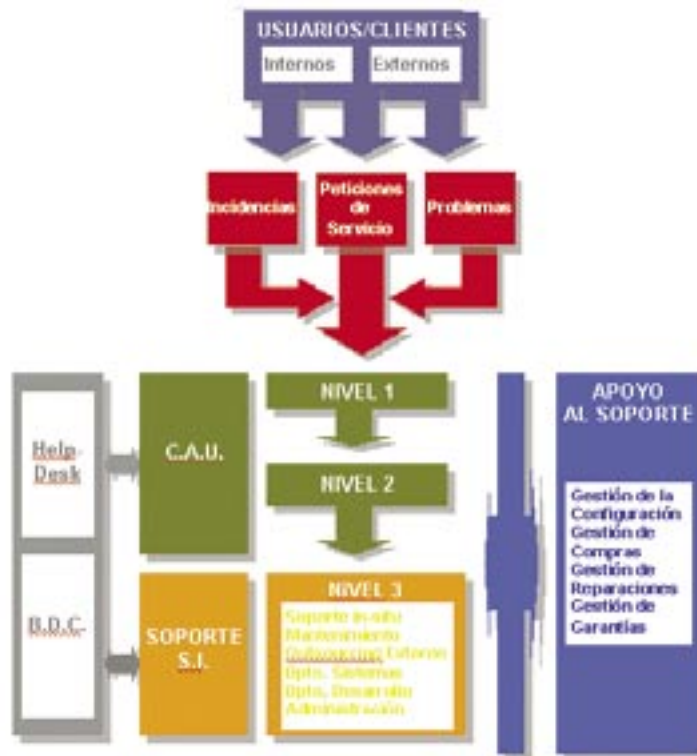
presentes en la organización.

- Especialización de perfiles: racionalización de los recursos humanos y de las distintas áreas de atención implicadas.
- Mejora continua: planes de mejora que afecten al conjunto de todos los departamentos implicados en la prestación del servicio.

La implantación del C.A.U., basada en los pilares básicos que se han descrito, proporcionará un importante conjunto de valores añadidos. Debe tenerse en cuenta que el proceso de consolidación del servicio supone una evolución progresiva a medio plazo a partir del cual será posible evaluar las mejoras directas e indirectas obtenidas:

- Toma de decisiones estratégicas en función del análisis de los indicadores C.A.U. (formación de usuarios, planes de estandarización de la plataforma tecnológica, despliegue de mantenimientos correctivos, preventivos y evolutivos, etc.).
- Liberación de recursos internos cualificados para su dedicación a desarrollos estratégicos y de gestión.
- Flexibilidad en los equipos de trabajo adaptándolos a las necesidades registradas.
- Despersonalización del servicio de soporte mediante la procedimentación de los problemas e incidencias.
- Reducción de costes, esencialmente del T.C.O. (Coste Total de Propiedad) gracias a la racionalización de recursos.
- Mejoras en la gestión económica al facilitar la imputación de costes por departamento o área.
- Aumento de la productividad gracias al establecimiento de

procedimientos y estándares y al aumento de la eficiencia de las intervenciones sobre el usuario final.



SERIKAT: NUESTRO MODELO DE SERVICIO

SERIKAT viene ofreciendo servicios de C.A.U. y Soporte en régimen de outsourcing desde hace varios años a clientes con dimensiones y características variadas. Entre nuestros clientes se encuentran grandes organizaciones (AENA-Aeropuerto de Barcelona, LANTIK, Oficina Española de Patentes y Marcas, C.C.A.S.A.) con elevado número de usuarios. Durante estos años, la experiencia adquirida en colaboración con los clientes nos ha permitido desarrollar un modelo de servicio que va más allá del C.A.U. entendido en sentido tradicional. Este modelo pretende la definición de las relaciones y procedimientos de todas las áreas que se ven afectadas por la prestación de un servicio de soporte integral y profesional: el "Centro Unificado de Atención y Soporte". El esquema contempla la existencia de 3 Niveles funcionales y una serie de Servicios de Apoyo al Soporte:

Nivel 1 (C.A.U. Básico): perteneciente al ámbito de atención remota, su nivel de competencia se centra en consultas e incidencias de nivel

<Productos, soluciones y servicios>

general, tanto hardware como software, no necesitadas de atención especializada, o recogidas en la B.D.C. y por tanto resolubles de forma inmediata.

Nivel 2 (C.A.U. Especializado): también mediante atención remota (comunicación telefónica, sistemas de control remoto, etc.) resolverá aquellas incidencias que le hayan sido escaladas desde el Nivel 1 por exceder de su ámbito de conocimientos. Su nivel competencial requerirá mayor especialización en distintas áreas de conocimiento.

Nivel 3 (Soporte de S.I.): este nivel asumirá la resolución de todas aquellas incidencias, peticiones, problemas, requerimientos de usuario, mantenimientos, actualización de la plataforma tecnológica hardware y software, etc, que, por no estar recogidas en la B.D.C., requerirá atención in-situ y/o necesitará cobertura de carácter especializado, no hayan podido ser resueltas en el Nivel 2.

Alrededor e íntimamente relacionados con estos niveles funcionales existen una serie de servicios cuyos procesos se encuentran claramente imbricados con las actuaciones de soporte (Servicios de Apoyo al Soporte), especialmente en el entorno del Nivel 3, y cuya importancia es fundamental en la gestión de los departamentos de S.I..

- **Gestión de la Configuración:** supone la permanente actualización y gestión de los S.I. encargados del inventariado, localización, características, etc. de la plataforma hardware y software de la instalación. Esta función es realizada tanto por los Niveles 1 y 2, como por el Nivel 3 del modelo, mediante procedimientos de identificación y verificación durante la generación y resolución de las incidencias.

- **Gestión de la B.D.C.:** esta función permitirá la permanente puesta al día de conjuntos de soluciones-tipo, posibilitando la resolución eficaz de aquellos problemas, incidencias y/o tareas de carácter repetitivo y general. La importancia de esta B.D.C. se evidencia de forma sustancial durante la actividad de los Niveles de C.A.U. y de Soporte presencial.

- **Gestión de Stocks:** permite la gestión de los equipamientos en stock, realizando el control de entradas y salidas, control de calidad de los suministros, recepción y almacenamiento, así como la detección de necesidades de aprovisionamiento que garanticen las tareas de mantenimiento y renovación de la plataforma. Esta función tiene además íntima relación con la Gestión de la Configuración.

- **Gestión de Compras:** la función de aprovisionamiento y adquisiciones constituye normalmente un procedimiento administrativo sin conexión con los procedimientos de soporte y atención al usuario, sin embargo su relación con las funciones de Gestión de la Configuración y Gestión de Stocks es evidente y debe ser tenida en cuenta en el

diseño del servicio integral.

- **Gestión de Reparaciones y Garantías:** las labores de mantenimiento correctivo incluyen la gestión de los elementos afectados por reparaciones y la tramitación de garantías con proveedores externos. El control de estos procedimientos garantiza mejores tiempos de respuesta en la atención al usuario y una mayor efectividad en el tratamiento del inmovilizado hardware.

Este modelo y su correcta aplicación nos permitirá proporcionar la cobertura y prestación de servicio adecuados a los requerimientos del cliente y ofertar servicios de outsourcing integral en este ámbito de negocio.

IR MÁS ALLÁ: EL MARCO DE PROCESOS I.T.I.L.

I.T.I.L (Information Technology Infrastructure Library) es un marco de procesos que proporciona un conjunto de prácticas, universalmente aceptadas, cuyo origen

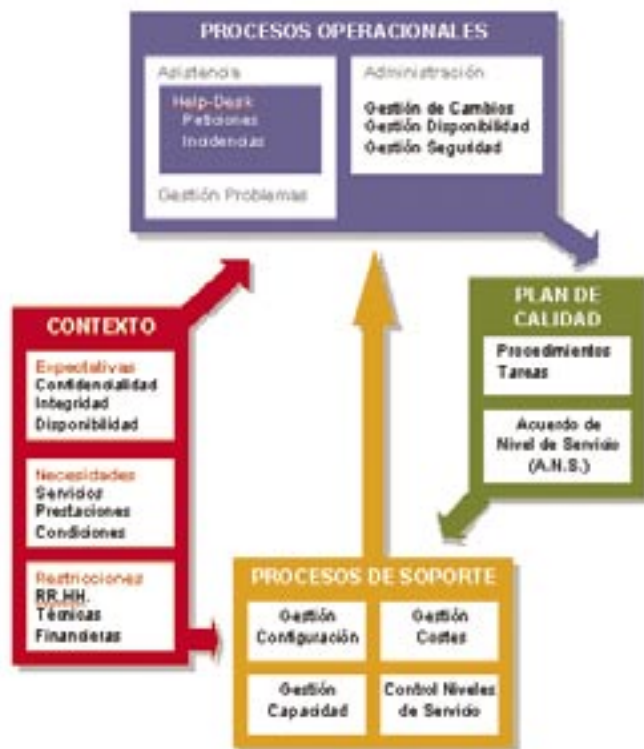
está en el reconocimiento de la importancia de las tecnologías de la información en los resultados de negocio de las empresas. I.T.I.L. pretende la aplicación de estas prácticas en la Gestión de Servicios de T.I. de forma sistemática y coherente. El planteamiento se fundamenta en la calidad de servicio y en el desarrollo eficaz de los procesos. Los beneficios obtenidos de los procesos de Prestación de Servicio garantizan la coordinación y consecución de los objetivos de negocio. Los departamentos de S.I. deben sistematizar las actividades a ejecutar, los procesos de negocio y los indicadores de análisis, para cumplir con los A.N.S. establecidos. La aplicación del estándar I.T.I.L. es fundamental en esta sistematización.

Los procesos de Gestión de Servicios constituyen la base de I.T.I.L. y se dividen en dos áreas: el Soporte a los Servicios concentrado

en las actividades cotidianas y en dar soporte a los servicios de T.I. y la Prestación de Servicios orientada a la planificación a largo plazo. El Soporte a los Servicios constituye nuestra área de interés en cuanto que engloba las funciones y conceptos objeto de este artículo comprendiendo los siguientes aspectos:

- Service-Desk o Help-Desk
- Gestión de la Configuración
- Gestión de Incidencias
- Gestión de Cambios
- Gestión de Problemas
- Gestión de Versiones

La adopción del estándar I.T.I.L. debe constituir un objetivo estratégico de nuestro futuro Modelo de Servicio permitiéndonos la mejora de nuestra propuesta y dando satisfacción anticipada a los requerimientos de nuestros clientes.



Modelo del Marco de Procesos I.T.I.L.