

AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP en España
Nº 5 Enero 2008

Adaptación al Nuevo Plan General de Contabilidad

Entrevista:

Manuel Mantecón. Director de la División ERP
de Informática El Corte Inglés

Las cuentas claras para la PYME

Implementación de ITIL.

Mejores prácticas de PMBOK y PRINCE2

ISO 20.000. Hacia un modelo eficaz
de gestión de servicios TIC

Bodegas Torres: Automatización
de la Fuerza de Ventas integrada con SAP



TTS presenta:

La TT Knowledge Suite

La puesta en escena del conocimiento



Intervienen:

› **El Team Trainer**

Genera eficientemente documentación y formación interactiva

› **El Re-Recorder**

Actualiza el material de formación existente (traducciones, upgrades, cambios en los procesos)

› **El Business Descriptor**

Vincula la documentación con los procesos de negocio que describe

› **El Process Validator**

Integra tests de aplicaciones y documentación

› **El Online Help Connector**

Da acceso a la documentación desde la misma aplicación (SAP, etc.) de forma sensible al contexto

¿Le interesa conocer más? ¡Llámenos o escribanos!

www.tt-s.com

915 030 274 y 933 443 252

THE
>> > KNOWLEDGE
TRANSFER COMPANY **TTS**



AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP en España
C/ Emilio Vargas, 1 - 1ª Planta - 28043 Madrid
Tel.: 91 456 72 11

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:

Cristina Gómez, Txema Fernández,
Mercedes Aparicio, M. Navarro,
Nacho Sáez, 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

Edita
Kerubin, Soc. Coop. Mad.

Crecimiento y participación

Estimados asociados,

Como seguramente recordareis, en la XIII Asamblea General que se celebró a principios del pasado año, la Junta Directiva de AUSAPE decidió estructurarse en 4 comités, con el objetivo de dividir las responsabilidades y abordar de un modo más directo determinados temas. Como miembros responsables del denominado "Comité Técnico", queremos compartir con vosotros una serie de reflexiones que resumen la labor que hemos realizado durante este año.

En Enero de 2007 llegamos a la Junta Directiva de esta asociación y lo hicimos con mucha ilusión y muchos proyectos en mente. Una vez finalizado este primer año, valoramos el resultado como muy positivo. Durante todo este año, hemos contado con la inestimable ayuda profesional de la empresa URANET, que ha colaborado de forma muy activa con este comité. Con su ayuda hemos visto "crecer" esta asociación con la creación de nuevos grupos de trabajo, como el que está enfocado a SOA, se han dinamizado los existentes, o se han creado sinergias externas con otras asociaciones, como el importante acuerdo que se ha cerrado con AERCE para la gestión de un Grupo de Trabajo conjunto sobre "compras".

Durante el pasado año 2007 también se ha conseguido avanzar en el número de cursos de Tarifa Plana realizados y, mediante un acuerdo con la Universidad de Deusto, hemos creado un Master en Consultoría tecnológica SAP dirigido por nuestra asociación.

Todas estas acciones, junto con las que se han realizado por parte del resto de comités de esta Junta Directiva, nos han llevado a aparecer en numerosos medios de comunicación. Se ha logrado que la información acerca de las actividades que desarrollamos en AUSAPE sea capaz de cruzar nuestras fronteras y salir al exterior. Esto es especialmente importante si tenemos en cuenta el potencial que podemos desarrollar, que se ha traducido en la consecución del mayor índice de crecimiento en cuanto al número de asociados, desde su fundación, así como en un elevado grado de participación en todos y cada uno de los eventos que hemos organizado durante este año.

Pero, siempre hay alguna sombra, hagamos un poco de historia. AUSAPE consiguió importantes compromisos por parte de SAP, traducidos en una serie de horas de desarrollo dedicadas a adaptar su plataforma a las necesidades específicas que les pudiéramos plantear. Estas peticiones son las que hemos englobado en los denominados TOP-10. Durante este año os hemos ido informando del avance de estos desarrollos según se han ido produciendo, pero en los casos en los que ha sido necesario recabar requerimientos o encontrar empresas para hacer los pilotajes nos hemos encontrado con que ese "día a día" que todos tenemos que sacar adelante impedía en muchos casos que los requerimientos llegasen en los plazos acordados con SAP. Esto nos ha obligado a solicitar aplazamientos, que afortunadamente hasta el momento nos han sido concedidos, o que no llegásemos al número de empresas piloto solicitadas.

Desde esta tribuna queremos poner el énfasis en la necesidad de que todos colaboremos para conseguir nuestro objetivo común: disponer de una solución lo más adaptada posible a nuestras necesidades, que nos obligue a realizar el menor número posible de adaptaciones, sobre todo fuera del estándar.

Gracias por el tiempo que habéis dedicado a nuestra asociación y a la lectura de estas reflexiones, esperamos contar con vuestra presencia en la Asamblea General.

Antolín Calvete

Victoria Cuevas

Contenidos

Noticias y eventos	2
Desayuno Tecnológico	8
Estudio de asociados	10

Entrevista

Manuel Mantecón. Director de la División ERP de Informática El Corte Inglés.	18
--	----

Artículos

Adaptación al nuevo Plan General de Contabilidad	12
Las cuentas claras para la PYME	16
ISO 20.000. Hacia un modelo eficaz de gestión de servicios TIC	20
La Automatización de Procesos Documentales gana terreno	22
CIBER Offilog Service Center	24
Unificar el control de accesos en un entorno SAP	26
Caso de Éxito: Bodegas Torres.	28
Implementación de ITIL.	
Mejores prácticas de PMBOK y PRINCE2	30

Secciones

Formación	33
El Rincón Legal	34
Firma Invitada	36

La Asociación de Usuarios de SAP España y la dirección de la revista AUSAPE no comparten necesariamente las opiniones y datos publicados en la revista, ni tampoco se hacen responsables de los artículos, reportajes, opiniones, datos y colaboraciones que aparecen en la revista y están firmados por sus autores, siendo estos los responsables. No estando permitida la reproducción, distribución o comunicación pública de la totalidad o parte de los contenidos publicados, en cualquier tipo de soporte o medio técnico sin la autorización de Asociación de Usuarios de SAP España.

Noticias y eventos

Información a tener en cuenta

Evento tecnológico en la Delegación de Canarias

Foro de las tecnologías de la información

Coincidiendo con la reunión de la Junta Directiva de AUSAPE en Canarias, el pasado día 17 de enero de 2008 tuvo lugar en Santa Cruz de Tenerife un interesante evento tecnológico organizado por nuestra asociación, AUSAPE, y para el que contamos además con el soporte del Gobierno de Canarias, el patrocinio de IECISA y HP, y la participación de SAP.

Este foro tecnológico se celebró en las instalaciones de Mutua de Accidentes Canaria y en él se dieron cita los directivos de informática y responsables de diferentes áreas de negocio de las principales empresas de la región, para tratar temas de interés común relacionados con las Tecnologías de la Información. Además de una representación de la Administración Pública Canaria, entre los asistentes encontramos con empresas como la Compañía Cervecería de Canarias, Gamesa, Hunosa, DESIC, Enagás, Hospiten, Mutua de Accidentes Canaria, Miguel Torres, el Gobierno Balear, Ferrocarrils Generalitat Valenciana, Alstom, Feria Valencia o el Parlamento de Canarias.

La inauguración corrió a cargo de D. David Bautista, Presidente de AUSAPE, que dio comienzo a este acto a través de una intervención en la que incidió sobre los servicios y propuestas disponibles desde nuestra asociación.



El contenido planificado para este foro tocó algunos de los aspectos más interesantes del panorama tecnológico español. Las primeras intervenciones corrieron de la mano de dos expertos consultores de ICISA, que pusieron sobre la mesa temas tan actuales como las novedades en cuanto a las normas de relación con las Administraciones Públicas (Antonio Carmona) o los cambios que supone el nuevo Plan General Contable que ha entrado en vigor este año y cómo afectan todas estas modificaciones a las plataformas SAP (por parte de José María Olivares).

La siguiente intervención planificada para este acto tuvo como protagonista a Felix Fleck,

Experto en tecnología SAP NetWeaver de SAP Iberia, que puso en marcha una presentación en la que profundizó acerca de SAP Enterprise SOA, la visión que ha desarrollado SAP complementando las posibilidades de la Arquitectura Orientada a Servicios.

Por último, cerrando esta interesante jornada de conferencias, tuvimos con nosotros a José del Rosario, director de Servidores de HP y todo un experto en el campo de la virtualización, que nos habló acerca de este fenómeno que presenta un índice creciente de interés por parte de todo tipo de mercados.

➤ AUSAPE - www.ausape.es

Propuestas globales y cargos electos

SAP User Group Executive Network

AUSAPE es una de las asociaciones miembro de la SUGEN (SAP User Group Executive Network).

Recientemente se puso en marcha un proceso de selección con el objetivo de definir aquellos temas que, desde nuestro país, más preocupan a los clientes de SAP a nivel global. Los tres apartados seleccionados han sido el definido como SAP Upgrades to SAP ERP 6.0 (3 puntos), poniendo de manifiesto el interés por la influencia sobre la estrategia de SAP en su política de actualizaciones; SAP Services and Support con 1 voto y, también con 1 voto,

NetWeaver Supportability. A nivel internacional, con el voto de todas las asociaciones pertenecientes a SUGEN, se han tomado como prioridades más votadas los siguientes temas: eSOA Adoption, SAP Strategic Direction y SAP Upgrades to SAP ERP 6.0.

Por otra parte, también se ha llevado a cabo la elección de cargos dentro de esta organización, contemplando la existencia de un "chairman" y 2 "vice-chairman". Las personas seleccionadas para ocupar estos cargos fueron:

Chairman: Mike Stoko. Miembro activo de ASUG desde 2003, trabaja actualmente en la

empresa DUPONT como responsable de aplicaciones SAP en todo el mundo.

Vice-Chairman: Per Högbert. Miembro de SAPSA (secretario), trabaja en Kongsberg Automotive como senior projectmanager, con responsabilidades sobre el despliegue de aplicaciones SAP en todo el mundo.

Vice-Chairman: Matthias Herzog. Miembro de DSAG, trabaja en Kraft Foods como Chief Application Officer, con una posición similar a la de Mike Stoko.

➤ AUSAPE - www.ausape.es

¿SATURACIÓN TOTAL?

¡DESPAPELÍZATE!



**QUIT
PAPER**

PORQUE UN NEGOCIO CON MUCHO PAPEL ES UN MAL NEGOCIO

Esker DeliveryWare

es la plataforma ideal para enviar y recibir todo tipo de documentos
mercantiles de proveedores y clientes.

Esker DeliveryWare automatiza la totalidad del proceso, eliminando las largas y tediosas tareas manuales.

Garantiza una gestión rápida, eficaz, cómoda y segura. Es de fácil implantación y contribuye a mejorar la cuenta de

resultados de su empresa gracias a la importante reducción de costes que proporciona.



Esker Ibérica, S.L.
C/ Perú nº6 - Planta baja, 1 - Ed. Twin Golf B
28290 Las Rozas (España)
Tel: +34 91 552 92 65 - Fax: +34 91 433 55 41

www.esker.es

LA EXPERIENCIA COMO GARANTÍA

- **MÁS DE 20 AÑOS AYUDANDO A LA EMPRESA**
- **MÁS DE 80.000 CLIENTES EN TODO EL MUNDO**

Stratesys Consulting crea en Madrid un Centro Experto en soluciones de integración SAP-EMC2 Documentum

Esta es una iniciativa enmarcada en el enfoque estratégico de Stratesys Consulting hacia las tecnologías de gestión documental y el impulso de las soluciones de automatización, control del ciclo de vida y gestión en el marco del trabajo sin papeles.

Se trata de un nuevo Centro que contribuirá a la implantación de las tecnologías EMC2 Documentum de gestión documental y posicionará a Stratesys Consulting como consultora líder en proyectos de integración de ambas plataformas (SAP y EMC2).

La puesta en marcha de este centro, que viene a complementar la oferta de Stratesys Consulting en servicios basados en tecnología de valor añadido sobre SAP, responde a la apuesta de la consultora por el desarrollo de soluciones documentales orientadas a la integración entre el universo ERP y las aplicaciones ECM.

Para Stratesys Consulting, la construcción del Centro Experto se sustenta en tres ejes fundamentales:



- La innovación que supone disponer de un entorno soportado por dos fabricantes líderes (SAP y EMC2) y en el que ir un paso por delante, tanto en la evolución de ambas plataformas (migraciones, cambios de versión, integración,...) como en el desarrollo de soluciones propias en entornos certificados por ambos fabricantes.
- La comunicación y demostración al

mercado de técnicas, herramientas y mejores prácticas para la implantación de soluciones basadas en la integración de estas plataformas (automatización de facturación, gestión de recursos humanos, sistemas de gestión de calidad, etc.).

- La capacitación de las bondades tecnológicas derivadas de la integración de ambas plataformas y de sus escenarios de retorno de inversión en base a la experiencia en la implantación de las mismas.

El profundo conocimiento de los diferentes módulos de la plataforma SAP que avala a Stratesys Consulting, así como su experiencia en las soluciones que componen la plataforma EMC2 Documentum, unido a su consolidación como Service Partner de referencia para ambos fabricantes, han sido los factores determinantes en su selección como compañía especialmente capacitada para la construcción y gestión de este Centro Experto.

☛ [Stratesys Consulting - www.stratesys.es](http://www.stratesys.es)

Innovación tecnológica en el control de acceso

Kaba B-Net 91 35, identificación de vehículos y conductores

B-Net 91 35 de Kaba es una nueva solución fiable, cómoda y ágil para el control de accesos de vehículos. El nuevo sistema, que ayuda a optimizar la organización y logística en empresas y organizaciones, asegura una identificación rápida y segura tanto del conductor como del vehículo desde una distancia de hasta 10 metros. Para su desarrollo, la empresa de origen suizo ha centrado todo su trabajo en los aspectos funcionales de tres elementos: una estación base B-Net 91 35, un amplificador LEGIC Booster, y una tarjeta de identificación LEGIC. El primero de ellos -la estación- se programa de acuerdo con los requisitos del cliente y se instala de forma fija en el acceso elegido, que a su vez es conectado directamente a un mando de control de acceso Kaba. Por su parte, el amplificador Booster se fija, mediante ventosas, en el parabrisas delan-



tero del vehículo, por su parte interior. De esta manera, al introducir la tarjeta de identificación en el Booster, sus datos son transferidos al instante al subterminal B-Net 91 35, y éste, a su vez, los envía al mando de control de acceso que, finalmente, autoriza o deniega el acceso al vehículo en cuestión.

En un intento por garantizar la máxima funcionalidad, el nuevo sistema utiliza, como medio de identificación, una tarjeta que puede

usarse también como soporte universal de datos -tanto para lectura como para escritura- en otras aplicaciones como, por ejemplo, el control de horarios. Con ello, se facilita la gestión unificada de todas las autorizaciones de acceso, así como la integración de diferentes ámbitos dentro de la organización, además de aportar un mayor nivel de comodidad a los usuarios, pues éstos no necesitan manejar diferentes medios de identificación según el acceso o control.

La nueva solución Kaba B-Net 91 35 consigue su perfecta integración en entornos SAP, gracias al software de comunicación B-COMM ERP, que con un interfaz certificado por SAP garantiza la perfecta transferencia de datos entre el dispositivo de captura y SAP R/3 o mySAP ERP.

☛ [IBERKABA - www.kaba.es](http://www.kaba.es)



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 con Comunycarse Xerox implantará Rightfax en sus sistemas multifunción



Comunycarse y Xerox han llegado a un acuerdo para ofrecer a sus clientes la posibilidad de integrar el servidor Rightfax en la gama de dispositivos multifunción de Xerox WorkCentre y WorkCentre Pro. Con la incorporación de esta solución los usuarios pueden escanear, imprimir, copiar y enviar documentos por fax desde el dispositivo MFP, aumentando así su productividad y eficacia, además de reducir el gasto en consumibles.

El servidor de fax RightFax es una aplicación similar a un servidor de correo electrónico que envía y recibe documentos de fax de forma automática y sin necesidad de imprimirlo, directamente desde el sistema multifunción de Xerox, la bandeja de entrada del email o el interfaz intuitivo del propio Rightfax.

Rightfax es compatible con cualquier aplicación, tanto ofimática como Word o Excel, como también para soluciones SAP; e incluye servicios de confirmación de entrega automatizada, avisos/alarmas de seguimiento y opciones de envío SMS simultáneos al envío del documento. El usuario accede a los documentos dependiendo del perfil creado por el

administrador, lo que facilita la seguridad y la confidencialidad de los datos transferidos.

Con esta solución se reduce de 10 a 1 minuto el tiempo medio empleado en enviar, confirmar la entrega o recibir documentos fax.

Para Santiago Vañó, director general de Comunycarse, "el acuerdo supone un reto para las empresas españolas, que cuentan con la posibilidad de renovar sus comunicaciones esenciales, dotándolas de escalabilidad e introduciéndolas en la Era Digital".

Al mismo tiempo, Jesús Labrado, director de marketing de Xerox declara que "esta sinergia dota de valor añadido a nuestras máquinas, que ahora son concebidas como medio de comunicación y recepción de documentos perfectamente integrados con el resto de aplicaciones corporativas". Y añade que "esta solución de integración completa cumple los requisitos económicos y ambientales de las empresas, centraliza tareas, evita pérdidas de documentos y maximiza el rendimiento de los recursos".

Comunycarse Network Consultants –
www.comunycarse.com

Xerox – www.xerox.es

SER Solutions obtiene la certificación para WebDAV for XML Data Archiving - BC- DAR 7.00

SAP ha certificado la solución de archivado digital integrada - DOXIS WebDAV DataArchiving Connector V02.00- de SER, convirtiendo a esta empresa en el primer fabricante de software en obtener la certificación SAP para WebDAV for XML Data Archiving - BC-DAR 7.00.

SER, la mayor empresa independiente alemana de soluciones para la Gestión de Contenidos Empresariales integrada (ECMi), con su solución de archivado digital integrada no sólo ha logrado el primer certificado a nivel mundial otorgado por SAP, sino que además superó en 15 veces los parámetros exigidos por SAP.

El test de capacidad para la certificación NetWeaver con el escenario de integración WebDAV for XML Data Archiving - BCDAR 7.00 al que se sometió al archivo DOXIS de SER fue aprobado por éste con sobresaliente ya que, en la prueba de carga, DOXIS Connector logró archivar 1x500 MByte en 40 segundos, cuando el valor exigido por SAP era de 600 segundos; 10.000x100 KByte en 642 segundos, siendo 1.800 los segundos máximos que permite SAP y 100.000x100 KByte en 6.353 segundos, cuando SAP cifraba su valor exigido en la cantidad de 28.800 segundos.

Esta innovación tecnológica será de gran importancia para SAP, donde la celeridad en el procesamiento de datos es vital debido a la elevada cantidad de datos con la que se trabaja.

Klaus Eulenbach, Gerente de SER Storage Technology GmbH y Director de Desarrollo de Software de SER, mostró su satisfacción con los resultados obtenidos con las siguientes palabras: "Como resultado de la fructífera cooperación con SAP e IBM, SER ha demostrado con sus productos DOXIS WebDAV DataArchiving Connector y DOXIS Archiving de nuevo su fiabilidad, alto rendimiento y escalabilidad".

Sin embargo, la competencia y eficiencia de los productos de SER no es nueva, sino que ya quedó demostrada en 2004 con su suite DOXIS iECM, cuando la solución de archivado digital de la plataforma integrada superó el test de capacidad SAP con más de 560.000 documentos por hora, superando con creces los 120.000 documentos del sistema mejor valorado hasta la fecha.

SER Solutions Iberia –
www.ser-solutions.es

La pelota anti-stress, ése invento del pasado



Service CENTER

El Servicio de Mantenimiento Remoto que mejorará tu calidad de vida laboral

www.ciber-offilog.com

CIBER Offilog Barcelona. c/ Josep Pla, nº2, B3, planta 12. CP 08019. Tfno: +34 932 257 430

CIBER Offilog Madrid. c/ Musgo 2. La Florida. Edificio Europa II, planta 1. CP 28023. Tfno: +34 914 177 484

CIBER Offilog Zaragoza. Pº Independencia 8, duplicado 2º izquierda. CP 50004. Tfno: +34 976 794 362



ciber
offilog

Organizados por la revista *BYTE* y *Fujitsu Siemens ComputerE*

Encuentros tecnológicos en AUSAPE

El 18 de diciembre del pasado año tuvo lugar en Madrid el primero de estos Encuentros Tecnológicos organizados por la revista *BYTE*, una iniciativa que tiene visos de posicionarse como un interesante foro de reunión de los directivos de TI de nuestro país. Este interesante evento, con formato de desayuno de trabajo, reunió a una serie de representantes de empresas cliente junto con un proveedor de tecnología, en un ambiente pensado para debatir sobre todo tipo de temas de interés.

Una interesante representación de usuarios de grandes corporaciones no quisieron faltar a la cita con la proveedora de infraestructuras de carácter internacional Fujitsu Siemens Computers, en la que el director de Marketing, Ignacio Garicano, y la directora comercial de Grandes Cuentas, M^a Ángeles Delgado, contaron a las cuestiones planteadas por David Bautista, Responsable de Informática Corporativa del Grupo HUNOSA, José Luis Cruz, Responsable de Planificación y Gestión de Sistemas de ENAGAS, Enrique Martín Bernal, Subdirección Desarrollo-Dirección de Tecnologías de la Información de SOGECABLE, Pablo García Tosal, Responsable de Sistemas SAP de FERROVIAL y Roberto Calvo, Director de Sistemas de Información de MÍELE. Fernando Jofre, periodista tecnológico, fue el encargado de moderar el debate al que también acudieron Juan Manuel Sáez como Director de la revista *BYTE* y Mariano Ferrera como responsable de las comunicaciones dentro de AUSAPE.



De izquierda a derecha, Ignacio Garicano, Enrique Martín Bernal, Mariano Ferrera, Pablo García Tosal, José Luis Cruz, Roberto Calvo, M^a Ángeles Delgado, David Bautista, Fernando Jofre y Juan Manuel Sáez.

El debate se inició planteando los retos que afectan a entornos SAP y se expusieron las preocupaciones más usuales entre los usuarios, como la virtualización de aplicaciones, la consolidación de bases de datos y la gestión del almacenamiento de información.

Los temas que se pusieron sobre la mesa fueron, entre otros, la virtualización, el ahorro de costes, la optimización de los recursos y las infraestructuras, SOA o la dificultad actual a la hora de encontrar profesionales dentro de los mundos de TI. Además de ello, se destacó el importante apoyo que está ofreciendo AUSAPE en lo referente a canalizar las inquietudes de los usuarios, promoviendo el intercambio de información y recursos, y canalizando las relaciones con SAP.

Flexframe para SAP

De entre las soluciones específicas para usuarios de SAP de este fabricante, Garicano destacó su FlexFrame, destacando ventajas como su mayor flexibilidad, disponibilidad mejorada y facilidad de uso y de operaciones. A pesar de estos beneficios ninguno de los asistentes tenía pensado adoptar el FlexFrame for SAP en sus empresas en un futuro próximo. Sin embargo, David Bautista reconoció haber considerado, hace dos años, la migración a esta plataforma, aunque se decantó por un host IBM. Uno de los motivos de esta decisión fue que en aquellos momentos se trataba de una solución muy novedosa que, en ese momento, no tenía referencias en España. Esta afirmación fue contestada por Garicano, quien resaltó que actualmente FlexFrame cuenta con experien-

cias de éxito en nuestro país en las que las empresas han llegado a lograr un ahorro que oscila entre el 30 y el 40%.

SOA

A pesar de que las aportaciones de SOA a las estructuras fueron valoradas por los asistentes al encuentro tecnológico, ninguno de ellos piensa, al menos por el momento, en su adopción. Los motivos de ello los expresó David Bautista con las siguientes palabras: "En principio, pasamos de unos sistemas propietarios, todos a base de interfaces, y nos marcamos como objetivo eliminar los

interfaces, teniéndolo todo unificado en un único entorno. Ahora se nos dice que volvemos a los interfaces. Yo creo que está bien como idea, pero una vez que consigues tener una infraestructura integrada en un entorno SAP ¿para qué quieres SOA?". No obstante, según Garicano, es importante dedicarle tiempo a SOA e investigar ya que no resulta adecuado quedarse atrás por el riesgo a perder competitividad.

Virtualización

La virtualización, que reduce el número de servidores y logra un mejor aprovechamiento de la potencia con la que cuentan sus implantaciones, fue considerada por todos los asistentes como la gran solución a implantar en sus empresas. Y la gran importancia de la virtualización se debe a que, como dijo Roberto Calvo de MÍELE, "el mercado ha cambiado, los fabricantes ya proporcionan soluciones de virtualización específicas y en Miele hemos pasado de más de 1.700 servidores a poco más de la mitad. Es la única manera de ahorrar costes en hardware y software". Pedro García Tosal, de Ferrovial, comentó la satisfacción de la compañía con los 9 servidores físicos con los que cuenta, que dan servicio a 205 servidores virtuales.

Servicios gestionados

En lo que respecta al capital humano, optimizar los recursos resulta de gran importancia en toda empresa. Y ante lo complejo que resulta hallar perfiles de profesionales, los servicios gestionados pueden ser una solución. Garicano declaró que "no creemos en el outsourcing, los activos deben ser del cliente, pero estamos preparados para asumir la carga que sea precisa mediante servicios gestionados".

Para finalizar, se debe destacar la observación que hizo Garicano para lograr el éxito de un negocio, ya que quiso recordar a todos los asistentes que, a pesar de lo que pueda pensarse, los negocios no crecen recortando presupuestos, sino invirtiendo eficientemente. ■



ELIGE BIEN A TU COMPAÑERO DE VIAJE

Todos necesitamos un compañero en nuestro viaje.

Ayudar a nuestros clientes a identificar y resolver con agilidad sus problemas de negocio mediante el desarrollo de soluciones innovadoras, accesibles y sin riesgos de implantación, soportadas sobre el amplio conocimiento y experiencia de nuestro equipo.

¿Quieres que te acompañemos?

- * Consultoría de Negocio
- * Consultoría de Procesos y Sistemas SAP
- * Integración de SAP con Nuevos Canales (Movilidad y Web)
- * Consultoría Tecnológica e Integración de Sistemas.

Consultia *it*
Real business solutions

CONSULTIA IT:
Madrid --
Pintor Rosales, 50 7º D -
28008 Madrid
Tel. 91 144 08 10 -
Fax 91 144 08 12
Barcelona --
Gran Via 630 -
08007 Barcelona
Tel. 93 517 00 11
www.consultia.biz

Consultia *it*
Real business solutions

Estudio de asociados en AUSAPE en colaboración con IDC

La base sobre la que asentar el futuro de la asociación

Como una de las iniciativas propuestas por la actual Junta Directiva, que comenzó su mandato en 2006, la asociación de usuarios de SAP en España puso en marcha, en la segunda mitad de 2007, el primer Benchmark de Usuarios en España. En este proyecto de envergadura, para el que pedimos toda vuestra colaboración, AUSAPE cuenta con el respaldo de IDC, la consultora líder a nivel mundial en análisis de mercados tecnológicos.

La experiencia nos indica que una de las carencias más importantes que tenemos en AUSAPE es la falta de información, conocimiento acerca de las instalaciones de nuestros asociados, de las personas que hay detrás de los proyectos o las diferentes responsabilidades en las empresas, etc. Esta información nos permitiría contar

con una base sobre la que planificar actividades o eventos futuros (formación, migración y actualización, etc.), sugerir actuaciones por parte de SAP para corregir determinadas carencias que podamos detectar en las plataformas instaladas en nuestros asociados, anticiparnos a los problemas o conseguir una comunicación más personalizada.

Como asociación, este estudio de asociados puede permitirnos dar el salto cualitativo y cuantitativo necesario para crecer de un modo controlado y ser capaces de posicionarnos antes vosotros como un medio óptimo a la hora de ayudaros en vuestro día a día.

Pero además, también nos permitirá evaluar a nosotros mismos, comparando nuestra estructura, productos, o servicios con las que se ofrecen desde asociaciones homologadas internacionalmente, como puede ser la de Alemania y la de Estados Unidos.

Ventajas para sus asociados

Esta iniciativa, aparte de facilitar a AUSAPE el conocimiento interno y la posibilidad de redefinir y ampliar su oferta de servicios, también resulta ventajosa para las empresas que lo rellenen de forma adecuada. Este benchmark ofrece la posibilidad, a cada uno de sus asociados, de realizar una comparativa de su infraestructura de organización y de TI con la del resto de asociados de España, y tomar decisiones estratégicas en base a esta información.

Por otra parte, aquellas empresas asociadas a AUSAPE que rellenen el cuestionario, pueden también aprovechar las ventajas adicionales que les ofrece la consultora IDC. En primer lugar, les va a permitir incorporarse a la Comunidad de consultora IDC, un punto de encuentro entre usuarios donde poner en común todo tipo de dudas o cuestiones, o disfrutar de una variedad de actividades exclusivas.

Además, les proporciona acceso en condiciones muy ventajosas a los servicios que ofrece IDC, comenzando por premiar la participación en este estudio, tras la cumplimentación del cuestionario, mediante un generoso bono de puntos que pueden canjear de varias formas:

- Participar gratuitamente en eventos organizados por IDC.
- Adquirir estudios de IDC con descuentos significativos o incluso de forma gratuita.
- Ponerse en contacto con analistas especializados en su área de interés.

Por último, el asociado que participe en este estudio recibirá un informe con los resultados principales de este benchmark, diseñado de forma que le sirva como herramienta para evaluarse y compararse con otras empresas.

Tendencias en el mercado de aplicaciones

Según un estudio de IDC, y como privilegio para los asociados de AUSAPE, estas son las cinco grandes tendencias en el mercado de aplicaciones de empresa a futuro:

1. Las aplicaciones de software van a evolucionar hacia Suites integradas de productos en vez de "Best of Breed". El nuevo estándar va a ser el producto "suficientemente bueno", y se va a hacer realidad que "lo perfecto es enemigo de lo bueno".
2. Las herramientas de búsqueda, y en general las de gestión de contenido, van a estar embebidas en las aplicaciones intensivas en información, proporcionando un punto único de acceso de datos y contenido para aplicaciones.
3. Vamos a ver una emergencia de la Web 2.0 en las aplicaciones, que las va a orientar mejor no solamente al usuario sino a las comunidades de usuarios, promoviendo la colaboración.
4. Los proveedores de aplicaciones ERP van a desarrollar una estrategia de Software como Servicio (SaaS).
5. Vamos a seguir viendo Product Suites adaptadas en forma de soluciones verticales específicas, como respuesta a lo que está pidiendo la demanda.

Solo unos minutos de tu tiempo

Conscientes de los problemas del "día a día", este estudio ha sido diseñado para que su cumplimentación no requiera de mucho tiempo o esfuerzo. El participante solamente tiene que en rellenar un cuestionario online, que aparece en la página www.comunidadidc.com, en el que cada uno de los asociados ya ha sido dado de alta. En caso de no haber recibido un correo con estos datos,

puede ponerse en contacto con la secretaría de AUSAPE (91 456 72 11) o enviar un correo a gestor@ausape.es.

El estudio permitirá al participante compararse en las siguientes áreas:

- Cómo se organizan los departamentos de sistemas, y cómo se relacionan con otros departamentos.
- Qué nivel de externalización hay en las diferentes áreas.

- Cuáles son las prioridades de las empresas en TI, y aplicaciones.

- Qué cambios se están produciendo en las plataformas SAP.

- Qué sistemas de gestión tienen implantadas las empresas.

-Cuál es el nivel de implantación de la infraestructura SAP en las diferentes áreas de gestión.

Además de esto, el usuario podrá valorar la actividad que realiza AUSAPE, los beneficios que le aporta y expresar las áreas en que la puede ofrecer un mejor servicio.

Lógicamente, IDC garantiza la confidencialidad de los datos, y le asegura que solamente serán utilizados de forma agregada, de modo que puedan servir de referencia para un benchmark de los participantes y de la propia AUSAPE.

Adicionalmente los usuarios de la Comunidad IDC también podrán realizar un benchmark totalmente gratuito de su actividad inversora en TI a través de la Web, que les permitirá compararse con la media de su mercado. Este servicio está suscrito con un acuerdo NDA por el que la información recopilada será totalmente confidencial.

En conclusión, la Asociación de Usuarios de SAP en España quiere adelantarse a estas tendencias en el diseño de sus actividades, tomar el pulso a sus asociados y ofrecer la mejor gama de servicios posible en la asociación, que no son otros que los que sus asociados demandan. ■

IDC está realizando con **AUSAPE** el Benchmark de usuarios de **SAP** entre los asociados a través de la **Comunidad IDC**, El espacio de encuentro para los profesionales **TIC** en España.

Participe en este estudio visitando:

www.comunidadidc.com



Adaptación al nuevo Plan General de Contabilidad

Con fecha de 5 de Julio de 2007 fue publicada en el BOE la Ley 16/2007, de 4 de Julio, de reforma y adaptación de la legislación mercantil en materia contable para su armonización internacional con base en la Unión Europea. No cabe duda de que esta Ley constituye un nuevo paso en el desarrollo de la norma contable española, en sintonía con los pronunciamientos internacionales (IAS / NIIF), aunque sin abandonar el vigente modelo contable español, y que fija como fecha para entrada en vigor de la Reforma la de 1 de Enero de 2008. Esto supone poner en práctica toda una serie de novedades, que deben ser consideradas y analizadas con el objetivo de establecer su impacto en la instalación SAP.

[Juan Manuel García Lacalle]

[Consultor de Estrategia en Soluciones Financieras / Informática El Corte Inglés, S.A.]



Tal y como ya se viene anunciando desde hace un tiempo, ya tenemos aquí la nueva Ley que regula la gestión de cuentas, que se anunció de forma oficial el pasado mes de Julio de 2007 y que se materializó, con la aprobación por parte del Congreso, el 16 de

Noviembre de 2007. El denominado Nuevo Plan General de Contabilidad constituye el desarrollo reglamentario en materia de cuentas anuales individuales de dicha reforma.

El Nuevo Plan pretende converger a las NIIF adoptadas por la Unión Europea. Como base para

su filosofía podemos hablar de los siguientes términos: valoración de activos a coste de adquisición o fabricación, utilización del valor razonable únicamente si los reglamentos de la UE lo dan como única opción y eliminación de situaciones de dos alternativas y métodos de las NIC. Además, se especifica que en la contabilización se atenderá a la realidad económica y no sólo a la forma jurídica.

Estructuración

La estructuración del Nuevo Plan es muy similar a la del plan actual vigente desde 1990 y contiene las siguientes cinco partes:

- Marco Conceptual de la Contabilidad, que establece requisitos, principios, elementos, criterios de registro y de valoración necesarios para poder preparar y presentar los estados financieros.
- Normas de Registro y Valoración de las distintas transacciones y elementos patrimoniales de la empresa desde una perspectiva general.
- Cuentas Anuales: normas de elaboración y modelos de las cuentas anuales en las que se recogen las reglas relativas a su formulación.
- Cuadro de Cuentas.
- Definiciones y Relaciones Contables: definiciones de distintas partidas que se incorporarán en el balance, en la cuenta de pérdidas y ganancias y en el estado de cambios en el patrimonio neto, así como las de cada una de las cuentas que se recogen en dichas partidas, incluyendo los principales motivos de cargo y abono de las cuentas.

Los tres primeros apartados se definen como de obligado cumplimiento, mientras que la cuarta y la quinta constituyen únicamente un marco de referencia, excepto en aquello que aluda o contenga criterios de registro o valoración.

Novedades

Las principales novedades en cada uno de los apartados que componen el Nuevo Plan están estrechamente relacionadas con la aplicación de determinados criterios NIC a diferentes elementos contables.

Dentro de las normas de valoración hay que destacar principalmente la introducción del concepto de "valor razonable" para determinados instrumentos financieros. Además, se modifica la composición y estructuración de los diferentes Estados Financieros a presentar dentro de las Cuentas Anuales y se lleva a cabo una importante modificación del Cuadro de Cuentas actual.

Todas las novedades contenidas en el Nuevo Plan deben ser estrechamente consideradas y analizadas para poder establecer su correspondiente impacto en nuestra instalación SAP. El análisis debe comenzar por tener claras todas las implicaciones que se tendrán en base a los nuevos criterios de valoración, así como, qué cuentas se ven afectadas y necesitan conversión; dichos puntos deberían de ser revisados y consensuados en compañía de nuestros auditores habituales.

A continuación, se expone alguna de las principales novedades y su posible impacto en SAP, si bien en función de la gestión dentro del marco de

Las principales modificaciones a tener en cuenta pueden resumirse en:

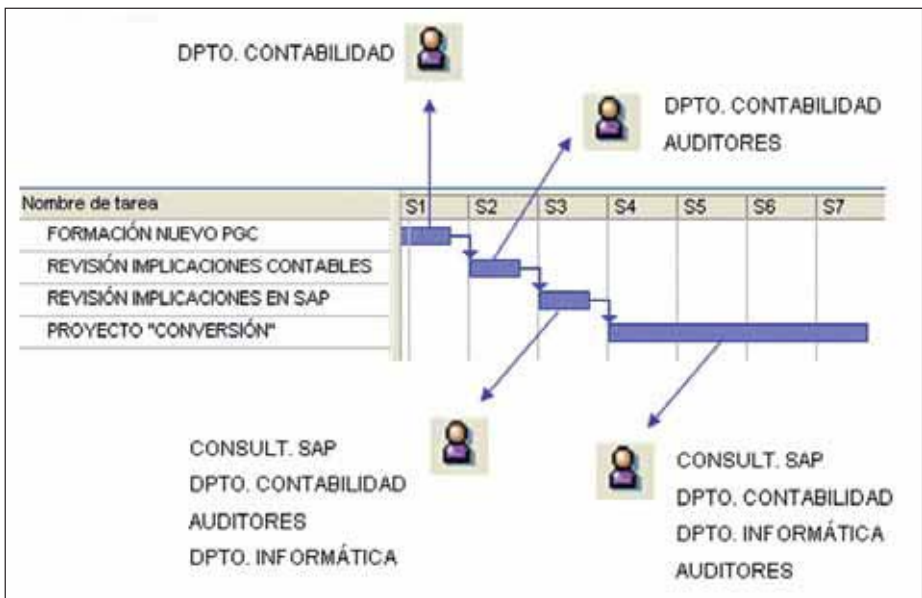
- Principios contables: IMAGEN FIEL VS. PRINCIPIO DE PRUDENCIA.
- Nuevos criterios de valoración: "VALOR RAZONABLE".
- Modificaciones en los ESTADOS FINANCIEROS a presentar dentro de las Cuentas Anuales.
- Modificación de CUENTAS actuales y creación de nuevas cuentas contables.

MARCO CONCEPTUAL

CRITERIOS VALORACIÓN

CUENTAS ANUALES

CUADRO DE CUENTAS



cada implantación, puede tener consecuencias e implicaciones diferentes y con distinto "nivel de impacto", tanto en complejidad como en tiempo/coste de realización.

Contabilidad Dual

En primer lugar, hay que mencionar que, en determinados casos, se mantiene una valoración divergente entre NIC y normas de valoración del Nuevo Plan Contable. De este modo, todas aquellas empresas que presentan sus cuentas consolidadas según NIC tendrán que mantener su estructura actual de "Contabilidad Dual".

En este punto SAP ofrece las mismas herramientas, ya conocidas, que se han venido desarrollando y utilizando desde que apareció la necesidad de valoraciones paralelas en aplicación de las valoraciones NIC frente a las diferentes valoraciones nacionales:

- Cuentas adicionales.
- Códigos de sociedades adicionales.
- Utilización de "special ledgers" o "ledger" adicionales (desde versión Enterprise).

- Ajustes manuales en aplicaciones de consolidación (EC-CS/SEM-BCS).

Inmovilizado

Dentro de los criterios de valoración, el inmovilizado es, seguramente, una de las áreas más afectadas dentro de la reforma, teniendo en cuenta el número de criterios de valoración que le afectan directa e indirectamente y considerando, además, que su impacto se centra en el módulo de gestión específica de SAP de FI-AA. Se puede resumir las principales novedades respecto al Inmovilizado en los siguientes puntos:

- Aparecen nuevos Grupos de Inmovilizado como las Inversiones inmobiliarias y los Activos no corrientes mantenidos para la venta.
- Desaparecen los grupos de Gastos de Constitución y Establecimiento.
- El Fondo de Comercio no puede ser amortizado, teniendo que dotarse en sustitución las correspondientes correcciones valorativas por deterioro de valor.
- El arrendamiento financiero se debe registrar

“ El análisis debe comenzar por aclarar todas las implicaciones que se tendrán en base a los nuevos criterios, estudiando qué cuentas se ven afectadas y necesitan conversión”

como inmovilizado material o intangible según su naturaleza.

Respecto a estas novedades introducidas por el Nuevo Plan referidas al inmovilizado, hay que mencionar que la gestión dentro del módulo de FI-AA puede obligar a diferentes acciones como la creación de nuevas clases de activos para encuadrar los nuevos grupos de inmovilizado; la revisión de los métodos de amortización y su asignación a las diferentes clases de activos o la creación de tipos de movimiento específicos.

Instrumentos financieros

Otra de las áreas en las que se debe resaltar la trascendencia de las modificaciones realizadas, es en la valoración de los Instrumentos Financieros,

que incorpora de manera sistemática la estimación de estos según su valor razonable, e introduce de manera plena el concepto que transpira a través de toda la norma, que es el principio del fondo sobre la forma.

El módulo de TR-TM (Treasury Management) permite gestionar los elementos aquí integrados a través de la posibilidad de definición de tipos de movimiento para revalorizaciones / devaluaciones. El mencionar este módulo, no implica que sea la única ni la mejor solución para nuestra implantación de SAP. Este módulo incluye toda la funcionalidad necesaria, si bien, el número de operaciones o la poca trascendencia de estas en nuestra empresa pueden haber aconsejado a lo largo del tiempo una gestión manual a través de FI; si fuera

así, seguramente la mejor opción sería la de mantener la gestión actual, revisando las nuevas necesidades de información derivadas de la aplicación del Nuevo Plan.

A modo de ejemplo, otras novedades que pueden tener impacto sobre nuestra implantación de SAP y que se deberían analizar son: criterios de valoración de existencias, criterio de reconocimiento de ingresos por ventas y prestación de servicios o distinción entre correcciones por cambios de estimaciones contables y correcciones por cambios de criterio y errores.

Cuentas Anuales

Sobre los cambios en los estados financieros que componen las Cuentas Anuales, hay que destacar: la modificación y reestructuración de los diferentes elementos que componen el Balance y la Cuenta de Pérdidas y Ganancias, la aparición de dos nuevos estados (Estado de Flujos de Efectivo y Estado de Cambios en el Patrimonio Neto) y la ampliación de la información a incluir en la Memoria. Las implicaciones sobre las modificaciones a llevar a cabo en SAP se pueden resumir en:

- Modificación de las Estructuras de Balance para posibilitar la obtención de los nuevos modelos de Balance y Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
- Revisión de la funcionalidad actual implementada y las necesidades de información para la definición y construcción de los dos nuevos estados financieros obligatorios, bien a través de herramientas estándar o de informes a medida.

- Nuevas necesidades de cara a la información a presentar en la Memoria tales como importe de la cifra de negocios por segmentos y áreas geográficas.

Además, y como punto central del análisis, hay que tener muy en cuenta las modificaciones acaecidas en el cuadro de cuentas: se producen cambios en más de trescientas cuentas. Es necesario realizar un análisis exhaustivo de las modificaciones en el cuadro de cuentas que afectan a nuestra instalación, de forma que sea posible cuantificar las actuaciones a realizar. En este punto, las dos alternativas principales para la realización del cambio de cuentas son:

- Servicio SLO de SAP para Cambio de Plan de Cuentas que realiza una conversión a nivel de la Base de Datos, convirtiendo todas las partidas, saldos, parametrizaciones,...

- Reclasificaciones de saldos y partidas de cuentas antiguas a cuentas nuevas, con la consiguiente revisión y modificación de las parametrizaciones de todas y cada una de las determinaciones de cuentas configuradas en el sistema.

En este punto se debe tener muy presente la aparición de dos nuevos grupos de cuentas: los grupos de cuentas 8 y 9 que registran gastos e ingresos que se imputan directamente al patrimonio neto; estas cuentas han sido tradicionalmente utilizadas en muchas implantaciones de SAP como cuentas de orden o cuentas de costes secundarios, por lo que no hay que olvidarse de considerarlo en el análisis a realizar. ■



“ Otra de las áreas en las que se debe resaltar la trascendencia de las modificaciones realizadas es en la valoración de los Instrumentos Financieros.”





Menos trabajo, menos problemas, más productividad

Menos trabajo, porque la gestión de tus facturas se realiza de forma automática en SAP.

Menos problemas, porque toda la información es capturada, corregida y transferida de forma automática.

Más productividad, porque los empleados pueden dedicarse a tareas de mayor valor añadido.

Sigue el ejemplo de grandes empresas internacionales como Sony, Siemens, IKEA, Volvo, GlaxoSmithKline, Alcan,... y otras 100 empresas en España.

Apuesta por la última tecnología para la gestión automática de facturas.

Visita www.readsoft.es y conoce nuestra solución certificada por SAP.



SAP[®] Certified
Integration

**Document process automation: capture – classify – distribute – approve – integrate – comply
Best practice solutions – dedicated experts – global support**

READSOFT[®]

Las cuentas claras para la PYME

Adaptación al nuevo Plan General Contable



Las más de tres millones y medio de pequeñas y medianas empresas que existen en España se han visto obligadas a adaptar su contabilidad al nuevo Plan General Contable que entró en vigor el pasado 1 de enero. En los últimos meses, hemos asistido a una carrera desenfrenada en la que ha abundado la desinformación y las prisas. De cara al cierre del ejercicio 2008, el primero en el que será de aplicación el nuevo PGC, las PYMEs que aún no se hayan adaptado al Plan deben realizar una profunda remodelación de sus aplicaciones contables para poder operar en el nuevo escenario.

Carlos Arguello Gerente Consultoría Grupo Seidor

El nuevo Plan General de Contabilidad (PGC) armoniza el modelo contable de las empresas españolas con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera. La nueva contabilidad, impulsada por la Unión Europea desde 2005, pretende unificar la normativa contable del mayor número posible de países, de tal modo que hablen un lenguaje financiero común, pueda extraerse una imagen fiable de las distintas situaciones financieras de cada negocio y se obtenga mayor transparencia. Las NIC permiten, por tanto, mostrar el valor de todos los bienes, derechos y obligaciones de que está compuesto el patrimonio empresarial de cualquier sociedad, atendiendo a criterios homogéneos y comparables.

El Ejecutivo español ha aprobado además el primer Plan contable específico para las PYMEs, en el que simplifica las operaciones de registro contable, suprimiendo aquellas operaciones que no son de aplicación para las pequeñas y medianas empresas.

Las empresas españolas cotizadas ya estaban obligadas a aplicar los estándares internacionales de contabilidad, pero las PYMEs han debido afrontar la adecuación de sus sistemas informáticos al nuevo plan, cuyo articulado definitivo se publicó el pasado 16 de noviembre. El proceso de adaptación afecta fundamentalmente a la presentación de los resultados y a la ejecución de operaciones contables, desde la elaboración de presupuestos a la presentación de ofertas a concursos y licitaciones o la comunicación financiera a inversores y analistas.

Sistema contable de predicción

Las nuevas normas contables introducen diversos cambios en los criterios de valoración, aplicando, por ejemplo, el criterio de valor razonable a determinados elementos del patrimonio pero no del inmovilizado. Otra de las novedades, dentro de las cuentas anuales, afecta a la sustitución del actual cuadro de financiación por el "estado de flujos de efectivo". De forma general, la contabilidad de las operaciones se centrará más en su fondo económico que en su forma jurídica, lo que afecta por ejemplo a las operaciones de leasing, que deberán registrarse como inmovilizado material o inmaterial. Significativos son también los nuevos formatos de balance y cuentas de pérdidas y ganancias, personalizadas para cada usuario. Se suprimirá además la contabilidad simplificada.

En definitiva, el objetivo es que la información financiera permita evaluar las posibilidades de obtener rendimientos y flujos de caja futuros. Es un sistema contable de predicción ante la orientación tradicional del sistema español a la protección del patrimonio, sin olvidar la influencia fiscal.

Respecto a los programas de gestión, los cambios afectan principalmente a capítulos como la adaptación de las cuentas al NPGC, la adaptación de la estructura de Balance y PyG, cambios en parametrización en aquellos programas que vuelquen la infor-

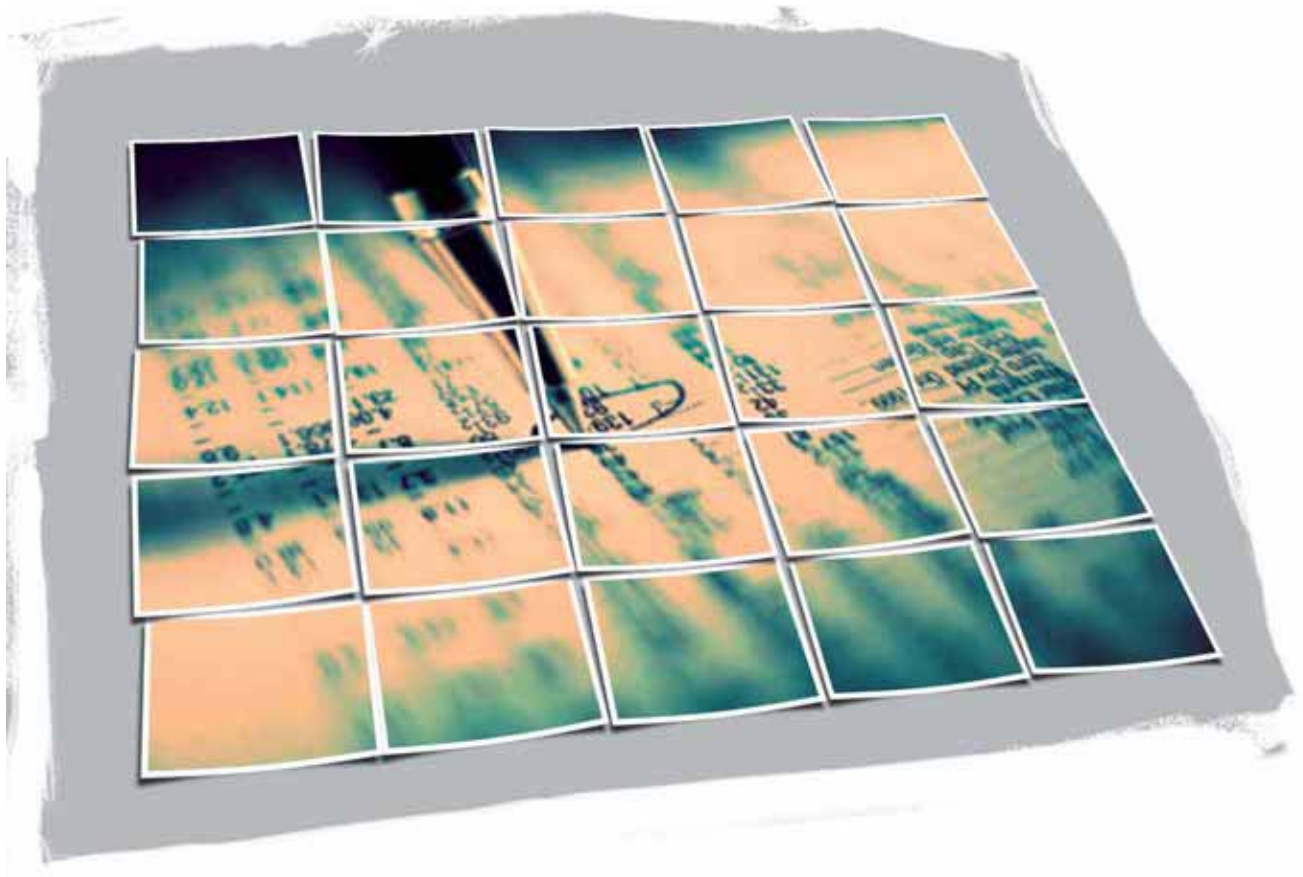
mación de modo automático a Contabilidad; reclasificación de Saldos y Partidas, adaptación del área de Inmovilizado, que es la que mayores variaciones sufre; revisión y adaptación de las nuevas cuentas en informes, listados, etc.; y realización de los dos nuevos estados de las Cuentas Anuales.

Estos cambios tienen un doble impacto: para los departamentos financieros, supone un gran esfuerzo el estudio del NPGC para adecuarse a los nuevos criterios contables; y para las empresas de software o consultoras, implica la introducción de cambios para poder abordar la nueva problemática y dar servicio al cliente a través de una transición ágil, que permita cumplir con la normativa sin sufrir una adaptación traumática.

Hay que tener en cuenta que el Plan permanece abierto a futuros cambios de acuerdo con las necesidades y condiciones que se vayan observando en el mercado. Por ello, además de actualizar o sustituir sus programas de contabilidad, las PYMEs deben disponer de un servicio de soporte que les facilite la adaptación a las futuras modificaciones legislativas.

Un problema o una oportunidad

Para las PYMEs, esta reforma supone una extraordinaria oportunidad para actualizar sus actuales sistemas de información o implantar ERPs avanzados, aunque el impacto económico puede ser significati-



vo para aquellas pequeñas empresas con escasos recursos disponibles para invertir en tecnología de la información.

En los últimos meses, muchas empresas han demandado a los integradores de nuevas implantaciones que sustituyesen sus sistemas anticuados o los desarrollos a medida que no admitían las actualizaciones pertinentes.

No obstante, aún son muchas las empresas (en torno al 30%) que no han realizado ninguna

adaptación, y han mostrado repetidamente su malestar por el escaso margen de tiempo con el que cuentan para introducir los cambios (el nuevo Plan no ha visto la luz de modo definitivo hasta el pasado 16 de noviembre y el margen de actuación no ha sido por tanto muy amplio).

Ante la complejidad de la adaptación y el tiempo requerido, muchas empresas han optado por la búsqueda de personal cualificado para llevar a cabo la migración. Entre las PYMEs, la falta de

presupuesto les obliga a recurrir a programas de gestión ya parametrizados y adaptados a la nueva situación, con los que puedan cumplir la normativa sin ver obstaculizada su actividad diaria. Los cambios afectan no sólo a las aplicaciones de contabilidad. Las aplicaciones de gestión pueden también verse afectadas en la valoración de stocks o las vinculaciones contables.

Las más rezagadas, aquellas que hayan llegado a 2008 sin estar adaptadas a las nuevas normas, deben tener en cuenta que existe la obligación de presentar un Balance de apertura adaptado a la nueva normativa contable. Si al cierre de 2008 las empresas no se hubieran adaptado a las normas, deberán justificar en la memoria el motivo que les ha impedido realizar los cambios.

Desde que se publicó el anterior plan en 1980, han pasado 28 años en los que el modelo contable de nuestras empresas apenas había sufrido cambios. La oportunidad histórica para modernizar los sistemas de información empresariales es, por tanto, significativa. Muchos programas quedarán obsoletos y será necesaria una continua formación del personal para poder seguir el ritmo de los cambios legislativos. Proveedores, consultores y Administración Pública deberán estar al lado de la PYME en este proceso, suministrando toda la información necesaria para que la obligatoriedad del nuevo Plan no dispare los costes ni merme la productividad de los negocios. La hora de las cuentas claras ha llegado también para la PYME. ■

Principales cambios introducidos

- Para los grupos de sociedades se introduce el concepto de unidad de decisión
- Nuevas informaciones a suministrar tanto en la memoria consolidada como en el informe de gestión consolidado
- Se reduce el número de principios contables
- Se modifican las cuentas anuales, añadiéndoles dos nuevos estados a los tres ya existentes (Balance de Situación, Cuenta de Pérdidas y Ganancias y Memoria). Estos nuevos estados son: Estado de Cambios en el Patrimonio Neto (ECPN) y Estado de Flujo de Efectivo (EFE).
- Aparecen 331 cuentas nuevas, se anulan 120 y cambian de valor y aplicación contable otras 202
- Aparecen nuevos epígrafes y desaparecen otros del Balance de Situación.
- La cuenta de Pérdidas y Ganancias pierde el formato de "T" para tomar el formato de listado, distinguiendo las operaciones "continuadas" (explotación y financieras) de las "interrumpidas" que se identifica con las actividades que la empresa ha enajenado o esté en vía de ello.
- Aparecen dos grupos de cuentas nuevos: 8, "Gastos imputados al patrimonio neto"; y 9, "Ingresos imputados al patrimonio neto"
- Numerosos cambios en la valoración de los inmovilizados Material e Inmaterial.

Entrevista a Manuel Mantecón, director de la división ERP de Informática El Corte Inglés

“Hemos puesto en marcha la creación de factorías de offshoring a nivel nacional”



Informática El Corte Inglés es la empresa de consultoría tecnológica del Grupo El Corte Inglés. IECI es un suministrador tecnológico global que abarca, desde la consultoría tecnológica, software y hardware, hasta la integración de las principales tecnologías del mercado y los servicios de outsourcing. Esta

organización se encuentra entre los suministradores de TI fundamentales para el ámbito de la Administración Pública, igualmente con un fuerte posicionamiento en el sector privado, contando aproximadamente con una cuota del 10% en el mercado español actual de servicios de consultoría, integración y desarrollo ligados a la implantación de soluciones de gestión empresarial de tipo ERP. Manuel Mantecón es el director de la División ERP de IECI.

El de la consultoría tecnológica es un mercado muy complicado ¿Cuál es la filosofía de IECI a la hora de llegar al cliente?

Desde IECI nos encontramos en un mercado de proveedores multinacionales que a veces nos duplican en tamaño y capacidad de recursos. En este complejo entorno de mercado, la estrategia competitiva de la compañía, desde hace varios años, ha sido la excelencia en nuestros nichos de mercado y la especialización en áreas como: soluciones de ERP y CRM, integración de sistemas, gestión documental y desarrollo de aplicaciones.

Nuestra estrategia de especialización y excelencia se fundamenta en la confianza que ofrece el apoyo de un grupo sólido y de reconocido prestigio como El Corte Inglés; en la oferta de servicio de alta calidad y, a la vez, competitivos; y también en nuestra política de personal, con fuertes inversiones en formación y un bajo índice de rotación. Una de las bases de nuestra actividad que nos caracteriza es también el respeto total hacia la estrategia y experiencia de negocio de cada uno de nuestros clientes.

Nos podría describir la estructura de IECI ¿Cómo se distribuye los potenciales clientes o por qué departamentos pasa? ¿Qué fases siguen a la hora de plantear las propuestas a los clientes? ¿Manejan encuestas en cuanto al grado de satisfacción?

La estructura de Informática El Corte Inglés es similar a la de otras empresas del sector. Tiene una organización especializada en el sector privado, las Administraciones Públicas y en SMB. El área de operaciones la componen centros expertos en soluciones, productos y servicios.

Nuestro interés en la ejecución de proyectos integrales para el cliente nos hace desarrollar cada propuesta a través de equipos de expertos multidisciplinares, capaces de contemplar toda la problemática del cliente desde un punto de vista global. Por supuesto, en la organización se llevan a cabo encuestas y estudios de satisfacción de clientes de manera habitual, que nos sirven de “termómetro” para determinar la calidad alcanzada en todos los aspectos de un proyecto, al igual que las nuevas

necesidades que van surgiendo en el ámbito de las empresas y organizaciones.

¿Qué opina de las tendencias de TI de “offshoring”? ¿Cómo ven ustedes a los clientes españoles ante esta tendencia?

El *offshoring*, como práctica de subcontratación de servicios a empresas localizadas en países cuya mano de obra es más barata, ha experimentado un rápido crecimiento mundial en los últimos años, sobre todo a partir del año 2000. Esta evolución, y la creciente demanda del *offshoring* en otros países europeos desarrollados, augura que en un futuro esta práctica se adoptará también en mayor medida por parte de las compañías españolas.

Una tendencia a destacar, en este aspecto, es que la ventaja en costes que aportan los países tradicionales para el *offshoring* se ve paulatinamente reducida por los cambios en el entorno empresarial y la evolución de los costes salariales, empezando a primar otro tipo de factores como son la capacidad, formación y talento de la fuerza laboral. En este sentido, y según el Global Services Location Index 2007 de AT Kearney, España mejora su posición en un ranking de preferencias empresariales para la relocalización de servicios, con la oportunidad de convertirse en un destino preferente en Europa.

Informática El Corte Inglés ha puesto en marcha una estrategia de creación de factorías a nivel nacional. Se ofrece la posibilidad a profesionales de alto nivel que trabajen, sin tener que desplazarse a las grandes capitales, en las factorías de Informática El Corte Inglés en Asturias (operativa desde el año pasado y emplazado en la localidad de Blimea) y en Monzón, Aragón, que se pondrá en marcha próximamente.

¿Cuál es su visión de SAP R/3 desde el punto de vista cliente de la aplicación?

En el año 1995, con una facturación de 250 millones de Euros, IECI fue la primera empresa del Grupo El Corte Inglés en implantar SAP, implicando a 300 usuarios.

Si tenemos en cuenta que las estadísticas nos dicen que el ciclo de vida medio de las aplicaciones es de 10 años, y que en la actualidad la facturación

de IECI es de 1000 millones de Euros, nuestra opinión es que SAP es un socio importante en la evolución eficiente de nuestros negocios. Añadir, que en estos momentos y a nivel de Grupo El Corte Inglés el número de usuarios SAP asciende a 5000.

¿Qué know-how diferencial aporta IECI alrededor de SAP R/3?, ¿Hacen ustedes I + D sobre el propio producto?

Por cultura de empresa, en IECI siempre hemos tenido muy interiorizado el servicio a cliente y, como tal, el aportar siempre valor añadido más allá de los productos y sistemas que implantamos. En este marco y en la División de ERP me gustaría destacar dos aspectos:

Gestión de Conocimiento. Desde la base que una gran parte del conocimiento proviene de la experiencia en nuestros clientes, hemos diseñado una estructura organizativa dentro del departamento que permite, a través de Responsables de áreas funcionales y entornos colaborativos, transformar en mejores prácticas todo el conocimiento generado en los proyectos para revertirlo en nuestros clientes. De esta forma, ponemos a disposición de los proyectos, no sólo el conocimiento y experiencia de los consultores que participan directamente, sino el de toda la División de ERP.

Soluciones propias. Esta es una actividad en la cual hemos realizado importantes inversiones de I + D en los últimos años. Bien por problemáticas locales muy concretas, especificidades propias de algunos sectores de mercado o por razones tecnológicas de integración, hemos ido desarrollando durante estos años una suite de soluciones alrededor de la plataforma SAP e incluyéndolas en el programa de certificación de SAP. Esto ha sido posible gracias a la evolución de la plataforma tecnológica de SAP (Netweaver) y más concretamente a las posibilidades de creación de Servicios dentro de la Arquitectura SOA que nos permite dicha plataforma.

Además del Nuevo Plan Contable, qué otros "frentes" importantes abordaréis para este año que comienza.

Nuestros planes para los próximos meses son seguir evolucionando y consolidando las áreas funcionales y tecnológicas de SAP desde las premisas de valor añadido comentadas anteriormente y, sin perder de vista temas coyunturales como Migraciones y Archivado de datos, poner un énfasis especial en las siguientes áreas:

Centro de Soporte SAP (CSS). Con la creación de este Centro especializado en el mantenimiento funcional y técnico de Sistemas SAP implantados, pretendemos dar un gran impulso a la industrialización de este tipo de actividades. El CSS lo hemos diseñado de tal forma que permita, además de reducir los tiempos de resolución de incidencias, ofrecer a nuestros clientes un servicio real de prevención de las mismas, mejorando de esta forma el servicio a los usuarios finales y reduciendo a la vez sus costes.

Bussines Intelligence. Desde la experiencia que estamos teniendo en implantaciones de BI, hemos



creado dentro de la División un grupo de Consultores funcionales y Consultores técnicos con el objetivo de capitalizar al máximo las capacidades de presentación, simulación e integración que tienen las nuevas herramientas de la Plataforma Netweaver.

Eficiencia Administrativa. En este grupo de trabajo, dónde participan Consultores SAP y Consultores de gestión documental, pretendemos impulsar la introducción de SAP como solución para la mejora de la eficiencia de los procesos no reglados de las compañías y que generan importantes lagunas en la eficacia de los procesos de negocio.

IECI está muy implicada en otras organizaciones como Fundetec o XBRL ¿Podría valorarnos la importancia de ambas y cuál es su participación en ellas?

Como la principal empresa española de consultoría y servicios informáticos de TI, Informática El Corte Inglés participa activamente en varias organizaciones, con el fin último de fomentar, tanto su nivel de conocimiento, como su nivel de implantación por parte de las organizaciones privadas y públicas.

Fundetec y XBRL son organizaciones en las que participamos como socio, tomando parte en sus actividades promocionales. En el caso de la Asociación Española de XBRL, representación en nuestro país de XBRL internacional, su objetivo es el de ayudar a la implantación de XBRL en el Sector Público en unos 330 municipios de entre 20.000 y 250.000 habitantes.

Por otra parte, en el sector privado, el foco de la entidad es fomentar la implantación de XBRL en las sociedades que constituyen grupos y que por tanto necesitan un ágil proceso de reporting, con el

objetivo de captar unos 10.000 grupos. Conocido por su acrónimo XBRL (eXtensible Business Reporting Language), el lenguaje basado en los estándares XML permite el reporting y análisis de cualquier tipo de información financiera y no financiera a través de Internet.

En el caso de Fundetec (la Fundación para el Desarrollo Infotecnológico de Empresas y Sociedad), en el momento de su constitución fue representada en un 50% por el sector público, a través de red.es, adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de SETSI, y en un 50% por las empresas privadas El Corte Inglés, HP, Intel, Microsoft y Telefónica. Más tarde, a la misma se incorporaron Caja Madrid, Panda Software y Sun Microsystems, reduciendo la parte pública al 38,46%. Sus principales objetivos radican en impulsar la adopción y el uso de las TIC por parte de los ciudadanos, empresas e instituciones, y en incrementar la penetración de Internet en los hogares españoles y en la PYME, con el fin último de reducir la brecha digital.

IECI colabora de forma muy activa con AUSAPE promoviendo todo tipo de eventos. ¿Qué encuentra IECI en AUSAPE?

Para nosotros, AUSAPE es un marco de referencia preferente para escuchar y entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y, de esta forma, poder coordinar conjuntamente con SAP acciones que vayan encaminadas a mejorar y anticipar los niveles de funcionalidad y calidad de las implantaciones. Por ello, es de suma importancia, tanto la propia existencia de la asociación, como la estrecha colaboración y la proactividad de los Partners a través de presentaciones, foros de debate, etc. ■

Hacia un modelo eficaz de gestión de servicios TIC

Esta nueva situación también ha transformado la figura del responsable de sistemas, el CIO, hasta convertirle en actor clave para los negocios, que ha de conjugar la seguridad con la continuidad, el cumplimiento regulatorio con la agilidad de los sistemas, con aspectos tan críticos como el nivel del servicios a proporcionar a sus clientes internos, nunca más usuarios, y la rápida adaptación a los cambios.

En este contexto el nuevo CIO se ha convertido en un gestor de recursos, propios y externos, y en un gestor de servicios, manejando presupuestos crecientes aunque nunca suficientes.

Ante esta nueva situación, surgen nuevos enfoques para conseguir la alineación entre el negocio y los sistemas de información de la organización, como el denominado Gobierno de las TI.

El Gobierno de las TI (IT Governance) se encuadra, como no podía ser de otra manera, en el contexto del Gobierno Corporativo y proporciona un modelo de referencia para la gestión de los riesgos tecnológicos que puedan afectar al negocio, la gestión de los recursos TIC y la medida y provisión de los servicios, siempre desde un punto de vista de agregación de valor a la organización.

Sin embargo, de acuerdo con un estudio realizado por el IT Governance Institute denominado "IT Governance Global Status Report - 2006", que entrevistó a casi 700 CEOs y CIOs DE 22 países, únicamente el 17% de la compañías encuestadas tiene implantado un esquema de Gobierno TIC, si bien es cierto que el 36% lo estaban considerando.

Alcance de Procesos

La norma ISO/IEC 20000 está formada de dos partes bajo el mismo título de Tecnologías de la Información - Gestión del servicio:

Si tuviéramos que destacar una característica de la pasada década tecnológica, desde el punto de vista empresarial, ésta sería el giro estratégico que han dado los sistemas de información, que pasaron de ser el soporte de los procesos de negocio a convertirse en la ventaja competitiva. Este hecho, más allá de su valoración tecnológica, ha determinado la globalización de las grandes corporaciones españolas que, apoyadas en sus capacidades tecnológicas, logran las sinergias necesarias para el retorno de inversiones, otrora inalcanzables, en las principales adquisiciones internacionales de los noventa como son los casos de Telefónica y Grupo Santander.

- Parte 1: Especificación
- Parte 2: Código de prácticas

La primera proporciona un modelo de procesos para la gestión y la segunda para la provisión de servicios TIC, estableciendo un marco común de referencia (misma terminología, estructura y métricas) para todas las organizaciones que ofrecen servicios de TI, ya sean a sus clientes internos o externos.

El alcance de las normas, por lo tanto, afecta a dos áreas principales, a saber:

- **Gestión del servicio.** Especificación de los requisitos para que la organización pueda planificar, desplegar y controlar un sistema de gestión de los servicios TI.

La metodología que utiliza es la Internacional Standardization Organization (ISO) que también es conocida como "Planificar, Realizar-Comprobar-Actuar" (PDCA, del inglés Plan-Do-Check-Act) lo que permite su integración con

otras normas que comparte el mismo modelo, tales como la 27001, 9001, etc.

- **Provisión del servicio.** Esta parte de la norma representa un consenso de la industria respecto a los estándares de calidad para los procesos de gestión de servicios TI.

Los procesos de gestión de servicios propuestos por la norma tienen como finalidad lograr el mejor servicio posible para cubrir las necesidades de negocio del cliente, con niveles acordados de recursos, esto es, un servicio consistente, con costes efectivos y con riesgos conocidos y gestionados.

La Parte 2 de la norma es, en definitiva, un Código de buenas prácticas, alineado con la conocida librería ITIL, cuyo alcance se esquematiza en la Figura 2.

Es decir, la norma proporciona un amplio conjunto que cubre todos los procesos necesarios del modelo operativo de una organización que provee servicios TI, con independencia a su tamaño y sector.

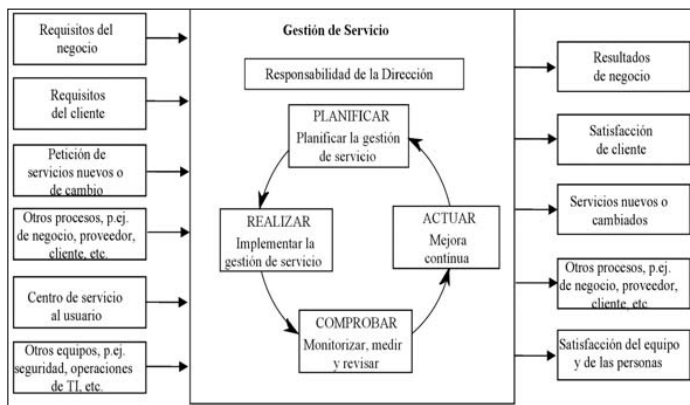


Figura 1: Metodología PDCA.

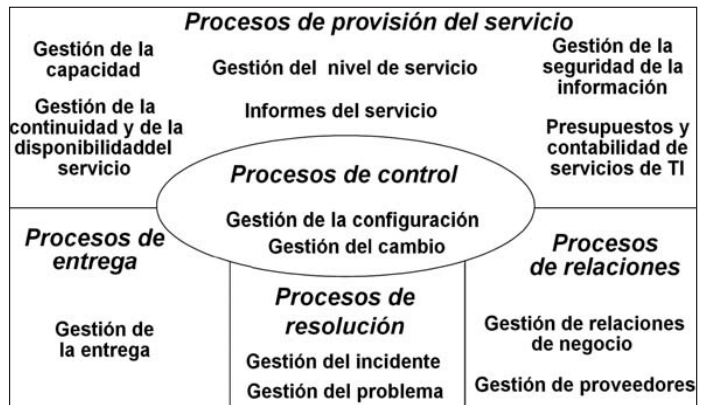


Figura 2: Procesos de gestión del servicio.

Razones para adoptar la ISO 20000

No cabe duda que la adopción de esta norma supone una iniciativa estratégica que exige un esfuerzo relevante en recursos y gestión del proyecto de implantación.

A continuación se resumen los principales argumentos para su decisión consideradas por organizaciones que actualmente se encuentran certificadas.

– **Aporta una hoja de ruta para el cambio.** La norma ofrece una hoja de ruta para que una organización que suministra servicios TI evolucione desde una situación informal, reactiva o donde el nivel de caos predomina, a una organización que trabaja de acuerdo a procedimientos establecidos, proactiva, orientada al servicio al cliente y, muy importante, mide sus resultados y los optimiza de manera continua.

Como en cualquier transformación, el contar con el apoyo de los responsables de la organización será una premisa antes del inicio del cambio.

Para mentalizar, informar y preparar a todos los integrantes de la organización en la implantación, la norma ISO 20000 aporta no solamente un esquema contrastado a seguir, sino también un buen conjunto de contenidos y materiales que pueden ser reutilizados y adaptados en cada caso, ahorrando esfuerzos en “reinventar la rueda”.

La norma, no obstante, indica el “que” hacer para ser una organización excelente gestionado servicios TI, aunque no obliga al “como”, lo que supone que cada organización puede elegir el modo operativo, de acuerdo con las prácticas ya presentes o con sus características propias.

En este sentido, el esfuerzo del cambio se centrará en seleccionar el alcance de procesos más adecuado para la organización, teniendo en cuenta su tamaño y negocio, y en el modo incremental de conseguirlo.

Los pasos para la adopción de la norma ISO 20000 se pueden sintetizar en:

- Sensibilización de la organización y toma de decisión.
- Evaluación inicial de la madurez de procesos de la organización.
- Preparación y aprobación del plan de mejora.
- Implantación de procesos, herramientas y métricas.
- Certificación ISO 20000.

– **Evaluación de la madurez.** Como paso previo a la adopción de la norma ISO 20000, se recomienda una evaluación inicial del estado de la organización que permita conocer las distancias para su cumplimiento, proceso a proceso.

Casos de éxito

La extensión de la adopción de la norma ISO 20000 será gradual durante los próximos años, aunque existen organizaciones que ya se encuentran certificadas como es el caso de las compañías españolas El Corte Inglés y Telefónica.

Para El Corte Inglés la acreditación UNE-ISO 20000 ha sido una consecuencia lógica de la política de mejora continua del Grupo y de la adopción de estándares internacionales TIC de reconocido prestigio.

El alcance de la certificación conseguida ha afectado a la gestión de los servicios y las actividades que desarrolla el Centro de Cálculo Corporativo integrándose con el plan de contingencia corporativo y la gestión de los procesos tecnológicos en los centros comerciales.

Los beneficios derivados de las operaciones especializadas (mainframe y red, e-business procesos, tiendas y puesto de trabajo) ha mejorado en un 48% la solución de las incidencias y ha reducido en un 15% los costes de prestación del servicio 24x7 a tienda.

Para la unidad de Grandes Empresas de Telefónica la certificación ISO 20000 esta integrada en un proyecto global de mejora de procesos con enfoque ITIL.

El alcance de la certificación conseguida ha afectado a las actividades de alojamiento y aplicaciones, en las fases de definición, planificación, gestión y control de los servicios de housing y correo colaborativo Exchange.

La optimización de la calidad del servicio y una mayor adaptación de las Tecnologías de la Información al negocio son los primeros resultados intangibles obtenidos.

Esta evaluación consiste en conocer los procesos que aún informales, estén presentes en la práctica de la organización, determinar su grado de seguimiento y, en consecuencia, la madurez y capacidad operativa con la que se gestionan los servicios TI.

El alcance de la evaluación incluirá las capacidades de gestión de la organización en cuanto a planificación, actuación, control y optimización.

A partir de este análisis, será posible elaborar un plan de mejora, con hitos, responsables y actuaciones, que de manera gradual facilite la evolución de la organización teniendo como horizonte e incentivo el cumplimiento de la norma.

La evaluación es recomendable efectuarla por una tercera parte, independiente de la organización y que aporte el conocimiento y la experiencia suficientes para la correcta valoración de la madurez de los procesos.

Los plazos para alcanzar una situación de cumplimiento normativo pueden oscilar entre 12 y 24 meses en función de la situación de partida, los recursos, el apoyo de la dirección y las prioridades de la organización.

– **Certificación frente a terceros.** La certificación no debe entenderse como el fin último del proceso de adopción de la norma ISO 20000, sino la consecuencia de la mejora de capacidad y madurez de la organización.

No obstante, no debe olvidarse que la norma es un estándar internacional y que su certificación por una organización la confiere un reconocimiento frente a cualquier tercera parte, ya sean clientes (internos o externos), aliados, accionistas o administración.

El procedimiento formal que lleva a la certificación consiste en los siguientes pasos:

- Planificación de la certificación como una fase más del plan de mejora.
- Auditoría previa realizándose un análisis de la documentación de soporte de los procesos.
- Auditoría de certificación del sistema de gestión.
- Registro de la certificación y contrato de uso comercial.
- Mantenimiento de la certificación.

La certificación supone un compromiso de la organización frente a las terceras partes de mantenimiento de los procesos implantados en el tiempo y, sobre todo, de optimización, mediante la mejora continua que debe involucrar a todos los integrantes de la organización. ■

Autores:

Carlos Manuel Fernández - Director de Producto de Certificación TIC - AENOR.

Jorge Márquez Pacios - Director eQuality - Pryisma Calidad y Medioambiente.

La Automatización de Procesos Documentales gana terreno

Con su sello "QUIT PAPER" Esker anima a las empresas del mundo entero para que digitalicen los documentos en papel y quiten de sus flujos de información cualquier formato que implique una gestión manual de datos. Su guerra contra el papel se traduce en temas como "El papel envenena tus procesos de negocio" o "Porque un negocio con mucho papel es un mal negocio". Y es que, en realidad, la necesidad de reducir el uso del papel en la gestión empresarial gana en todos los sectores de actividad y empresas de todos los tamaños. Una tendencia muy acorde con la política "verde" de Esker, que predica con el ejemplo.



Jesús Midón, director general de Esker para España, Portugal y América Latina.

En términos de eficiencia, no hay sector ni tamaño de empresa que se salve: todo empleado aspira a ser más eficiente en su trabajo, recelando de las tareas tediosas y repetitivas. Nada más productivo que reorientar al personal hacia tareas más interesantes y de más valor añadido para la empresa. Aunque los que más buscan la eficiencia son el responsable financiero y la dirección general.

Por otro lado, la gestión empresarial se basa en flujos de información: recepción y envíos de datos claves, integración en aplicaciones de gestión, procesamiento de dichos datos que dan como resultado final el envío del producto o servicio, el seguimiento del cliente, la comunicación cliente-proveedor... toda la información viaja mediante canales de comunicación en formatos varios, papel o electrónico.

A partir de allí, cualquier empresa u organización cuyo personal pierde tiempo en levantarse para ir a buscar un papel es candidata a optimizar

sus procesos y debe plantearse la adopción de algunas de las herramientas disponibles para digitalizar los flujos de información. El uso de dichas herramientas es cada vez más extendido; desde el archivo y digitalización de documentos hasta la disponibilidad en tiempo real de datos centralizados y parametrizados para varios tipos de funciones, pasando por el envío y recepción masivos de documentos de negocio (pedidos de venta, cartas de reclamaciones, facturas, albaranes, órdenes de inversiones, etc). Empresas de todos los sectores están ahora implementando o considerando soluciones de gestión documental, aunque la banca fue claramente el sector pionero, inmediatamente seguida de las telecomunicaciones y más recientemente de la industria (transportes, retail y las industrias de transformación).

Actualmente el sector público es el que más interés demuestra por las herramientas de desmaterialización. Dicha generalización no sería posible sin el respaldo de la Administración que periódicamente publica reglamentaciones sobre documentos, archivo y firma digitales y posiciona a España en cabeza de lista europea en este campo.

Ahorros obtenidos

Efectivamente, los ahorros se pueden obtener, y en muchos sentidos. Pero dependen de los indicadores de cada empresa y tipo de proceso.

Optimizar la gestión de la información lleva siempre a un beneficio financiero y tiene asociado un conjunto de otras ventajas casi todas relacionadas con las palabras ahorro o beneficio. Sólo a modo de ejemplo, una solución informática permite el ahorro del espacio físico de archivado además de la eliminación del manipulado del archivo físico. Un DVD puede contener como media 105.000 documentos A4 en blanco y negro, que ocuparían apilados unos ocho metros cuadrados de espacio. Por otra parte, se calcula que el coste de un proceso de negocio con soporte en papel es 24 veces superior – una vez amortizado el coste de la solución que suele ser entre 6 y 12 meses- a un proceso hecho con una herramienta de gestión documental. Un estudio realizado por The Enterprise Content Management Association en Abril de este año, indica que de 1.200 ejecutivos encuestados, cerca del 60% afirma haber medido la rentabilidad de su empresa tras la utilización de la gestión documental de forma estratégica y que dicha rentabilidad ha resultado ser superior a la de su competencia. Y todo esto sabiendo que conforme pasa el tiempo, generamos más información, más rápidamente: la cantidad de información producida entre 2000 y 2002 es equivalente, en términos de bytes, a toda la información producida desde la prehistoria hasta 1999, según un estudio de la Universidad de Berkeley, en California. Esto genera para la empresa una gran preocupación y al mismo tiempo una increíble fuente de oportunidades. Lo que queda claro, es que la intervención manual en la gestión de dicha información es cada vez menos viable.

Un “ERP” documental pensado para convivir con el de SAP

Sin embargo, el “no-papel” es progresivo y la empresa requiere aún de una cierta heterogeneidad de flujos y formatos documentales. Esker propone una solución mixta, un “ERP” documental, que se casa perfectamente con el de SAP. Cuando Esker, empresa especialista en la desmaterialización de procesos documentales, pasó de fabricar emuladores de terminales en entornos mainframe a abogar por la automatización de procesos documentales – una evolución hacia un mercado que según IDC, crece a un ritmo de más de 25% anual-, se dio cuenta que el intercambio de documentos se haría, durante un tiempo, basado en una heterogeneidad de formatos. Esto es debido a la resistencia al cambio por parte de la gran empresa. Por esto, la dirección de Esker apostó por una solución de principio a fin, integrada por varias tecnologías y servicios, que representa una plataforma universal para el intercambio de documentos en todos los formatos (papel, email, fax, xml, sms, etc.). Esker es el único editor capaz de ofrecer todas las posibilidades, desde la recepción hasta el



envío de cualquier tipo o formato de documentos, con posibilidad de utilizar su solución también “a la demanda”. En boca de Jesús Midón, director general de Esker en España, Portugal y América Latina: “Nuestra solución, Esker DeliveryWare, es el ERP de la desmaterialización de documentos. Un ERP que se integra con el de SAP de forma natural.” En efecto, 55% de los ingresos de Esker provienen de clientes usuarios SAP. Sólo en España representan el 60% de su base instalada, cifra que va en aumento gracias a la confianza generada en el mundo SAP por la tecnología de Esker. Como aclara Jesús Midón: “Esker es a la vez cliente y partner de SAP. Nuestra compañía utiliza para su gestión, una solución mixta SAP-Esker, dado que nuestras soluciones se integran bien y que queremos probar primero como usuarios lo que vendemos. Cada nueva versión de Esker DeliveryWare pasa por un proceso de certificación SAP, lo que ofrece a nuestros clientes la seguridad de la integración SAP/Esker, cualquiera que sea la versión del software.”

Visión estratégica, análisis previo y solución personalizada: claves de éxito

En general las empresas consultadas coinciden en que el éxito de un proyecto de automatización de procesos documentales depende del enfoque estratégico que se le otorgue. Muchas de ellas, aún conscientes de la necesidad de automatizar, retrasan el momento de hacerlo por desconocimiento del cómo, cuándo y cuánto. La tecnología y los proyectos de automatización de procesos son relativamente nuevos

aunque, como suele ocurrir en el campo de la tecnología, el cambio es rápido y la confianza va ganando terreno. Para asesorar a las empresas sobre la viabilidad de un proyecto de automatización, Esker realiza un análisis previo de procesos que da una indicación detallada de lo que costará, los beneficios esperados, los procesos a automatizar y la metodología a seguir. Como cada empresa es un mundo, no existe una solución estándar sino soluciones modulares aplicadas con una buena dosis de asesoramiento. El asesoramiento previo es igual de importante que el soporte que sigue a la implementación. “El resultado debe ser un ROI nunca superior a 12 meses, dependiendo de la complejidad de los flujos y de la resistencia al cambio por parte de la organización”, afirma Jesús Midón. Lo que sí es cierto que cuántas menos tecnologías se intenten integrar, mayor será el retorno sobre la inversión. En este sentido, la gran ventaja de Esker es que cubre todos los procesos documentales de la empresa. Es una plataforma universal para todos los flujos documentales. Ventaja que ha permitido a la compañía alcanzar un periodo de crecimiento acentuado, con un 65% anual. ■

Nota: Esker es gestionada con poco papel y apenas tiene documentos impresos. Entre sus programas de marketing está la plantación de árboles por ahorro equivalente de papel en sus clientes. Para más información, visite nuestra web www.esker.es. Para saber si su empresa presenta síntomas de envenenamiento por papel, haga la prueba en www.quitpaper.es

La defensa de la inversión de su plataforma SAP

CIBER Offilog Service Center



La finalización del proceso de implantación de SAP es solo el principio de una relación con esta plataforma, que será constante y que nos permitirá evolucionar esta solución para adaptarla a las demandas del mercado y a los nuevos requerimientos legales o funcionales que vayan surgiendo. Acometer esta "relación" no es un proceso sencillo. Para ello se requiere, siempre, contar con los suficientes recursos técnicos y humanos que garanticen la puesta en marcha de todas novedades sin que se produzca un impacto en el funcionamiento normal de su empresa.

[Artur Vivó. Service Center Manager. CIBER Offilog]

Service CENTER

En los entornos empresariales actuales a diario crece la importancia de los sistemas de información, entornos que requieren de alta disponibilidad y fiabilidad de la información gestionada.

Dado que se trata de sistemas "vivos", es inevitable la aparición de incidencias debidas a procesos empresariales, así como casos no contemplados en la fase de instalación o en el sistema base que afectan al funcionamiento y la necesidad de implantación de nuevas funcionalidades, ya sea mantenidas por SAP o específicas de su negocio.

Para minimizar estos casos, es necesario disponer de un equipo de consultores SAP especialistas en cada uno de los módulos funcionales y del entorno de base instalado, con el objetivo de garantizar la resolución de las incidencias en el menor tiempo posible, así como la puesta en marcha de las nuevas funcionalidades.

El objetivo de todo esto es garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas SAP, desde un punto de vista funcional y desde un punto de vista técnico, así como minimizar el impacto en la organización en caso de incidencia y de puesta en marcha de nuevas funcionalidades.

Mantenimiento

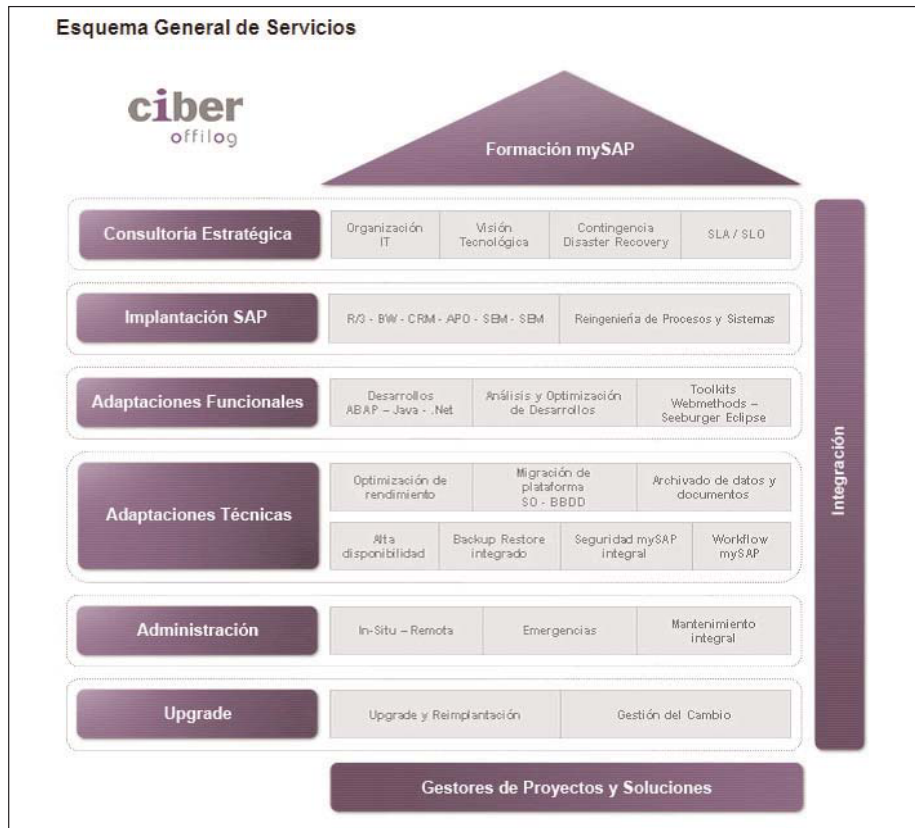
Para estas tareas, CIBER Offilog puede convertirse en un socio tecnológico que ayude a las empresas a conseguir estos objetivos mediante una serie de planes de mantenimiento que cubren todas las necesidades.

Los planes de mantenimiento contemplan diferentes escenarios de actuación, diferenciándolos en dos tipos: planificados y no planificados.

Generalmente, los mantenimientos planificados no tienen impacto en la compañía, dado que se conoce el momento en que deben ocurrir y se anticipan acciones para evitar interferir en los procesos de negocio.

En función de las acciones que se van a realizar se diferencian en los siguientes tipos:

- **Preventivo.** Se trata de aquellos esfuerzos realizados y que tienen como objetivo evitar la aparición de problemas y mantener un nivel óptimo de operación del sistema. Como ejemplos clásicos dentro de esta sección podemos hablar de las tareas de gestión del sistema con verificaciones periódicas de los parámetros, así como análisis de rendimiento para optimizar los recursos técnicos. También podría entrar dentro de este concepto todo lo relacionado con la formación de usuarios para corregir errores recurrentes por mal uso del sistema.



¿Cómo afrontarlo?

Para afrontar con éxito las tareas de mantenimiento de sistemas SAP es necesario disponer de los recursos necesarios, tanto humanos como técnicos, capaces de desarrollar las acciones de mantenimiento requeridas en el momento preciso, así como la documentación técnica y funcional de todos los sistemas y procesos funcionales.

Es importante destacar que los usuarios clave de las organizaciones disponen del conocimiento del funcionamiento interno y los equipos técnicos del conocimiento de la herramienta, trabajar conjuntamente garantiza el éxito de las acciones realizadas.

CIBER Offilog Service Center, dispone de estos recursos para acometer con éxito todas las tareas de mantenimiento de los sistemas SAP.

En cuanto a los Recursos humanos, CIBER Offilog cuenta con personal altamente cualificado en todos los módulos de SAP, en diferentes plataformas y con una constante actualización de conocimientos. Además, cuenta con una base de datos del conocimiento. Esto evita la necesidad de reinventar la rueda para problemas ya solucionados en otras ocasiones.

Por otro lado, en cuanto a los recursos técnicos, disponemos de las herramientas para la gestión y control de las acciones de mantenimiento, garantizando el cumplimiento de los SLAs pactados en función de la criticidad informada por el cliente de cada una las acciones de mantenimiento programado o no programado.

Otro punto importante en este sentido es la base tecnológica de sistemas de pruebas SAP, que permite afrontar con garantías acciones de mantenimiento sobre sistemas productivos.

Por último, destacar también la infraestructura de comunicaciones de alta calidad y seguridad para garantizar la operatividad.

Además, la mayoría de las acciones se pueden realizar de forma remota, con lo que se minimizan los tiempos de actuación y la disponibilidad geográfica del recurso necesario.

Conclusiones

A la hora de llevar a cabo el correcto mantenimiento de nuestra instalación es necesario:

- Contar con un equipo humano, interno o externo a la organización, con el conocimiento necesario, funcional y técnico.
- Contar con la documentación del sistema, documentos generales y registro de las acciones de mantenimiento realizadas.
- Contar con listas de verificación para la realización de tareas periódicas.
- Y por último, contar con una base tecnológica de alta calidad. ■

- **Normativo.** Aquí tendría cabida la aplicación en los sistemas SAP de los parches necesarios para mantener la coherencia con el estándar SAP. Esto supondría la anticipación ante posibles problemas detectados, ya sea por parte de este fabricante como por otras instalaciones productivas antes de que puedan llegar a significar un inconveniente para el correcto funcionamiento de los sistemas.

Es importante tener en cuenta en este apartado que, antes de proceder a la aplicación de los parches distribuidos por SAP, verificar el funcionamiento de todos los procesos de negocio. Si bien no es deseable, en muchas instalaciones SAP existen modificaciones al estándar, necesarias para cubrir necesidades concretas. No revisar de forma correcta las funcionalidades en sistemas de desarrollo puede provocar errores de difícil solución.

- **Evolutivo.** A medida que se utiliza el sistema, aparecen nuevos requerimientos que necesitan cambios en las herramientas que ya funcionan correctamente. En otras ocasiones no existen herramientas para cubrir la nueva necesidad, con lo que es necesario desarrollarlas, bien mediante "customizing" o a través de la imple-

mentación de desarrollos a medida.

El caso opuesto al mantenimiento no planificado es el que afectará al normal funcionamiento de su compañía y generalmente es necesario solucionarlo en la mayor brevedad de tiempo posible.

- **Correctivo.** Resolución de incidencias en el entorno productivo. Obviamente, el objetivo es disminuir al mínimo este tipo de tareas.

En todos los tipos de mantenimiento es importante disponer la información necesaria para acometer con éxito el proceso a realizar, evitar soluciones parciales a problemas concretos, así como la identificación de las causas para evitar posibles repeticiones de problemas ya solucionados. Las causas deberían formar parte de los puntos a controlar en el mantenimiento preventivo.

HelpDesk - SAP

Otro apartado no menos importante es la posibilidad de contar con un respaldo para la realización de consultas, funcionales o técnicas, para asegurar la correcta realización de los procesos. Intentar solucionar un problema sin conocer exactamente el error cometido o la vía proporcionada por el sistema para subsanar el error, complotará la solución final.

¿Es posible unificar el control de accesos en un entorno SAP?



Actualmente, es frecuente encontrar en cualquier instalación accesos que son controlados por los llamados sistemas autónomos, es decir, sistemas que no se encuentran integrados en una red y que, por lo tanto, no permiten su gestión de forma unificada con otros sistemas, ya sean también autónomos u on-line. De esta manera, las

numerosas e importantes ventajas que esos sistemas conllevan, se ven contrarrestados por su falta de versatilidad, flexibilidad y, sobre todo, por una gestión poco operativa. Pero, afortunadamente, han aparecido en el mercado algunas innovaciones tecnológicas que consiguen solucionar -algunas con más garantías que otras- este problema, ofreciendo así un concepto unificado del control de acceso. Aunque conviene advertir que no todas esas soluciones permiten su adecuada integración en entornos SAP.

[Juan Andrés Arias. Director de Sistemas de Acceso y Datos de Kaba España. jarias@kaba.es]

De un tiempo a esta parte, hemos asistido, en el ámbito de los sistemas de control de acceso, al auge de los llamados componentes digitales autónomos. La clave de su éxito hay que buscarla, principalmente, en lo que -sin duda alguna- es su mayor ventaja: aúnan la sencillez y rapidez de instalación, propias de los sistemas mecánicos, con la versatilidad y eficacia de los controles de acceso electrónicos. O lo que es lo mismo, ofrecen una considerable reducción de costes de instalación y mantenimiento, junto a un adecuado equilibrio entre inversión y nivel de seguridad (control selectivo en cuanto a personas y en cuanto a horarios; respuesta rápida y eficaz ante pérdidas de llaves...).

Ahora bien, sin negar esos importantes beneficios, los sistemas digitales autónomos tienen también un no menos importante handicap: precisamente, su cualidad de autónomo; por contradictorio que parezca. Una cuestión de gran trascendencia, sobre todo, para organizaciones modernas que desarrollan su actividad en entornos dinámicos. Así pues, voy a detenerme algo más en este tema.

La necesidad de una gestión centralizada del acceso

En la actualidad, los modernos sistemas de control de acceso son para las empresas, además de una herramienta de seguridad, un medio muy útil para reforzar su propia organización interna. Por lo tanto, de todos esos sistemas, la opción más interesante siempre será aquella que, en primer lugar, ofrezca la capacidad de adaptación más flexible a los procesos propios de cada empresa y de cada momento; y, en segundo término, teniendo en cuenta que los continuos cambios son normales en el ámbito empresarial, la que ofrezca una gestión más automatizada, pues cuanto más lo sea ésta, superior será el nivel de seguridad conseguido. De acuerdo con esto, la gestión centralizada de las autorizaciones de acceso (por supuesto, del personal, pero también de visitas, colaboradores externos...) se presenta como un requisito inexcusable. Sólo así se podrá conseguir una reacción rápida ante determinadas situaciones, sin asumir costes desorbitados.

Cabe preguntarse, pues, cuáles son las soluciones que garantizan una eficaz gestión de las autorizaciones

de acceso. En este sentido, un control de acceso on-line sigue siendo la mejor referencia en instalaciones con alta frecuencia de acceso o que requieren de supervisión las 24 horas del día. Sin embargo, cuando se busca una organización más flexible y una autorización selectiva en el interior del edificio, los sistemas digitales autónomos son la solución más adecuada. Pero, hasta ahora, éstos contaban con una importante limitación para su desarrollo total: la falta de conexión física entre su autorización y gestión, y las mismas puertas. Este inconveniente suponía, por un lado, que las modificaciones de las autorizaciones de acceso se tenían que reprogramar in situ mediante un dispositivo intermedio -un método seguro, aunque poco flexible y nada práctico-; y, por otro lado, que combinando los dispositivos autónomos con sistemas on-line, se debían realizar dos gestiones de autorizaciones de acceso paralelas y, consecuentemente, dos tratamientos de información también paralelos, lo que reducía aún más la eficacia y operatividad de las soluciones autónomas.

El concepto CardLink

Como respuesta a esta situación, en Kaba hemos desarrollado CardLink, una innovación que permite extender los sistemas de control de acceso hasta los componentes digitales autónomos, al basar el almacenamiento y transporte de las autorizaciones de acceso en medios de identificación por radiofrecuencia (RFID), ya sean tarjetas, llaves, pulseras o llaveros. Gracias a ello, las credenciales de acceso residentes en el medio se presentan a los componentes autónomos, donde son leídos durante un imperceptible proceso de identificación y validación del usuario. Y viceversa: durante este mismo proceso, el componente autónomo puede grabar en el medio de identificación determinada información (por ejemplo, 'nivel de batería bajo'). Así, en el próximo acceso al edificio, esta información será transferida al sistema central, pudiéndose gestionar de manera on-line.





Pero además, CardLink incluye en el sistema una función de seguridad adicional de gran importancia: en lugar de conceder una autorización general a las tarjetas, el administrador puede definir una validación temporalmente limitada al medio de identificación. De esta manera, si por ejemplo, se fija un periodo de validez de dos días, transcurrido este tiempo, el medio de identificación no se podrá seguir utilizando en los componentes autónomos, a menos que se haya validado nuevamente. Esta revalidación se realiza en cualquier lector de acceso on-line habilitado para ello. La principal aportación de esta función tiene un gran impacto sobre el control del sistema, pues permite un conocimiento exacto del estado del mismo en cada momento, lo que lo ubica dentro de la categoría de sistemas deterministas, requerimiento indispensable para cualquier sistema relacionado con la seguridad.

Todo ello se realiza, con el fin de garantizar un funcionamiento seguro y cómodo, de forma transparente para el usuario, incluyendo además una señalización sencilla. Si las autorizaciones se modifican -individual o globalmente-, se genera un mensaje al usuario para indicarle que proceda a una actualización. Esta actualización se puede realizar en cualquier PC, a través de la Intranet o de Internet o mediante terminales de actualización conectados on-line al sistema central. Y si fuera necesario realizar una evaluación de los movimientos, la información se puede volcar íntegramente al sistema central, donde se procederá a su análisis, junto con los datos on-line referentes a los movimientos realizados.

Otro de los puntos diferenciadores del concepto CardLink, es que basa su funcionamiento en la separación entre componentes pasivos -los medios de identificación- y componentes activos - el sistema on-line y los componentes digitales. Los componentes pasivos están en manos de los usuarios (propios o contratados), y son controlados desde los componentes activos que están ubicados en las instalaciones del cliente. De esta forma, se evita dotar a los usuarios o, incluso, programadores del sistema, de costosos elementos, como llaves o tarjetas activas, cuya utilización y mantenimiento no pueden ser confiados sin la debida cualificación. Esta diferenciación básica sim-

plifica, de manera drástica, la gestión del sistema, ya que desde el punto de vista del operador, no existen diferencias en la forma de operar el sistema. Al final del día, se trata de trabajar con las mismas tarjetas y con las mismas autorizaciones; todo lo que ocurre por debajo sigue siendo transparente para usuarios y operadores, sin incorporar complejidad. Ésta es la clave de su escalabilidad.

Una solución para todos los ámbitos

Desde su desarrollo, en Kaba hemos visto el enorme interés que CardLink ha despertado en todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño y actividad. Teniendo en cuenta lo dicho hasta ahora, la razón de ello la podemos encontrar, con toda seguridad, en que prácticamente todas las empresas e instituciones se encuentran, día a día, con alguno de los siguientes condicionantes o circunstancias:

- Todos los accesos de sus instalaciones no requieren el mismo nivel de seguridad.
- En algunas de sus dependencias es suficiente con controlar el acceso de forma organizada, mientras que otras requieren de la máxima supervisión, de un control de acceso de seguridad.
- Para instalar un lector on-line en cada uno de los accesos, es necesario afrontar importantes inversiones en cableado, con las dificultades que éste conlleva.
- Por esa imposibilidad física de conexión on-line, varias de sus entradas y puertas carecen de un control de acceso electrónico.
- Cuentan con puertas de diseño especial (p.e., de cristal) que impiden instalar sistemas de control electrónicos.
- El uso de un elevado número de llaves dificulta su gestión y provoca más de un quebradero de cabeza, de manera especial ante pérdidas y robos.
- Esos problemas se incrementan cuando se entregan llaves a personas ajenas a la institución (proveedores, mantenimiento) y, todavía más, si se trata de llaves mecánicas.
- Combinan dispositivos autónomos con sistemas de control on-line y desean gestionarlos de forma conjunta...

De todas formas, por especificar todavía más, me atrevo a definir tres perfiles de organizaciones que

podrían ser consideradas usuarias potenciales de CardLink:

■ Aquellas que cuentan con una gran concentración de accesos a zonas no comunes (cuartos técnicos, salas, despachos); por ejemplo, empresas de transportes, edificios de oficinas, hospitales y universidades.

■ Las que tienen un elevado número de accesos distribuidos geográficamente, como nodos, centros de transformación, sucursales, puntos de servicio...; es decir, las instituciones bancarias y de seguros, las redes de distribución, las *utilities*, etc.

■ Y, por supuesto, las que constituyen grandes complejos, como las grandes industrias o los centros de producción de energía.

La solución para entornos SAP

Cerca ya del final, cabe preguntarse por la posible integración de un sistema como CardLink en una solución SAP. Como es lógico, para ello debemos contar con una aplicación de software que lo permita. Y, en este punto, conviene recordar la importancia de elegir siempre una solución certificada que cumpla con los requisitos SAP y, por lo tanto, asegure la inversión de toda la instalación a largo plazo. Y es que, entre otras garantías, sólo las soluciones certificadas consiguen la plena integración con SAP, proporcionando una puesta en marcha y un mantenimiento muy sencillos; pero, además, sus constantes actualizaciones permiten la adaptación a las nuevas versiones que SAP desarrolla de sus aplicaciones.

En este sentido, Kaba ha aportado su experiencia y conocimientos tecnológicos, desarrollando Systems, su nueva solución B-COMM ERP para SAP ERP CardLink, un software de comunicación que, gracias a su interfaz certificada por SAP, garantiza la perfecta transferencia de datos entre los diferentes módulos SAP y periféricos.

De esta manera, cualquier compañía que trabaje en entorno SAP puede, gracias a CardLink, ampliar su sistema de control también al ámbito organizativo y aplicarlo en todos aquellos accesos donde hasta ahora no era posible. Sin duda, un importante paso para conseguir el nivel de eficacia que toda gestión empresarial demanda actualmente. ■

Caso de Éxito

Bodegas Torres. Automatización de la Fuerza Comercial integrada con SAP

Fundada en 1870, Bodegas Miguel Torres es una empresa familiar elaboradora y exportadora de vino, líder en el sector de vinos y brandies, con presencia en 140 países a través de filiales y oficinas comerciales. Actualmente, la empresa cuenta con 800 empleados, y para la elaboración de sus productos cuenta con más de 1.700 hectáreas y con bodegas en España, Chile y California.



Desde el año 1997, la fuerza comercial de TORRES en la península (100 comerciales distribuidos en 9 delegaciones) disponía de una herramienta portátil para llevar a cabo su tarea diaria. Toda la información acumulada durante su jornada laboral, era transmitida, al final del día, a su central en Vilafranca.

Dicha herramienta, se ejecutaba sobre ordenadores portátiles, lo que dificultaba su utilización durante la actividad diaria, especialmente en presencia del cliente. Por ello, al terminar la jornada laboral, la práctica habitual de los gestores/as consistía en capturar la información de pedidos, bonificaciones, etc... recopilados a lo largo del día.

Adicionalmente, desde enero de 2006, con la implantación de plataforma mySAP esta herramienta se integró con SAP R/3 y SAP BW. Como resumen indicar que dicha solución estaba basada en una arquitectura clásica de movilidad, que gestiona el intercambio de información mediante ficheros y sistemas de buzones.

Objetivos del proyecto

El objetivo general del proyecto era la sustitución del anterior sistema de gestión comercial utilizado por la fuerza de ventas de TORRES, por una nueva solución de movilidad completamente integrada con SAP R/3. El nuevo sistema debía garantizar la consecución de los siguientes objetivos:

- Ser una herramienta de trabajo útil para el gestor/a comercial, que permita realizar las tareas una sola vez, y le proporcione la información necesaria cuando la requiera (durante la actividad comercial con el cliente).
- Ejecutarse en dispositivos móviles PDA, que permitan la consulta y captura de información en el momento de la gestión.
- Estar totalmente integrado con SAP R/3 y SAP BW y permitir futuras integraciones con otros componentes de mySAP Business Suite.
- Optimizar el flujo de la cadena de suministro, mediante el registro de los pedidos en el sistema inmediatamente a su captura en el dispositivo.
- Ser plataforma sólida, segura y robusta, que garantice los procedimientos de comunicación y sincronización entre los dispositivos móviles y la central, la confidencialidad de los mismos y ofrezca mecanismos de recuperación ante posibles errores o averías.
- Ir más allá de la entrada de pedidos e importación de acuerdos comerciales.

Enfoque de solución

De acuerdo con las directrices y requerimientos establecidos por TORRES, Consultia IT ha enfocado el proyecto con una doble vertiente:

- Aplicación de Movilidad integrada con SAP R/3 en un dispositivo PDA para la actividad de la fuerza comercial (consulta de datos maestros, captura de pedidos, cobros,...).
- Portal de Delegaciones, que consiste en una aplicación Web totalmente integrada con su sis-

tema SAP R/3 en online, con funcionalidad para los administrativos/as de las delegaciones.

Cuando los equipos comerciales sincronizan sus PDAs, o los gestores, desde las delegaciones, acceden al Portal Web de Torres, lo hacen directamente contra SAP R/3, y no contra un sistema intermedio. Todos los usuarios (Comerciales, Jefes de Venta, Administrativos,...), por tanto, acceden al mismo dato (a la misma base de datos) independiente del canal de acceso (PDA, Portal Web o SAP GUI).

De esta manera se consigue un doble objetivo:

- Por un lado, con el portal web se simplifica la complejidad de las transacciones de SAP y se potencia su usabilidad.
- Y por otro, se automatiza la fuerza comercial con una solución que permite trabajar con la aplicación in situ con el cliente, siendo por tanto una herramienta de soporte a la gestión comercial, y optimizadora del flujo de la cadena de suministro.

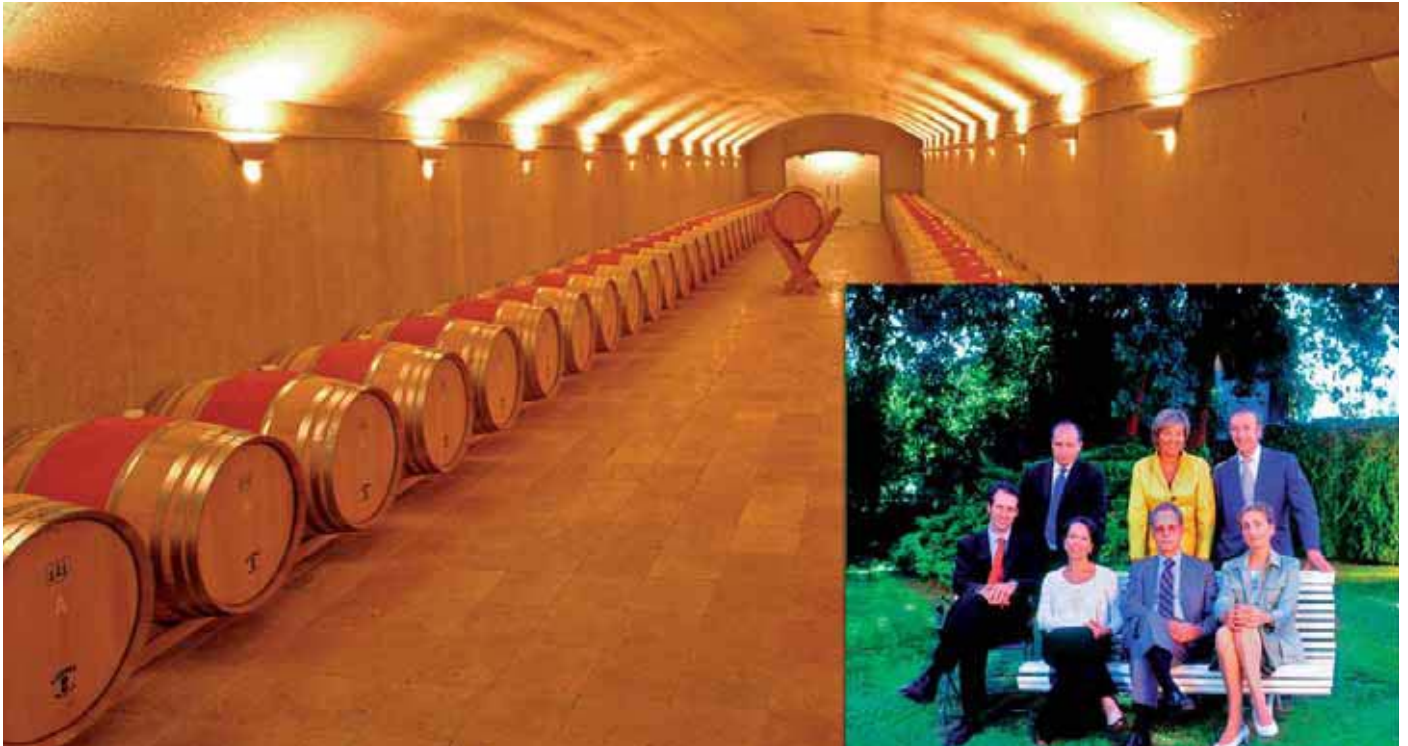
La solución: el nuevo Sistema de Preventa

El nuevo Sistema de Preventa está compuesto por los siguientes sistemas: SAP R/3, como sistema "backend" sobre el que se gestionan todos los procesos comerciales, logísticos, financieros, etc.; la Plataforma de Movilidad con la que trabajan los comerciales para la captura de pedidos, cobros, audit del punto de venta, etc.; y el Portal Web, sobre el que trabajan los gestores comerciales en las delegaciones.

El sistema SAP R/3 soporta las siguientes funcionalidades: maestro de clientes, productos y condiciones comerciales (precios, promociones, impuestos,...); gestión de visitas de preventa; gestión de objetivos de los comerciales; procesamiento automático en SAP R/3 de los ciclos comerciales (pedido/devolución/entrega/factura) originados desde los dispositivos móviles y el Portal Web; gestión del intercambio de datos entre SAP R/3 y los dispositivos móviles, identificando cargas iniciales o sincronizaciones delta de datos; monitorización y log de los procesos de sincronización e intercambio de datos; gestión de versiones y de distribución del software; gestión de usuarios móviles y autorizaciones.

La Plataforma de Movilidad, está compuesta por las aplicaciones móviles de Preventa y Gestión del Punto de Venta, los dispositivos móviles (PDAs) en los que se ejecutan dichas aplicaciones y el middleware de movilidad, que permite la sincronización información entre los dispositivos móviles y SAP R/3.

Las aplicaciones de movilidad trabajan en el dispositivo en modo off-line. Esto es, trabajan



con la información que reside en la base de datos local del dispositivo. Cada dispositivo contiene la información de negocio relevante para el/la comercial (rutas, clientes,, etc.). Cuando un gestor/a sincroniza su dispositivo (vía GPRS, GSM, WIFI, WLAN,...) nivela su base de datos local con la de SAP R/3, intercambiando las diferencias de información entre ambas bases de datos (sincronización delta). La sincronización se realiza directamente contra SAP R/3, de manera que los pedidos sincronizados pueden comenzar a tratarse inmediatamente. Se evita por tanto, la utilización de bases de datos intermedias e interfaces en fondo (comunes en los sistemas de movilidad que utilizan sistemas buzones para el intercambio de ficheros), que retrasan la llegada del pedido a SAP R/3 y pueden ocasionar pérdida de información ante la caída de cualquier sistema intermedio.

Además, la aplicación es capaz de replicar en los dispositivos la determinación de precios (esquema de cálculo) que realiza SAP R/3 en la captura de un pedido, aplicando para cada combinación cliente/producto los precios, descuentos e impuestos correspondientes. Para ello, mediante algoritmos de clusterización se ha conseguido gestionar volúmenes de datos superiores a dos millones de registros en el dispositivo con un rendimiento eficiente.

Ambas aplicaciones están basadas en Microsoft .Net Compact Framework, lo cual garantiza la compatibilidad con versiones futuras de Windows Mobile. Adicionalmente, disponen de capacidades de regeneración automática de la aplicación en casos de descarga de la batería, rotura del dispositivo, etc.

Por último, el Portal es utilizado por los gestores y administrativos en las delegaciones que, a tra-

vés de él, trabajan directamente contra SAP R/3. Cada usuario tiene asociado un perfil, por lo que solamente accede a las transacciones y datos habilitados para él. El portal ha sido desarrollado en un servidor de aplicaciones java con tecnología J2EE.

Beneficios

La implantación del nuevo Sistema Comercial de Preventa ha supuesto para Torres los siguientes beneficios:

- Optimizar el flujo de la cadena de suministro, reduciendo en hasta 24 horas el tiempo de recepción de los pedidos y aumentando la agilidad en la gestión del mismo.

- Realizar una gestión comercial más eficiente, al permitir el acceso a información antes o durante la visita al cliente.
- Disponer de un único sistema que centraliza la información comercial, SAP R/3 integrado en tiempo real con el Portal Web y la Plataforma de Movilidad (se evitan los sistemas intermedios). Todos los actores del proceso comercial acceden a la misma información, 'dato único'.
- Disminuir costes relacionados con el hardware (servidores en delegaciones) y licencias (solución de movilidad).
- Disponer de una plataforma tecnológica no propietaria y renovada. ■

Resumen de funcionalidades

Aplicación de Preventa:

- Gestión de datos Maestros (clientes, productos y condiciones comerciales).
- Gestión de Visitas.
- Captura y Seguimiento de Pedidos de Preventa.
- Gestión de Promociones.
- Gestión de Referenciación por punto de venta.
- Consulta de Objetivos.
- Hojas de Gastos.
- Interconexión directa con SAP R/3.

Aplicación de Gestión del Punto de Venta:

- Maestro de Clientes.
- Gestión de Productos Torres.
- Gestión de Productos Competencia.
- Gestión de Productos PLV.

- Gestión de Acuerdos.
- Audit. del Lineal.
- Interconexión directa con SAP R/3.

Portal Web

- Gestión de datos Maestros (clientes, productos y condiciones comerciales).
- Gestión de Visitas.
- Gestión de Pedidos y Devoluciones.
- Revisión de los datos transmitidos por los Dispositivos.
- Gestión de Promociones Comerciales.
- Gestión de Objetivos de los Comerciales
- Hojas de Gastos
- Gestión del Punto de Venta.
- Administración de Dispositivos
- Consulta de Informes.
- Gestión de Usuarios y Autorizaciones.

Implementación de ITIL

Mejores prácticas de PMBOK y PRINCE2

Este estudio ha sido realizado por un grupo de trabajo multidisciplinar, que se desarrolla bajo el amparo del itSMF, cuyo título es “Grupo h del Comité de Estándares del itSMF: Metodologías Gestión de Proyectos (PRINCE2®, PMBOK®), y que intenta resolver la problemática de los proyectos de implementación de ITIL. El objetivo de este artículo es exponer las herramientas más importantes relacionadas con las metodologías PMBOK® y PRINCE2® que ayuden a la consecución de los siguientes factores críticos de éxito: Correcta elección del equipo implementador y correcta elección de la herramienta para el soporte de los procesos en una implementación de ITIL.

En cualquier proyecto de implantación de las mejores prácticas de ITIL, es necesaria una gestión de proyectos para el control y coordinación de las actividades dentro de las limitaciones de tiempo, coste y recursos que se establezcan.

Una correcta definición o elección de la herramienta a utilizar para el soporte de los procesos y del equipo implementador de la misma es fundamental para conseguir el éxito en una implementación de ITIL; por ello deben escogerse las correctas herramientas de las metodologías de gestión de proyectos PRINCE2® y PMBOK®, para conseguir

la consecución de los factores críticos de éxito y la exitosa implantación de los procesos ITIL®.

Un enfoque inapropiado de la gestión de proyectos es una de las principales razones del fracaso de las implantaciones ITIL® en las organizaciones.

Metodología de trabajo

Para llevar a cabo este estudio se diseñó una metodología de trabajo basada en el “brain-

storming” o tormenta de ideas y se decidió aplicar la técnica de descomposición para el análisis de las fuentes de información. Además se utilizó la información contenida en las metodologías de PMBOK®, PRINCE2®, los libros de ITIL V2 y V3

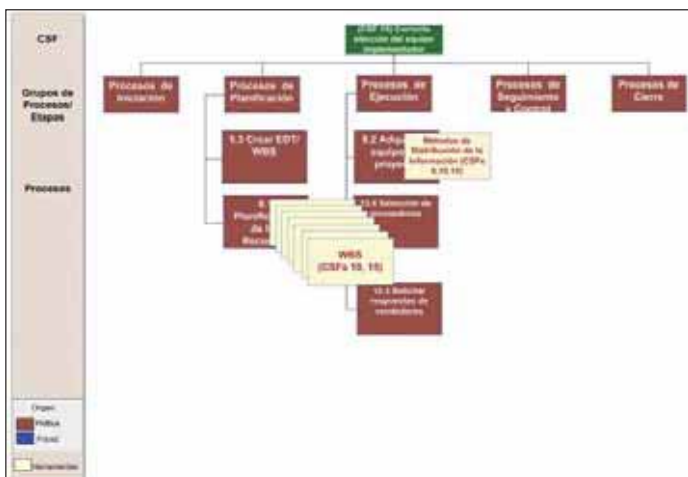


Figura 1. Árbol PMBOK®-CSF 10 Correcta elección del equipo implementador.

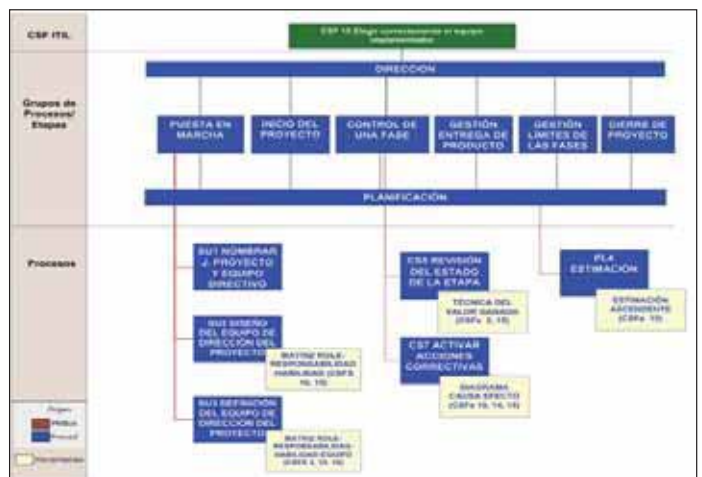


Figura 2. Árbol PRINCE2®-CSF 15, Correcta elección del equipo implementador.

así como el know-how de cada uno de los integrantes del grupo.

En una primera fase del trabajo se fijaron los factores críticos de éxito de una implantación de ITIL (determinándose 15 factores críticos de éxito). En una segunda fase se analizaron cada una de las técnicas que proponían PMBOK® y PRINCE2®, al objeto de ver el grado de utilidad de estas herramientas de cara a implementar ITIL.

En una tercera fase, se planteó de qué forma se podrían representar estos resultados para que fueran de la máxima utilidad a los participantes de las implantaciones de ITIL. Se decidió utilizar un método gráfico basado en relaciones jerárquicas similar al utilizado por el grupo de métricas del itSMF España (GARCIA-ALMUZARA, A.; GARCIA-ARCAL, J.; ALCEDO, F (Referencia bibliográfica 2)

Resultados

A continuación se muestran algunos de los resultados alcanzados en este estudio, tanto para PMBOK® como para PRINCE2®. A lo largo de este artículo aparecen una serie de “árboles” dónde aparecen representados los resultados de este estudio.

El análisis de los árboles se puede realizar de forma ascendente, desde la herramienta a utilizar hasta el CSF (Critical Factor Success - Factores Críticos de Éxito) en el que influye, o descendente, desde el CSF que se quiere mejorar/alcanzar, hasta las herramientas.

Se utilizará el método descendente con el objetivo de dar mayor énfasis a las herramientas a

Descripción de los acrónimos utilizados

– ITIL (Information Technologies Infrastructure Library; Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información), es un conjunto de buenas prácticas de dirección y gestión de servicios de tecnologías de la información en lo referente a personas, procesos y tecnología, desarrollado por la OGC (Office of Government Commerce) del Reino Unido. Además ITIL proporciona una alineación entre la tecnología y el negocio.

– El “Project Management Body of Knowledge” (PMBOK®) es una recopilación de los conocimientos adquiridos en la gestión de proyectos. Perteneció al instituto norteamericano PMI, Project Management Institute, formado por profesionales de diversos campos y en él se incluyen las prácticas tradicionales así como las prácticas más innovadoras.

– PRINCE2®, es un método estructurado de gestión de proyectos que pretende el desarrollo de las tareas de organización, administración y control de proyectos, todo ello basándose en las buenas prácticas de la gestión de proyectos. Tiene su origen en 1979 cuando la CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) adoptó como estándar para la gestión de proyectos de sistemas de información gubernamentales el método PROMPT, en el que en 1989 se basó para desarrollar PRINCE2®.

utilizar y facilitar el seguimiento a lo largo de la estructura del árbol.

Como se puede observar, el nivel 1, es el propio CSF que a su vez está relacionado con todas las etapas de la metodología con la que se le está asociando (PMBOK® o PRINCE2®), las cuales forman el nivel 2 del árbol.

Cada etapa de la metodología contiene unas actividades, que pueden tener o sufrir algún grado de dependencia con el CSF que se está evaluando. En el árbol aparecerán únicamente aquellas actividades que, a lo largo del desarrollo de este trabajo se ha concluido que aportan un valor añadido en la consecución del CSF objeto de estudio, estas actividades constituyen el nivel 3 del árbol.

Por último, en el nivel 4 se situarán aquellas herramientas, técnicas, entradas y/o salidas relacionadas con una actividad de la metodología correspondiente, que son útiles para el CSF y que además contribuyan al éxito de este.

Por lo tanto, si se quiere conseguir que se cumpla un determinado CSF, se podrán utilizar las herramientas expresadas en el árbol, incidendo en aquellas que sea más fácil utilizar en nuestro proyecto o puedan aportar un mayor beneficio al mismo.

A continuación se muestran dos CSF seleccionados, entre todos los CSF analizados a lo largo del trabajo del Grupo. En primer lugar se muestra el resultado generado para ese CSF aplicando la

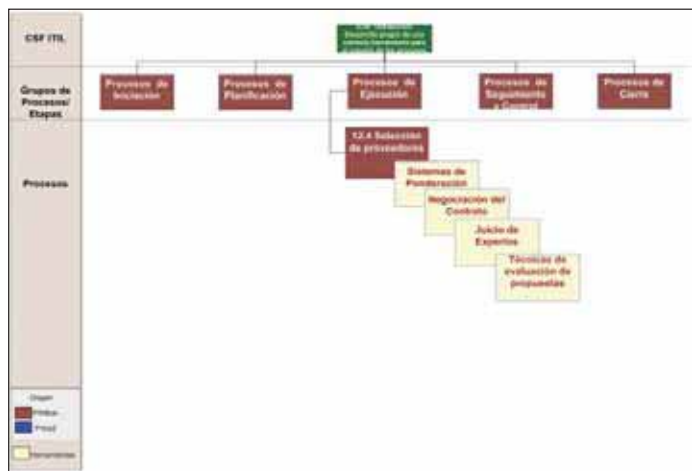


Figura 3. Árbol PMBOK®-CSF 14, Elección/ desarrollo propio de una correcta herramienta para el soporte de los procesos.

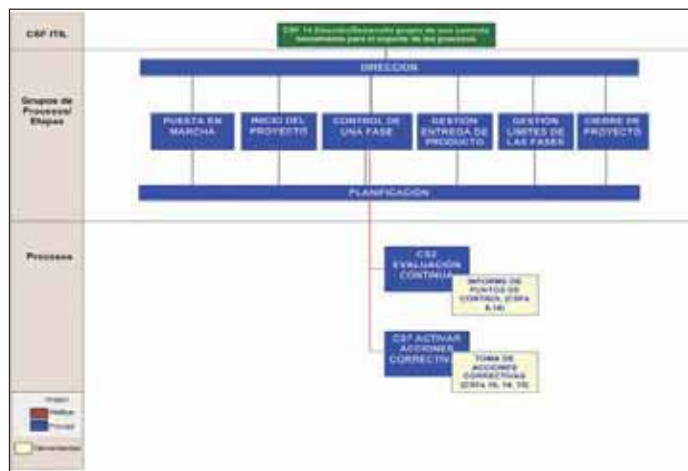


Figura 4. Árbol PRINCE2®-CSF 14, Elección/ desarrollo propio de una correcta herramienta para el soporte de los procesos.

metodología PMBOK®, para continuar con el resultado obtenido al asociar el CSF con la metodología PRINCE2®.

Correcta elección del equipo implementador

Utilizando la metodología de Gestión de Proyectos PMBOK® y aplicando el análisis mencionado anteriormente sobre el CSF 15, denominado, "Correcta elección del equipo implementador", el cual pretende garantizar la selección más adecuada del equipo que va a llevar a cabo el proyecto para el éxito del mismo, se obtiene el árbol que se puede ver en la figura 1.

Para lograr el éxito de este CSF se pueden utilizar entre otras, las siguientes herramientas: RACI, WBS, Planificación de Recursos Humanos, Diagramas de Pareto.

En la siguiente imagen, figura 2, se puede observar el árbol de PRINCE2® correspondiente a este mismo CSF, que tal y como se ha mencionado anteriormente pretende resaltar la importancia de disponer de los recursos humanos adecuados para lograr una óptima ejecución del proyecto de implantación.

Para conseguir el éxito de este CSF se pueden aplicar varias técnicas o herramientas: Matriz Rol-Responsabilidad-Habilidad, matriz Rol-Responsabilidad-Habilidad-Equipo, técnica del valor ganado, diagrama causa-efecto, y estimación ascendente.

Correcta elección de la herramienta para el soporte de los procesos

En la siguiente imagen, figura 3, se puede observar el árbol del PMBOK® correspondiente al CSF 14, "Elección y Desarrollo propio de una correcta herramienta para el soporte de los procesos", el cual muestra una serie de técnicas con el objetivo de elegir u obtener una herramienta de soporte de procesos adaptada a las necesidades del proyecto.

Para alcanzar este objetivo de elegir correctamente la herramienta para el soporte de los procesos, consideramos que de las técnicas que nos propone el PMBOK® se debe prestar especial atención a los sistemas de ponderación, negociación del contrato, juicio de expertos y técnicas de evaluación de propuestas.

A continuación, figura 4, se muestra la relación de este CSF con la metodología PRINCE2®.

Como se comentó anteriormente, este CSF pretende resaltar la necesidad de disponer de una herramienta adecuada para conseguir el éxito del proyecto.

Para alcanzar este objetivo se pueden aplicar dos técnicas: informe de puntos de control y toma de acciones correctivas. ■

NOTA: Se recomienda consultar las referencias bibliográficas 7 y 11 para ampliar la información sobre las herramientas y técnicas que aparecen en los árboles de relación ó contactar con los autores del artículo a través de los emails que figuran de los mismos.

Referencias Bibliográficas

1. BOVEE, R.; RUWAARD, M. *Operations Management, a new process. Second edition, April 2004. Nederland. Mansystems, 2004. 89 p. ISBN 90-440-0201-5.*
2. GARCIA-ALMUZARA, A.; GARCIA-ARCAL, J.; ALCEDO, F. "Estudios de métricas ITIL®-COBIT para Gestión de Configuración y Gestión de Cambios". En: *itSMF. I Congreso Anual itSMF España, Madrid, 26 de noviembre de 2006.*[Madrid]: itSMF ESPAÑA, 2006.
3. GARCIA-ARCAL, J.; RUANO, O.; MAESTRO, J.A. "PRINCE2® vs. PMBOK®". En: *Universidad Antonio Nebrija. LS5168 Gestión de Proyectos Tecnológicos, Madrid 21 de junio de 2005.* [Madrid]: Universidad Antonio Nebrija, ESPAÑA, 2006.
4. IT Governance Institute. *COBIT 4.1. Rolling Meadows, USA: IT Governance Institute, 2007.196 p. ISBN 1-933284-72-2*
5. OFFICE OF GOVERNMENT COMMERCE. *ITIL® Service Delivery. 2nd Version. United Kingdom: The Stationery Office Books, 2001. 300 p. ISBN 978-011-330017-4*
6. OFFICE OF GOVERNMENT COMMERCE. *ITIL® Service Support. 2nd Version. United Kingdom: The Stationery Office Books, 2001. 300 p. ISBN 978-011-330017-4*
7. OFFICE OF GOVERNMENT COMMERCE. *Managing Successful Projects with PRINCE2®. 4th edition. United Kingdom: The Stationery Office, 2005. 456 p. ISBN 0113309465*
8. OFFICE OF GOVERNMENT COMMERCE. *ITIL® Provisión del Servicio. 2nd Version. United Kingdom: The Stationery Office Books, 2001. 300 p. ISBN 0-11-330983-X*
9. OFFICE OF GOVERNMENT COMMERCE. *ITIL® Soporte del Servicio. 2nd Version. United Kingdom: The Stationery Office Books, 2001. 300 p. ISBN 100113309813*
10. TAYLOR, S.; LQBAL, M.; NIEVES, M. *ITIL® Service Strategy. 3th Version. United Kingdom: The Stationery Office Books, 2007. 264 p. ISBN 978-0-11-331045-6*
11. PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. *Fundamentos de la Dirección de Proyectos: Guía del PMBOK®. 3ra edición. Estados Unidos de América: Project Management Institute, 2004. 392 p. ISBN 1-930699-45-X*
12. TAYLOR, S.; CANNON, D.; WHELLDON, D. *ITIL® Service Operation. 3th Version. United Kingdom: The Stationery Office, 2007. 263 p. ISBN 978-0-11-331046-3*
13. TAYLOR, S.; CASE, G.; SPALDING, G. *ITIL® Continual Service Improvement. 3th Version. United Kingdom: The Stationery Office Books, 2007. 221 p. ISBN 978-0-11-331049-4*
14. TAYLOR, S.; LACY, S.; MACFARLANE, I. *ITIL® Service Transition. 3th Version. United Kingdom: The Stationery Office Books, 2007. 261 p. ISBN 978-0-11-331048-7*
15. TAYLOR, S.; LLOYD, V.; RUDD, C. *ITIL® Service Design. 3th Version. United Kingdom: The Stationery Office Books, 2007. 334 p. ISBN 978-0-11-331047-0*
16. AGUILERA, A.; CALAMITA, N.; LINARES, E. "Comparativa metodologías de Gestión de Proyectos para dirigir los proyectos de las implantaciones ITIL®". En: *Jornadas sobre Gestión de Servicios TI de la UPM, Madrid, 10 de octubre de 2007.*[Madrid]:
17. GARCIA-ARCAL, J.; ALVAREZ, J.C.; DE LA TORRE, R y grupo h del itSMF. "PMBOK® y PRINCE2® para dirigir los proyectos de Implantación de ITIL®". En: *II Congreso ITSMF España, Madrid, 28-29 de noviembre de 2007.*[Madrid]

Autores

Grupo de Trabajo del itSMF España - www.itsmf.es

García-Arcal, J. (javier.arcal@gmail.com - ITDEUSTO)

Prida, E. (eduardo.prida@ausape.es - AUSAPE)

López-Álvarez, I. (ineslopezalvarez@gmail.com - SERMICRO)

Aguilera, D. (d.aguilera@sermicro.com - SERMICRO)

Vigo, J. (juancarlosvigo@ati.es - ATI)

Calamitta, N. (Niccoletta.calamita@morse.com - MORSE)

Linares, E. (eva-pilar.linares@steria.es - STERIA)

De La Torre, R. (r.delatorre@quintgroup.com - QUINT)

Álvarez, J.C. (julio-cesar.alvarez@steria.es - STERIA)

Batista-Berroteran, R. (rjbatistab@gmail.com - SERMICRO)

Pastor, R. (rafael.pastor.exts@juntadeandalucia.es - ACCENTURE)

Nota: Este trabajo de análisis y recopilación de herramientas y técnicas ha sido realizado por un grupo de trabajo pluridisciplinar coordinado por el itSMF España, con el objetivo de proporcionar a cualquier profesional implicado en un proyecto de implantación de las buenas prácticas ITIL® un elenco de herramientas y técnicas de gestión de proyectos (provenientes de las metodologías PMBOK® y PRINCE2®).

Este grupo de trabajo surge por la directriz del comité de estándares del itSMF España, de crear una línea de investigación sobre metodologías de gestión de proyectos aplicadas a dirigir los proyectos de implantación de ITIL®. El trabajo del grupo es coordinado por Javier García Arcal, miembro del comité de estándares del itSMF España y profesor de Gestión de Proyectos tecnológicos en la EUIT Industrial y en la ETSI Informática de la Universidad Antonio de Nebrija.

Formación

Masters tecnológicos a distancia

Convenio con la UOC

El pasado día 22 de enero de 2008, representantes de AUSAPE y de SAP realizaron una visita institucional a la sede central de la Universitat Oberta de Catalunya. A esta reunión asistieron, por parte de AUSAPE, José Juan Novas (vicepresidente de AUSAPE), Txema Fernández (director de Gestión) y Mariano Ferrera (responsable de Comunicación). Por parte de SAP asistió también Luís Simón (director de formación de SAP). Y como representación de la UOC asistieron Imma Tubella (rectora de la UOC), Isabel Picallo (directora del Gabinete de Relaciones Institucionales), Llorenç Valeverder (vice-rector de Tecnología), Rafael Macau (director de los Estudios de Informática, Multimedia y Telecomunicaciones) y Daniel Román (director ejecutivo de Formación de Posgrado - área tecnológica).

El objetivo era el de realizar la firma protocolaria del acuerdo de colaboración que ha permitido la puesta en marcha del primer máster SAP Business Information Warehouse que realiza esta institución, un curso de posgrado sobre plataforma SAP, en formato no-presencial. Este acuerdo también ha permitido el acceso a cursos de la UOC, con importantes descuentos, para todos aquellos alumnos que provengan de empresas asociadas a AUSAPE.

Aparte de resolver los problemas de horario o deslocalización geográfica, el coste de estos cursos es significativa inferior que en formato presencial, aunque al finalizar estos masters se obtiene la titulación académica ofrecida por UOC y la certificación SAP correspondiente que acredita este nivel de formación.



El éxito de asistencia que ha tenido este primer curso ha llevado a los responsables de este proyecto a poner en marcha una segunda edición, que ha comenzado durante este año 2008 y que también se puede considerar como un éxito en cuanto al grado de participación.

Durante este encuentro también se definieron las líneas de actuación para lo que promete ser una larga y provechosa relación entre estas tres organizaciones. Entre las propuestas que se pondrán en marcha próximamente, podría estar la puesta en marcha de nuevos cursos en formato UOC sobre temas como Recursos Humanos o Java, de elevado interés para todas las personas/empresas relacionadas con el mundo SAP.

UOC - www.uoc.es

Cursos de posgrado en La Salle

Software de Gestión de Empresas SAP y Gestión de TIC

Entre el catálogo de cursos Máster que están ya disponibles en La International Graduate School (IGS) de la Salle, podemos encontrar dos programas específicos para el área de TI, como son el de Software de Gestión de Empresas SAP y el de Gestión de Tecnologías de la Información.

El primero de ellos forma parte del acuerdo al que ha llegado AUSAPE con esta institución, por el que las empresas asociadas pueden obtener un descuento de un 10% sobre las tarifas oficiales. Este Máster en Software de Gestión de Empresas SAP está diseñado para obtener



una visión completa de los principales módulos del sistema, formando a profesionales en la implantación y mantenimiento de soluciones SAP con el objetivo de para actuar como consultores, internos o externos. Para ello se estudian los módulos básicos de SAP R/3: FI, CO, MM, SD, PP y HR y se realiza un caso práctico completo de implantación a escala en una empresa.

Además, teniendo en cuenta que el mercado requiere cada vez con más frecuencia que los consultores estén certificados por SAP, el máster incluye la preparación y examen para obtener la Certificación FIN, Finanzas y Controlling, que son módulos básicos para el conocimiento del sistema SAP.

En cuanto a Máster en Gestión de Tecnologías de la Información, se ha creado con la colaboración de las principales empresas del sector e incluye la preparación para obtener la certificación en la Gestión de Servicios de las TIC basada en ITIL. El objetivo de este curso de posgrado formar Profesionales en la Dirección de Sistemas y Tecnologías de la Información con capacidades para: gestionar la tecnología con criterios empresariales; gestión de equipos humanos; negociación con proveedores; dirección de proyectos; evaluación económica de una inversión; así como vender y promocionar sus productos, tanto de forma interna como externa.

La Salle IGS Madrid - www.LaSalleIGSmadrid.es

RINCON LEGAL

La contratación de productos TIC bajo la nueva ley de contratos públicos



Desde la adhesión a las Comunidades Europeas, la normativa comunitaria ha sido el referente obligado de nuestra legislación de contratos públicos, de tal forma que, en los últimos veinte años, las sucesivas reformas que han llevado desde el Texto Articulado de la Ley de Bases de la Ley de Contratos del Estado hasta el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas han tenido como una de

sus principales justificaciones la necesidad de adaptar esta legislación a los requerimientos de las directivas comunitarias.

[Ana Marzo Portera. Marzo & Abogados]

Es la hora de atar a personal especializado en esta tecnología, dado que la subcontratación de estos servicios de implantación y mantenimiento tecnológico a terceras empresas, es algo muy accesible.

El pasado 30 de octubre fue aprobada la nueva Ley de Contratos del Sector Público, que ha encontrado en la exigencia de incorporar a nuestro ordenamiento una nueva disposición comunitaria en la materia, el impulso primordial para su elaboración. La citada Ley no se ha constreñido a trasponer las nuevas directrices comunitarias, sino que ha adoptando un planteamiento de reforma global, introduciendo modificaciones en diversos ámbitos de esta legislación en respuesta a las peticiones formuladas desde múltiples instancias (administrativas, académicas, sociales y empresariales) a través de diversas mejoras para dar solución a ciertos problemas que la experiencia aplicativa de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas fue poniendo de relieve.

No obstante, a nuestro juicio una de estas modificaciones ha sido arrolladora y una primicia en relación con las garantías y los derechos que la Ley de Propiedad Intelectual otorga a los autores de obras susceptibles de su protección. Suponemos que

el Legislador ha querido garantizar a la Administración su independencia -principalmente tecnológica- en relación con los productos y servicios proporcionados por los contratistas y, por este motivo, ha procurado trasladar todos los derechos de explotación y económicos derivados de los llamados "encargo de obra" a la Administración contratante.

Contratos del Sector Público

De acuerdo al nuevo panorama legislativo establecido por la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público, podemos manifestar que adquieren la calificación de contrato de suministro, todos aquellos que tienen por objeto la adquisición y el arrendamiento de equipos y sistemas de telecomunicaciones o para el tratamiento de la información, sus dispositivos y programas, y la cesión del derecho de

uso de estos últimos. La excepción es la de los contratos de adquisición de programas de ordenador desarrollados a medida, que se considerarán contratos de servicios.

Contrato de servicios todo aquel que tenga por objeto el desarrollo de un software a medida para la Administración. En tal caso, establece la Ley 30/2007 que, los contratos de servicios que tengan por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de éste a la Administración contratante, salvo que se disponga otra cosa en los pliegos de cláusulas administrativas o en el documento contractual.

En todo caso, y aun cuando se excluya la cesión de los derechos de propiedad intelectual en los pliegos o en el documento contractual, el Órgano de contratación dispondrá siempre de la potestad de autorizar el uso del correspondiente producto a los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público a que se refiere el artículo 3.1. de la meritada Ley. Esto es, cualesquiera entidades de derecho público con personalidad jurídica propia, vinculadas a un sujeto que pertenezca al sector público o dependientes del mismo, incluyendo aquellas que, con independencia funcional o con una especial autonomía reconocida por la Ley, tengan atribuidas funciones de regulación o control de carácter externo sobre un determinado sector o actividad.

Propiedad intelectual

La Administración contratante, investida de las prerrogativas que le caracteriza, dispone de un derecho de adquisición preferente sobre los productos objeto de la Ley de Propiedad Intelectual -y entre ellos, como no, del software- que contrata a terceros por

“ Al finalizar la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado del tratamiento que éste hubiese designado. ”

encargo y a medida. Al contratista, siempre que así se estipule en los pliegos o en el documento contractual, solo le queda la posibilidad de compartir la propiedad con la Administración teniendo en cuenta que, por imperativo legal, a ésta siempre le será otorgada la posibilidad de sublicenciar y ceder la explotación a los terceros determinados en el artículo 3.1 de la Ley 30/2007.

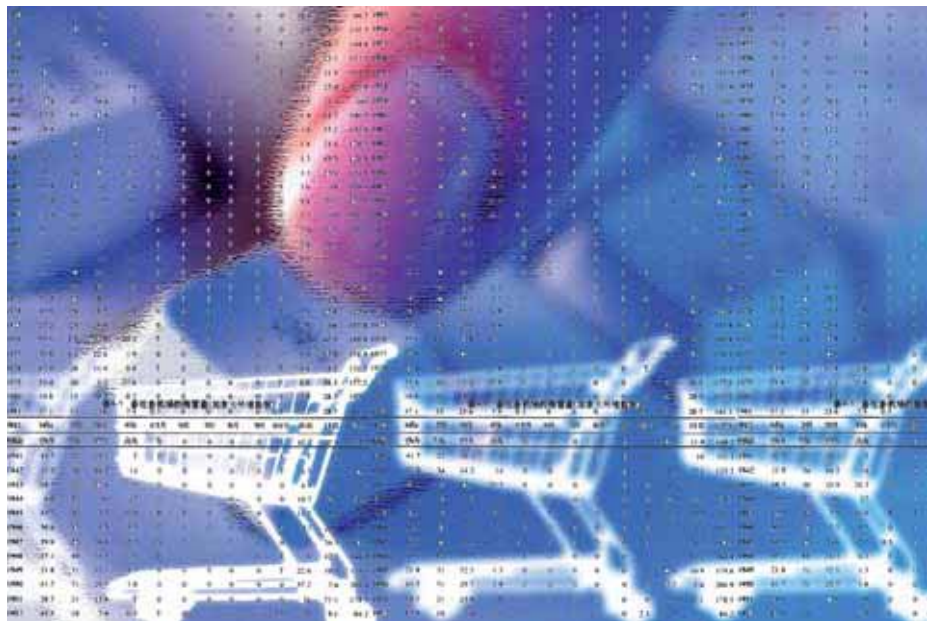
Otra novedad significativa introducida es la incorporación del artículo 12 de la LOPD en la Ley 30/2007 de forma que, para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento.

En este supuesto, y en línea con lo establecido en la LOPD, el acceso a esos datos no se considerará "comunicación de datos", cuando se cumpla lo previsto en el artículo 12.2 y 3 de la Ley Orgánica 15/1999 y siempre que dichas previsiones se formalicen por escrito entre ambas partes.

Al finalizar la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que ésta hubiese designado. Y en línea con lo establecido en el nuevo reglamento de desarrollo de la LOPD, la Ley 30/2007 permite que el tercero encargado del tratamiento conserve debidamente bloqueados los datos que han sido objeto del tratamiento, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.

Subcontratación

Finalmente la Ley de Contratos del Sector Público pone luz a un asunto oscuro en el sector privado como es el de la subcontratación de servicios por el llamado "encargado del tratamiento". Así, si



bien es cierto que esta es una práctica habitual en el ámbito mercantil, no lo es menos que la doctrina administrativa de la Agencia Española de Protección de Datos ha venido reiteradamente prohibiendo la subcontratación siempre y cuando no se cumplieren unas determinadas condiciones. Estas condiciones han sido recogidas en la Ley 30/2007 de la siguiente forma: en el caso de que un tercero trate datos personales por cuenta del contratista, deberán de cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Que dicho tratamiento se haya especificado en el contrato firmado por la entidad contratante y el contratista.
- b) Que el tratamiento de datos de carácter per-

sonal se ajuste a las instrucciones del responsable del tratamiento.

c) Que el contratista encargado del tratamiento y el tercero formalicen el contrato en los términos previstos en el artículo 12.2 de la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre. En estos casos, el tercero tendrá también la consideración de encargado del tratamiento.

En la carrera hacia una Sociedad de la Información parece que, de nuevo, el Legislador ha querido proporcionar una ventaja a la Administración Pública en materia de contratación TIC. ■

Marzo & Abogados

DERECHO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

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



Firma invitada ■ Por Andrés Font, Director de Enter - Centro del Instituto de Empresa para el Análisis de la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones.

De la revolución digital a la economía “creativa”



La percepción negativa que dejó la denominada “burbuja Internet” no debería impedir ver la realidad. Día a día está emergiendo un nuevo mundo digital que está

transformando sustancialmente los hábitos sociales y acabará por hacerlo con la estructura económica en la que hemos vivido durante los últimos cincuenta años. A este respecto, no está de más citar a Brian Arthur, premio Schumpeter de economía en 1990, cuando dijo que “las burbujas tecnológicas, marcan el comienzo de nuevas industrias y no su final”.

Se trata de una nueva realidad que va configurándose como resultado de tres procesos principales: el desarrollo tecnológico; la adopción social de las nuevas tecnologías; y, por último, la experimentación de nuevos modelos de negocio que den sentido económico a los otros dos.

Resulta prematuro aún precisar, con cierto detalle, el escenario al que nos conducirá la interacción de estos procesos. Sin embargo, sí es posible, como indicó Paul Saffo en el World Economic Forum, vislumbrar el cambio de paradigma que está configurándose con la denominada revolución digital.

¿En qué consiste esencialmente este cambio de paradigma? Básicamente en el progresivo destronamiento del papel central que ha jugado la televisión como medio de comunicación de masas por excelencia, y que ha determinado en gran medida la vida social y económica de los últimos cincuenta años, y su sustitución por lo que Saffo llama “Internet como centro de los personal media”.

Algunos ejemplos sirven para entender el sentido de este cambio: la posibilidad de acceder a la TV por Internet; el que ésta se pueda ver también en el ordenador, teléfono móvil, coche, etc.; la extensión del cuarto de estar a todo el hogar como espacio de ocio (hogar digital); la posibilidad de particularizar los contenidos en función de los intereses o preferencias de cada usuario; etcétera.

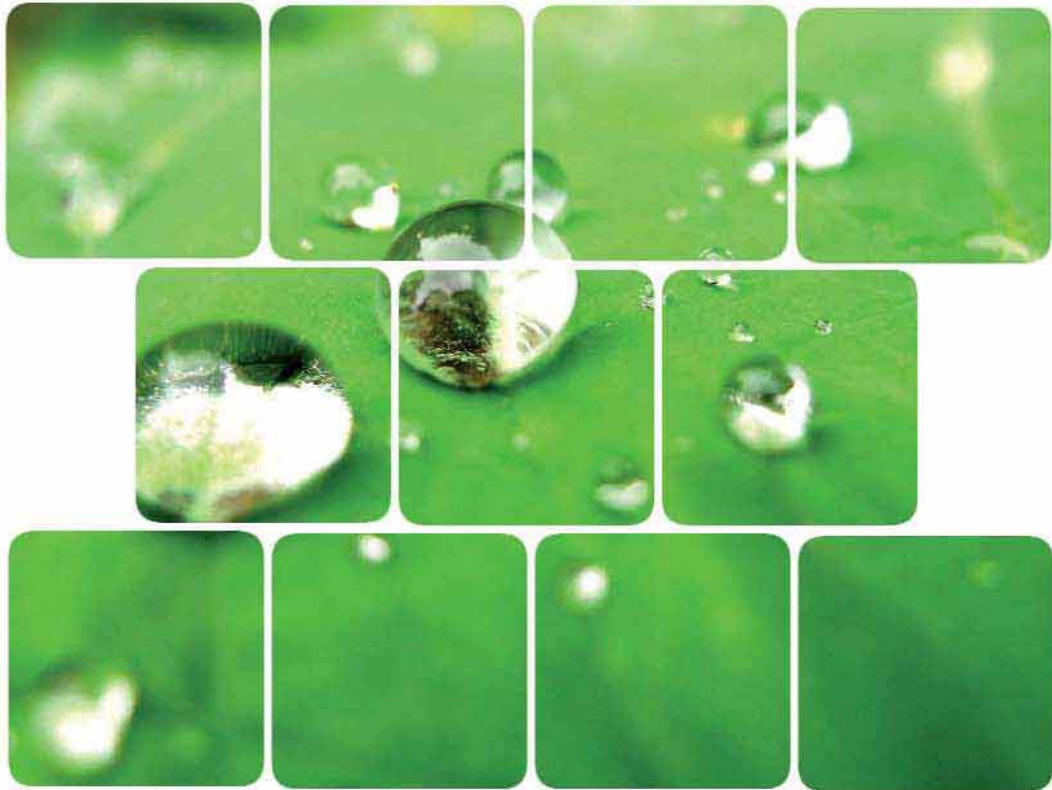
El efecto principal de estos cambios será el paso de una audiencia masificada y pasiva a otra segmentada y proactiva. Lo decisivo es que su impacto no se limitará a la modificación de los hábitos de vida familiar o de ocio, sino que acabará por afectar a los propios fundamentos sobre los que se sostiene la sociedad de consumo.

En primer lugar, porque la televisión tradicional, al posibilitar la masificación de la publicidad y unas pautas de consumo homogéneas, ha favorecido la gran expansión comercial, una de las causas principales del dinamismo económico experimentado desde los años 60.

Y, en segundo lugar, porque con todos estos cambios tecnológicos está emergiendo lo que podría definirse como el “consumidor-creador”, es decir aquellas personas, mayoritariamente jóvenes, que no se limitan a ser usuarios pasivos sino que crean sus propios contenidos y los cuelgan en Internet en forma de blogs o en websites como “YouTube”.

Esta nueva “generación Internet” a medida que comience a consolidar su posición económica en la sociedad, irá transformando la estructura y funcionamiento de los mercados más proclives a la digitalización -como los de comunicación y ocio- y acabará por afectar, progresivamente, a la economía en general. Estaríamos en presencia, así, de un fenómeno similar al ocurrido con la televisión y la sociedad de consumo, en el que un cambio tecnológico contribuye a conformar una nueva realidad social y económica.

No es casualidad, pues, que cada vez se hable con más frecuencia en los EEUU de la “economía creativa” como la siguiente etapa de una evolución económica, que tiene su origen en la revolución industrial. De la misma manera que el consumo ha ido desplazando progresivamente al trabajo y la producción como elemento dinamizador de la economía, es previsible que el protagonismo económico en las próximas décadas lo adquiera la creatividad social en el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. ■



Somos consultores que evaluamos, planificamos la mejor ruta de mejora y apoyamos la implantación de las medidas adoptadas buscando siempre el cumplimiento de la normativa aplicable.

Contamos con un equipo experto de auditores tecnológicos para evaluar la conformidad con estándares internacionales o de facto reconocidos:

- Seguridad de la Información - ISO 27000
- Gestión del Servicio - ISO 20000 / ITIL
- Calidad del Software - ISO 15504 SPICE y CMMI

prysma
Calidad y
MedioAmbiente


equality

www.prysmas.es



NUEVO PLAN GENERAL CONTABLE

Tras la entrada en vigor del **Nuevo Plan General Contable** el pasado **1 de enero del 2008**, **Seidor** le ofrece la mejor solución para su empresa.

- 
- *¿Están sus sistemas SAP preparados para su adaptación?*
 - *¿Conoce qué pasos debe dar su empresa para cumplir con la normativa?*
 - *¿Sabe las distintas opciones que tiene su compañía, en función de su tamaño y características específicas?*

- *¿Está informado de cuánto tiempo dispone para hacer los cambios necesarios y cuáles son obligatorios u opcionales?*

- *¿Ha oído hablar de los "Paquetes Básicos" y de las actividades opcionales que le ofrece Seidor?*

**SEIDOR ADAPTA SUS SOLUCIONES
A LA REFORMA PARA LOS CLIENTES SAP**

Si su empresa necesita que su información financiera sea Relevante, Fiable, Comparable y Clara según el NPGC, no lo dude más. Contacte con nosotros y solicite información sin compromiso: marketing@seidor.es o www.seidor.es/contacte