



Marcos de Pedro
CEO para Europa de Neoris

[El cuerpo TIC ha liderado y hecho posible el cambio impulsado por las nuevas tecnologías en la AAPP]

Neoris, empresa mexicana subsidiaria de GEMEX, cuyo negocio se centra en ofrecer servicios globales de consultoría en TI y negocios, especializada en outsourcing en modelo *Nearshore*, ha llegado a España con fuerza para lograr el reconocimiento que ya tiene en mercados como el americano o el asiático. Su CEO para Europa, Marcos de Pedro, responde a las preguntas que Boletic le plantea.

Neoris es una empresa de reciente implantación en España, ¿nos podría hacer una breve presentación de la compañía?

Neoris es la compañía más grande en consultoría de TI e integración de sistemas en México y la segunda en Latinoamérica. Ofrecemos servicios de integración de sistemas, desarrollo de aplicaciones a la medida, consultoría en TI, y desarrollo y soporte de software. La compañía es proveedor líder de *Nearshore Outsourcing*, utilizando un Modelo de Gestión Global y seis centros de desarrollo de software a nivel mundial. En 2007, Neoris quedó clasificada dentro del listado *Global Services 100* como uno de los 5 proveedores de servicios de tecnologías de la información con mejores resultados. Con sede princi-



pal en Miami, Florida (USA), tiene operaciones en EE.UU., Europa, Latinoamérica, África y el Medio Oriente.

¿Qué servicios ofrece a la Administración Pública?

NEORIS dispone de un portafolio específico de AAPP consistente en un conjunto acotado de servicios de muy alto valor añadido en áreas muy novedosas, de esta forma disponemos de tres líneas de especialización:

1. Servicios de logística, movilidad y sistemas de información geográfica

- Planificación de operaciones
- Desarrollo de soluciones móviles
- Sistemas de control de flotas y control operativo
- Sistemas de información geográfica (GIS)

2. Servicios de tramitación

- BPM
- Gestores documentales
- Portales
- SOA

3. Servicios para áreas de sistemas

- Servicios de TESTING de aplicaciones (ISTQB)
- Servicios de monitorización de aplicaciones
- Servicios de Gobierno IT

Este portafolio de servicios tiene una orientación eminentemente práctica, de forma que disponemos de experiencias reales en clientes tanto públicos como privados, que nos permite aportar un conocimiento real a la hora de resolver sus necesidades.

¿Qué referencias nos podría dar de trabajos emblemáticos realizados en otros países para la Administración Pública?

Portal corporativo de la Agencia Estatal Brasileña de Bibliotecas

Desafíos

- * Mejorar el proceso de publicación y divulgación de las acciones de la agencia en sus áreas de actuación;
- * Reducir el tiempo de publicación de documentos y de respuesta a las solicitudes de los usuarios de servicios

de telecomunicaciones;

- * Facilitar los procesos de colaboración existentes en la organización y su cadena de relaciones;

- * Establecer un canal directo con la sociedad, minimizando la participación de intermediarios;

- * Alinear a sus empleados con los objetivos y metas de la organización;

- * Brindar información clara y orientada a cada segmento de público específico.

Soluciones

- * Desarrollo de un Portal Corporativo englobando la Internet, Intranet y Extranet, que incluye las siguientes funcionalidades:

- * Herramienta de gestión y disseminación de contenido y documentos, automatizando los procesos de publicación y administración del sitio de web, de forma descentralizada y con colaboración de diversas partes;

- * Integración del portal a los servicios online ofrecidos por la agencia;

- * Categorización y organización eficiente de la información (navegación y contenidos segmentados).

Beneficios

- * Gestión más eficiente de la información (ingreso, relación, archivo y consulta);

- * Transparencia de sus actos, con una participación efectiva del público en las decisiones y definición de las telecomunicaciones en Brasil, con un registro eficiente de las manifestaciones, consultas y solicitudes enviadas electrónicamente;

- * Participación intensa de los empleados en la publicación de documentos de la organización y en la respuesta a las preguntas e información enviada por los usuarios.

Sistema de Autorización de Juegos de Azar y Sorteos para la Secretaría del Interior de México

Desafíos

- * Las solicitudes se procesaban manualmente.

- * Varias copias de documentos se localizaban en diversas oficinas del departamento. Los encargados de tomar las decisiones en el departa-

mento, dependían de otros empleados involucrados en el proceso para localizar y recuperar la documentación, lo que causaba atrasos innecesarios.

- * El departamento quería mejorar el acceso a los documentos y al mismo tiempo mantener óptimos niveles de seguridad.

- * La solución a ser provista necesitaba aumentar la visibilidad de las actividades del departamento para que fuera fácil para una agencia externa realizar una auditoría.

- * Los procesos operacionales no estaban estandarizados.

Soluciones

- * Se estandarizaron y definieron los procesos.

- * Desarrollo e implementación de un sistema de Juegos y Sorteos, que ofrece soporte a los ciudadanos y organizaciones (front office) así como al personal administrativo interno (back office).

Beneficios

- * Los ciudadanos y las organizaciones pueden iniciar el proceso de solicitud online.

- * Cada documento, sea captado digitalmente o en forma electrónica, es registrado en cada punto del proceso de solicitud, facilitando el seguimiento de los artículos pendientes y la verificación de la situación de cada solicitud.

- * Los empleados del departamento ahora cuentan con un único punto de acceso a los legajos de los solicitantes.

- * El personal posee acceso personalizado a la información, basado en las atribuciones del empleado para desarrollar tareas específicas.

- * La solución estableció un ambiente de mayor colaboración

Ya tienen contratos con la AAPP Española, ¿podría hablarnos de ellos?

Si. Entre algunos de ellos podemos citar:

Junta de Castilla y León

- MORECA (Caza y Pesca, movilidad,





Las Administraciones Públicas son un cliente muy particular, ya que deben ofrecer servicios de calidad, con una inmediatez y proximidad a la sociedad cada vez mayor, tal como se establece en la Ley de Acceso Electrónico

- GIS y back-end)
- 2. Inspección de máquinas recreativas y de juego
- 3. Solicitud de ayudas medioambientales
- 4. Solicitud participación en actividades juveniles
- 5. Implantación de ITIL (Libro Blanco)

Generalitat Valenciana

- 1. Toma de citas de la biodiversidad y en las microrreservas mediante el uso de movilidad

Comunidad de Madrid

- 1. Movilización de las actividades relacionadas con:
 - a. Control mediante de la fauna electrocutada
 - b. Aprovechamientos
 - c. Cortas
 - d. Denuncias

Abogacía General del Estado

¿Qué le parece que la AAPP Española valora más a la hora de contratar servicios?

Las Administraciones Públicas son un cliente muy particular, ya que deben ofrecer servicios de calidad, con una inmediatez y proximidad a la sociedad cada vez mayor, tal como se establece en la Ley de Acceso Electrónico, mientras que, por otra parte, deben trabajar dentro de un marco normativo de gestión de recursos y contratación de bienes y servicios que, en su afán garantista, establece una cierta rigidez a la hora de reaccionar frente al entorno cambiante que suponen las nuevas tecnologías.

En este sentido, y dando por sentado que siempre se va a valorar la capacidad técnica de las empresas que acuden a los procedimientos concursales, las Administraciones Públicas tienden a valorar la capacidad de una compañía para comprender y adaptarse a su filosofía de trabajo. Esto supone que debemos saber conjugar la obligatoria adaptación a los pasos y tiempos marcados por la Ley de Contratos pero, a la vez, ser suficientemente flexibles y ágiles como para responder en plazos cada

vez más ajustados y frente a requerimientos que muchas veces varían en función de consideraciones de oportunidad.

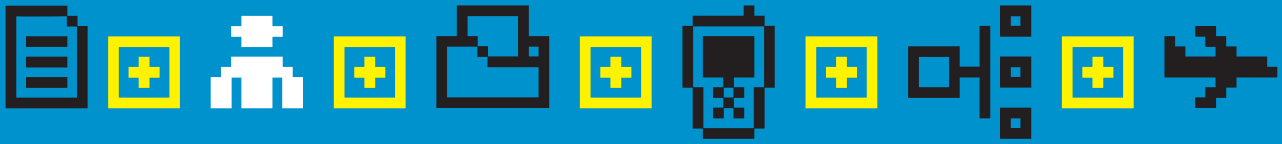
En este sentido, también es importante disponer de un equipo que sepa comprender las particularidades del procedimiento administrativo, que siempre subyace a todos los trabajos que se realizan para las AAPP. Nuestros técnicos y consultores deben compartir un lenguaje y unos conceptos comunes con el de los usuarios con los que van a trabajar ya que, al fin y al cabo, van a ser parte fundamental del trabajo y, finalmente, clave del éxito de cualquier proyecto.

¿Cuál es su opinión sobre las últimas iniciativas que el Gobierno ha impulsado para colocar a nuestro país en un lugar destacado en materia de SI, tales como la reciente Ley de Acceso Electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas?

Como señala la nueva ley de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, "...una administración a la altura de los tiempos en que actúa tiene que acompañar y promover en beneficio de los ciudadanos el uso de las comunicaciones electrónicas..." y con respecto a los ciudadanos, continúa diciendo: "Estos han de ser los primeros y principales beneficiarios del salto, impensable hace sólo unas décadas, que se ha producido en el campo de la tecnología de la información y las comunicaciones electrónicas. Al servicio, pues, del ciudadano la Administración queda obligada a transformarse en una administración electrónica regida por el principio de eficacia que proclama el artículo 103 de nuestra Constitución."

Para llegar a hacer realidad la llamada "Sociedad de la Información", no sólo es necesaria la existencia de herramientas e instrumentos, que hoy en día son innumerables, más importante que las propias herra-





mientas o tecnologías, lo principal es la generalización de estas, su impulso, y en ello la Administración Pública juega un papel crucial.

Aunque es cierto que la Administración ha ido evolucionando en estos últimos años, y en algunos casos de forma admirable, es necesario eliminar la barrera existente entre el ciudadano y la Administración, reducir tiempo en los trámites, evitar desplazamientos innecesarios, y una serie de cuestiones que mejoren, en definitiva, los Servicios Públicos. En la "Sociedad de la Información" no es necesario desplazarse de la oficina o domicilio, hoy por hoy, las tecnologías de la Información y las comunicaciones hacen posible dicho acercamiento. Además podemos lograr que aquellos ciudadanos con cualquier tipo de problema de movilidad o de otra índole, puedan tener acceso a los servicios públicos de una forma más fácil. Con lo que se da un gran paso en la igualdad de condiciones entre todos los ciudadanos.

¿Cómo ve la labor que lleva a cabo el cuerpo de profesionales TIC en las AAPP?

Los profesionales TIC de las AAPP configuran un cuerpo homogéneo y profesionalizado que juega un papel fundamental en el desarrollo integral de nuestro país. Este colectivo TIC actúa posibilitando la conexión entre Administrador, Administrado y el entorno con una perspectiva amplia. No sólo son las manos que permiten cumplir con las tareas encargadas por nuestros gobernantes, sino que también, y fundamentalmente, aconsejan, asesoran y proponen estableciendo un vínculo entre lo deseable y lo realizable. Al mismo tiempo este colectivo, entendido en el literal británico de "civil servant", permite una continuidad de los servicios públicos con independencia de los cambios y vaivenes a los que está sujeto nuestro ordenamiento político.

Son estos profesionales los que

están consiguiendo que dejen de estar vigentes las palabras de Mariano José de Larra "vuelva usted mañana" para convertir la relación entre las AAPP y los ciudadanos en un servicio disponible en cualquier geografía, en cualquier momento del año. En definitiva, es el colectivo que lidera y hace posible el cambio en el servicio que han supuesto las TICs.

¿Cuál cree que debe ser el modelo a seguir por parte del estado para fortalecer la iniciativa privada en materia TIC?

Si bien el Estado viene tomando medidas en este sentido desde hace tiempo mediante los diferentes planes de apoyo al desarrollo de las TIC como, por ejemplo, el vigente Plan Avanza, es cierto que los resultados no son siempre todo lo inmediatos que sería deseable. Las inversiones en materias TIC deben ir acompañadas de una sensibilización de la sociedad respecto de la bondad de las nuevas tecnologías así como de la seguridad en su uso. Sin duda, la iniciativa del DNI electrónico va a establecer un antes y un después en este sentido al dotar a los ciudadanos de un instrumento totalmente seguro a la hora de efectuar transacciones a través de Internet.

Por el lado del estímulo a la iniciativa privada, la implantación por parte de las AAPP de servicios horizontales tales como la factura electrónica, las licitaciones a través de Internet, o la red de oficinas virtuales basadas en estándares como XML y SOAP, crean una base tecnológica común que sirve de caldo de cultivo para una informatización creciente de servicios y áreas de negocio. Cada vez más, se está percibiendo por los niveles ejecutivos de las compañías que una inversión en TIC es precisamente eso, una inversión, con un retorno mensurable a corto y medio plazo en lugar de un gasto.

Finalmente, no hay que olvidar que todas estas medidas deben ir siempre acompañadas de ayudas al



Los profesionales TIC de las AAPP configuran un cuerpo homogéneo y profesionalizado que juega un papel fundamental en el desarrollo integral de nuestro país





Las tecnologías de informática y comunicaciones han dado un paso adelante, han dejado de ser el soporte del servicio, o del negocio como se dice en otros ámbitos fuera de las AAPP, para ser el propio servicio, el propio negocio

desarrollo e implantación de soluciones TIC en todos los niveles del espectro económico y empresarial mediante beneficios fiscales, créditos blandos, apoyo a la financiación de empresas con base TIC, planes de formación y desarrollo, etc.

¿Cómo percibe la gestión de los recursos en las AAPP?

Las tecnologías de informática y comunicaciones han dado un paso adelante, han dejado de ser el soporte del servicio, o del negocio como se dice en otros ámbitos fuera de las AAPP, para ser el propio servicio, el propio negocio, tal es hoy su importancia.

En este contexto se acentúa la importancia de la escasez de recursos técnicos y especialmente de recursos humanos. Esto está obligando a los profesionales TIC, y las AAPP no son una excepción, a administrar cuidadosamente el uso de los mismos, no sólo en términos de cantidad y calidad, sino también especificando los límites que permitan garantizar los derechos de los ciudadanos, tanto por el uso como por el abuso, garantizando su no intromisión en áreas reservadas. Claro ejemplo de esto es la legislación española en materia de protección de datos y el nuevo reglamento, que esperamos se publique finalmente en breve, para controlar el abuso, o la reciente Ley de Administración Electrónica, que garantiza los derechos al uso de estos recursos por parte de los administrados.

¿Cómo afecta esta escasez de recursos humanos en el sector a las AAPP?

El fenómeno de la escasez de profesionales TIC ha producido dos efectos en los países de nuestro entorno, especialmente en Estados Unidos y Gran Bretaña. Esto es: la externalización del desarrollo del software y la externalización masiva de los recursos, incluida la gerencia de los proyectos. El primer punto ha derivado

en el concepto de software factory para poder abordar proyectos de calidad con un coste contenido, mientras que el segundo ha llevado a casos como el de la reciente externalización de la Agencia Tributaria Británica (Inland Revenue) mediante un contrato por diez años con diversos proveedores por más de 5.000 millones de euros.

¿España asistirá también a estos procesos de externalización?

Durante años hemos vivido con el "Spain is different" pero parece ser que cada vez somos menos diferentes y que la realidad de nuestro entorno es algo que nos acaba alcanzando, como ha ocurrido con fenómenos como el de la inmigración. En este sentido las software factory y la industrialización de los desarrollos y pruebas a través de certificaciones CMMi parece ser una solución a los problemas de la calidad del software y a la falta de recursos. Sin embargo, me muestro más escéptico respecto a la externalización completa de servicios públicos por la calidad de estos servicios y la presencia del cuerpo de funcionarios TIC.

¿Podría detallar el porqué de este escepticismo?

El cuerpo de funcionarios TIC de las AAPP en España es algo único en Europa. El disponer de un cuerpo técnico tan especializado, y que cada año se alimenta con nuevas incorporaciones, permite asumir la gerencia de los proyectos y externalizar aquellas funciones o trabajos que no son esenciales del negocio, que no aportan tanto valor. Un ejemplo claro es la Agencia Tributaria y su Departamento de Informática Tributaria, con un número limitado de funcionarios y recursos ha conseguido unos resultados que son el referente en Europa, como lo acreditan los diversos premios recibidos, situándose justo en el extremo opuesto del caso británico. 