

AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP en España
Nº2 Abril 2007

III Edición del Forum GT

Entrevista

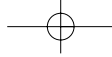
José Velázquez, director general de la Unidad de Mercado de SAP Iberia

La "Cadena de **Suministro de Conocimiento**"

Caso de éxito: Contact Center Sanitario

SAP XI: La plataforma de **integración** de múltiples servicios





TTS y Seidor presentan:

La TT Knowledge Suite

La puesta en escena del conocimiento



Intervienen:

› **El Team Trainer**

Genera eficientemente documentación y formación interactiva

› **El Re-Recorder**

Acompaña sus rollouts con documentación local

› **El Business Descriptor**

Sincroniza sus procesos de negocio y de conocimiento

› **El Process Validator**

Integra tests de aplicaciones y documentación

› **El Online Help Connector**

Acelera la transferencia de conocimiento mediante portales de conocimiento y ayuda online

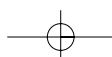
¡Visítenos en el Forum GT 2007! (Feria Valencia, 24 y 25 de mayo)

www.seidor.es (*)
912 961 500 y 933 043 222

www.tt-s.com
915 030 274 y 933 443 252



(*) Seidor es distribuidor de TTS en España.



AUSAPE N° 2 Abril 2007



AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP en España

Consejo Editorial

Presidente: David Bautista
 Vicepresidente: José Juan Novas
 Secretario Tesorero: Eduardo Prida
 Vocal: Victoria Cuevas
 Vocal: Antolín Calvete
 Vocal: Susana Gea
 Vocal: Susana Gimeno

Revista AUSAPE

Director: J. Mariano Ferrera
 Coordinador: José Juan Novas

Colaboradores

Txema Fernández, Mercedes Aparicio,
 M. Navarro, Nacho Sáez, J.M. Pérez, P.Mena

Dirección de Arte
 Tráfico Gráfico

Fotografía:
 Quique Fidalgo

Suscripciones:
 secretaria@ausape.es

Publicidad
 comunicacion@ausape.es

Impresión
 Impresos y Revistas S.A.
 Depósito Legal: M-10955-2007

AUSAPE
 C/ Torrelaguna, 77
 28043 Madrid
 Tel.: 91 456 72 11

Independencia, credibilidad y compromiso

Estimados asociados,

Con la mirada puesta en la próxima celebración de nuestro Forum GT 2007 (24 y 25 de mayo), que dicho sea de paso, se está convirtiendo en el evento de referencia del mundo SAP en España, llega a tus manos este segundo número de nuestra revista AUSAPE.

En este ejemplar hemos querido darte una aproximación sobre todo lo que estamos preparando para este importante evento, además de una serie de interesantes artículos técnicos, una amplia entrevista con José Velásquez, director general de SAP Iberia, así como información puntual sobre todas las actividades que estamos desarrollando desde AUSAPE.

Quiero aprovechar además esta tribuna para hablaros de tres conceptos: independencia, credibilidad y compromiso, que a mi parecer pueden ser relevantes e imprescindibles para la evolución futura de la actividad de nuestra asociación de cara a cumplir con sus objetivos fundacionales.

El primero de estos conceptos, independencia, hace referencia a la necesidad de una suficiencia económica que garantice nuestra viabilidad; que se manifieste en nuestra relación permanente con SAP, lo que nos permitirá plantearle con profesionalidad, sentido y metodología aquellos requerimientos y exigencias que nos transmitan nuestros asociados. Pero también hay que entenderlo como un posicionamiento frente a la opinión pública y a la sociedad, para actuar en defensa de la asociación y de los asociados frente a las decisiones que puedan afectar a nuestra imagen o a los intereses de las entidades a las que representamos.

En cuanto a la credibilidad, debemos buscar un fuerte compromiso frente a los órganos directivos de nuestros asociados, justificando plenamente las actuaciones y actividades desplegadas por las aportaciones de todos sus miembros y lograr que se impliquen en las actividades y decisiones estratégicas de la Asociación. Este término también cobra importancia al aplicarlo de cara a la opinión pública y muy especialmente frente a SAP, ya que nos permitirá conseguir una interlocución más productiva que indudablemente desembocará en beneficio de su negocio y en satisfacción de sus clientes: nuestros asociados.

Por último, el compromiso, que obliga a la Asociación a actuar en defensa de los intereses de todos estimulando a su vez el de todos los asociados con la Asociación. Pero este término también hay que aplicarlo con la propia SAP, para corresponder a los acuerdos contractuales adquiridos y a los pactos de colaboración definidos con nuestra asociación. Y por último, compromiso con la sociedad, aportando nuestra experiencia en la solución de los retos que tiene planteado nuestro país con el imprescindible desarrollo con la Sociedad de la Información.

José Juan Novas

Contenidos

Noticias y eventos	2
Asamblea General AUSAPE	8
Forum GT 2007	14

Entrevista

José Velásquez, director general de la Unidad de Mercado de SAP Iberia	10
--	----

Artículos

La "Cadena de Suministro de Conocimiento"	20
La gestión financiera eficaz y las telecomunicaciones	22
T-Systems y el Sector Sanitario	24
Caso de éxito: Contact Center Sanitario	26
SAP XI, la plataforma de integración de múltiples servicios	28

Secciones

Delegación de Valencia	18
El Rincón Legal	30
Firma Invitada	32



Le permitimos **unirse al cambio** con **tranquilidad**.

La clave de nuestro reconocido prestigio en el mercado es nuestra agilidad, óptima disposición profesional y efectividad para anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes.

Conozca nuestra **nueva solución**

Incrementa la productividad de tu Contact Center

Le proporcionamos algo más que un simple producto para **Contact Center**. A nuestros clientes les ofrecemos una relación sólida basada en el buen hacer de nuestros servicios profesionales, en procesos y herramientas; avalado por nuestra gran experiencia a nivel mundial. Llevamos más de 13 años ayudando de forma exitosa a que las empresas mejoren sus servicios de atención a clientes e implementen la más moderna tecnología de Contact Center.



www.altitude.es

llamenos@altitude.com • tel. 917 320 350

a Global Leader in Contact Centers Solutions

Presentación del libro del GUSP: Experiencias con la herramienta de SAP en el Sector

Durante los últimos años de la década de los 90 se puso en marcha un importante cambio en las soluciones tecnológicas para el entorno económico-financiero utilizadas por las Administraciones Públicas en España. Los desarrollos a medida, estaban alcanzando un agotamiento funcional evidente, con problemas como la evolución tecnológica, los costes de mantenimiento o la proximidad del ya prácticamente olvidado "Efecto 2000". Con este panorama en mente, algunos gestores comienzan a pensar en alternativas estándar del mercado. El reto no era sencillo y la iniciativa de Baleares, en la cual participó de forma muy activa nuestro **vicepresidente D. José Juan Novas**, estimuló a otras Comunidades Autónomas, con una apuesta predominante por la plataforma SAP teniendo en cuenta su robustez metodológica y funcional.

Pero, seguramente, la más dura de las batallas era la de confrontar este nuevo modelo con las particularidades de estas instituciones, y todo ello sin perder la solidez funcional que garantice la estabilidad de la plataforma.

De este modo nació el GUSP (Grupo de Usuarios de Sector Público), creado con el ánimo de compartir experiencias, racionalizar funcionalidades y generar capacidad de negociación frente a los proveedores.

Durante todo este tiempo este GUSP se ha convertido en un importante catalizador para el correcto desarrollo y evolución de la alternativa de SAP a los desarrollos a medida en cuanto a la gestión económico-financiera de las Administraciones Públicas se refiere.

En la actualidad, el GUSP está formado: Govern de les Illes Balears, Comunidad Foral de Navarra, Generalitat de Catalunya, Región de Murcia, Junta de Comunidades de Castilla la Mancha, Junta de Comunidades de Castilla y León, Principado de Asturias y Gobierno de Aragón; y los ayuntamientos de Barcelona y Madrid.



El pasado 12 de abril de 2007 este GUSP presentó su libro, titulado "Gestión Económica y Presupuestaria. Casos de éxito y mejores prácticas en las AAPP". Esta publicación está basada en la organización, metodología de trabajo, objetivos y conclusión de los trabajos realizados por este grupo de usuarios durante todo este tiempo, con una estructura en la que se recogen desde los antecedentes de esta iniciativa hasta el marco de actuación o el Mapa de Requerimientos que se ha convertido en el elemento vertebrador de su actividad.

La presentación de este libro contó con la participación de tres representantes de este Grupo de Usuarios: José María Portabella por parte de la Generalitat de Catalunya, Joseph Amengual por parte del Govern de les Illes Balears e Iñaki Arrizabalaga en representación de la Comunidad Foral de Navarra. Además, este libro ha sido elaborado con la participación de otras empresas muy implicadas en el sector de las Tecnologías de la Información como Accenture, Ibermática, IECISA o la propia SAP. Durante este acto intervinieron también: Joaquín Bas, Socio Responsable del Área SAP - Sector Público en Accenture; Begoña Navarro, Gerente Sector Público de Ibermática; Antonio Carmona Damians, Director de Estrategia de Sector Público de Informática El Corte Inglés y Jordi Aracil, director de Sector Público de SAP España.

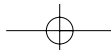
Asociación de usuarios SAP en Colombia

El pasado 12 de abril, D. Txema Fernández, director de Gestión de AUSAPE, tuvo una aplaudida intervención a través de videoconferencia en la Asamblea General de la

Asociación de Usuarios SAP en Colombia. A petición de esta asociación, Txema Fernández explicó a todos los asistentes el modelo de gestión que se sigue desde AUSAPE, las actividades que

estamos llevando a cabo y los servicios que se ofrecen a todos los asociados, entre los que podemos destacar la Tarifa Plana Formación, el Laboratorio, los diferentes acuerdos con la UOC y La

Salle en temas de formación, etc. A raíz de esta intervención quedaron abiertas las puertas para la firma de futuros convenios de colaboración entre ambas asociaciones.



KABA[®]

Este Club se merece el mejor Kaba

...Y más de 1.000 empresas ya lo disfrutan cada día. Porque más de 1.000 clientes SAP han decidido mejorar lo inmejorable, completándolo con Kaba Benzing, el sistema certificado de control de accesos y captura de datos de presencia y de producción.

Sólo Kaba Benzing ofrece soluciones modulares, diseñadas para garantizar el flujo de información en los entornos más dinámicos.

1.000 socios del Club SAP celebran su elección cada día. ¿Por qué no va a ser usted el próximo?



Iberkaba, S.A.
Tel.: 902 224 111
infosap@kaba.es
www.kaba.es



Acuerdo de AUSAPE con la Universitat Oberta de Catalunya

Recientemente, os informamos del acuerdo al que llegaron AUSAPE junto con SAP y la Universitat Oberta de Catalunya, para hacer posible el acceso a formación SAP a través de cursos "on-line" impartidos por la UOC y con los que se consigue tanto la titulación de Posgrado de la UOC como la necesaria Certificación de SAP.

Aparte del acceso a estos cursos, en virtud de este acuerdo AUSAPE entra a formar parte de la red de Empresas Asociadas UOC, y todos nuestros asociados tienen acceso a una interesante gama de servicios y ventajas como:

- Descuentos en matrículas de Formación de Posgrado. Es posible disfrutar de una beca de un 10%, que se descontará del precio de la matrícula de los cursos de Formación de Posgrado de la UOC (excepto másters oficiales y de doble titulación).
- Servicio de asesoramiento personalizado en la gestión de matrículas de Formación de Posgrado. Un canal directo donde podéis dirigir vuestras dudas referentes a los contenidos de los cursos de Formación de Posgrado de la UOC y a la gestión de sus matrículas. Solicitud de información a empresas.asociadas@uoc.edu.
- Acceso a la biblioteca presencial del IN3. Es posible acceder a la biblioteca presencial que la UOC tiene en el IN3 (instituto de investigación de la UOC), especializada



en sociedad de la información y el conocimiento, ubicada en el Parque Mediterráneo de la Tecnología de Castelldefels. Para poder solicitar acceso a la biblioteca, hay que ponerse en contacto con empresas.asociadas@uoc.edu.

- Descuentos en la adquisición de libros de la editorial EDIUOC. La UOC ofrece un 10% de descuento del precio de venta al público (IVA incluido) de todo libro publicado por la editorial de la Universidad. Para disfrutar de este descuento, tendréis que gestionar la compra desde el web www.editorialuoc.com, utilizando, en el momento de hacer la compra virtual, el código EAUOC (con mayúsculas). Para cualquier duda, podéis poneros en contacto con ediuoc@ediuoc.es.

* [Universitat Oberta de Catalunya. www.uoc.es](http://www.uoc.es)

Cuantalis Europa mejora la gestión de los costes de telecomunicación del Grupo Correos

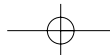
El Grupo Correos, a través de su filial Correos Telecom, ha seleccionado a Cuantalis Europa como el colaborador idóneo para la mejora de la gestión de sus costes de telecomunicación. Esta colaboración abarca tanto la consultoría e implantación de un sistema de gestión de costes de telecomunicación adaptado a las necesidades particulares de Correos, como el asesoramiento y soporte sobre aspectos tan relevantes como la visibilidad total sobre los costes de telecomunicación, el seguimiento y previsión de presupuestos o los indicadores clave para la gestión.

Según Rafael Sagrario, Director General de Correos Telecom, "Hemos confiado en Cuantalis por ser verdaderos especialistas en una actividad tan compleja como la Gestión y Optimización de costes de telecomunicación".

Correos Telecom es la empresa del Grupo Correos encargada, fundamentalmente, de los servicios de gestión de las redes de telecomunicaciones de voz y datos de Correos y de comercializar las infraestructuras de telecomunicaciones. También realiza labores de asesoramiento y apoyo técnico a la Dirección de Tecnología y Sistemas y colabora en los nuevos proyectos de e-business de Correos.

Se trata de la primera empresa del país por capilaridad y cobertura territorial, con más de 10.000 puntos de acceso a sus servicios: 1.987 oficinas multiservicio, 1.980 unidades de distribución y 8.094 puntos de servicio en el ámbito rural (atención al cliente y/o reparto). Además, a través de su Oficina Virtual ofrece servicio las 24 horas del día y los 365 días del año, en cada casa y en cada empresa con un ordenador conectado a Internet.

• [Cuantalis. www.cuantalis.es](http://www.cuantalis.es)



Estancado.

Cuando la impresión falla, tu negocio se paraliza.

Cuando las etiquetas se pierden, la producción se estanca. Sin los albaranes, los camiones no salen del almacén. Los trenes se retrasan, las pólizas y las transacciones se cancelan, los ingresos de pacientes se paralizan...Existe una conexión directa entre mantener tus impresoras en funcionamiento y la buena marcha de tu negocio.

Por esa razón, las más importantes compañías del mundo confían en las soluciones de impresión distribuida de LRS para gestionar y entregar los documentos críticos para su empresa. Nuestras soluciones flexibles y proactivas proporcionan la fiabilidad que garantiza la productividad en sus procesos de negocio.

Output Matters.



Levi, Ray & Shoup, Inc.

JUAN BRAVO, 25.1º DCHA B • MADRID 28006 • 91 758 13 40 • www.VPS.com

LRS y el logo del diamante de LRS son marcas registradas de Levi, Ray & Shoup, Inc.



Noticias y eventos

Información a tener en cuenta

AUSAPE Nº 2 Abril 2007

Grupo Seidor abre una delegación en las Islas Canarias

Seidor acaba de hacer pública la apertura de una nueva oficina en Las Palmas de Gran Canaria, con el objetivo de desplegar en el archipiélago su amplio portfollio de soluciones tecnológicas y empresariales, apoyadas en productos de los principales fabricantes del sector.

Hasta ahora, la compañía ofrecía en Canarias sus servicios en el área de consultoría sobre plataforma SAP, a través de colaboraciones con empresas locales. El propósito de esta nueva oficina es acercar al mercado local canario una oferta de amplio alcance, bajo el compromiso de cercanía al cliente que mantiene Seidor. Soluciones avanzadas para la gestión empresarial, la integración de sistemas e infraestructuras, la consultoría, el mantenimiento y la formación serán algunos de los nuevos productos y servicios que podrán disfrutar los clientes del archipiélago.

Esta nueva oficina estará dirigida por Beatriz Bustamante. *"La demanda de soluciones que las empresas canarias nos habían trasladado a través de los contactos mantenidos y las implantaciones SAP realizadas en importantes empresas en esta zona geográfica ha sido principalmente lo que nos ha decidido a instalarnos en Canarias y poder aportar soluciones de valor de forma más directa"*, declara Beatriz Bustamante.

La nueva oficina se integra en la Delegación Sur de Grupo Seidor, que ya dispone de oficinas en Sevilla y en Granada y donde, actualmente, prestan servicio más de 50 profesionales en las diversas tecnologías que componen el portfollio de la compañía.

Estas soluciones, basadas muchas de ellas en el entorno del ERP SAP y con un alto contenido tecnológico, resuelven un amplio espectro de problemas de negocio y están avaladas por el soporte de los más prestigiosos fabricantes del mercado: Adobe, IBM, HP, EMC2, Microsoft, etc.

Seidor Canarias. Tel: 902 99 52 34 - www.seidor.es

Seidor

Inicio | Seidor en el mundo | Mapa web | Recomendado esta web

Grupos Seidor: Seidor Consulting | MSS | SBS | Sapnet | Microsistemas

El grupo
 Quiénes somos
 Nuestra historia
 Historia
 Cómo estamos
 Servicios y otras
 Equipo Humano
 Innovación y Diferenciación

Relación y Contactos
 Colaboradores
 Clientes de negocio
 Por qué trabajar en Seidor
 Envío de CV
 Contacto

Dónde estamos

Selecciona la región que deseas consultar

Seidor en el mundo

España

Oficina Seidor Barcelona Gran Via de les Corts Catalanes, 641 2º 08038 BARCELONA Tel: +34 93 304 32 22 Fax: +34 93 217 89 18	Oficina Seidor Granada Profesor García Gómez, 6 - Octava 1 18002 GRANADA Tel: +34 902 995 274 Fax: +34 902 925 28 06
Oficina Seidor Bilbao Calle 16, 47 001 2º 48009 BILBAO Tel: +34 902 995 226 Fax: +34 94 423 35 26	Oficina Seidor Madrid Edificio Iberia Avda. Burgos, S.A. 14º 28002 MADRID Tel: +34 91 296 16 00 Fax: +34 91 296 16 01

Sesión de ReadSoft sobre Gestión Automática de Facturas en SAP R/3

El próximo 7 de Junio de 2007 tendrá lugar una interesante sesión organizada por ReadSoft y Database/Kodak, donde presentarán las últimas novedades de su suite de soluciones (certificadas por SAP) para la gestión automática de facturas en R/3.

Durante este desayuno de trabajo, los asistentes podrán presenciar una serie de presentaciones sobre esta temática, incluyendo demos de Invoice Cockpit (gestión automática de facturas en SAP), Web Cycle (workflow de aprobación de facturas), Web Board (portal web de envío y consulta de facturas) y Analyser (análisis de la eficiencia en la gestión de facturas).

READSOFT
 Document Automation Powering Your Business Efficiency

PLATAFORMA SOFTWARE
 Verificar existencias
 Automatización de la medición
 Facturas

DOCUMENTS FOR INVOICES

Automatiza todas las etapas del procesamiento de las facturas, desde la captura hasta el asiento contable

Cuando la gestión se realiza a mano, procesar una factura cuesta entre 15 y 50 dólares. ReadSoft Documents for Invoices te libera de ese tratamiento manual, automatiza el flujo de las facturas y te genera ahorros abarrotados.

El valor mundial del sector de facturación electrónica

Con una experiencia superior a los 10 años, ReadSoft se ha posicionado en este competitivo mercado como todo un referente en cuanto a soluciones para la gestión automática de facturas se refiere. ReadSoft Documents for Invoices es la primera solución certificada por SAP, pensada para integrarse con SAP R/3, automatizando todas las etapas para el procesamiento de las facturas, desde las tareas de captura hasta el posterior asiento contable.

Poner en práctica un sistema de gestión automática del flujo de facturas puede generar importantes ahorros de tiempo y dinero, permitiendo aumentar la eficacia y velocidad con que se procesan las facturas.

ReadSoft Documents for Invoices es capaz de capturar y clasificar facturas de todo tipo, ya estén en papel o en formato electrónico. Las líneas de detalle se extraen e interpretan aunque las facturas tengan varias páginas. De hecho, el tratamiento de las líneas de artículos es seguramente uno de los puntos más destacados de esta solución.

Esta presentación tendrá lugar en las oficinas de ReadSoft en Barcelona, situadas en el Centro de Negocios Affirma- Pza. de Catalunya 9, 1ª (Barcelona). Para reservar plaza en esta sesión, puede ponerse en contacto con el teléfono 91 383 89 64, o entrar en la dirección Web: www.readsoft.es/news/events.htm

ReadSoft. www.readsoft.com



Asamblea General AUSAPE

El pasado 30 de enero se celebró, en el Hotel Westin Palace de Madrid, la XIII Asamblea General de la AUSAPE. El objetivo de esta edición era mostrar a los asociados las acciones que se han llevado a cabo conforme al plan de actuación 2006-2007, que se puso en marcha el pasado año. En este plan se marcaron una serie de pautas para conseguir una serie de objetivos: el fortalecimiento y expansión de AUSAPE; y la mejora y ampliación de los productos y servicios que ofrecemos. Durante esta Asamblea tuvieron también lugar otras actividades, como la celebración de una interesante mesa de trabajo con los coordinadores de los grupos de trabajo y delegaciones AUSAPE, la renovación de tres representantes dentro de la Junta Directiva, y a la entrega de premios y distinciones a personas o empresas que han tenido una colaboración especialmente activa con nuestra asociación.

El Hotel Westin Palace de Madrid fue el lugar elegido para la celebración de esta XIII Asamblea General de la AUSAPE. El martes 30 de enero tuvo lugar este importante punto de encuentro entre los asociados y la Junta Directiva. El objetivo primordial de esta Asamblea es la toma de contacto con los órganos de gobierno de la asociación, en un evento donde se resumen las acciones llevadas a cabo durante el pasado año; se pone en marcha la renovación de cargos, si fuera necesario; y se realiza una puesta en común de proyectos o ideas de futuro.

En la edición de este año, este evento comenzó con una interesante mesa redonda, donde participaron los coordinadores de los grupos de trabajo de AUSAPE, junto con los representantes de

las diferentes delegaciones. Durante las diferentes intervenciones, se informó acerca de las reuniones que tuvieron lugar; las presentaciones realizadas o las actividades llevadas a cabo durante el pasado año. Al finalizar esta reunión, que forma parte de la nueva dinámica de rediseño de los órganos de participación en el funcionamiento de la asociación, se pusieron sobre la mesa una serie de ideas para tratar de incentivar la participación de los asociados en todas las actividades propuestas por AUSAPE, o involucrar a un mayor número de personas para conseguir unos grupos de trabajo más dinámicos y efectivos.

Después de esta entrega de reconocimientos, y del posterior "coffee-break" que sirvió como pequeño receso, se dio paso a una amplia interven-

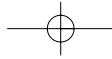
Premios y distinciones

En esta categoría de "Participación en los Grupos de Trabajo" se entregaron las siguientes distinciones:

- Grupo REAL ESTATE, a **Dña. Julia Sánchez Monteis**, de SERVIHABITAT.
- Grupo RRHH a **Dña. Cristina Soro**, de Media Markt y **D. Claudio Álvarez**, de HUNOSA.
- Grupo FINANCIERO, a **Dña. Diana Ruiz**, de Grupo EULEN y a **Dña. Sara Antuñano**, de EROSKI.
- Grupo SISTEMA BÁSICO, a **D. Antolín Calvete**, de ALSTOM TRANSPORTES.
- Grupo EH & S, a **Dña. Ana Amatriain**, de VOLKSWAGEN Navarra.
- Grupo SECTOR PÚBLICO – HR, a **D. Emilio Rubio** Cia, de Gobierno de Navarra.
- Grupo SANIDAD, a **D. Juan Carlos Acosta**, de Hospital Univ. de Canarias y a **Dña. Gemma Casasampera**, de Hospital Sant Pau.

También fueron entregados los siguientes reconocimientos:

- **Begoña Montero**, de SAP Barcelona, en la categoría de "Personal de SAP por su colaboración" por su especial contribución y ayuda a esta asociación.
- El **Grupo Stratesys Consulting**, en la categoría de "Partner por su colaboración" que recibió el premio en manos de D. Ramón Montané, como empresa más activa dentro de los Asociados Especiales.
- **Luis Simón**, Director del Dpto. de Formación de SAP Iberia, recibió un premio especial en representación del departamento de formación de SAP Iberia, por su particular colaboración en iniciativas como la Tarifa Plana y el PostGrado de la UOC.



AUSAPE N° 2 Abril 2007

ción por parte de la Junta Directiva de AUSAPE. El objetivo fue el de dar a conocer a todos los asociados las acciones que se han llevado a cabo durante este último año, los acuerdos a las que se ha llegado en temas tan importantes como la formación, así como los resultados obtenidos en función de las metas que se definieron a principios del pasado año.

D. Eduardo Prida, de GAMESA, se presentó como voluntario para llevar a cabo las labores de Secretario.

D. David Bautista, Presidente de AUSAPE, realizó una presentación acerca de la gestión de la asociación durante el pasado 2006, a través de una serie de acciones que tienen como objetivo el fortalecimiento y expansión de la asociación, así como la mejora y ampliación de los productos y servicios (ver Cuadro de Objetivos).

Durante este punto del orden del día, también se discutieron algunas ideas para tratar de fomentar la participación de los asociados y se incidió sobre los detalles del interesante acuerdo para la formación on-line SAP al que se ha llegado con la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

Objetivos de la actual Junta Directiva de AUSAPE

Fortalecimiento y expansión de la asociación.

- Rediseño de los órganos de participación.
- Profesionalización en la Gestión.
- Mejorar el nivel de participación de los asociados.
- Potenciar la presencia e imagen.
- Crecimiento en el número de asociados.

Mejora y ampliación de los productos y servicios.

- Formación: Tarifa Plana, La Salle, UOC.
- Proyectos.
- Subvenciones y ayudas.
- Eventos: Asamblea, Jornadas y Forum GT.
- Corresponsalía con SAP: Requerimientos RRHH, TopTen, etc.
- Laboratorio.

El siguiente punto en el orden del día fue la presentación del presupuesto y las medidas a adoptar para el próximo año, así como la renovación de algunos cargos dentro de la Junta Directiva a raíz de las tres dimisiones presentadas. Los tres nuevos integrantes de esta Junta Directiva de AUSAPE son: Victoria Cuevas, de ENAGAS. Antolín Calvete, de ALSTOM TRANSPORTE. Eduardo Prida, de GAMESA.

D. José María Sabadell, Chief Operating Officer de SAP Iberia, dio comienzo a una interesante intervención, poniendo especial énfasis en algunos aspectos de actualidad dentro del entorno SAP. Entre los temas tratados, estuvieron la estrategia de mantenimiento que sigue SAP con su R/3 (6-1-8), o la especial atención que se está poniendo en su nuevo All-in-One, basado en el ERP 2005 y del que podemos destacar su estructura enfocada a los servicios. De hecho, definió a este ERP 2005 como "El tren que lleva a la Arquitectura Orientada a Servicios".

Por último, nos habló de los excelentes resultados que está cosechando esta compañía, con un nivel de crecimiento en torno al 11% con respecto a las cifras del año anterior. ■

Free subscriptions.

SAP Insider and SAP NetWeaver® Magazine, FREE for AUSAPE members

The two leading magazines covering SAP are FREE with AUSAPE membership (\$98 value)

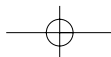
Subscribe today and you will receive:

strategic direction
practical advice
useful tips
in depth analysis from industry experts
detailed case studies
commentaries from leading analysts



subscribe today www.wispubs.com/ausape





Entrevista a José Velázquez

“El soporte y mantenimiento de SAP es único en el mercado y superior al proporcionado por otras compañías del sector; reafirmando nuestro compromiso de reducir los costes de propiedad de nuestros clientes”

SAP AG es el proveedor líder mundial de soluciones de software de negocio. En la actualidad, más de 39.000 clientes en 120 países utilizan aplicaciones SAP, que responden a las necesidades de medianas y pequeñas empresas y de grandes organizaciones. Con un eje central en la plataforma SAP NetWeaver, su catálogo de soluciones ofrece soporte a los procesos de negocio específicos de más de 25 sectores de distinta índole. Desde hace un año, José Velázquez ocupa el puesto de director general de la Unidad de Mercado de SAP Iberia, que engloba a las organizaciones de España y Portugal.

¿Cómo ve el mercado del ERP a nivel nacional y cómo espera que sea su evolución durante los próximos años?

Los sistemas ERP son claves en la gestión de una empresa y en la modernización de sus procesos. Su penetración en los diferentes países es desigual y depende del esfuerzo innovador de las empresas. Por ello, su adopción por la gran cuenta es muy amplia, y por las PYMEs es aún incipiente en líneas generales, aunque esto está cambiando rápidamente. En nuestro país, las empresas cada día apuestan más por la innovación de sus negocios, entendiendo que éste paso es fundamental para ganar competitividad y productividad.

Según el último informe de IDC del mercado ERP en España, SAP es el líder indiscutible con una cuota de mercado del 34,8%.

Los sistemas de gestión están en continúa evolución, y es normal, si tenemos en cuenta que las empresas se enfrentan a cambios constantes, y en muchos casos a nuevos requerimientos, que conllevan nuevas funcionalidad de sus sistemas.

Nuestra evolución más reciente es SAP ERP 2005, lanzado al mercado en 2006, y que no tendrá nuevas versiones hasta 2010. Es el primer sistema de gestión empresarial basado en los principios de SOA, con más de 1.000 Web Services incorporados. Tecnológicamente y funcionalmente es lo más avanzado del mercado.

¿Ve viable que se produzca una OPA de una compañía norteamericana?

Nuestra estrategia sigue estando basada en un crecimiento orgánico. Esto no ha cambiado, y para lograrlo es fundamental la innovación y el desarrollo de una oferta de productos competitiva. Por esta razón continuamos destinando una gran parte de nuestros ingresos al área de I+D. En 2006 fueron más de 1.300 millones de euros, un 23% más que el año anterior y cerca de 12.000 profesionales están diseñando y creando el software del futuro. Otras compañías del sector tienen estrategias diferentes, pero a nosotros no nos gusta hacer ninguna valoración a este respecto. Siempre hemos sido respetuosos con la competencia, y nuestra intención es continuar en esta línea.

¿Cómo son sus relaciones con estas empresas teniendo en cuenta que muchas veces deberán coexistir dentro de las infraestructuras de TI en los clientes?

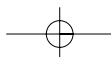
Desde hace años en SAP hablamos de un entorno de "Coo-petition" en el sector de las tecnologías. Dos fabricantes pueden ser competidores en un área determinada y buenos socios en otra. En SAP tenemos clara esta situación desde nuestro nacimiento, y conocemos las reglas del juego. Nuestro objetivo son nuestros clientes, y nuestros foco principal está puesto en ellos.

Todos estamos convencidos de la validez de SAP para la gestión de nuestras empresas, pero, ¿cree que los clientes son conscientes de todas las funcionalidades incluidas en sus soluciones? ¿Qué puede hacer SAP para facilitar su uso y conocimiento?

Las tecnologías en la actualidad avanzan muy rápidamente. Sin embargo, hoy por hoy tenemos grandes ventajas frente a como trabajábamos hace 20 ó 30 años. El perfil de los CIOs de hoy es muy profesional y ellos tienen un profundo conocimiento de su sector y de las IT. Por otro lado, tenemos foros centrados en tecnología, medios de comunicación especializados y por supuesto, la misma tecnología nos ha acercado a todos más, y se ha convertido en nuestra aliada. En SAP tenemos varias comunidades de intercambio de conocimiento y experiencias por perfiles, user groups, como es AUSAPE, blogs, portales para clientes y socios, y en nuestro caso concreto Info Sesiones y Webex sobre novedades casi semanalmente. En SAP tenemos disponibles todas estas plataformas y alguna más que no habré citado, para dar a conocer nuestras novedades.

Si se refiere al conocimiento funcional, desde una vertiente del usuario final, sin duda lo importante en este caso es la formación. Hay que invertir más en formación, y digo invertir y no gastar, ya que estoy convencido que es la mejor inversión. En SAP tenemos nuestros centros de formación, con un portfolio bastante amplio para facilitar el acceso a la misma, también tenemos acuerdos con diferentes centros educativos y universidades repartidos por la geografía española, y que pretenden acercar la formación SAP a las empresas.

Referente a la política de mantenimiento, los clientes somos conscientes de la necesidad de establecer un equilibrio entre la presión por parte de la competencia, la evolución y volatilidad de la tecnología, y la necesidad de mejorar funcionalmente. ¿Cómo definiría la política de SAP en éste área con respecto a su competencia?



AUSAPE N° 2 Abril 2007

En la actualidad los clientes demandan un "roadmap" a largo plazo y claramente definido para el mantenimiento y soporte de las múltiples soluciones que utilizan a diario en su organización. Para proteger su inversión en software, SAP diseñó la Estrategia de Mantenimiento 5-1-2, proporcionando cinco años de Fase de Mantenimiento Estándar y la opción de una Fase de Mantenimiento Extendido por un periodo de hasta 3 años con un pequeño coste adicional. Con ello SAP se compromete a proporcionar el máximo alcance de soporte a largo plazo. Durante ocho años nuestros clientes usan sus soluciones SAP de manera transparente, fiable y productiva.

Nuestro soporte, además de poner a la disposición de los clientes la actualización de versiones de todas sus soluciones, incluye una serie de servicios proactivos para acompañar el ciclo de vida de un proyecto (implantación, explotación o migración/upgrade). Asimismo, dentro de su contrato de mantenimiento anual, proporcionamos una plataforma integrada como herramienta de colaboración con SAP, el SAP Solution Manager.

El soporte y mantenimiento de SAP es único en el mercado y superior al proporcionado por otras compañías del sector, reafirmando nuestro compromiso de reducir los costes de propiedad de nuestros clientes.

¿Qué iniciativas tiene pensado establecer para mejorar en aspectos como la información, la transparencia o la estabilidad en el conocimiento de las futuras versiones?

Nosotros siempre hemos mantenido una línea de comunicación muy clara con todos nuestros clientes. Desde la comunicación directa a través de las personas responsables de cuenta, pasando por eventos, cartas, correos electrónicos y por supuesto la página web que mantiene permanentemente actualizados a nuestros clientes en este y otros aspectos. Por supuesto seguimos mejorando, la relación con AUSAPE, con la que hemos compartido información de primera mano, incluso cuando estaba en proceso de elaboración, podría ser un ejemplo de nuestro compromiso pasado y futuro.

Uno de los mercados por los que SAP está apostando de un modo más directo es el de la PYME, ¿qué nuevas iniciativas van a poner en práctica para llegar hasta ellos? ¿Qué característica fundamental diferencia a SAP con respecto a su competencia?

En España llevamos trabajando con las PYMEs desde 1997, año de creación de nuestro primer canal de distribución.



Actualmente tenemos más de 1.600 clientes en éste segmento. En los últimos años, SAP a nivel global ha definido este mercado como uno de los elementos estratégicos para la compañía y son múltiples las iniciativas puesta en marcha: la creación de una unidad de negocio de SME (Small & Medium Enterprise), nuevos productos, un nuevo programa de partners (PartnerEdge), etc. El crecimiento experimentado en este mercado en los últimos años, los más de 23.000 clientes a nivel mundial,

que representan el 60% de nuestra base instalada, los 2.250 partners de canal, y el ser el fabricante por el que apuestan más las empresas de este segmento de mercado, nos hace creer que la estrategia definida es la correcta.

SAP es la compañía con más experiencia en ERPs del mercado, llevamos 35 años centrados en ello, y entendemos que una pyme tiene las mismas necesidades de gestión que una gran empresa, la diferencia está en muchas ocasiones en los recursos disponibles

“ La PYME tiene las mismas necesidades de gestión que una gran empresa, la diferencia está, en muchas ocasiones, en los recursos disponibles para dedicar a este tipo de proyectos, tanto económicos como de personas ”



“ Desde el principio, SAP decidió apostar por un canal de distribución para trabajar en el segmento de la PYME ”

para dedicar a este tipo de proyectos, tanto económicos como de personas.

¿Qué puede aportar la estrategia de canal en su enfoque hacia este mercado?

El canal es fundamental. Desde el principio, SAP decidió apostar por un canal de distribución para trabajar en el segmento de la PYME. En la actualidad tenemos dos, uno para SAP All-in-One y otro para SAP Business One. Sin duda, nuestros partners aportan un profundo conocimiento del sector y áreas geográficas en los que operan, una especial sensibilidad a las necesidades de estas empresas, y por supuesto un amplio conocimiento también de nuestros productos. Nosotros, a través de los programas de capacitación y formación para el canal, estamos trabajando con ellos para que el entorno en el que trabajan nuestros socios sea el más adecuado.

¿Qué nivel de importancia está adquiriendo estrategias como SOA?

En enero de 2003, SAP introdujo el concepto Enterprise SOA, y hoy está guiando el desarrollo de nuestras aplicaciones, utilizando SAP NetWeaver como plataforma y los fundamentos de SOA. Nuestra visión va más allá y creemos que es fundamental incorporar también el mundo empresarial a esta nueva evolución. El objetivo es utilizar SOA desde el punto de vista de las aplicaciones y no sólo del de la tecnología. Con la arquitectura orientada a servicios empresariales, las compañías pueden componer aplicaciones y facilitar los procesos de negocio rápidamente, al utilizar servicios empresariales con contenido de negocio proporcionado directamente por SAP. Además, pueden mejorar la reutilización del software y lograr ser más ágiles para responder a los cambios.

SAP ERP 2005 es el primer sistema de

gestión empresarial del mercado desarrollado en SOA, y permite mejorar la adaptabilidad, flexibilidad, apertura y eficiencia de costes, y eso es lo que hoy por hoy buscamos todas las empresas.

¿Qué significa para SAP su plataforma NetWeaver y cómo piensa impulsarla en el futuro?

SAP puso en marcha su estrategia SOA en 2003 con la introducción de su plataforma de integración y aplicaciones SAP NetWeaver. En un principio, SAP NetWeaver se concibió como una plataforma de integración que permitiera conectar las aplicaciones de SAP y las de terceros. Sin embargo, analizando esta evolución tecnológica, intercambiando experiencias con clientes y socios, nos dimos cuenta que era fundamental en la estrategia de SOA, unir integración tecnológica y procesos de negocio. Por este motivo, hemos evolucionado SAP NetWeaver para que se convirtiera también en una plataforma de desarrollo. Desde hace un par de años, SAP ha hecho público su RoadMap de desarrollo, y hasta ahora se ha cumplido en su totalidad. Todas las soluciones de SAP lanzadas al mercado desde entonces (todas las aplicaciones de SAP Business Suite y las de SAP All-in-One) están desarrolladas sobre SAP NetWeaver.

¿Con qué instrumentos cuenta SAP Iberia para conocer el grado de aceptación de sus soluciones, el nivel de aprovechamiento, o las necesidades reales de sus clientes?

SAP es una organización orientada al cliente, y disponemos de múltiples canales de información, desde la interacción directa a través del equipo de profesionales de SAP en cada área, las sesiones de trabajo, las demos, las encuestas de satisfacción de clientes, los programas

de referencias, etc. Y por supuesto con AUSAPE.

¿Qué papel juega AUSAPE en la actualidad y en qué modo le gustaría que evolucionara?

En SAP, los User Group son una de las primeras iniciativas se impulsaron, siendo conscientes de la importancia que tiene el intercambio de experiencias y conocimiento entre nuestros usuarios. En Estados Unidos cuentan con una asociación con más de 45.000 miembros. AUSAPE es una de las más veteranas, y cada año se ponen en marcha más iniciativas, y esta revista es un buen ejemplo. En los últimos años están surgiendo otros entornos de intercambio importantes, como son la SAP Configuration Workgroup, las comunidades virtuales y las Industry Value Network, donde se promueve experiencias en diferentes países y ámbitos, y todas ellas cuentan con la aceptación de los usuarios, y eso es lo importante.

La comunicación entre todos -proveedores de tecnología, partners de servicios y por supuesto empresas usuarias- es lo que hace posible evolucionar en el camino correcto.

AUSAPE tiene un equipo de profesionales dedicados a su gestión y por tanto, les corresponde a ellos tomar la decisión de cambios en el futuro.

AUSAPE y SAP tienen firmados varios acuerdos como el que afecta al Laboratorio y la Tarifa Plana de formación. ¿Qué opinión le merecen estas iniciativas?

Estos son dos ejemplos de la colaboración que SAP mantiene con la asociación, pero no son los únicos, ya que nuestra contribución al desarrollo de la asociación ha sido muy importante desde el comienzo. Las iniciativas son puestas en marcha para que los usuarios se beneficien de ellas, y dependiendo del grado de aceptación por parte de ellos, nos marcará el éxito o fracaso de las mismas. Confío que dentro de un tiempo podamos hablar de los buenos resultados de éstas y de otras. ■

AUTOMATIZA LA GESTIÓN DE TUS FACTURAS

¿Todavía gestionas manualmente tus facturas de proveedores en SAP?



Entonces, estás perdiendo tiempo y dinero.

Automatiza la gestión de tus facturas de proveedores con *ReadSoft DOCUMENTS for Invoices*, la solución para la automatización de facturas más utilizada en Europa.

Extrae la información de las facturas y las integra en SAP R/3.

¿El resultado? una gestión de facturas rápida y eficiente, sin errores y con un mayor control.

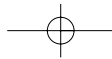


Visita www.readsoft.es para comprobar cómo puedes automatizar la gestión de tus facturas de proveedores.

READSOFT®

Document Automation Powering Your Business Efficiency.

www.readsoft.es



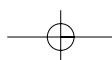
Forum GT 2007

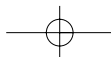
El evento más importante de España para los profesionales de las TI

El 24 y 25 de mayo de 2007 vamos a celebrar la tercera edición de este Forum GT, que tendrá como marco incomparable las instalaciones de Feria Valencia. Eso sí, en un edificio nuevo y con unas infraestructuras realmente impactantes que os van a sorprender. Aunque todavía es pronto y todo está por confirmar, queremos adelantaros algunos interesantes detalles de este evento para que podáis haceros una idea de las novedades que hemos pensado incorporar en esta edición.

A diferencia del año anterior, en esta ocasión podremos contar con el espectacular Centro de Eventos, un edificio emblemático y versátil de reciente construcción (tiene menos de 1 año de antigüedad), que cuenta con una superficie total de más de 12.000 metros cuadrados, con cuatro plantas rectangulares y un módulo central que sirve para interconectarlas.

Este Forum GT entra en su tercera edición en un ambiente de claro crecimiento. Los últimos días del mes de





Calendario de Eventos




EL MAYOR RECINTO FERIAL DE ESPAÑA

MAYO07

FUNERMOSTRA 2007: 9-11 MAY
9ª Feria internacional de productos y servicios funerarios.
Congreso Europeo de Cementerios Históricos 2007: 9-10 MAYO

QUALIMETRICS 2007: 30 MAY - 1 JUN
3ª Feria de la calidad, calibración, metrología e instrumentación.

IDINOVA 2007: 30 MAY - 1 JUN
Feria de investigación, desarrollo e innovación.

ECOFIRA 2007: 30 MAY- 1 JUN
7ª Feria intl. del agua, suelo, aire, residuos, sus tecnologías y servicios.

LABORALIA 2007: 30 MAY- 1 JUN
4ª Feria integral de la prevención, protección, seguridad y salud laboral.

¡ IMPORTANTE ! : Fechas susceptibles de modificación, confírmelas antes de su visita.

Certamen internaciona. certificado por UFI (Asociación Internacional de la Industria ferial).





FERIA VALENCIA

www.feriavalencia.com · ferivalencia@feriavalencia.com · tel.: (0034) 902 74 73 30 · fax: (0034) 902 74 73 45

mayo son fechas marcadas en nuestro calendario como un punto de encuentro muy importante para los asociados de AUSAPE. Más allá de proporcionar un escenario y la logística adecuada para facilitar las reuniones de todos nuestros Grupos de Trabajo, este Forum GT se ha convertido en todo un punto de referencia para todos nosotros por el enorme interés que suscitan tanto la sesión plenaria (este año dedicada a desarrollar los "servicios tecnológicos" prestados por la Agencia Tributaria), y las sesiones paralelas y reuniones organizadas por los partners patrocinadores.

Actualidad y temas de interés

Utilizando un formato muy similar al que pusimos en práctica el pasado año, este Forum GT 2007 tendrá una duración de dos días, durante los que será posible asistir a todo tipo de reuniones, presentaciones o conferencias sobre temas de interés general y en primera línea de actualidad.

La primera jornada (el 24 de mayo) servirá para poner en marcha todas las iniciativas que complementan a la celebración de este Forum GT, con un amplio espacio dedicado a la puesta en marcha de una serie de sesiones paralelas y reuniones de los partners patrocinadores.

Después de las acreditaciones pertinentes desde las 10:00 horas de la mañana, este Forum GT comenzará con las intervenciones de importantes personalidades del mundo de la política y las administraciones públicas. La inauguración de este evento correrá de la mano de Dña. Blanca Martínez Vallejo Fuster, Secretaria Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la Generalitat Valenciana. A continuación, Don Santiago Segarra Tormo, Director del Departamento de Informática Tributaria ofrecerá una interesante conferencia que versará sobre los "Servicios y novedades de la Agencia Tributaria para la Sociedad de la Información". Durante su intervención, Santiago Segarra profundizará en temas tan novedosos e importantes para las empresas como "AEAT como productora de servicios Web", la Factura Electrónica, expedientes electrónicos o la tramitación electrónica.

Sesiones paralelas

A la conclusión de esta Sesión Plenaria, darán comienzo las Sesiones Paralelas, un interesante conjunto de reuniones y presentaciones preparadas por los partners colaboradores y que versarán sobre todo tipo de herramientas, servi-

cios o tecnologías. Los temas tratados durante estas Sesiones Paralelas serán tan diversos como los presentados por Seidor y TTS:

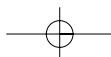
- Una Solución de Facturación Electrónica integrada en entornos SAP.
- La TT Knowledge Suite: Documentación y eLearning en un sólo paso.
- Herramienta de gestión de la documentación Business Descriptor.
- Aplicación de ayuda online "Online Help Connector".

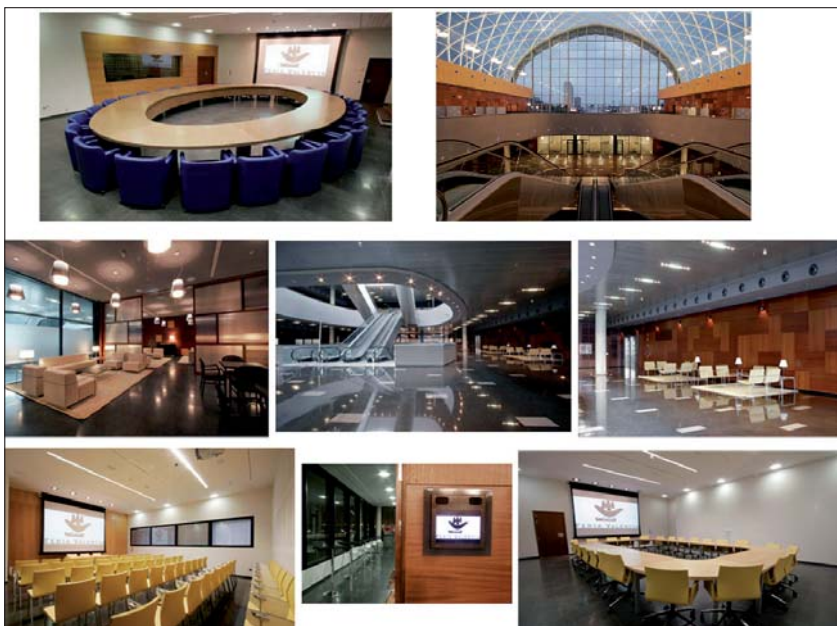
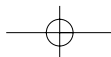
Por parte de Sun y Stratesys se pondrán en marcha las siguientes presentaciones:

- Enfoque Conjunto de Gestión de Identidades con SAP + Vinsa
- Enfoque Conjunto de Upgrade a ECC 6.0

Microsoft nos mostrará la construcción de Potentes Informes con datos de SAP BW a través de SQL Server 2005 Reporting Services, o "Mejores prácticas y recomendaciones para proyectos de Migración y Actualización de SAP a SQL Server".

Por último, IECISA centrará sus intervenciones en el tema del archivado y la Gestión Documental, incluyendo un





Centro de Eventos de Feria Valencia.



Hotel Las Arenas Balneario Resort.

Caso de Estudio de un proyecto de archivado y todo lo relacionado con los cambios de versión.

Ya por la tarde, estas sesiones se complementarán con una serie de presentaciones adicionales:

- Gestión de expedientes basado en tecnología SAP Netweaver con Records Management (RM) - Stratesys.

- Movilizar transacciones SAP: fácil, rápido y económico - Stratesys.
 - Gestión Logística, Almacenaje y RFID-Brain IT.
 - Gestión Documental: Distribución y Archivo (VPSX y PageCenterX) - LR&S
- Durante todo este día, permanecerá abierta la zona exposición con una serie de stands que servirán también para entablar contacto directo con consulto-

res expertos en diferentes materias, o también para resolver cualquier tipo de duda.

El segundo día

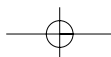
Un importante cambio que se ha realizado para esta tercera edición del Forum GT es que el segundo día (el 25 de mayo) normalmente se ha utilizado para llevar a cabo las reuniones paralelas de los Grupos de Trabajo en las salas habilitadas para ello. En esta 3ª edición, además se va a poder asistir a una interesante Sesión Plenaria, en la que D. Jaume Carreras, miembro de elaboración del Nuevo Plan General de Contabilidad, comentará la situación del Proyecto de Ley de Reforma y Adaptación de la Legislación Mercantil en materia Contable, para su armonización internacional con el efecto de las enmiendas transaccionadas por todos los grupos parlamentarios. Además de esto, tratará otros temas como el modo en el que afectará el Proyecto de Ley con las enmiendas transaccionadas, el actual Plan General Contable incluyendo la comparación de los aspectos más relevantes entre las NI/NIIF, y el Borrador del nuevo Plan General Contable.

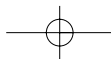
Durante esta segunda jornada del Forum GT también permanecerá abierta la zona de exposición, para que todos los asistentes puedan mantener reuniones con los consultores expertos en todo tipo de materias.

No todo será trabajo

Al igual que hicimos en la pasada edición, también hemos contado con un tiempo para el esparcimiento. Después de la primera jornada de este Forum GT 2007 hemos preparado un entretenido paseo en barco, aprovechando la celebración de la Copa América de Vela en tierras valencianas.

Los actos programados para este día culminarán con una cena de gala emplazada en un escenario de auténtico lujo: el Hotel Las Arenas Balneario Resort. Este establecimiento de cinco estrellas está ubicado en primera línea de mar, y se levanta sobre el antiguo Balneario Las Arenas. Para culminar los actos programados para esta noche, podremos disfrutar de la compañía del resto de asistentes en un ambiente distendido, tomando un refrigerio o deleitarse con la música en vivo de la orquesta. ■





“El futuro pertenece a quienes creen en la belleza de sus sueños”. Eleanor Roosevelt.

Esteban Piera Almiñana. Responsable de Compras. Feria Valencia.

Hola Amig@s. Casi dos años han transcurrido desde que, por exigencias del guión y los avatares del destino, dejé la vicepresidencia de la Junta Directiva de AUSAPE y el complejo mundo de las tecnologías de la información, pasando a ser un usuario sufridor mas, muy digno por cierto, de nuestro siempre “querido” (abro y cierro comillas ...) sistema de gestión SAP R/3.

Dos años, dos legislaturas, que siempre llevaré en mi corazón...y en mis recuerdos.

Atrás en el tiempo, pero muy presente en mis recuerdos, quedan “las aventuras y desventuras” de tres personas inquietas (Susana Gimeno de “Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana”; Antonio Gil de “TAU Cerámica” y un servidor), que se preguntaron por qué la Comunidad Valenciana no

tenía su propia delegación de AUSAPE. Y con su trabajo, esfuerzo e ilusión, el apoyo de la Junta Directiva, y la apuesta incondicional de Feria Valencia cediendo sus instalaciones dentro del marco de las ferias de las tecnologías, se inició una andadura que ha llevado a la constitución de una delegación consolidada y activa, como es la Delegación de Valencia.

Atrás en el tiempo, pero muy presente en mis recuerdos, quedan “las aventuras y desventuras” de un servidor, cuando observando que la Jornada anual de AUSAPE que ya estaba consolidada, necesitaba un cambio de imagen. Y nuevamente con el esfuerzo y el trabajo de todos, y el apoyo de mi empresa Feria Valencia, se consiguió una Jornada memorable con la participación de personalidades de gran prestigio: Tamames, Mendez de Vigo o el humorista-monoliguista Luís Piedrahita.

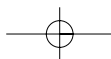
Y atrás en el tiempo, pero muy presente en mis recuerdos, queda cuando en una reunión de la Junta Directiva se planteó la posibilidad de celebrar unas jornadas dirigidas a los técnicos de sistemas de nuestras empresas asociadas, con el objetivo de reunir a todos los grupos de trabajo en unas jornadas lúdicas y técnicas. Ese fue el inicio en el 2005 del FORUM GT. Un nuevo reto, nuevas “aventuras y desventuras”, mucha ilusión, y nuevamente un apoyo incondicional de Feria Valencia, ingredientes que hicieron de aquel primer FORUM GT un éxito y que este año, en su tercera edición, se consolida como uno de los mas importantes eventos de España dentro del mundo de los sistemas de información ERP.

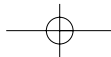
Pero lo que siempre llevaré en mis recuerdos, y sobre todo en mi corazón, son todas aquellas personas que AUSAPE me ha permitido conocer: además de mis dos queridos amigos Susana Gimeno y Antonio Gil, también quiero recordar de una forma especial a Susana Moreno, Roberto Calvo, Mercedes Aparicio, Txema Fernández... y tantos otros a los que les envío un beso y un abrazo, fuertes y sinceros. No quiero olvidar tampoco a los que han formado parte de todas las Juntas Directivas y de los grupos de trabajo... Aquellos que siguen trabajando por la asociación, con la misma ilusión y ganas como lo hemos hecho todos nosotros (¿verdad que si, Susana Gea?).

Pero sobre todo, permitidme dar las gracias a mi empresa Feria Valencia, que sigue apostando por este tipo de iniciativas. Exactamente igual que hace 90 años, cuando un grupo de empresarios, pasando seguro por parecidas “aventuras y desventuras”, iniciaron una andadura que ha permitido hacer de Feria Valencia la primera y mas veterana Feria de España. ■



“Y esto va dirigido a los responsables de compras de todas las empresas asociadas ¿Cuándo constituimos un nuevo grupo de trabajo sobre el módulo de compras? ¿Os apetece un nuevo reto?”





Una de las iniciativas que se están proponiendo desde la aparición de la actual Junta Directiva dentro de AUSAPE es promover la "capilarización" de esta asociación a través de la creación de múltiples delegaciones que sean capaces de hacer llegar nuestras iniciativas y servicios a todos los puntos de nuestro país. La de Valencia fue una de las primeras en constituirse, y también marcha en primera fila en cuanto a actividad se refiere.

Delegación AUSAPE en Valencia

En la actualidad, AUSAPE cuenta con cuatro delegaciones (Barcelona, Valencia, País Vasco y Canarias), mediante las que se tratan de cubrir las zonas de actividad empresarial más importantes dentro del panorama nacional. Mediante estas delegaciones, se consigue concentrar en pequeños núcleos de actividad aquellas iniciativas que han resultado tan ventajosas para el resto de empresas, como la puesta en común de problemas y la búsqueda de soluciones, acceso a condiciones especiales y preferenciales en el ámbito de la formación, asistencia a presentaciones sobre soluciones específicas por parte de partners especializados, etc.

Una Delegación muy activa

De todas estas delegaciones, seguramente la de Valencia sea la que cuenta ahora mismo con un nivel de actividad más elevado, demostrándolo en parámetros como su frecuencia en cuanto al número de reuniones realizadas, la alta participación por parte tanto de empresas cliente como de partners, o las propuestas realizadas por sus miembros, que después se han materializado en iniciativas tan interesantes como la

"Tarifa Plana Formación" o "SAP Responde".

Esta Delegación vio la luz en el año 2003, y nació de la mano de Antonio Gil, de la empresa TAU, Esteba Piera de Feria Valencia y Susana Gimeno de Ferrocarrils Generalitat Valenciana. La presentación oficial de la delegación se realizó en el marco de la Feria de Soluciones TIC que se celebró en Valencia en Mayo de ese mismo año, y su vocación fue la de acercar AUSAPE a sus asociados dentro de esta región, y conseguir al mismo tiempo una aproximación de la propia SAP y de los partners a la Comunidad Valenciana y Murcia.

En definitiva, la idea es la de constituir un foro de empresas dentro de una zona concreta, a las que les une la implantación de un mismo ERP (SAP) y por ende un conjunto de problemas y necesidades, que se ponen en común para tratar de dar solución a través de la asociación.

Los inicios

Según nos cuenta Mercedes Carbonell (Lladró Comercial, S.A.), coordinadora de esta delegación, los inicios fueron

duros. *"Lo más costoso fue crear una dinámica de grupo y una participación más o menos constante de un número representativo de empresas en cada una de nuestras reuniones"*.

Poco a poco, esta delegación fue tomando cada vez más importancia dentro del panorama regional y las reuniones se convertían en auténticos foros donde los asistentes podían compartir información, contactar con otros compañeros, o recibir información de primera mano por parte de partners especializados.

Por otra parte, muchas de las empresas que forman parte de esta delegación mantienen activo el grupo de trabajo de RRHH. Las empresas de esta región que tienen HR, mantienen un foro en el que comparten información sobre el módulo que más necesidad de comunicación genera entre los asociados. Cada reunión de HR a nivel nacional va sucedida por una reunión "local" del grupo de HR donde un representante de la delegación que acude a la reunión en Madrid cuenta a los asistentes la situación de los temas tratados.



AUSAPE N° 2 Abril 2007

Reuniones

Esta delegación celebra sus reuniones en las instalaciones cedidas por Feria Valencia y que son utilizadas como sede. En la actualidad, cuenta con más de 28 asociados, y celebra sus reuniones con una frecuencia trimestral. La planificación se realiza en función de los temas que se van a tratar, que son aquellos que en cada momento preocupan a los asociados: el archivado de SAP, la gestión documental, la implantación de las normas NIC, etc. Por ejemplo, en la última reunión el tema candente fue la migración de SAP. Se acordó contactar con partners para realizar una presentación sobre el proyecto de migración a la versión 6.0. También se pusieron sobre la mesa algunos proyectos desarrollados por ellos mismos, con la posibilidad de realizar "workshops" internos en caso de resultar interesantes para el resto.

Para el futuro, la idea es dotar a la delegación de nuevos contenidos que susciten el interés de los asociados. Según nos cuenta Mercedes, "dado que las empresas pertenecientes a la delegación son de gran relevancia en el seno de nuestra Comunidad queremos que ésta constituya un referente y se convierta en una potente herramienta de comunicación y creación de valor para las empresas de la Comunidad en el mundo de las TIC."

Pero también nos cuenta que uno de los retos es poder encontrar más tiempo con el que poder desarrollar su actividad, ya que la mayoría de las ideas y



actividades surgen fuera de la jornada laboral y durante los fines de semana. Para la coordinación de toda esta actividad, Mercedes Carbonell cuenta con el apoyo de AUSAPE, en las personas de Txema Fernández y Mercedes Aparicio, así como de algunos partners especialmente participativos.

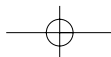
Forum GT

Por último, hemos querido también pulsar la opinión de Mercedes Carbonell en cuanto al evento que nos va a unir a todos los próximos 24 y 25 de mayo. Para Mercedes, Forum GT se consolida año tras año y adquiere una mayor relevancia entre las actividades de AUSAPE. Feria Valencia constituye el marco ideal para este tipo de eventos y la ciudad de Valencia aporta un gran atractivo para que el Forum GT no sea únicamente un lugar de trabajo, sino que podamos dis-

frutar con su contenido lúdico. Para la delegación supone una gran oportunidad de contactar con los partners y con otros asociados, participar en las reuniones de los grupos a las que muchas veces por la distancia no podemos acudir, y compartir gran cantidad de información.

Eso sí, la coordinadora de nuestra delegación en Valencia nos cuenta que echa en falta acciones de este tipo por parte de la propia SAP. "Creo que SAP se enfoca mucho al marketing, y muy poco a sus clientes. Sería necesaria una mayor dedicación de SAP para explicar a sus clientes cómo utilizar sus nuevas herramientas y de qué manera les van a ayudar a la hora de incrementar su productividad o proporcionar mayor valor al negocio. Forum GT constituye un marco perfecto para que SAP pudiera llevar a cabo este tipo de acciones" ■





Un abanico amplio: del diseño de procesos a la formación

La 'cadena de suministro de conocimiento' (Knowledge Supply Chain)

Para que un sistema ERP genere el retorno de la inversión esperado, deben cumplirse tres factores decisivos: los procesos de negocio deben estar claramente definidos, deben quedar correctamente reflejados en el sistema y los usuarios finales deben estar perfectamente formados para sus cometidos. La consecución de estos objetivos es todo un reto, debido, entre otras razones, a que durante la realización del proyecto se ha de producir una importante transferencia del conocimiento: entre consultores, equipos directivos, staff de desarrollo, formadores y usuarios. A pesar de que estos últimos se encuentran al final de la cadena, su participación en las decisiones resulta determinante para el éxito del proyecto. Por ello, es esencial que dicha 'cadena de suministro de conocimiento' funcione fluidamente y sin fisuras, apoyada por las herramientas y metodologías adecuadas.

El éxito de un proyecto ERP depende de muchos factores. Mientras los departamentos técnicos aportan sus conocimientos sobre los procesos necesarios, los consultores y desarrolladores se ocupan de reflejar eficientemente dichos procesos en el sistema y los coordinadores de formación se ocupan de formar a los usuarios finales. Todos los participantes son expertos en sus respectivas áreas, sin embargo, hablan sólo limitadamente el lenguaje de los demás. En consecuencia, durante el transcurso del proyecto tendrá que producirse un intenso intercambio de conocimiento (know-how) y experiencias en todas las direcciones.

Es de todos conocido que una transferencia de conocimiento eficaz influye directamente en la duración del proyecto y, consecuentemente, en los costes. Por ello resulta sorprendente la escasez de proyectos que aplican metodologías y herramientas encaminadas a crear las condiciones-marco. El intercambio fluido de conocimiento, o bien se presupone, o bien se rechaza como una magnitud no controlable.

La consecuencia es la falta de comunicación adecuada y por ello puede ocurrir, que todo aquello que al principio fue elaborado coordinadamente entre departamentos técnicos y consultores como blueprint, llegue al usuario final de forma fragmentaria, con pérdida de información. Por ello, vale la

pena analizar sistemáticamente el desarrollo típico de un proyecto ERP desde el punto de vista de la transferencia de conocimiento. Resulta clave comprender la transferencia de conocimiento como un proceso de principio a fin; como una ininterrumpida 'cadena de suministro de conocimiento'.

Procesos de negocio como soporte y columna vertebral

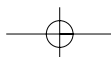
Un proyecto ERP típico comienza con una fase de diseño, en la que se estructuran los procesos de negocio y los roles. Para evitar que, más adelante, estos procesos queden aislados, su diseño debería realizarse en una herramienta que sea también aceptada como base común de trabajo por los desarrolladores, el equipo de pruebas y los responsables de formación. Sólo así puede lograrse que el diseño de procesos se convierta en una sólida espina dorsal para las fases siguientes del proyecto. Para ello, no basta que la herramienta de diseño sea de fácil manejo. Además, debe permitir una gestión completa de la documentación del proyecto y la definición de escenarios de prueba.

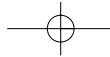
A la fase de diseño de procesos le sigue la configuración del sistema ERP, para transformar los procesos de negocio en un diseño de software. Sin embargo, desde el punto de vista de la transferencia de conocimiento, el factor principal no es la implantación, sino la validación de los resultados en forma de prue-

bas de funciones, procesos e integración. Aquí se decide si las soluciones elaboradas se adaptan a las necesidades de los departamentos técnicos o si hay necesidad de mejorarlas. Según sector y volumen de la empresa, también pueden incidir criterios de validación externos (FDA, Sarbanes-Oxley, etc.).

En el curso de la validación, es necesario realizar como mínimo una vez cada proceso relevante para el usuario. Por ello, es esencial utilizar la documentación de pruebas simultáneamente como materia prima para la documentación de usuario y los materiales de formación, que se elaboran en la fase siguiente de documentación. Ello sólo es posible si las herramientas de test producen no sólo tablas de resultados crípticas, sino descripciones comprensibles de procesos, que proporcionan a los autores y formadores un cuadro adecuado de las transacciones (inclusive imágenes de pantalla), todo ello en un formato que permita su edición posterior con una herramienta de autor.

Aunque estos protocolos de test 'ilustrados' no siempre son transferibles al 100% a una presentación para el usuario, tienen la ventaja que ahorran a los autores y formadores una parte importante de la costosa y lenta búsqueda de información a través de la consulta directa de los departamentos técnicos. Según la experiencia, este es el cuello de botella más frecuente, dado que los departamentos técnicos suelen estar





sobrecargados con la preparación del arranque.

Actuar globalmente, documentar localmente

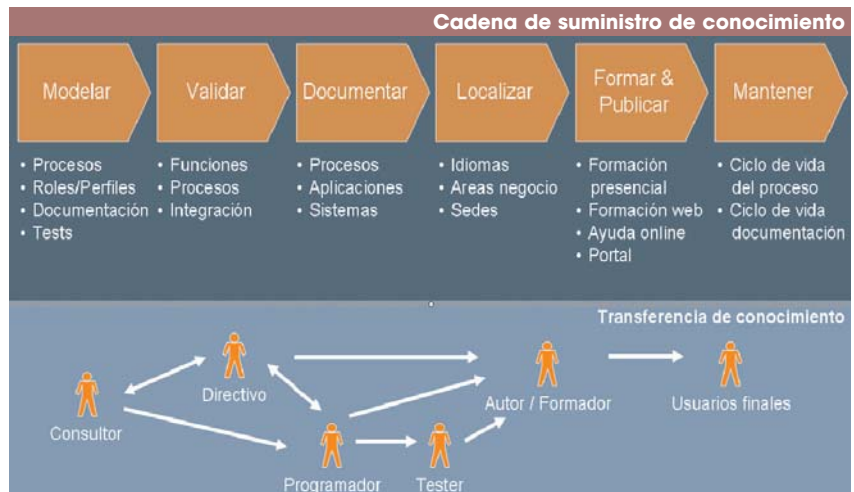
En caso de que el sistema ERP deba ser implementado en diversas sedes de la empresa, se añade una dimensión adicional: la localización. Diferentes datos, idiomas y marcos legales exigen adaptarse, no sólo a los procesos y requerimientos del sistema, sino también tener su reflejo en la documentación.

Para evitar repeticiones de trabajos en cada localización, es necesario determinar ya en la fase de modelado, dónde existen similitudes y dónde hay diferencias reales. Y ello es necesario, no sólo en el nivel de las variantes de procesos, sino también en el de la documentación correspondiente. También aquí es valiosísimo el hecho de vincular directamente la documentación con la estructura de procesos. Porque de otro modo, se perdería rápidamente la visión de conjunto. Puede ser ahorrado mucho tiempo si las documentaciones de uso conjunto se elaboran como documentos maestros, que posteriormente sólo requieren ser traducidos y adaptados a particularidades menores de las diferentes localizaciones (diferentes datos de ejemplo). Si, además, la herramienta de autor apoya explícitamente o incluso automatiza parcialmente la localización (por ejemplo, por medio de la actualización automática de las imágenes de pantalla), es posible conseguir una significativa aceleración suplementaria.

Sin embargo, el mejor sistema ERP no sirve para nada si los usuarios no están preparados óptimamente para sus tareas. Hoy en día, esta preparación suele realizarse mediante una combinación de formación tradicional y medios de auto aprendizaje interactivos (aprendizaje combinado). Para garantizar el acceso permanente a dichos medios, estos deben ser publicados en la Intranet. También la documentación restante debe residir aquí. Si, además, los contenidos son accesibles directamente desde las respectivas transacciones del sistema ERP (ayuda online sensible al contexto), el usuario no precisa invertir tiempo en buscarlos. La publicación de la documentación en los canales más diversos constituye por lo tanto una tarea propia. Por ello, es ventajoso que sea asumida automáticamente por la herramienta de diseño.

Con el paso del tiempo

Los procesos de negocio no se paralizan después del arranque, sino que siguen evolucionando de forma continua. Debido a ello, la 'cadena de suministro de conocimiento' tampoco acaba con el arranque del sistema, sino que prosigue a lo largo de su ciclo de vida. Desde el



punto de vista de la transferencia de conocimiento, el momento del arranque es una fase crítica, debido a que cambian las responsabilidades. Parte con ventaja quien ya en la fase de implantación ha elaborado los conceptos de mantenimiento correspondientes, y ello no sólo para cambios de procesos y sistema, sino también para el mantenimiento de la documentación correspondiente. Aquí es especialmente necesario definir tempranamente las responsabilidades organizativas. Así se evita que la documentación elaborada con tanto esfuerzo quede relegada a un segundo plano.

A más tardar ahora se recogen los frutos de haber gestionado desde el principio la documentación de forma orientada a los procesos. Sólo así puede detectarse qué documentos deben ser actualizados como consecuencia de un cambio en los procesos. El conocimiento de esta relación recíproca se pierde normalmente si queda recluso en las cabezas del equipo de proyecto.

La 'cadena de suministro de conocimiento' sólo funciona sin fisuras si todos los participantes trabajan sobre la base de un fundamento de datos compartido. Si cada uno se recluye en su propia documentación, no pueden obtenerse efectos sinérgicos. En este punto hay una situación análoga con los sistemas ERP: cuanto más estrecha es la integración de datos, tanto más eficiente es el proceso en todas sus etapas. Ello no sólo supone que todos los documentos deben ser guardados en el mismo repositorio. Una integración verdadera significa que las herramientas están sincronizadas entre ellas y que utilizan estructuras de datos comunes a lo largo de toda la cadena de procesos.

Afortunadamente, en los últimos años se han producido progresos en este campo. Así por ejemplo, la empresa alemana TTS de Heidelberg ofrece una 'Knowledge Transfer Suite' integrada, que cubre todas las fases de la 'cadena de

suministro de conocimiento':

Con el 'Business Descriptor' se estructuran los procesos de negocio, se asignan los roles de proceso y se definen los correspondientes objetos de conocimiento. Además, el Business Descriptor asume la gestión de todos los documentos que se originan a lo largo de la cadena de suministro.

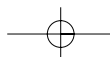
El 'Process Validator' apoya el test de la aplicación ERP. Para ello es suficiente registrar una vez en el sistema las secuencias de proceso que deben ser testadas. Posteriormente, estas pueden ser repetidas indefinidamente, para lo cual el Process Validator controla remotamente el sistema por medio del guión de la grabación original.

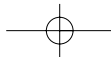
Dado que el Process Validator está integrado totalmente en la herramienta de autor 'Team Trainer', la casuística de los tests sirve simultáneamente como materia prima para la documentación. El Team Trainer facilita no sólo la creación de la tradicional documentación impresa, sino también el desarrollo de web based trainings interactivos (eLearning). Con la función del 'Re-Recording' pueden ser actualizados y localizados automáticamente ambos tipos de medio. Ello es importante no sólo para el mantenimiento permanente a lo largo del ciclo de vida del sistema.

La publicación en la Intranet es asumida por el 'Documentation Portal', que parte de los datos modelo del Business Descriptor. Además de una representación cómoda para el usuario, el Documentation Portal permite filtrar el acceso del usuario por roles de proceso.

El 'Online Help Connector para SAP' vincula el Portal con el sistema SAP para permitir una ayuda sensible al contexto. ■

Max Meinke. Director General de TTS, S.L.
 Alejandro Daniel O'Davoren. Director General Adjunto de Seidor, Distribuidor de TTS en España.





La gestión financiera eficaz y las telecomunicaciones



La evolución del concepto telecomunicación en el ámbito empresarial constituye un reto pendiente de resolver. Las telecomunicaciones han dejado de ser la factura del teléfono, las centralitas, los operadores, las tecnologías, etc., para convertirse en el lugar donde se resuelven todos los intercambios de información internos y externos con clientes, socios y proveedores. Todos los intercambios de valor están afectados por el concepto de comunicaciones electrónicas, con esta denominación o con otras como telecomunicaciones, TIC, multimedia, Internet etc. Es por tanto un concepto estratégico para la gestión empresarial y del que depende cada vez más la competitividad empresarial.

Víctor Valle, *Consejero delegado de Cuantalis Europa S.A., especialistas en gestión de costes de telecomunicación, TEM.*

En la actualidad y en la mayoría de las empresas, la responsabilidad, sobre estos aspectos está distribuida y, en casos, dispersa entre los diferentes responsables y áreas operativas de la misma.

La definición de una estrategia de telecomunicaciones, que contemple la plena satisfacción de las necesidades de los departamentos usuarios, junto con una equilibrada y realista adaptación a los nuevos entornos tecnológicos, dará como resultado la eficiencia de los recursos económicos de la empresa, conformando una potente herramienta de generación de valor.

No es menos cierto que este ejercicio de definición del mejor de los mundos, choca con una realidad de mercado que adolece de una mínima transparencia, por ausencia de una regulación eficaz y por la propia dinámica de la competencia de los operadores y su lógica búsqueda de rentabilidad.

Los costes de las comunicaciones como elemento clave de la nueva realidad

En este contexto, me quiero referir al tratamiento de los costes de telecomunicación, que en algunos sectores es el primero en importancia después de RRHH y que, por su complejidad y desconocimiento del mismo, se escapa a los análisis financieros, a pesar de que pueden desvirtuar de forma importante los resultados finales.

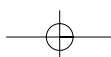
En primer lugar, significar la naturaleza discrecional del uso de estos servicios, es

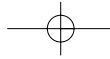
decir, están ahí y se usan cuando se considera oportuno. De este modo, los servicios no son comprados para utilizarlos posteriormente, sino que a la inversa, primero se usa y después se paga.

Esto quiere decir que no se dispone de la cantidad a pagar hasta que no se recibe mensualmente la factura de los proveedores en la dirección de destino de la factura, a veces, lejos de los departamentos financieros responsables. Sin embargo éstos no disponen de la información precisa sobre los servicios que se están utilizando, pues estos están en manos de los departamentos técnicos, normalmente en Sistemas. Incluso en algunas ocasiones, ninguno de los departamentos citados está en disposición de conocer y aplicar los acuerdos especiales establecidos con los proveedores, previamente por el departamento de Compras.

Esta dispersión de la información y de las capacidades está generalizada en las empresas. A Control de Gestión le falta conocimiento técnico para aplicarlo a la reducción del gasto en telecomunicaciones, a Sistemas le falta la información del inventario de servicios facturados, y Compras desconoce si se aplican correctamente las condiciones contratadas.

Desde la Dirección Financiera han de asumirse algunas responsabilidades exclusivas como son la precisión, la puntualidad y la transparencia con la que los costes de telecomunicación son imputados y compartidos por los diferentes centros de costes.





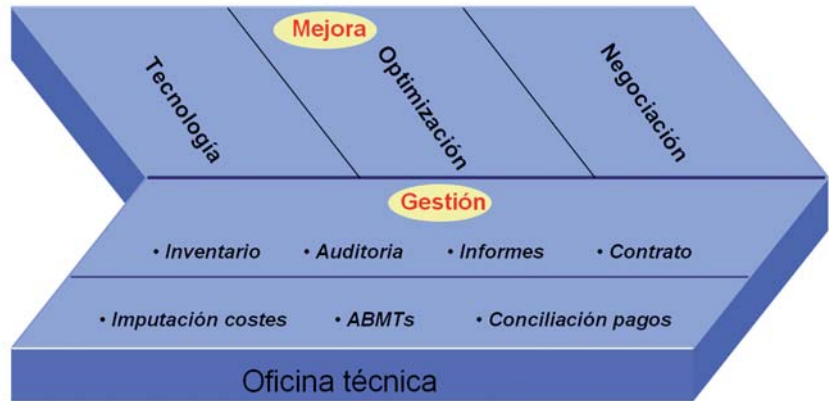
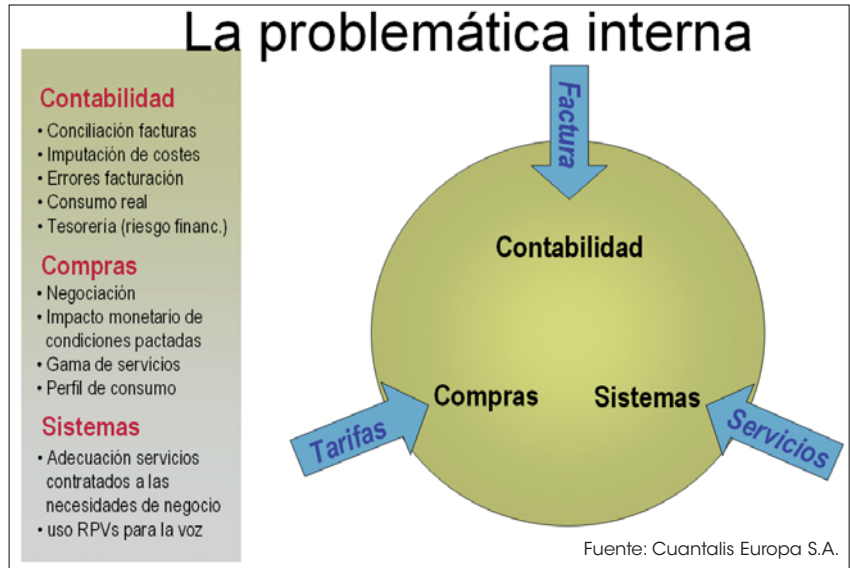
Algunos de los retos a los que nos enfrentamos en nuestra actividad diaria al desempeñar esta tarea son:

- ✦ *Dificultad en distinguir los costes de cada servicio, en particular distinguir los costes fijos de los variables. Considerando que los costes fijos superan el 50% del coste total, resulta que éstos son enviados a bolsas de costes generales, mientras que se hacen importantes esfuerzos para identificar el consumo de cada extensión de voz. La precisión de la imputación es escasa.*
- ✦ *El detalle de la factura, que llega en formato electrónico, se procesa en alguna aplicación propia, generando la imputación mensual del coste. Es habitual que dicha factura esté construida en base a "tarifas estándar", que en ningún caso son las que recogen los acuerdos especiales de nuestro contrato. Considerando que los descuentos pueden ser muy superiores al 40%, el error en la imputación puede ser abultado. En caso de refacturaciones entre empresas de un grupo, el fallo puede ser grave.*
- ✦ *La práctica de pagos fijos mensuales con regularización nos llevará a que sólo conozcamos el estado real del coste hasta pasados 7 ó 13 meses, por lo tanto, ya fuera de los plazos de cierre trimestral o anual.*
- ✦ *Los frecuentes errores de facturación, más del 10% del coste total, de los proveedores impactan en la precisión de los datos sobre estos costes, teniendo que mantener bolsas de pagos-creditos de dudosa aplicación.*
- ✦ *Cuando, como consecuencia de errores o regularizaciones, tienen lugar abonos, los medios de producirse son diversos y difíciles de detectar en las facturas. Conviene asegurarse que dichos abonos incluyen el IVA.*
- ✦ *Los pagos en especie o provenientes de programas de fidelización, como equipamiento y terminales, deben reflejarse en la factura para su posterior activación y amortización. Los pagos con servicios deberemos tenerlos en cuenta a la hora de imputar dichos costes.*

La gestión de los costes

Para poder actuar sobre estas situaciones que impactan directamente en el Buen Gobierno Corporativo, las corporaciones deben poner en marcha un Programa de Gestión de Costes de Telecomunicación (TEM, Telecom Expense Management).

La problemática interna



Cadena de valor TEM. Cuantalis Europa.

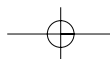
El método empleado en TEM está fundamentado en el tratamiento de los datos contenidos en la factura detallada, que es el objeto contractual entre cliente y proveedor; requiere disponer de un equipo multidisciplinar, de procedimientos probados y de una plataforma tecnológica de alto rendimiento.

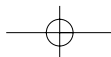
La mejora contempla la incorporación de las tecnologías más eficientes en cada momento, la optimización de los costes y la negociación de los mejores términos y condiciones posibles según la evolución del mercado. En definitiva, permite conseguir el mejor servicio con ahorros importantes.

La gestión abarca las actividades de control y administración necesarias para gestionar con carácter permanente y periodicidad mensual cada ciclo de facturación: auditoría de facturas, imputación de costes, conciliación de pagos, gestión de contratos, etc.

Esta actividad TEM, desarrollada por compañías independientes, tiene una tradición de más de 20 años en los Estados Unidos. Con los nuevos requerimientos de transparencia contable tras la ley Sarbanes-Oxley en Estados Unidos, este sector es en la actualidad el responsable de garantizar la fiabilidad y trazabilidad de los datos económicos de aquello que sustenta los intercambios de valor en las corporaciones, las telecomunicaciones.

Nuestro país se ha incorporado, junto a los demás socios de la Unión Europea, recientemente a estas obligaciones, para las que deben estar preparados tanto los reguladores como las empresas y sus directivos. La superación de este nuevo reto, sin duda, pasa por la incorporación a la agenda de los ejecutivos financieros de la gestión de las telecomunicaciones y sus costes como parte fundamental de la gestión empresarial excelente. ■





Consortio Sanitario Integral

Crónica de un éxito

Cuando el Consortio Sanitario Integral (CSI) decidió efectuar el cambio de su sistema de información, una de las opciones presentadas por las empresas que concursamos fue la suite de soluciones de SAP ERP, SAP Gestión de Pacientes (IS-H) e ish med.



La historia del CSI y su hoja de ruta de futuro impactan fuertemente en la homogenización de los procesos, ya que - con la reordenación del actual Hospital Dos de Mayo y la construcción del nuevo hospital del Baix Llobregat - estos procesos se están transformando en una nueva estructura productiva que parte de modelos de gestión distintos, con distinta madurez y funcionalidades, para convertirse en un modelo único de gestión.

El reto era importante para CSI, elegir un software estándar significaba efectuar los ajustes necesarios en dos vertientes:

- En la herramienta, para adaptarla a sus necesidades de información de acuerdo con las definiciones previas de sus procesos organizativos.
- Y en la organización, para adecuarla a los nuevos procesos e implementarlos en la nueva herramienta.

Por su parte, para T-Systems, el reto residía en conseguir un modelo capaz de contemplar la casuística actual de los Consortios Sanitarios, que son una de las piezas fundamentales en la provisión de servicios de salud en el sistema sanitario catalán. El resto, por tanto, consistía en:

- Resolver las características específicas de sus multidisciplinas (Agudos, Socio sanitarios, Primaria, Residencias de tercera edad, etc.) a partir de la definición de procesos organizativos y mediante su implementación en los módulos IS-H de SAP e i.s.h.med de T-Systems, como eje de negocio y actividad asistencial.
- Convertir la actividad asistencial en facturable según las normas y reglas de todos los actuales aseguradores de salud y otros pagadores.

- Relacionar la actividad y la facturación con los sistemas de control y gestión de una empresa sanitaria.

- Proporcionar al Consortio información consolidada, con el detalle de cada uno de sus elementos que se han definido para la organización, o la multiorganización.

- Facilitar la acción asistencial.

Establecer procedimientos comunes para acciones comunes en todos los centros que componen los Consortios Sanitarios.

- Integración con sus departamentales en forma bidireccional y en tiempo real allí donde sea posible.

Tanto la selección del equipo de usuarios claves en cada momento, como el apoyo de la dirección, la formación y el soporte del proveedor, han sido determinantes para garantizar el éxito del proyecto y cumplir con sus objetivos.



Los pasos previos

En Enero de 2006, después de 8 meses de proyecto, se ponen en marcha los módulos FI, CO, MM, PM. Son 8 meses de duro esfuerzo para los equipos de las dos organizaciones.

Previamente, estos equipos de trabajo son divididos en tres grandes ámbitos: los consultores y técnicos del proveedor; especializados en SAP; los técnicos informáticos de CSI y los usuarios claves.

El primer grupo lidera la herramienta y la metodología específica SAP; el segundo tiene el conocimiento del Sistema de Información actual y se ha de formar en SAP; el tercer grupo, los usuarios claves, se convierten en los portavoces de la organización. Serán los encargados de revisar las necesidades de información y el conocimiento específico

del negocio y transmitirlo a los técnicos que deben plasmarlo en el sistema. Son los que evalúan el resultado según las pruebas establecidas, actúan como parte activa en la formación y finalmente son referentes para ayudar al resto de usuarios en la resolución de dudas y consultas, una vez puesto en marcha el sistema.

En este contexto, los usuarios claves de CSI han sido un modelo a seguir. Su implicación, su claridad en la definición de las necesidades y su constancia, han sido determinantes para el éxito en la puesta en marcha de enero de 2006.

Un año más tarde, podemos decir que la consolidación del sistema es una realidad para CSI y que ha permitido a T-Systems poder ofrecer un modelo empresarial destinado a los Consortios Sanitarios.

Punto y seguido

El proyecto asistencial, iniciado en el mismo periodo, ha fijado su fecha de puesta en marcha para mayo de 2007, coincidiendo con el cambio del sistema de laboratorio y unificándolo así para toda la organización.

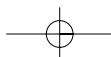
Han sido más de 100 sesiones de trabajo de 34 grupos, más de 900 profesionales de CSI formados en SAP, todas las áreas del Consortio Sanitario analizadas, probadas e implementadas. Toda la información asistencial existente en los sistemas anteriores incorporada en SAP. Se han definido más de 30 procedimientos de trabajo y cerca de 60 órdenes clínicas.

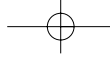
A día de hoy, CSI está funcionando en el entorno SAP. Un éxito de las dos organizaciones, CSI y T-Systems, y un premio para el trabajo conjunto de los profesionales de sistemas de información que han intervenido y, en el que los usuarios clave tienen un relevante papel.

Durante este año, CSI consolidará una herramienta moderna, adecuada a los retos de gestión y con una calidad difícilmente alcanzable con otros sistemas, con un equipo formado y unos usuarios que trabajan con un sistema de información totalmente enfocado a la organización. ■

Josep Mateo Pla, gerente de cuenta
IL Public&Health, T-Systems Iberia

...T...Systems®





Historia Clínica Electrónica

Una tarea primordial a la hora de incorporar nuevas tecnologías a los procesos de atención sanitaria, es la implementación de repositorios de datos, desarrollando el concepto de Historia Clínica Electrónica, que haga posible la interoperabilidad del sistema con los diversos agentes.

La información correspondiente a los informes de pruebas diagnósticas, a los antecedentes, a los factores de riesgo, a los tratamientos del paciente, debe ser de total calidad y estar accesible con independencia de su origen o ubicación.

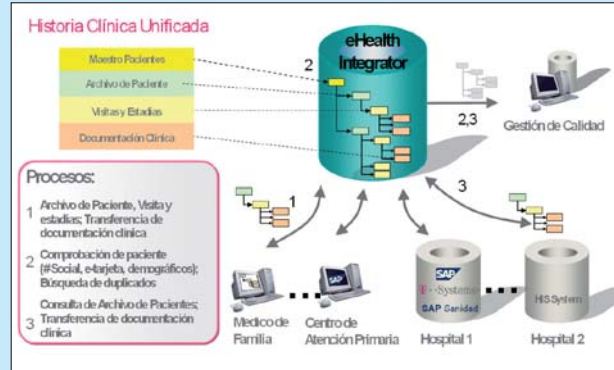
En todo el ámbito europeo, la Historia Clínica Electrónica será el soporte de gestión integral de todo el proceso asistencial, garantizando una continuidad asistencial personalizada, manteniendo una homogeneización funcional de las aplicaciones de e-salud y asegurando los servicios a través de estándares de calidad e interoperabilidad.

Elementos clave son, por tanto, la capacidad de compartir información mediante repositorios fiables de información que permitan la interoperabilidad con otros sistemas trabajando bajo estándares comunes y que supongan una base firme para la construcción del futuro eliminando islas de información, asegurando la eficacia, eficiencia y sostenibilidad del sistema.

Proyecto NÓMed WAN

T-Systems inicia en el año 2005 el proyecto para la creación de un repositorio central de Historia Clínica Unificada para la aseguradora de salud de la Baja Austria con identificación única de paciente a través de eCard, bajo una visión de interoperabilidad global según los estándares de mercado (HL7, ebXML, DICOM, CDA level 2) y de las recomendaciones para su aplicación (IHE).

Esta estructura de datos sanitarios se soporta gracias a la interconexión de los 27 hospitales que se distribuyen por toda la región, con un total de 8.000 camas aproximadamente, en base al intercambio de información entre distintos sistemas HIS.

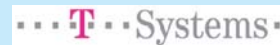


Qué logros ha reportado el proyecto?

Desde el punto de vista operativo, el sistema ha conseguido que todos aquellos usuarios autorizados dispongan de la historia completa del paciente de forma transparente; que se conozcan las incompatibilidades médicas y los episodios previos del paciente; que los distintos proveedores de salud incrementen y mejoren su interacción al haberse implementado procesos de negocio.

Desde el punto de vista económico hemos asegurado la protección de la inversión al conseguir la interoperabilidad del sistema a través del uso de estándares, con los actuales y futuros sistemas de información sanitaria, como por ejemplo la integración con SAP IS-H / i.s.h.med a través de un módulo adicional.

Isabel Granda, gerente de desarrollo de negocio Sanidad, T-Systems Iberia.

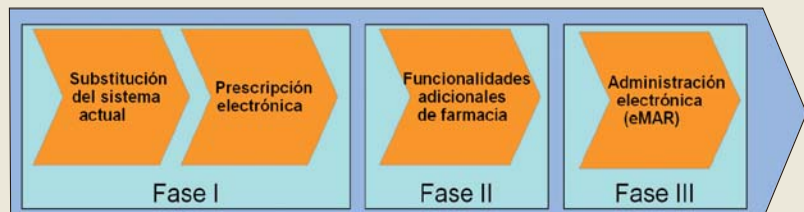


i.s.h. med Medication



La solución SAP Sanidad cuenta a partir de la versión 6.0 con un módulo específico para la gestión de prescripciones y farmacia, apoyándose en mySAP MM para la gestión de farmacia logística. Ambos módulos están integrados para proporcionar una gestión completa de la farmacia del centro sanitario.

- Los principales componentes son:
- Catálogo de medicamentos (Formulary).
 - Prescripción mediante órdenes de medicación, pudiendo definir perfiles y plantillas para determinadas patologías y tipos de pacientes.
 - Tipos de prescripción en función del grupo de medicamento (estándar, intravenosa, fórmulas magistrales, TPN, etc.).
 - Órdenes de preparación y administración mediante eventos, que constituyen el registro electrónico de la administración del medicamento (eMAR).



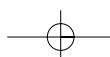
T-Systems está implantando este módulo en el Hospital Clínico de Barcelona (Corporació Sanitària Clínic) en la versión anterior del producto, donde se han incorporado anticipos de funcionalidades como es el caso del maestro de frecuencias.

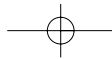
El proyecto se ha dividido en tres fases atendiendo a la necesidad de coordinación con:

- Integración con un producto de validación y alertas a la prescripción que garantiza la prescripción en un 70% de los casos.

- Cubrir prescripciones complejas como las de quimioterapia, ensayos clínicos, etc.
- Definir modelos y protocolos farmacológicos
- Aspectos de movilidad para la administración de medicamentos por parte de enfermería y la implantación e integración con el módulo de enfermería SAP IS-H / i.s.h.med a través de un módulo adicional.

Rosa Montoya, responsable C.C. i.s.h. med, T-Systems Iberia.





Caso de éxito – Contact Center Sanitario Clínica Nuestra Señora del Perpetuo Socorro



Situada en Las Palmas de Gran Canaria, este es uno de los centros sanitarios españoles más avanzados tecnológicamente, no sólo en la prestación de sus servicios, sino también en la gestión de sus procesos internos, gestión de historias clínicas, y relación con sus pacientes. La Clínica presta servicios a pacientes particulares o procedentes de compañías de seguros, y mantiene conciertos con el Servicio Canario de Salud.

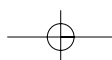
En 1996, la Clínica toma la decisión de realizar las inversiones necesarias para introducirse en el Mercado Privado de la Sanidad. Para ello se decide ampliar el catálogo de servicios que prestaba, realizando nuevas inversiones en electrome-

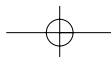
dicina e incorporando un Sistema Integrado de Gestión (SIG) para toda la organización.

Tras decidir que el SIG se soportaría en las soluciones de SAP, la Clínica comienza en 1999 el proyecto de implantación, transformando su actividad y

soportando la totalidad de sus procesos en dichas soluciones. Con ello ha abordado el siglo XXI como una “clínica sin papeles” y con todos sus procesos soportados por las más modernas Tecnologías de la Información. Altitude Software se ha hecho cargo de la implantación del *Contact Center Sanitario*, que sitúa a la Clínica en la vanguardia de la atención personalizada a los pacientes.

El equipo médico del centro cubre más de 15 especialidades, entre las que destacan Geriatría; Urología; Cardiología; Endocrinología; Análisis Clínicos; Diagnóstico por Imagen; Traumatología; Neurología; Digestivo; Neumología; Oftalmología;





Clínica Nuestra Señora del Perpetuo Socorro

- La inversión total realizada por la Clínica N° Sª del Perpetuo Socorro en su proceso general de modernización ha sido de 24,3 millones de €, de los cuales 7,2 corresponden al nuevo edificio de consultas externas.
- La Clínica N° Sª del Perpetuo Socorro se inauguró en 1960 y es pionera en la implantación de Nuevas Tecnologías que facilitan y aportan valor al operativo clínico asistencial.
- El equipo médico del centro cubre más de 15 especialidades.



Beneficios para la organización

- Interactuar con los pacientes a través de múltiples canales
- La comunicación con los pacientes está alcanzado nuevos parámetros de calidad. Se reducen los tiempos de espera y se evita que el paciente deba repetir su caso a los diversos agentes, ya que estos disponen de toda la información de cada llamada en el momento de la misma.
- Posibilidad de organizar campañas de llamadas salientes
- Las llamadas salientes permiten la modificación de citas ya programadas con suficiente antelación para que no afecte al paciente. Asimismo, ya se organizan campañas informativas a los pacientes mediante los diferentes canales disponibles.

Ventajas de la solución Altitude

- Información del paciente en tiempo real de llamada.
- Control de la situación de llamadas en todo momento.
- Atención personalizada del paciente.
- Mejora en la calidad de atención al paciente.

Dermatología; Medicina Interna; Neurocirugía y Reconocimientos Médicos. Dispone de un área de cirugía mínimamente invasiva -Laparoscopia/Artroscopia-, cuatro quirófanos totalmente equipados y unidad de reanimación.

En la vanguardia de la Atención al Paciente

La Clínica N° Sª del Perpetuo Socorro ha establecido nuevos parámetros de calidad en la comunicación con sus

pacientes mediante la puesta en marcha de su *Contact Center Sanitario*, basado en Altitude Software, mediante la implantación de la solución *Altitude SAP Connector*, que gestiona la telefonía del *Contact Center*.

Para este proyecto se han utilizado varios módulos de la suite Altitude como *Altitude Voice*, que permite sincronizar voz y datos en los puestos de agente tanto para las llamadas entrantes como salientes. Los agentes disponen de información del paciente en el

momento de la llamada y transfieren el contexto de la llamada a otro gestor; que atiende al paciente contando con la totalidad de los datos e historial. Con ello se evita que el paciente se vea obligado a repetir su caso una y otra vez a los distintos agentes.

Esta implementación permite interactuar con los pacientes a través de todos los canales disponibles: teléfono, correo electrónico, SMS y Web. Con ello, la Clínica podrá informar al paciente de sus citas y situación clínica a través de todos los canales de comunicación y de forma integrada (telefónico, SMS y/o e-mail). Estos procesos inciden directamente en la calidad del servicio que presta la Clínica y percibe el cliente.

Según Raquel Serradilla, directora general de Altitude Software, "una de las principales ventajas que la solución de Altitude Software proporciona a la Clínica Nuestra Señora del Perpetuo Socorro es la mejora en la calidad de atención al paciente y la posibilidad de ir creciendo hacia otras formas de contacto con los pacientes, según vayan demandando."

El contacto con el paciente es multi-canal, es decir se utiliza toda la tecnología disponible en este momento para realizar la comunicación.

La gestión de los recursos del Contact Center es controlado mediante *Altitude uSupervisor*, que contribuye a que los supervisores organicen los recursos existentes.

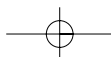
Campañas de Llamadas Salientes

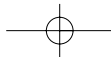
Además de esta atención totalmente personalizada a través del *Contact Center*, ya es posible realizar campañas de llamadas salientes que permitan modificar citas programadas o anularlas si es preciso con una antelación suficiente para que no afecte al paciente; recordar al mismo las condiciones de un pre-operatorio, o informar sobre cómo deben acudir a la realización de ciertas pruebas clínicas -en ayunas, por ejemplo-, así como realizar campañas de vacunación entre un determinado perfil de pacientes, entre otras.

Según comenta Jorge Petit, Consejero Delegado de la Clínica N° Sª del Perpetuo Socorro, "la solución de Altitude Software se integra perfectamente con el resto de nuestros sistemas TI, y nos permite un amplio rango de canales de comunicación con los pacientes, además de la posibilidad de realizar campañas de llamadas salientes que no tienen precedente en nuestra organización." ■

Diferentes canales que se utilizan para cada proceso desarrollado.

PROCESOS	Sen.	MAIL	SMS	FAX	IMPRESIÓN	TELEFÓNICO
Solicitud Cita	E	X	X			
Modificación Cita	E	X	X			
Anulación Cita (por paciente)	E	X	X			
Preparación Pruebas	E/S	X			X	
Citación PD	S	X	X			X
Recordatorio Citas	S	X	X			X
Anulación Cita (por médico)	S					X
Recogida de resultados	S	X	X			X
Citación Preoperatorio (GLE)	S	X	X			X





SAP XI

La plataforma de integración de múltiples servicios



Iñaki Baretini,
Product Manager de Kaba España.

Como plataforma de integración de servicios, SAP Exchange Infrastructure (SAP XI) –para que todos nos entendamos, prefiero seguir utilizando su vieja denominación, frente al actual SAP Integration Server– nos ofrece la posibilidad de conectar desde SAP diferentes aplicaciones de terceros de una forma centralizada y dinámica, reduciendo, por lo tanto, las conexiones punto a punto o P2P.

Gracias a ello, podemos, entre otras cosas, monitorizar todos los mensajes intercambiados entre dos sistemas y hacerlo centralizadamente; realizar modificaciones de los mensajes durante su transmisión (por ejemplo, IDOCs); y conectar versiones diferentes de sistemas SAP. Otra posibilidad que se nos abre con la plataforma SAP XI, es la de disponer de una gama de adaptadores estándar para la conexión de sistemas externos a SAP, ya sean RFC, IDOC, JDBC...

Comunicación punto a punto

En las arquitecturas tradicionales, cualquier sistema puede actuar a la vez como emisor y receptor de mensajes e información. Esto supone, por un lado, un tráfico denso de datos, mejor dicho, un tráfico muy denso de datos y, además, difícil de monitorizar en la mayoría de los casos; y por otro lado, que cada emisor y cada receptor ha de conocer la estructura de los documentos intercambiados e implementar el protocolo del sistema receptor. La consecuencia de ello es clara: si las estructuras de datos de emisor y receptor son distintas –y casi siempre lo son–, es necesario desarrollar un software

que pueda transformar los datos en las dos direcciones, o si se prefiere, en ambos sentidos.

Arquitectura con infraestructura SAP XI

La situación cambia notablemente con la nueva infraestructura XI. Gracias a ella, proveemos al sistema de un motor de integración; un mecanismo central desde el que todos los sistemas conectados envían y reciben mensajes.

De esta forma, el papel de los adaptadores es imprescindible en la nueva infraestructura SAP XI. Se utilizan para conectar sistemas bajo otros protocolos, diferentes de XI-SOAP. Así, los adaptadores receptores convierten de protocolo no XI-SOAP a XI-SOAP, y los adaptadores emisores realizan el proceso a la inversa, de XI-SOAP a no XI-SOAP.

Entre los posibles adaptadores a utilizar, encontramos adaptadores RFC, IDOC y File.

Adaptador RFC

Permite que un receptor RFC convierta mensajes RFC en protocolo XI-SOAP. De la misma manera, un adaptador RFC emisor convertirá XI-SOAP en protocolo RFC y llamará en el sistema a un programa registrado por vía RFC.

Adaptador IDOC

Un receptor IDOC realiza la conversión de mensajes TRFC en XI-SOAP, y un emisor RFC, el proceso inverso, convirtiendo XI-SOAP en protocolo TRFC, para poder llamar a un programa registrado por RFC en el sistema.

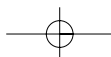
Adaptador File

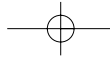
Este tipo de adaptador se utiliza para intercambiar con el servidor datos de origen tipo fichero o sitio FTP. Así, un receptor File lee la información de un fichero plano o con origen FTP, y convierte los datos contenidos en él –separados por comas– en protocolo XI-SOAP. Y, en sentido contrario, un emisor File convierte información XI-SOAP en datos separados por comas, que guarda en un fichero o fuente FTP.

El servidor de integración procesa mensajes basado en el código UTF-8.

Flujo de datos

Cuando un sistema externo envía un mensaje al adaptador elegido, éste transforma el mensaje en XI-SOAP y lo envía al servidor de integración, vía protocolo HTTP. El mensaje SOAP se procesa en la pipeline y, a continuación, el mensaje de salida se envía, mediante el





adaptador elegido, al sistema receptor. De esta forma, se consigue un flujo de datos coherente y la independencia entre el sistema emisor y el receptor. Además, como todas las adaptaciones de protocolos entre sistemas son realizadas en el XI-SOAP, por medio de los adaptadores disponibles, tanto el sistema emisor y como el sistema receptor se encargan única y exclusivamente de realizar la tarea que les es propia -transmitir y recibir, respectivamente-, pero no de implementar software de intercomunicación; y se logra así una arquitectura sencilla y limpia.

Integración de Kaba con la plataforma SAP XI NetWeaver

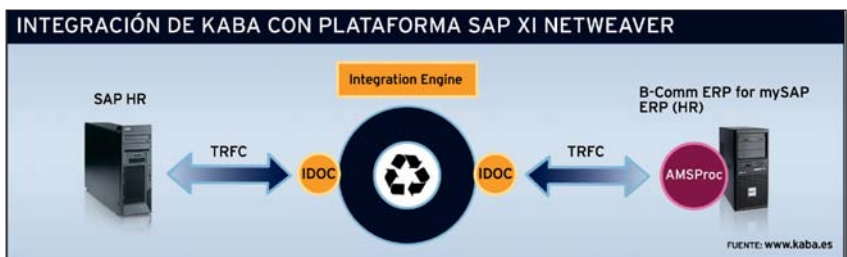
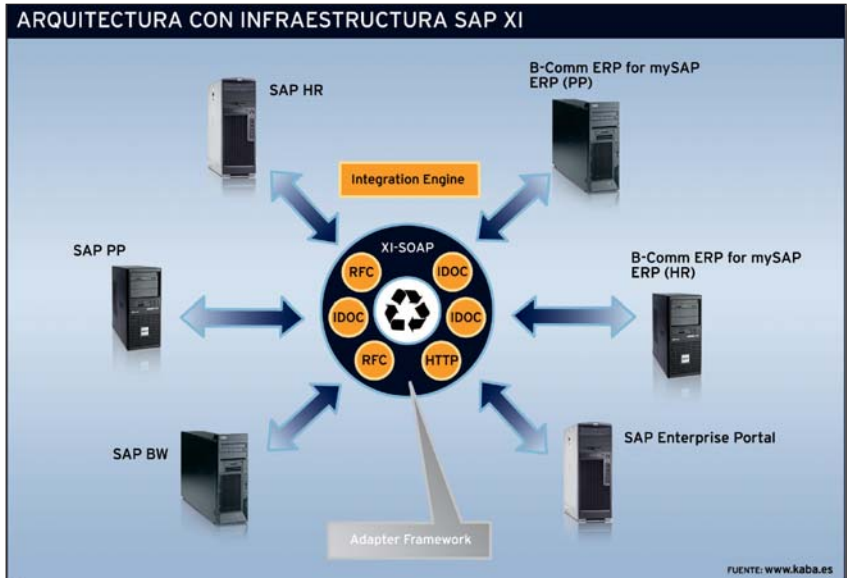
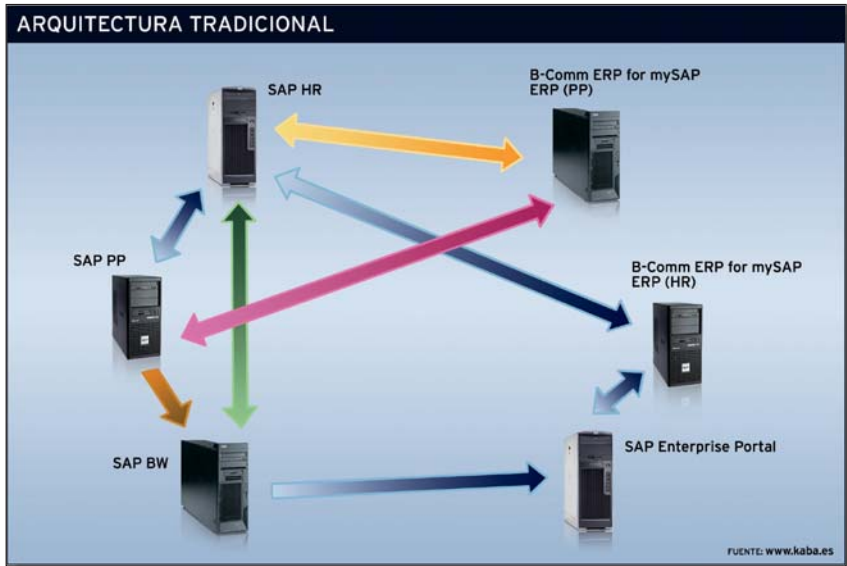
B-COMM ERP for mySAP es una solución certificada para la integración de control horario y captura de datos en planta. Kaba posee certificaciones para los módulos de HR, PP, PM, PS y CATS. Recientemente ha obtenido también la certificación para SAP NetWeaver con la plataforma de servicios SAP XI Exchange Infrastructure.

De acuerdo con lo expuesto más arriba, veamos a continuación un ejemplo comparativo de cómo se produce el flujo de información con esta solución Kaba, según se trate de una arquitectura tradicional o con infraestructura XI.

Pensemos, por un lado, en un servidor SAP con el módulo de HR, configurado para la gestión de tiempos y el control horario, y por otro lado, en un servidor externo con la aplicación B-COMM ERP for mySAP, que atiende a todos los terminales de control horario de la instalación y que envía los fichajes y eventos registrados por el personal de la compañía, hacia SAP R/3.

En una arquitectura tradicional, esta comunicación se realizaría de forma directa. El servidor SAP programaría una descarga diaria de la información necesaria (maestro de personal, balances, agrupadores de subsistema, listados de absentismo, etc.) al servidor B-COMM ERP for mySAP, por medio de una llamada a procedimiento remoto RFC. Además, por otro lado, el servidor SAP programaría -con la periodicidad deseada- una petición de los fichajes producidos en el sistema, para su incorporación a la hoja de gestión horaria de cada empleado. En el servidor de B-COMM, existirían procesos de fondo esperando continuamente llamadas RFC del sistema remoto SAP, de forma que tendría que existir una conversión de formato SAP a B-COMM y viceversa, habilitado y programado en el subsistema B-COMM.

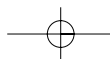
Con la introducción de la plataforma XI, el servidor SAP envía un IDOC de descarga de maestro de personal (HRCC1DNPERSO) al IDOC Adapter. Este

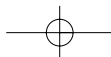


IDOC es convertido a XI-SOAP y enviado al motor de integración, que deja el mensaje en la pipeline de mensajes, identificando el servicio del receptor al cual se ha de enviar. Una vez identificado, el IDOC Adapter convierte el mensaje en IDOC y lo envía al sistema receptor (en este caso, el proceso AMSProc de B-COMM ERP).

En definitiva, la nueva plataforma SAP Exchange Infrastructure posibilita la conexión de aplicaciones diferentes de una forma centralizada, garantizando flujos de información y procesos más dinámicos. ■

Iñaki Barettini, Product Manager de Kaba España. ibarettini@kaba.es





Rincón Legal

Tratamientos de datos personales a través de videocámaras

El pasado mes de diciembre, se publicó una Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre dictada por la Agencia Española de Protección de Datos sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras. Esta nueva Instrucción abarca las grabaciones con fines de seguridad o vigilancia mediante circuitos cerrados de TV, webcam, etc., y siempre que en las imágenes se recojan datos de carácter personal. Quedan fuera de este ámbito tanto las grabaciones de seguridad que realizan las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad como las efectuadas en el ámbito privado y doméstico.

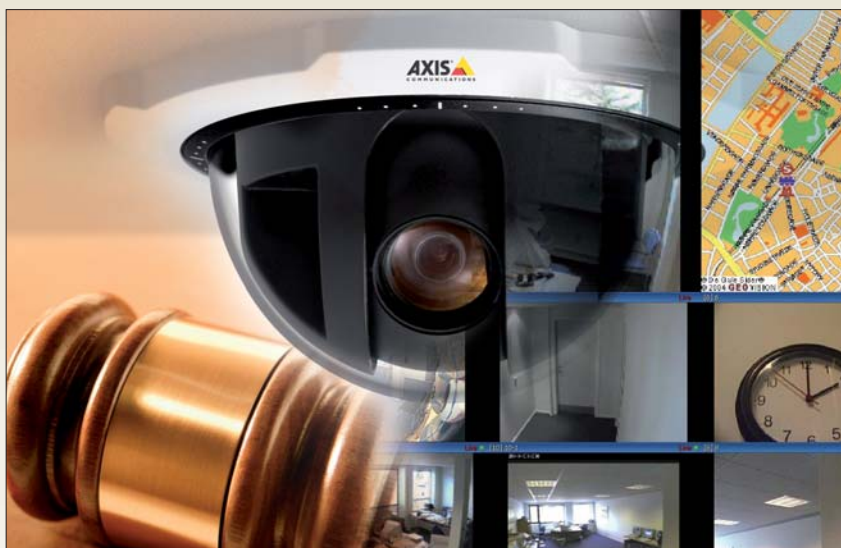
Requerimientos de la vigilancia

Por otra parte, esta Instrucción exige el cumplimiento de los principios de calidad, información, seguridad, confidencialidad y derechos de los afectados para poder tratar datos personales mediante sistemas de cámaras y videocámaras, igual que los establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) para el resto de tratamientos de datos de carácter personal.

Así, en primer lugar, la Instrucción obliga al responsable del tratamiento a colocar en las zonas videovigiladas, al menos, un distintivo informativo visible y a poner a disposición de los interesados (titulares de los datos personales objeto de tratamiento) impresos en donde consten cada uno de los extremos regulados en el artículo 5.1 de la LOPD.

Con relación a lo anterior, la Instrucción exige que los distintivos informativos estén ubicados en las zonas donde se realizan las grabaciones; sin embargo, y si bien este extremo es una simple opinión y no queda recogido en la citada Instrucción, sería lógico que tales distintivos también se incluyeran en los lugares anteriores a las zonas de grabación, con el fin de que el interesado conozca que en determinadas zonas o áreas se grabará su imagen, y poder negarse al tratamiento de sus datos por medio de la recogida de las imágenes, no accediendo a dichas zonas o áreas videovigiladas.

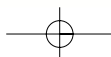
La obligación de colocar un distintivo informativo para los tratamientos de videovigilancia ya inscritos en el Registro General de Protección de Datos antes de la fecha de la entrada en vigor de esta Instrucción, debe cumplirse por los responsables en un plazo de tres meses desde la

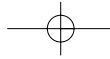


Los datos de carácter personal recogidos a través de las imágenes grabadas con las cámaras deben ser identificados o identificables. En este sentido, la propia Instrucción considera que las imágenes serán datos personales identificables cuando con dichas imágenes se pueda determinar, sin plazos o actividades desproporcionadas, la identidad de una persona.

Asimismo, quedan incluidas den-

tro del ámbito de aplicación de esta Instrucción la reproducción o emisión en tiempo real de imágenes, es decir, la recogida de imágenes para su emisión, por ejemplo, en monitores o pantallas que son visualizadas por personal de seguridad o vigilancia, sin que se graben dichas imágenes en ningún soporte, y siempre que las imágenes recojan datos de personas físicas identificadas o identificables.





publicación de la citada Instrucción, terminando dicho plazo el pasado 12 de marzo de 2007.

En segundo lugar, la Instrucción obliga a que las grabaciones con fines de seguridad sean adecuadas, pertinentes y no excesivas. Para ello, debe cumplirse con el principio de proporcionalidad, es decir, que la medida de grabar imágenes sea susceptible de conseguir el objetivo propuesto, en este caso la vigilancia, y que no existe otra medida más moderada, en cuanto a vulnerar la intimidad de las personas, con la que se obtenga igual eficacia a la de grabar imágenes.

En este caso, es el responsable de la realización de las grabaciones de las imágenes quien debe valorar si al instalar las cámaras se cumple o no con este principio de proporcionalidad en cuanto al fin que se persigue -la videovigilancia- ya que, de no ser así, se estará incumpliendo el referido principio y a través de las cámaras, se estará llevando a cabo un tratamiento de datos personales de forma inadecuada, no pertinente y excesiva.

Zonas públicas, cámaras privadas

Precisamente, en cumplimiento de este principio de proporcionalidad, la Instrucción no permite la grabación de zonas públicas desde cámaras instaladas en zonas privadas, salvo que resulte imprescindible para el fin de la vigilancia o resulte

imposible evitarlo, siendo también el responsable de la grabación quien, en último término, deberá justificar que la grabación de las zonas públicas no se puede evitar y que su grabación es necesaria para el fin perseguido.

En cualquier caso, a partir del 12 de marzo de 2007, los tratamientos de videovigilancia ya inscritos en el Registro General de Protección de Datos tampoco podrán grabar zonas públicas cuando las cámaras están instaladas en espacios privados.

En tercer lugar, y como sucede con otros tratamientos de datos de carácter personal, el responsable debe satisfacer cualquier solicitud de los interesados para el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; a tales efectos, la Instrucción exige al interesado que además de acreditar su identidad, por ejemplo a través de una fotocopia de su D.N.I., facilite una imagen actualizada al responsable del tratamiento. En mi opinión, esto último puede resultar contradictorio ya que si la finalidad de aportar una imagen actualizada es precisamente identificar al interesado que solicita alguno de sus derechos, cabría entender que las imágenes grabadas no son identificables lo cual podría significar que la grabación a través de cámaras o videocámaras, sin una imagen actualizada, no permite la identificación de las personas físicas y por

tanto, el fichero no contiene datos de carácter personal.

Acceso a los datos

Asimismo, es importante destacar que la Instrucción obliga al responsable de las grabaciones a cancelar los datos al mes de su captación. Teniendo en cuenta dicho plazo, cabe preguntarse qué sucede en el supuesto de que un interesado solicite su derecho de cancelación antes de transcurrido el mes, y si el responsable debe o no cancelar sus datos procediendo al bloqueo de los mismos y con posterioridad a su borrado físico, según lo establecido en la LOPD.

Termino refiriéndome a la obligación del responsable que prevea crear un tratamiento de videovigilancia de notificarlo previamente al Reg. Gral. de Protección de Datos, teniendo en cuenta que la Instrucción no considera fichero el tratamiento consistente exclusivamente en la reproducción o emisión de imágenes en tiempo real y, en consecuencia, dicho tratamiento no tendrá que inscribirse, aunque sí deben cumplirse el resto de deberes impuestos por la Instrucción en cuanto al tratamiento de los datos de imágenes, siempre que sea posible, como es el caso de satisfacer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición cuando no se tiene un fichero, entre otras obligaciones. ■

Gonzalo M. Flechoso. Marzo & Abogados

Suscríbete gratis

¡Suscríbete gratis a nuestra revista AUSAPE!

La revista AUSAPE es el medio de comunicación directo de esta Asociación con sus empresas asociadas. En ella se informa de todas las actividades llevadas a cabo por AUSAPE, además de incluir información de primera mano sobre las últimas novedades tecnológicas que afectan al sector de las TIC.

Si todavía no estás suscrito y quieres recibir esta revista, totalmente gratis, rellena el siguiente cupón y envíalo por fax al número: **91 510 03 25**. También puedes mandarnos un e-mail a secretaria@ausape.es incluyendo en él los datos que se solicitan.

Empresa:

Asociado de AUSAPE (SÍ NO):

Nombre:

Cargo:

Dirección:

CP:

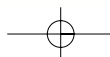
Población:

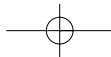
Provincia:

Teléfono:

E-mail:

Asociación de Usuarios de SAP en España
C/ Torrelaguna, 77
28043 Madrid
Teléfono: 91 456 72 11 / Fax: 91 510 03 25
e-mail: secretaria@ausape.es
Web: www.ausape.es





Santiago Segarra

La Agencia Tributaria y las nuevas tecnologías



La A.E.A.T. considera necesario aprovechar rápidamente las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías y especialmente los avances en las telecomunicaciones.

La A.E.A.T. considera necesario aprovechar rápidamente las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías y especialmente los avances en las telecomunicaciones. Existen diversas razones que justifican esta posición activa frente a las nuevas tecnologías:

- En primer lugar porque la Administración tiene la obligación de impulsar la implantación de las nuevas tecnologías en la sociedad.
- En segundo lugar porque el servicio está siendo bien valorado por los usuarios debido, entre otras causas, a la extensión del horario de presentación (más de la mitad de las declaraciones se reciben en horario de tarde o durante la noche, el 10% de las declaraciones telemáticas se presentan durante el fin de semana) y a la agilización del proceso de devoluciones en la medida en que la información se recibe en formato que es directamente procesable.

Finalmente porque se ha tenido en cuenta el hecho de que llegará un momento en el que el ciudadano exigirá poder relacionarse con la Administración por estos medios y no aceptará hacerlo por medios convencionales. Es necesario que la Administración se haya preparado adecuadamente para cuando llegue este momento. Ello exige haber tenido que realizar previamente adaptaciones técnicas, en los procedimientos, en la organización así como en las normas. La A.E.A.T. ha considerado por ello conveniente empezar cuanto antes, anticipándose incluso a que exista demanda de esta modalidad de prestación de servicios.

De este modo se explica la rápida utilización de las nuevas tecnologías. La AEAT tiene presencia en Internet desde 1996, se pueden confirmar borradores de IRPF mediante el envío de un mensaje SMS desde 2004, y este año se puede interactuar por primera vez con la AEAT a través de la Televisión Digital Terrestre.

Este planteamiento también ha sido aplicado en relación a la factura telemática.

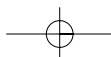
- a. Como Administración Pública se debe promover su utilización en la sociedad. Una de las funciones principales de la factura es su valor como justificante de una deducción o de un gasto a efectos fiscales. Si la AEAT adopta una posición activa transmite a la sociedad una sensación de seguridad.
- b. La AEAT debe detectar cuánto antes los problemas que la factura telemática pueda ocasionar en su actividad. Estos problemas deben quedar resueltos antes de que la sociedad demande que lo estén. Éste sería el caso de funcionalidades informáticas de apoyo a la labor inspectora, para analizar una factura en formato binario y transformarla a un lenguaje inteligible o para poder comprobar la firma electrónica.
- c. Se puede ofrecer un mejor servicio a ciudadanos y empresas. Hay muchos procedimientos en los que se exige la aportación de facturas. Estos procedimientos serían telematizables si se aceptaran facturas electrónicas.

Las acciones emprendidas por la AEAT para ello son las siguientes:

- a. Promover la tramitación de sendas Órdenes Ministeriales para dar validez a los sistemas de facturación electrónica que se basen en procedimientos de firma electrónica que la AEAT acepte para el mantenimiento de relaciones jurídico tributarias (Se incluye el DNI electrónico)
- b. Difundir el uso de la firma electrónica avanzada en la sociedad. El nivel de uso de este tipo de firma es el más alto en Europa no sólo en el ámbito tributario. El papel de la AEAT ha sido decisivo (más de un millón de certificados activos se utilizan en las relaciones telemáticas con ella)
- c. Aceptar facturas telemáticas de sus proveedores.
- d. Ofrecer en su página Web programas que pueden ser utilizados por los emisores y receptores de facturas electrónicas
- e. Participar junto con el Centro de Cooperación Interbancario en el diseño de un formato para la factura electrónica. La AEAT ha aportado su conocimiento tecnológico y de negocio al especificar los requisitos que la normativa fiscal exige (Formato CCI-AEAT).

Considero, finalmente, que la continua evolución de las TIC hace que existan nuevas posibilidades para potenciar una Administración Tributaria con mayor vocación de prestación de servicios. Así por ejemplo, además de los ejemplos citados, se está valorando la posibilidad de prestar determinados Web services a las empresas para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. El gran reto consiste, precisamente, en descubrir estas posibilidades a medida que las TIC ofrezcan nuevas soluciones. ■

Santiago Segarra. Director del Dpto. de Informática Tributaria.





Soluciones innovadoras para el sector sanitario.

T-Systems le ofrece un conjunto de soluciones TIC colaborativas para el sector sanitario totalmente integradas con SAP. Compartir documentos electrónicamente, simplificando y actualizando los procesos en tiempo real es trabajar hacia el futuro. Y hacerlo con los sistemas existentes es una realidad. Construyendo la e-sanidad podrá cuidar mucho mejor a sus pacientes. Más información en www.t-systems.es

Business flexibility **T** . . . Systems . . .



¿CREE USTED QUE OBTIENE EL MÁXIMO PROVECHO DE SU PLATAFORMA SAP?



PORTALES CORPORATIVOS
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
ARCHIVADO DE DATOS SAP
AUTENTICACIÓN SEGURA
CIFRADO DE LAS COMUNICACIONES
PLATAFORMA DE E-LEARNING PARA SAP
FORMULARIOS PDF INTERACTIVOS
GESTIÓN DOCUMENTAL INTEGRADA
VENTA POR INTERNET
MOVILIDAD INTEGRADA
SAP NETWEAVER
DUET
CONFORMACIÓN ELECTRÓNICA
CONSOLIDACIÓN BANCARIA
Y MUCHO MÁS...

SEIDOR LE AYUDA A RENTABILIZAR SU INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA SAP

En la actualidad, cada vez es mayor el número de empresas que demandan sistemas de gestión innovadores que les permitan desarrollar completamente su potencial de negocio. Pero **¿sabe cómo obtener el máximo partido de la funcionalidad que les ofrece? Seidor sí.** ¿Cómo? Facilitándole soluciones que, mediante los últimos avances tecnológicos, dan respuesta a sus diferentes problemáticas y requerimientos, suministrándole cobertura de las necesidades a nuevos ámbitos que van más allá de la mera gestión transaccional de los negocios. Toda una demostración de calidad y compromiso que avala la confianza que nuestros clientes nos han proporcionado durante más de 25 años y cuyas experiencias acumuladas nos permiten presentarle en la actualidad un alto valor añadido para su negocio.

Solicite información sin compromiso en el 902 222 311, visitando la web www.seidor.es o enviando un e-mail a marketing@seidor.es

