

XIII Congreso Nacional
El Escorial, 6 y 7 de junio de 2005

Retos y oportunidades de las empresas y Administraciones Públicas en la Sociedad de la Información



Lo primero es hacer
la vida más fácil.
Estar más cerca de las
personas que queremos.
Que la tecnología
nos permita aprovechar
al máximo nuestro
tiempo libre.
Lo primero para Telefónica
es lo mismo que para ti.
Por eso hemos destinado
más de 5.000 millones
de euros al desarrollo de
la Banda Ancha.
Para que nada te
separe de los tuyos.

Sara · Koldo · Isaac · Laura · Oscar · Diego · Susana · Juan · Emiliano

Lo primero es la calidad de vida



www.telefonica.es

Telefonica

Lo primero eres tú

→ sumario



- 04 Retos y oportunidades de las TIC.** Leandro Pérez Manzanera, Presidente de AUTELSI
- 05 Retos y oportunidades de la Sociedad de la Información.** Ramón Palacio León, Director General de RED.ES
- 07 AUTELSI afianza el interés de las compañías por migrar a la telefonía IP.** Ángel Rojo Díez, Presidente de la Comisión de Desarrollo de las Telecomunicaciones de AUTELSI
- 08 Comunicación interempresas.** Alejandro Sánchez Coll, Director de Comercio Electrónico de AECOC
- 09 Telefonía móvil: un mercado que rompió todas las previsiones.** Ramón Roca Cuéllar, Presidente del Grupo de Trabajo de Telefonía Móvil de AUTELSI
- 10 Reflexiones del Grupo de Trabajo de Productividad.** Leo Bensadón Belicha, Presidente del Grupo de Trabajo Productividad de AUTELSI
- 11 Resultados de la encuesta sobre el estado de la Sociedad de la Información en España.** José Luis Solla Grimaltos, Presidente de la Comisión de Desarrollo de la Sociedad de la Información de AUTELSI
- 12 Retos y oportunidades de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en las Comunidades Autónomas.** Blanca Martínez de Vallejo Fúster, Secretaria Autonómica de Telecomunicaciones y S. I. de la GENERALITAT VALENCIANA
- 14 El nuevo liderazgo del CIO frente a la demanda actual de los negocios.** Jesús Marquina Cogolludo, Presidente de la Comisión Agenda del CIO de AUTELSI

Con el patrocinio de:

redes

Grupo **auna**
amena auna

Telefónica
Móviles

vodafone™

CISCO SYSTEMS

SIEMENS

accenture
Helping businesses. Better.

BT

COLT

comunitel

IBM

ORACLE
CORPORATION

→ Retos y oportunidades de las TIC

El Presidente de AUTELSI, Leandro Pérez Manzanera, inauguró el XIII Congreso AUTELSI con una intervención en clave tecnológica, en la que destacó “cinco” puntos clave que asumimos como retos y oportunidades de las TIC en España. Asimismo mencionó de forma expresa el compromiso que la Asociación tiene con el desarrollo de la Sociedad de la Información en nuestro país.

Comenzó su exposición, comentando **el problema de productividad** en este país, aspecto que se agrava en los últimos tiempos, puesto que no convergemos con países de nuestro entorno. Sin embargo nuestro sector tiene una capacidad decisiva para mejorar esta situación; éste es nuestro reto esencial, que con la **Sociedad de la Información** se garanticen mayores niveles de productividad y la creación de empleo sostenible.

Desde la Asociación se están aportando recomendaciones a las distintas iniciativas lanzadas por la Administración y en particular sobre el Plan de Convergencia que se está preparando; éstas se refieren a la necesidad de marcarnos un objetivo creíble y ambicioso, que movilice a empresas y a ciudadanos, teniendo claro cuáles son nuestras debilidades, nuestras fortalezas, amenazas y oportunidades, así como que se trata de un problema de Estado en el que todos tienen que estar de acuerdo. En palabras del presidente, el reto que tiene España es importantísimo pero, a veces, este país ha demostrado que sabe tener éxito.

El segundo punto tratado fue **el valor, la rentabilidad, la innovación** y el cómo las empresas y los usuarios quieren que hoy en día nos aproximemos a ellos. En este escenario se entiende por “valor”: cuando más allá de la utilidad contratada por ese precio nos dan una utilidad extra, nos dan más de lo que hemos pagado por ello. Tenemos pues que colocar a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como una parte esencial de la estrategia de los negocios y de las Administraciones Públicas. Una estrategia basada en la innovación: hay que innovar en nuestro sector con el objetivo de desarrollar iniciativas que generen valor.

La seguridad y la disponibilidad fueron los siguientes puntos tratados. En cuanto a seguridad afirmó que Europa no puede perder el tren de Estados Unidos, España tiene mucho que decir ya que hay una gran innovación en seguridad en la



El Presidente de AUTELSI, Leandro Pérez Manzanera, abrió el XIII Congreso.

empresa española, como por ejemplo la tecnología española creada para respaldar proyectos como el DNI electrónico. Sin embargo, destacó que la seguridad en la red no es solamente intrusiones, virus y accesos indebidos, sino que cuando convergen servicios de datos y voz, acaba siendo una red desorganizada donde circula todo el mundo. Tanto desorden puede provocar un atasco en el que el ancho de banda de los datos no deseados reduzcan el ancho de banda efectivo, el que queda para la parte que verdaderamente genera valor empresarial. Es necesario seguir trabajando en innovación para proteger en la red al tráfico que genera valor. Como cuarto punto clave y haciendo un llamamiento como usuarios, se trató el tema de **la simplicidad**. Es necesario reducir la brecha entre las necesidades de las empresas y los ciudadanos y lo que ofrecen los proveedores. Las empresas y los usuarios residenciales demandan cosas que funcionen, cosas sencillas y cosas para integrar.

El presidente finalizó con el quinto y último punto clave para el desarrollo de la Sociedad de la Información. Las compañías necesitan innovar utilizando nuevas tecnologías pero esas tecnologías deben ser sencillas de utilizar por el usuario, deben ser fáciles de implementar, aportar un valor y funcionar siempre; es decir, se exige **“solvencia, robustez”**. Para terminar, Leandro Pérez Manzanera reiteró el compromiso de AUTELSI con la Administración en áreas en las que puede aportar sus conocimientos. En ese sentido anuncia que AUTELSI quiere tener “el mejor portal de Gestión del Conocimiento tecnológico de este país”, señalando que ya hay un grupo de compañías colaborando para crear un espacio que recoja las iniciativas de las diferentes comisiones y grupos de trabajo.

→ Retos y oportunidades de la Sociedad de la Información

El Director General de RED.ES, Ramón Palacio, intervino en la jornada inaugural del XIII Congreso AUTELSI. Comenzó señalando a AUTELSI como “único foro de debate del sector de las TIC, donde están la Administración, las empresas, los operadores, integradores, usuarios, es decir, todos” y animó a aprovechar este foro para llegar a soluciones conjuntas en un momento clave en el que “estamos planteando un Plan de Convergencia con Europa y entre las Comunidades Autónomas en temas que afectan a la Sociedad de la Información”.

Ramón Palacio indicó que el Plan de Convergencia con Europa en temas que afectan a la Sociedad de la Información debe iniciar su ejecución y operativa el 1 de enero de 2006. Por tanto, señaló, “se pueden definir líneas de actuación, se pueden definir criterios, estrategias, pero es imposible concretar todo lo que se va a hacer y eso significa que va a ser fundamental el seguimiento de este plan”.

Señaló que va a ser imprescindible el control del día a día, es decir, un control bastante continuado de las acciones de este plan, de tal forma que “seamos capaces de redefinirlo” y ahí, repitió, “estoy convencido de que AUTELSI tiene un papel fundamental porque es el mayor foro de debate y propuestas de las tecnologías TIC dentro de la Sociedad de la Información que tenemos en España”.

A continuación se detuvo en un análisis de la situación actual, respondiendo a dos cuestiones: “¿Cuál es el punto de partida?, ¿dónde estamos en España en tecnologías TIC o dónde estamos en Sociedad de la Información?”.

Comenzó con una descripción de los diferentes indicadores utilizados para dar respuesta a estas cuestiones, tras lo cual señaló que “en este proceso de ir pasando a través de los indicadores, primero de disponibilidad, segundo de utilización, para finalmente utilizar indicadores de resultados, en todos ellos vemos que no estamos en donde queremos estar”.

En palabras del Director General “España no está en Europa donde quiere estar, pero es que Europa tampoco está en el mundo en donde quiere estar”. Un dato que puede ser un gran indicador de esta situación es el peso del sector TIC en España y en Europa, en ese sentido señaló que actualmente estamos “alrededor del 4,8% del PIB”, es decir 2,1 puntos



Ramón Palacio durante el acto inaugural del XIII Congreso Nacional AUTELSI.

menos que la media de la Europa de los 15, situada en el 6,9%”.

Con ello describió la situación de España. “Éste es el punto de partida y el riesgo que tiene esto es que nuestro Sector es débil pero que, además, las implicaciones que tiene nuestro Sector en el resto del tejido productivo también es débil.” Aunque señaló, “nuestra comparativa con Europa no significa que esto sea el fin del mundo...”.

El 31 de mayo de 2005 se publicó el nuevo *Informe i2010*, que es la revisión de la Agenda de Lisboa,

“Europa pretendía y pretende convertirse en la economía más competitiva basada en las TIC, el desarrollo y en el empleo estable para el año 2010.” Ramón Palacio señaló el grado de desarrollo del Informe indicando: “Estamos a mitad de camino, es más, estamos en la mitad de 2005 y no hemos llegado a la mitad del recorrido. No estamos lo bien que debiéramos estar.”

“El Plan de Convergencia está enfocado a incentivar la demanda en todos los sentidos, desde el ciudadano, desde las empresas y desde la educación pero hace hincapié en un área de contexto digital que tiene que ver con infraestructuras y con seguridad.”

A continuación expuso los tres macro-objetivos planteados en el nuevo i2010:

- Primero: Conseguir un espacio de información europeo que ofrezca comunicaciones en gran ancho de banda, que ofrezca contenidos ricos y diversos y que ofrezca servicios digitales.
- Segundo: Conseguir entrar en innovación, investigación y tecnologías TIC, cerrando el *gap* con los competidores en Europa que están mejor que nosotros, donde se identifican cuellos de botella a nivel europeo y esos cuellos de botella son: interoperabilidad, seguridad, fiabilidad, gestión de la identidad, gestión de los derechos y facilidad de uso. Todo ello entronca con lo que el Presidente de AUTEISI comentaba en su discurso de “facilidad, robustez y simplicidad”.
- Tercero: Conseguir una Sociedad de la Información que sea inclusiva, que provea servicios públicos de alta calidad y que promueva la calidad de vida.

“España no está en Europa donde quiere estar, pero es que Europa tampoco está en el mundo en donde quiere estar.”

Así, concluyó: “Estamos tomando las TIC para conseguir objetivos de carácter económico y de carácter social y estamos partiendo de Europa en una posición que no es la mejor del mundo, donde Europa está superada por los países de

Norteamérica y está superada por los países de Extremo Oriente, y esto son retos europeos. Cuando descendemos a España y decimos que nuestro objetivo es ser como la media europea, no estamos pretendiendo un objetivo demasiado ambicioso, estamos pretendiendo un objetivo realista pero no demasiado ambicioso”.

Prosiguió señalando que el Plan de Convergencia está enfocado a incentivar la demanda en todos los sentidos, desde el ciudadano, desde las empresas y desde la educación, pero hace hincapié en un área de contexto digital que tiene que ver con infraestructuras y con seguridad. Respecto a las infraestructuras señaló que todavía debemos vencer el reto de las infraestructuras, indicando que “no

es sostenible seguir aprovechando infraestructuras que se instalaron hace decenas de años” y que el país debe afrontar el reto de desarrollar nuevas infraestructuras que “requieren unas inversiones privadas fortísimas y que, desde la Administración del Estado, lo único que se puede hacer es ayudar a que la empresa privada realice estas inversiones”.

Y respecto a la seguridad que es otra de las claves para el éxito de la Sociedad de la Información en España, el Director General indicó que él prefiere hablar de confianza. “Confianza es algo más que seguridad.”

Explicó que para tener confianza en la red necesitamos tener tecnología (que la tenemos), necesitamos los procedimientos y organización (que debemos tenerlos) y necesitamos vencer el aspecto psicológico para creernos realmente que la red puede ser muy segura. Este último aspecto trata de la divulgación, de la comunicación y de la formación.

Como conclusión a su discurso, el Director General se refirió al XIII Congreso Nacional de AUTEISI como “el punto de arranque del mayor Foro TIC de España” a la vez que invitó a la Asociación a seguir trabajando con todos

los actores del sector, tanto públicos como privados, para alcanzar los niveles de competitividad empresarial que “nos permitan posicionarnos económica, profesional y socialmente en la Europa del futuro”.

→ AUTELSI afianza el interés de las compañías por migrar a la telefonía IP

Generar iniciativas que aporten valor a los asociados es la premisa de trabajo de la Comisión de Desarrollo de las Telecomunicaciones de AUTELSI. Con esta filosofía, la Junta se ha marcado como objetivos desde su creación el de ser el canal a través del cual trasladar la evolución tecnológica, manteniendo informados a los usuarios de las novedades que se vayan produciendo en el sector de las Telecomunicaciones; constituirse como foro en el que se recojan las necesidades e inquietudes de los usuarios, marcando así las acciones de la comisión; y afianzarse como representante de los usuarios empresariales de servicios de Telecomunicaciones frente a la Comunidad empresarial, las Administraciones, los medios de comunicación y el sector en general.

Los temas identificados como prioritarios en los desayunos fueron telefonía IP (estado de la tecnología y barreras para su implantación), soluciones de banda ancha real diseñadas específicamente para empresas, ahorro de costes y preocupación porque los proveedores enfoquen la innovación en la creación de valor para sus clientes.

Bajo el título *Todo lo que siempre quiso saber acerca de la Telefonía IP y nunca pudo preguntar*, la Comisión organizó una mesa redonda con el fin de dar respuesta a las dudas e inquietudes de las empresas sobre la telefonía IP y en la que participaron ponentes de diferentes perfiles y actividades (fabricantes, consultores, integradores...).

La principal "preocupación" de los directivos a la hora de implantar una solución de este tipo, tal y como quedó patente durante la jornada, es cuándo, realmente, hay que abordar la migración a telefonía IP y qué coste tendrá frente a la solución ya instalada. A esta cuestión no hay una respuesta única, sino que la situación particular de cada empresa permitirá conocer si es el momento adecuado y si la inversión para pasar de telefonía tradicional a telefonía IP es verdaderamente rentable. Siempre se ha hablado de que este nuevo servicio va a reportar ahorros significativos a las empresas; de hecho, PriceWaterhouseCoopers señala que estos ahorros pueden llegar hasta el 30%; no obstante, la reducción de costes que una empresa verá reflejada en su cuenta de resultados al implementar un sistema de telefonía IP



De izquierda a derecha, Ángel Rojo Díez, Presidente de la Comisión de Desarrollo de las Telecomunicaciones de AUTELSI; Raúl García Rodríguez, Director de la BU de Hipath Solutions de SIEMENS; Ignacio Irurita, Chief Operating Officer COLT TELECOM; Juan Laso Rodríguez, Director de Marketing de COMUNITEL; Pedro Alonso Calvo, Director de Desarrollo de Negocio para Operadoras de CISCO SYSTEMS SPAIN; Juan José Candalija Rebollo, Director de Tecnología y Redes de BT ESPAÑA; Antonio Rivas Pérez, Socio de ACCENTURE.

depende de muchos factores como el tamaño de la misma, su localización geográfica, número de terminales, etc.

Otro de los factores claves para apostar por la implantación de la telefonía IP es la riqueza de funcionalidades que lleva implícita. La movilidad es la primera necesidad a la que se ha dado respuesta, pero está claro que la capacidad de esta tecnología para incorporar nuevas funcionalidades que satisfagan necesidades futuras de las compañías será el factor decisivo para implantar la telefonía IP y conseguir, así, los beneficios en productividad prometidos, justificando los costes de migración y ahorro para las empresas.

→ Comunicación interempresas

La mesa contó con representantes de la distribución (El Corte Inglés y Carrefour), fabricantes (Procter & Gamble), empresas tecnológicas (IBM), consultoras (ACCENTURE), asociaciones (AECOC) y la Administración (Ministerio de Industria). La mesa redonda estuvo centrada en el ámbito de la distribución (Retail), sector éste que ejemplifica bastante bien la casuística de la comunicación interempresas (relaciones B2B).



De derecha a izquierda: Alejandro Sánchez Coll, AECOC; Luis Eladio Álvarez Sánchez, CARREFOUR; M^a Ángeles Ramírez Fuentes, ACCENTURE; Alfredo Colás Castellote, PROCTER & GAMBLE ESPAÑA; Carlos Iglesias Sáinz de la Mata, IBM ESPAÑA; Víctor Izquierdo Loyola, SETSI; Jesús Molina Díaz, EL CORTE INGLÉS.

En el mundo retail la comunicación interempresas se realiza entre distribuidores y proveedores. Teniendo en cuenta que en España el 99% de las empresas son pymes tenemos que, en la mayoría de los casos, los proveedores y fabricantes son pequeñas empresas cuyos procesos productivos son todavía poco tecnificados. El debate se centró, por tanto, en la necesidad de mejorar la comunicación entre la gran empresa y la pyme. Se comentó que el intercambio electrónico de datos (EDI) está bastante arraigado en las relaciones entre grandes empresas, sea a través del formato XML (EAN.UCC), vía Internet, en formato EANCOM (EDIFACT), vía Internet/EDI o, simplemente, a través de ficheros de texto o Excel, vía Internet. El problema está en las empresas de menos de 250 empleados que todavía no intercambian información electrónicamente. Esto se debe por un lado a la desconfianza en las TIC, por falta de personal cualificado o, simplemente, porque no ven claros los beneficios/costes. Otra problemática que se ha identificado conforme se avanza en la aplicación del comercio electrónico, desde la factura, el pedido, las entregas, etc. es la importancia de la calidad de los datos transmitidos. Se señaló que un 43% de las roturas de stock se deben al intercambio de pedidos erróneos, del 30 al 40% de las facturas

descuadran por problemas en la codificación de artículos o en los acuerdos comerciales. El origen del problema está en la falta de alineamiento de los ficheros maestros.

Todos coinciden en que se trata de un problema cultural causado por el desconocimiento o por excesivas dificultades para acceder a la información técnica. Por ello, la tarea de difusión cobra una gran importancia. Por otra parte, es una tarea que necesariamente tiene que abarcar a todos los proveedores y clientes, ya que con sólo unos cuantos no se consigue alcanzar la productividad suficiente. Resumimos algunos beneficios del alineamiento de ficheros maestros:

- Enfocado a un problema real: los cambios de precio y las promociones incrementan las ineficiencias en la cadena de suministro, al desalinear los ficheros maestros, lo que provoca roturas de stock.
- Se trata de una problemática que implica a la pyme y a la gran empresa.
- Es un catalizador para futuras relaciones B2B y la interoperabilidad entre sectores.
- Innova en un sector industrial productivo.

Conclusiones:

- El comercio electrónico en España necesita a la pyme como elemento fundamental del tejido industrial: la tecnología existe y se encuentra al alcance de todos.
- El desarrollo de comercio electrónico requiere incentivar y promocionar la formación, la I+D y el uso de las nuevas tecnologías: el conocimiento de los beneficios es la clave fundamental.
- El comercio electrónico con el consumidor y con otras empresas aumenta la competitividad de la empresa, especialmente la pyme.
- La Administración Pública juega un papel esencial: "motor de innovación".

→ Telefonía móvil: un mercado que rompió todas las previsiones

Parece que llevemos toda la vida comunicándonos con el teléfono móvil, pero sólo son 10 años desde que en julio de 1995 se iniciara la comercialización del sistema GSM. Lo que es evidente es que en estos 10 años se ha producido un crecimiento espectacular de la telefonía móvil en España, lo que nos indica que estamos ante un sector innovador que ha sabido ofrecer un servicio demandado socialmente, y en el que se ha alcanzado una tasa de penetración del 90% que hace que la batalla comercial entre las operadoras se centre más en la portabilidad y en maximizar el ingreso medio por usuario que en la adquisición de nuevos clientes.

Pero, ¿cuáles eran las previsiones de crecimiento que se hacían en el año 1995 con respecto al número de clientes? Eligiendo uno de los estudios de aquel año, concretamente el promovido por el Instituto de Estudios Tecnológicos de febrero de 1995 y realizado por PriceWaterhouseCoopers, el número de usuarios de telefonía móvil que estimaba Telefónica para el año 2005 sería de 6 millones y medio, y la del entonces Airtel (hoy Vodafone) sería de algo más de 2 millones. Las cifras reales nos indican (a finales de marzo de 2005) que el número de clientes es de aproximadamente 39.150.000, es decir, casi 6 veces más de lo previsto, lo que confirma que ha existido una auténtica explosión de la telefonía móvil en nuestro país, tanto a nivel particular como en la utilización de la misma por las empresas y las Administraciones Públicas.

Y ahora nos encontramos ante lo que se ha dado en llamar una nueva revolución. En este sentido se puede afirmar que, desde el segundo semestre del año pasado, los servicios móviles de tercera generación son una realidad. Los propios operadores móviles confirman que el tráfico de datos está creciendo por encima del crecimiento de la voz, y las empresas y las Administraciones Públicas solicitan, cada vez en mayor medida, acceso en movilidad tanto a Internet como a la

“La clave del éxito a nivel profesional consistirá en la adaptación plena de la tecnología UMTS a los procesos de negocio de las empresas y a la mejora de los servicios ofrecidos por las diferentes Administraciones Públicas.”



De izquierda a derecha: Miguel Udaondo Durán, Director de Relaciones con la Administración de VODAFONE ESPAÑA; Joaquín Mollinedo Chocano, Director Corporativo de RRII y Regulación de GRUPO AUNA; Adrián Nogales, Secretario General del COIT; Ramón Roca Cuéllar, Presidente del Grupo de Trabajo de Telefonía Móvil de AUTELSI; Miguel Milano Aspe, Presidente Director General de ORACLE IBÉRICA; Fermín Marquina Pérez, Director General de Estrategia y RRII de TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA.

intranet corporativa para desarrollar nuevas aplicaciones.

La clave del éxito a nivel profesional consistirá en la adaptación plena de la tecnología UMTS a los procesos de negocio de las empresas y a la mejora de los servicios ofrecidos por las diferentes Administraciones Públicas. Por otro lado, los objetivos de los operadores móviles para este año 2005 son coincidentes con los de las empresas y las Administraciones Públicas, pues tratarán de potenciar el tráfico de datos y mejorar la calidad del servicio.

→ Reflexiones del Grupo de Trabajo de Productividad



Leo Bensadón presentó los resultados del Grupo de Trabajo de Productividad AUTELSI.

Leemos constantemente artículos relacionados con la “productividad”, pero en muchas ocasiones no está clara la definición del término. Y sobre todo, no está claro qué debemos hacer para mejorarla en nuestro entorno. Por ello, centramos las reflexiones de este Grupo de Trabajo en definir productividad, explicar cómo podemos medirla y cómo mejorarla.

Abordamos el concepto de productividad desde dos puntos de vista, uno a nivel “macro”, que se refiere a la productividad de un país, y otro a nivel “micro”, que se refiere a la productividad de una empresa o departamento. Mientras que la primera es un concepto muy estandarizado que permite comparar diversos países, será en el concepto micro donde podremos recomendar cómo mejorar nuestra productividad y cómo las TIC contribuyen a ello. La productividad de un país se define como el PIB dividido por las horas trabajadas. Tratándose de datos de fácil recopilación, se pueden establecer comparaciones y tendencias entre varios países. Y estas estadísticas muestran, para el caso español, que no sólo nuestra productividad está por debajo de la media europea, sino que nuestro ritmo de crecimiento es también inferior a la media, especialmente en lo que se refiere a inversiones en Sociedad de la Información e I+D+I. Las estadísticas muestran que aquellos países que más han invertido en TIC, como Estados Unidos o Finlandia, son los que exhiben un mayor crecimiento de la productividad. En el concepto micro, definiremos la productividad siempre como un *output* dividido por un *input*. En función de lo que se quiera medir, este concepto se traduce en “retorno de la inversión”, “rentabilidad por dividendo” u otros. Muy interesante en el entorno TIC resulta el concepto acuñado por Strassmann de “Productividad de la Información”.

Aunque parece obvia una correlación entre las inversiones en TIC y el incremento de productividad, existen muchos ejemplos en los que esta relación no se hace evidente. Las inversiones en TIC son una

condición necesaria pero no suficiente para aumentar la productividad. En otras palabras, si las inversiones en TIC no vienen acompañadas de inversiones en la mejora de los procesos y de los recursos humanos, su contribución a la productividad se verá fuertemente mermada. En cuanto a la mejora de procesos, se recomienda la adopción de planes formales, la utilización de las mejores prácticas y la “industrialización” frente a procesos artesanales. Por lo que se refiere a los recursos humanos, no sólo hablamos de formación en TIC, sino de la mejora del trabajo en equipo, la involucración y satisfacción del empleado y la calidad del liderazgo.

Finalmente, la Administración Pública puede cooperar en la mejora de la productividad, invirtiendo en proyectos de consolidación de procesos con el ciudadano y las empresas, promoviendo la certificación en modelos estándar (ISO 9000, CMM), fomentando el hosting de servicios TIC y acceso a Internet para pymes, impulsando la creación de cooperativas de servicios compartidos y subvencionando la creación de nuevas líneas de negocio a través de las TIC.

En resumen, recomendamos:

- Medir la productividad micro en nuestro entorno empresarial, incorporando el seguimiento de mejoras a la revisión periódica del negocio.
- Invertir en TIC como elemento fundamental para la mejora de la productividad, teniendo en cuenta que va necesariamente unida a la adaptación de los procesos y de los recursos humanos.



→ Resultados de la encuesta sobre el estado de la Sociedad de la Información en España



José Luis Solla Grimaltos, Presidente de la Comisión de Desarrollo de la Sociedad de la Información de AUTELSI.

José Luis Solla comienza su exposición haciendo hincapié en el valor de AUTELSI como foro, como moderador, como posibilitador del diálogo y del conocimiento que ha de propagarse entre Administración central y Administraciones autonómicas, y también entre todos los agentes, todas las empresas que forman AUTELSI, donde las comunidades y la Administración central están perfectamente representadas.

A continuación presentó los resultados de la encuesta, encuesta que se realizó entre los 200 miembros de AUTELSI entre los meses de febrero y marzo, obteniendo respuesta de alrededor de 70 miembros.

Se preguntó a las empresas cómo sitúan la sociedad de la información en el entorno empresarial, y, a la luz de los resultados, consideran que las tecnologías son tremendamente importantes en un entorno muy competitivo, en el que tienen que mostrar un incremento constante de la productividad.

Al mismo tiempo la encuesta señala que nuestra situación de competitividad no es buena, es decir, que el dictamen es preocupante pero esperanzador si nos ponemos todos a colaborar, y de ahí el ofrecimiento del foro para aunar esfuerzos.

A la Administración Pública se le pide, de manera casi unánime con un 88%, que lidere el desarrollo de la Sociedad de la Información en España.

La encuesta refleja además que estas tecnologías son importantes no solamente para las empresas, sino para la reducción de la brecha digital y el desarrollo del ciudadano digital. Las tecnologías influyen en el desarrollo del país; se habla de vectores fundamentales del desarrollo de la competitividad: el marco legal, el vector humano, el vector de la formación y la capacitación de la persona, y el vector de las infraestructuras, entendiendo por aquéllas que, cuando invertimos en ellas, proporcionan un factor multiplicador del producto interior bruto de un país, de sus niveles de productividad, etc.

Por supuesto, es necesario dotar de banda ancha a las zonas rurales como indica la mayoría de los encuestados, que claman por este tipo de despliegue. Respecto a los

planes de Europa (e-Europe), de cómo estamos con respecto a Europa, de cómo está Europa con respecto al mundo, la situación que describe la encuesta es pesimista. La banda ancha en toda Administración, interoperabilidad de las diferentes Administraciones, servicios públicos interactivos, puntos de acceso a Internet públicos, en todos ellos se pone de manifiesto que tenemos un *gap* importante a cubrir.

Algo semejante sucede con el e-formación, es necesario desplegar banda ancha en colegios y universidades, desarrollar el e-learning y avanzar en el campus virtual. También en sanidad existe un *gap* importante a cubrir, además las comunidades se encuentran en diferentes grados de desarrollo. El tejido económico de España está formado fundamentalmente por pymes, que necesitan de un entorno que les facilite el acceso a las tecnologías, engarzando con sus negocios, viendo claramente qué es lo que pueden sacar de esas tecnologías.

La encuesta recoge cuestiones relativas a infraestructuras de información segura, la necesidad de crear un grupo de ciber-seguridad o de una cultura de seguridad. También aspectos que han sido definidos como clave, con *gaps* importantes por cubrir, e incidiendo otra vez en el entorno de las comunicaciones, el desarrollo de la banda ancha, que se puede resumir con aquello que decía Ford: "Ponerme autopistas, que yo las llenaré de coches", pues haciendo un paralelismo tecnológico, se habla de "poner 15 millones de puntos intercomunicados, que habrá emprendedores que pondrán aplicaciones ahí".

Finalmente, hay mucho que hacer, pero al mismo tiempo hay que decir lo que se hace, y una parte importante de la tarea es comunicar aquello que se hace.

→ Retos y oportunidades de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en las Comunidades Autónomas

La mesa redonda “Retos y Oportunidades de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en las Comunidades Autónomas” consiguió reunir a los máximos responsables de las Comunidades Autónomas, con experiencia en las TIC y en la e-Administración. La moderadora de la mesa, la Ilma. Sra. D.^a Blanca Martínez de Vallejo Fúster, Secretaria Autonómica de Telecomunicaciones y S. I. de la Generalitat Valenciana, felicitó al Presidente de AUTELSI al señalar que “ésta es una verdadera oportunidad porque reunir a las Comunidades Autónomas no siempre es fácil”. Se debatió a lo largo de tres horas sobre el nuevo modelo de la Sociedad del Conocimiento, los retos que plantea para los diferentes Gobiernos Autonómicos, las oportunidades y los instrumentos que se están utilizando a través de los distintos planteamientos estratégicos de las diecisiete CCAA y las dos ciudades autónomas para desarrollar la Sociedad del Conocimiento en España.

Los representantes de la Comunidad Foral de Navarra, la Comunidad Autónoma de Andalucía, de Madrid, de Aragón, Comunidad Valenciana y Castilla-León pusieron de manifiesto los diferentes planes autonómicos, haciendo hincapié en el importante reto que tienen ante sí para el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento. “La experiencia de las Comunidades Autónomas” es una de las fortalezas más importantes para superar este reto, señala la responsable de las políticas de impulso de la Sociedad de la Información de la Comunidad Valenciana.

Hace mucho tiempo que se habla de las TIC y de la revolución digital. Tras siete años al frente de estas responsabilidades y diez en el Gobierno Valenciano, Martínez de Vallejo comentó que “ha sido un largo proceso en el que se ha ayudado a transformar la sociedad valenciana, es decir, ser un agente facilitador de las transformaciones públicas valencianas” y, sobre todo, el importante papel que juega la Administración como interlocutor para conseguir ese cambio de cultura, un cambio, dice, “que nos permita utilizar adecuadamente las TIC”. A nadie escapa que el factor tecnológico está cambiando ya nuestro modelo de sociedad, nuestras relaciones personales, laborales, profesionales y, en gran medida, abriendo nuevos escenarios de competitividad.

Dentro de cualquier proceso de transformación de una sociedad hay éxitos, desaciertos e hitos relevantes,

pero sobre todo un hecho significativo, y es que “se trata de un camino sin retorno”.

La estructura de organización de cada Gobierno Autonómico, incluida la estructura de la AGE (Administración General del Estado), hace que las competencias estén concentradas o distribuidas en distintos departamentos. “Yo siempre digo que cuanto más centralizadas están las políticas en una materia determinada, más fácil es impulsarlas, pero por una sencilla razón, porque son horizontales”, señala Martínez de Vallejo.

En el sector público, el liderazgo de actuación es doble. Por una parte, un liderazgo al máximo nivel, con un compromiso importante del Gobierno y, por otra, el liderazgo de las Comunidades Autónomas, para lo cual es fundamental que éstas tengan capacidad de ejercer las competencias que se le atribuyen. Esta política heterogénea provoca que las políticas de desarrollo de la Sociedad de la Información y de Telecomunicaciones en las distintas Comunidades Autónomas también sean distintas.

La moderadora también señaló que “la metodología debería ser muy seria y analizada con mucho rigor”, refiriéndose a los indicadores de penetración de las TIC. Un hecho a tener en cuenta es que se han impulsado observatorios permanentes en doce Comunidades Autónomas para obtener datos fidedignos y radiografías reales del desarrollo de



De izquierda a derecha: Adrián Martínez Cabrera, Director General de Organización, Inspección y Servicios de la COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN; Salvador Victoria Bolívar, Secretario General del Consejo de Gobierno de la COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID; Blanca Martínez de Vallejo Fúster, Secretaria Autonómica de Telecomunicaciones y S. I. de la GENERALITAT VALENCIANA; Ángel Sanz Barea, Director General para la S. I. de la COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA; José María Rodríguez Sánchez, Director General de Innovación y Administraciones Públicas de la JUNTA DE ANDALUCÍA; Antonio Francisco Pérez Fernández, Director General de Telecomunicaciones de la JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN.

la Sociedad de la Información. “Los datos obtenidos a través de estos observatorios son imprescindibles para la toma de decisiones por parte de todos los agentes socio-económicos.”

La Sociedad del Conocimiento exige una participación muy activa de todos los agentes en el proceso de transformación social. Todos los agentes socio-económicos tienen algo que aportar. El sector TIC, por supuesto, pero también las pymes, los ciudadanos, los autónomos, los ayuntamientos.

Una vez visto el “nuevo modelo de sociedad” y las oportunidades que ofrece, es imprescindible comentar cuáles son los “retos y objetivos” y los “instrumentos para alcanzarlos”.

A la luz de lo expuesto por los distintos ponentes, los responsables políticos de las Comunidades Autónomas están demostrando compromiso, experiencia, trabajo y liderazgo, priorizando las políticas de desarrollo de la SIC (Sociedad de la Información y del Conocimiento), en la medida en que ya no hablamos de planes de un departamento, de una dirección general o de una secretaría autonómica, sino planes de Gobierno. Son planes priorizados estratégicamente.

En cuanto a los retos y objetivos, todos los ponentes expusieron los distintos programas de Gobierno,

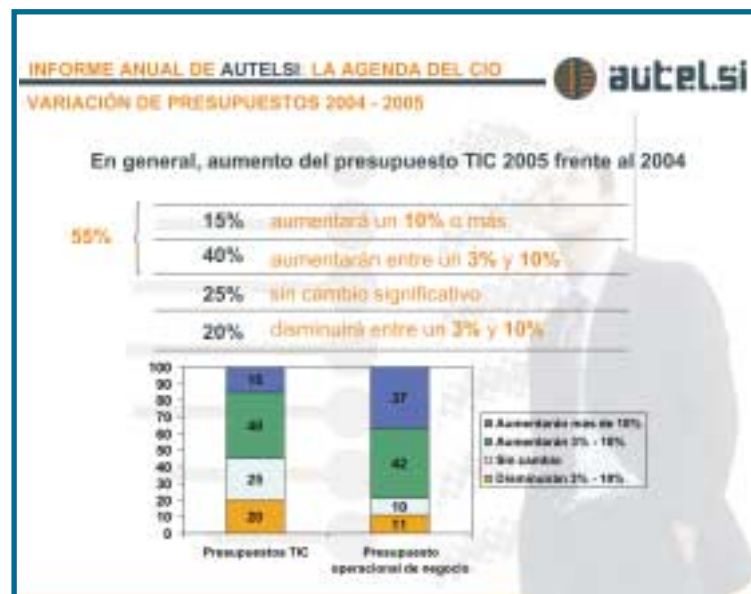
y en todos quedó claro que hay actuaciones hacia ciudadanos (e-Administración, e-Democracia), hacia pymes y hacia Administraciones, tanto la autonómica como la local. Todo ello con líneas transversales de apuesta en infraestructuras, servicios, contenidos, aplicaciones, capacitación y comunicación. El uso inteligente de las TIC es una prioridad para todos estos programas estratégicos, la banda ancha, la movilidad, el concepto de ubicuidad, accesibilidad, conectividad, y los instrumentos que se están utilizando en las Comunidades Autónomas son claros y los planeamientos estratégicos revisados periódicamente.

Ha quedado demostrado que las TIC son un elemento de bienestar que incrementa la calidad de vida, abre escenarios de competitividad, y también se deduce que nos hace más libres, ya que desarrolla un entorno de igualdad que, por qué no, favorece la solidaridad en la medida en que el impulso es continuo. “Aquí hemos oído palabras como intercambio, transferencia, tecnología y conocimiento”, lo que demuestra que se abre un nuevo aspecto en las relaciones entre Comunidades Autónomas, la solidaridad tecnológica.

→ El nuevo liderazgo del CIO frente a la demanda actual de los negocios

Jesús Marquina Cogolludo, Presidente de la Comisión Agenda del CIO de AUTELSI, comenzó la sesión con la presentación de los resultados de la encuesta realizada por CIO a los CIO de la Asociación. Los resultados reflejan la situación de nuestro país, especialmente dentro de las grandes empresas, el 90% de las empresas encuestadas facturan por encima de los 300 millones de euros. La mesa, compuesta por representantes de sectores como la energía, los servicios, la banca y los seguros, analizó los resultados de la encuesta y ofreció una visión pragmática del rol que desempeña el CIO en nuestro país.

Desde el punto de vista de conclusiones generales, se expusieron y posteriormente se comentaron por los participantes los datos más relevantes obtenidos en tres de las áreas de la encuesta: "La figura del CIO", "Presupuesto en TIC", "Las prioridades del CIO". Así, los resultados reflejan que el papel del CIO está cambiando, es una figura que está adquiriendo un papel más relevante dentro del universo de la gran empresa, lo que se refleja en el dato de que casi un 60% de los CIO encuestados reporta al Chief Executive Officer. Durante un tiempo, la figura del CIO ha sido una figura tecnológica, el director de Informática; esta visión ha cambiado en los últimos tiempos, ya que el 56% de los CIO encuestados se ven a sí mismos como gerentes o como líderes de procesos de negocio mucho más que en un papel puramente tecnológico, tan sólo un 16% se considera el motor de innovación de la tecnología dentro de las empresas y un 28% se define como la figura proveedora de servicios. De los resultados de la encuesta se deduce que el ámbito de responsabilidades del CIO ha migrado de la unidad de negocio al ámbito corporativo, ya que el 86% de los encuestados se sitúan en dicho ámbito. Independientemente del rol que puede jugar el CIO ya comentado, los resultados indican que la situación empieza a repuntar, tras una fase de clara decadencia en materia de inversión. Un 55% de las empresas aumentarán su presupuesto en TIC durante el 2005, cambiando la tendencia de los años anteriores, con recortes sistemáticos. Analizando los tipos de negocio en los que estas inversiones se van a realizar destaca que un 60% del presupuesto se destina a desarrollo, consultorías y en muchas





Manuel Galán presentando a Santiago Polo, Vicepresidente de AUTELSI, moderador de la mesa de CIO, y de izquierda a derecha a los participantes: Jesús Marquina Cogolludo, Subdirector General de BANKINTER; Ramón Cabezas, Subdirector General de Sistemas y Telecomunicaciones de ENDESA; Fernando José Sáez Manero, Director de Desarrollo Tecnologías de la Información de Grupo FCC; Jacinto Álvaro, Director General de GROUPAMA PLUS ULTRA.

otras áreas de negocio, pero sólo un 10% se reserva para las tecnologías.

En cuanto a los temas o prioridades estratégicas para los CIO, destacan las prioridades empresariales. Es decir, tienen que ver con apoyar el negocio como prioridad número uno. Esto supone un cambio significativo respecto a años anteriores en los que primaba la reducción de costes por encima de cualquier otra.

Los temas tecnológicos, identificados como prioritarios en la encuesta, están relacionados con la productividad, mejorar las capacidades dentro de las áreas de sistemas para poder ser más útiles dentro del universo de la familia del negocio. Sin dejar de tener como primera prioridad la seguridad en los Sistemas de Información.

Tras la exposición de resultados, los participantes, coincidiendo con los resultados de la encuesta, ofrecieron un coloquio aportando su opinión que como CIO ocupan dentro de sus organizaciones, sus previsiones de inversión a corto plazo, así como las prioridades estratégicas y tecnológicas de sus departamentos.

autelsi

Informe de AUTELSI: PUNTOS CLAVE

Prioridades estratégicas del CIO para el 2005
(ordenadas por prioridad)

- 1 Proyectos que permitan el crecimiento del negocio
- 2 Planes de contingencia y continuidad de negocio
- 3 Mejorar las capacidades de las TIC y su competencia en los procesos de negocio
- 4 Vincular estrategia, planes de TIC y el negocio
- 5 Consolidar la infraestructura, organización y operaciones TIC
- 6 Reducir / reestructurar costes en TIC

solucióname

Todo son facilidades para los autónomos.

MOVISTAR AUTÓNOMOS

TARIFA ÚNICA	MÓDULO AUTÓNOMOS	MI FAVORITO	VEN A MOVISTAR
15 cÉNTS./MIN. Cualquier destino y hora.	3 cÉNTS./MIN. Entre los móviles de tu empresa.	1 cÉNT./MIN. Con el número movistar que tú elijas.	Y consigue grandes ventajas en terminales.

Además, un móvil de sustitución en caso de avería.

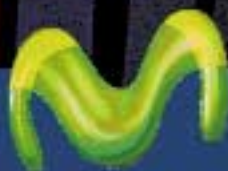
Esto es único, esto es movistar.

Infórmate en el 1486 o en tu tienda movistar.

www.movistar.es

Member of **freemove** alliance

Telefónica



movistar