



Perspectiva SHS Polar

... de los grandes proyectos de consultoría y servicios, a las «Islas de Información»

FOTOS: JON EZTALA



Entrevista a

Germán Moreno

*Director General
de Operaciones*

SHS Polar

Entrevista a

Enrique Díaz

*Presidente
Ejecutivo*

SHS Polar



Entrevista a Enrique Díaz

Presidente Ejecutivo

REALIZADA POR
Ricardo Cañizares Salas
DIRECTOR DE LA REVISTA **a+**

Con una importante cartera de clientes en el sector de las telecomunicaciones, SHS Polar pretende exportar su dilatada experiencia al sector de las Administraciones Públicas. El desarrollo de los nuevos modelos de relación entre las AA.PP. y los ciudadanos, como consecuencia de la entrada en vigor del nuevo DNI, representarán para la Administración la necesidad de integración de múltiples canales de información, canales que hasta ahora han permanecido como «Islas Administrativas», según su Presidente Ejecutivo, Enrique Díaz, basando su propuesta de valor en la integración de los canales de información a través de tecnologías de gestión de procesos administrativos, que garanticen la integración desde la perspectiva de gestión.



Entrevista a Germán Moreno

Director General de Operaciones

REALIZADA POR **Jesús Carretero**
JEFE DE REDACCIÓN DE LA REVISTA **a+**

A la vista de las respuestas de su Presidente Ejecutivo me parece oportuno plantearle estas otras preguntas adicionales que le agradecería me conteste desde un perspectiva más técnica, a partir de sus responsabilidades como Director General de Operaciones de la compañía y sin olvidar su

experiencia profesional previa en el ámbito de las AA.PP.

— **Últimamente se está generalizando el concepto de «Islas de Información», de cuyo uso su compañía es pionera ¿Puede explicarnos que se entiende por «Islas**

de Información»? y **¿Qué problemas plantean?**

Desconozco el número exacto, pero estoy seguro de que en España existen más de 3.000 diferentes sitios web pertenecientes a las diferentes administraciones, donde todos ellos son capaces de mostrar información estática, la mayoría permiten realizar trámites simples (servicios), algunos menos han conseguido ofrecer el acceso integrado a varios de los servicios ofre-

cidos (especialmente la integración con medios de pago) y sólo muy pocos han conseguido integrar los diferentes servicios que componen un «trámite» algo más complejo. En definitiva, es como si hubiéramos creado un complejo archipiélago de «Islas de Información», en su mayoría aisladas unas de otras y donde todavía no existe un mapa global de dicho archipiélago, ni una planificación global que permita desarrollar una infraestructura de



— SHS Polar es una compañía no muy conocida en el sector de las AA.PP. ¿Podría hacernos una descripción de su compañía?

Efectivamente. SHS Polar es una compañía escasamente conocida en las AA.PP., no así en el sector de las TIC. La compañía nace en España en el año 1994, como prestador de servicios de consultoría y asistencia técnica en el sector de las telecomunicaciones y es precisamente en ese sector donde gozamos de un mayor reconocimiento general. Reconocimiento que, con el progresivo desarrollo de nuestra oferta, ha resultado extensivo a otros sectores de la economía, confiamos que nuestro futuro desarrollo en la Administración Pública nos otorgue el mismo reconocimiento que el obtenido en otros sectores como el de servicios financieros o el industrial.

SHS Polar esta formada por 400 profesionales, de los cuales el 85% son titulados universitarios, con una vasta experiencia multidisciplinar y vocación de servicio a nuestros clientes, quienes a través de su confianza

nos han permitido situar el pasado año 2005 nuestra cifra de ingresos en algo más de 35 millones de euros, representando un crecimiento del 35% con respecto al año 2004.

La oferta de nuestra compañía al mercado consiste, de una parte, en proporcionar a nuestros clientes los

El sector público debe ser capaz de acelerar los actuales procesos de transformación hacia la e-Administración

mejores profesionales para el desarrollo de proyectos de consultoría y asistencia técnica, y de otra, la implantación y comercialización de herramientas, propias o de terceros, de gestión y automatización de procesos de cualquier naturaleza.

comunicaciones y de servicios inter-islas.

En SHS Polar consideramos que este escenario plantea dos problemas principales para los usuarios (ciudadanos y empresas): el primero es el de ser capaces de encontrar la información necesaria donde se encuentre disponible, dentro del complejo entramado de recursos y el segundo es el desarrollo de servicios acordes a sus necesidades, lo cual implica la integración de diferentes

servicios ofrecidos en diferentes «islas» bajo un esquema de gestión de procesos global. Evidentemen-



te no es sólo un problema tecnológico, sino también organizativo, pero en cual-

quier caso la tecnología es un factor muy importante en su resolución y dicha tecnología está disponible y forma parte de nuestra oferta al mercado.

— Habla de un problema para encontrar la información, pero para eso ya existen buscadores globales como Google que resuelven el problema, ¿No es así?

Déjeme ponerle un ejemplo, piense en una empresa que desea buscar

información de las posibles subvenciones a las que podría tener acceso. En este caso, como todo el mundo sabe, dependiendo del sector de actividad, tipo y tamaño de la empresa podrían aplicar diferentes tipos de subvenciones o programas de financiación, tanto locales, como autonómicos ó estatales y, por qué no, de la UE. No quiero complicar la idea con la posibilidad de que la información existente esté escrita en diferentes lenguas,



— ¿Cómo perciben, desde SHS Polar, el sector de las TIC en España?

Desde SHS Polar somos optimistas con respecto al presente y futuro del sector de las TIC en España. En nuestra opinión el sector de las TIC ha alcanzado un elevado nivel de maduración en los últimos cinco años y puede considerarse como un sector de nuestra economía consolidado, más a pesar de esto mantiene un nivel creciente de actividad y seguirá haciéndolo en años futuros. Una buena prueba de ello lo demuestra nuestro propio crecimiento durante el año 2005.

— Desde su perspectiva como Multinacional Europea, ¿consideran que España está a la altura, en cuanto a innovación tecnológica, con respecto a otros países de la UE?

En este sentido no somos tan optimistas. Según el último ranking europeo de innovación publicado por la Comisión Europea, España se encuentra en un modesto lugar 16º dentro de la Europa de los 25, por detrás de Estonia, Eslovenia y Hungría, habiendo perdido varias posiciones en algunos indicadores



de innovación, competitividad y utilización de las TIC. Todo ello nos sitúa cada vez más lejos de los países punteros dentro de la Unión Europea como son Suecia, Finlandia y Dinamarca.

Por decirlo en otras palabras, nos encontramos dentro de una competición donde todos los estados miembros de la UE están invirtiendo fuertemente en TIC y donde España, a pesar de los esfuerzos realizados por los diferentes

gobiernos y actores económicos, se encuentra en el medio del pelotón y perdiendo posiciones. Prácticamente, necesitaremos multiplicar nuestros esfuerzos por más de dos para alcanzar los objetivos de convergencia planteados en la agenda de Lisboa para el 2010. España tendrá que hacer frente a un esfuerzo realmente titánico y la Administración, como gran motor e impulsor de la economía del País, ya

bien españolas o extranjeras, lo cual puede complicar aún más las posibilidades de encontrar lo que quiere. Le sugiero que haga la búsqueda en Google, personalmente lo he intentado y es una locura.

Desde SHS Polar abogamos por el desarrollo de herramientas de búsqueda específicas para la Administración, donde puedan ser incorporadas las necesidades propias de su entorno. Un ejemplo que nosotros consideramos

paradigmático, es el caso del portal americano para la Administración, www.FirstGov.com, donde se ha incorporado un potente buscador que es capaz de buscar dentro de todos los webs de todas las diferentes Administraciones en USA (más de 17.000) y al cual se le ha dotado de capacidades específicas de búsqueda y ayudas orientadas al tipo de información que puede necesitar un ciudadano o empresa americana.

La capacidad y facilidad de búsqueda alcanzada por este buscador, desarrollado por cierto con la tecnología que nosotros representamos en España, es tan elevada que una vez desarrollado ha sido así mismo adoptado por todos los sitios webs de la Administración, tanto Federal como Estatal, e incluso la mayoría de los webs locales, lo cual ha significado un importante ahorro en cuanto a la inversión global en tecnología de búsqueda de

toda la Administración Americana.

— Comentaba un segundo problema, acerca de la integración de servicios entre las diferentes «islas».

Déjeme ponerle de nuevo un ejemplo, como puede ser el caso de creación de una nueva empresa, lo cual implica una serie de trámites en diferentes estamentos de diferentes Administraciones, tales como obtener la certificación ne-



está poniendo en marcha las primeras medidas para ello.

— ¿Quiere esto decir que es un problema que solo afecta a la Administración?

Evidentemente no. Es un problema que afecta a toda la sociedad española. No obstante, el rol de la Administración Pública es esencial, ya que tiene un doble papel, por un lado es uno de los

sectores de actividad con mayor inversión en TIC, inmediatamente después del sector de los servicios financieros, y por otro lado tiene un papel fundamental en el desarrollo del modelo social y económico español. En este sentido, el sector público debe ser capaz de acelerar los actuales procesos de transformación hacia la e-Administración, no solo con el objetivo de reducir sus costes y mejorar su eficacia, sino también

con la premisa de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, así como el desarrollo de otros nuevos orientados a la mejora y eficiencia de los ciudadanos y empresas. En otras palabras, la Administración debe jugar un papel de facilitador en todo este proceso acelerado de convergencia, donde el retorno de la inversión realizada en TIC no debe verse solo desde un punto interno de la Administración, sino desde la magnitud global del Estado.

— ¿Es solo un problema puramente económico?

Lógicamente no. Indudablemente, será muy importante que los presupuestos asignados en los próximos años estén en concordancia con la magnitud del reto, y dado que actualmente la inversión en TIC de la Administración Española está por debajo de la media de la UE, será necesario incrementar fuertemente las correspondientes dotaciones presupuestarias al efecto en los próximos años; pero tan importante o más que ello será la estrategia y planificación del proceso de convergencia en sí mismo. En este



gativa de la denominación, la escritura de constitución, obtención del NIF provisional y la inscripción en el

registro, etc., amén del consiguiente pago de impuestos y tasas a través de la correspondiente institu-

ción financiera. A pesar de que existen diferentes servicios on-line para realizar la mayoría de los trámites indicados, no parece fácil que a corto plazo podamos hacer éste trámite completo en un solo servicio web, donde introduzcamos los datos necesarios (nombre, denominación social, documento con los datos a escribir, cuenta bancaria, etc.) y en 24 ó 48 horas nos informen en el móvil que nuestra empresa ya está constituida y podemos

recibir toda la documentación vía e-mail. Ésta es la forma fácil y útil a los ciudadanos, recuerde el caso del que hablamos antes sobre los teléfonos móviles.

— Parece un problema típico de integración de aplicaciones.

Efectivamente, el problema puede ser resuelto estableciendo las necesarias comunicaciones entre todas las posibles aplicaciones que pueden tener que interactuar en un momento



sentido desde SHS Polar vemos con gran expectación las últimas iniciativas lanzadas desde el Ministerio que dirige Jordi Sevilla. Me refiero tanto al nuevo Plan MODERNIZA, como al proyecto S.A.R.A. o a la creación del nuevo Consejo Asesor para la Función Pública. Entendemos que todo ello permitirá establecer una nueva línea de desarrollo y un mayor impulso de las infraestructuras necesarias para la e-Administración.

— Antes hemos hablado acerca de la situación del sector de las TIC a nivel europeo, pero qué me puede decir acerca de la eAdministración, ¿se encuentra al mismo nivel de otros países de la UE?

El propio Jordi Sevilla anunció hace pocos días la «*adopción de medidas contundentes para evitar que España pierda el tren de la Administración Electrónica (2/3/2006)*». Parece claro, ¿verdad?, lo cierto es que España dispone de una serie de ejemplos que son referente europeo, como son la Agencia Estatal Tributaria o la Tesorería General de la Seguridad Social, pero el hecho

es que todavía estamos muy lejos de otros países europeos donde, por poner algunos ejemplos, ya se están lanzando servicios personalizados y servicios a través de la Televisión Digital, incluso algunos como Dinamarca donde hoy en día muchos trámites administrativos solo pueden ser realizados obligatoriamente on-line. Lo cierto es que todavía estamos muy lejos y si no ponemos el acelerador, cada año que pase estaremos aún más lejos.

— ¿Cuál cree que es el principal problema?, ¿es un problema cultural?

Personalmente no creo que haya un problema cultural. Es cierto que vivimos en un país envejecido y que gran parte de la población mayor de edad es en principio reacia a las nuevas tecnologías, pero también es cierto que la proporción de titulados superiores es un 20% superior a la media de la UE y que la tecnología, cuando es fácil de usar, tiene sentido y funciona, la gente la usa. Pensemos por ejemplo en el caso de los teléfonos móviles, donde prácticamente todo el mundo lleva uno encima, tanto personas ma-



yores como estudiantes o profesionales, e incluso los niños.

También hay quien achaca el problema a la baja penetración de Internet y a los altos costes de las comunicaciones, especialmente los de banda ancha. Personalmente, creo que se confunden, ya que según los últimos indicadores publicados por

dado, bien a través de interfaces, bien a través de un EAI. No obstante en SHS Polar consideramos que este modelo sólo resuelve el intercambio de información y esto resulta insuficiente.

Déjeme de nuevo volver al ejemplo anterior. Cuando en el mundo real alguien tiene que crear una empresa, normalmente acude a un gestor que se encarga de todo el trámite. Este gestor conoce muy bien el proceso a seguir, sabe que

trámites hay que hacer, dónde y en qué secuencia. Además tiene inteligencia y es capaz de resolver cualquier incidencia, llamando a su cliente si fuera necesario. Si en mitad del proceso necesita un papel del Ayuntamiento, él sabe que no es lo mismo que el cliente viva en Madrid o en Alcobendas, ya que aunque el papel a solicitar es el mismo, la ventanilla es diferente y posiblemente los formularios también, e incluso los pasos asociados

no deban ser realizados en el mismo orden, ó incluso no sean los mismos. Pues bien, desde SHS Polar, apostamos por la transpolación de este modelo al mundo virtual.

— ¿Se refiere a la tecnología BPM (Business Process Management)?

Bueno, primero tendríamos que definir a qué nos referimos cuando decimos BPM ya que en estos momentos, al igual que ocurrió en su día con los tér-

minos CRM ó EAI, todo el mundo parece tener un BPM. La tecnología a la que yo me refiero debe ser capaz de asumir el compromiso de llevar a buen término una transacción a lo largo de todo el proceso y para ello debe tener una serie de características como son: capacidad de workflow, máximas capacidades de integración, monitorización, inteligencia necesaria para la resolución de incidencias, capacidad para interactuar con



EUROSTAT (Abril, 2006), en cuanto a empresas estamos en los puestos altos del ranking europeo y en cuanto a hogares estamos mínimamente por debajo de la media de la UE, si bien considerando que el número de habitantes por hogar en España es mayor que el de otros países europeos, ésta tampoco parece ser la explicación.



— Si no es un problema cultural y tampoco del coste de las comunicaciones o de la baja penetración de Internet, ¿Cuál cree que es el origen del problema?

Hace ya tiempo desde que la AEAT lanzó de la mano de CERES (FNMT) el Servicio on-line para Declaración de la Renta por Internet. Desde entonces

se han sucedido diversos planes para la modernización de las Administraciones (PISTA, Info XXI, Conecta, etc.). Mientras tanto, la Administración española ha ido desarrollando más profundamente el modelo de descentralización de competencias, lo que ha implicado también un mayor desarrollo de las capacidades de IT tanto de las Administraciones Autonómicas como Locales, hasta el punto que p.e., en estos momentos, el presupuesto total TIC de las CCAA triplica al de la AGE. Hoy en día no hay Ayuntamiento o Comunidad Autónoma que no tenga su sitio web en la red y es cierto que se han hecho importantes esfuerzos por incorporar gran parte de los servicios ofrecidos on-line. Quizás los anteriores planes no fueron capaces de orquestar desde un punto de vista global todo este crecimiento heterogéneo, favoreciendo la aparición de lo que denominamos «Islas de Información», por cierto término utilizado recientemente por el Ministro Jordi Sevilla y que venimos utilizando desde hace dos años en nuestra compañía. ♦

los usuarios y los clientes (ciudadanos) a través de múltiples canales incluso en un sentido bidireccional, gestionar los compromisos existentes respecto de posibles acuerdos de nivel de servicio, proponer o incluso asumir automáticamente caminos alternativos, etc., además de inteligencia suficiente como para que él mismo nos recomiende cómo mejorar el proceso. ¿Puede esto ser llamado BPM? Creo que sí, pero sólo muy

pocos de los llamados BPM cumplen realmente con ello. Lo que sí le puedo garantizar es que nuestras



soluciones cumplen holgadamente con todas ellas.

— ¿Qué ventajas representaría la implantación de este modelo respecto de otros más convencionales?

Como empresa consultora con una gran experiencia en el sector de las telecomunicaciones, puedo decirle que la principal ventaja es que es un modelo altamente flexible y mínimamente invasivo, es decir, no requiere cambios en las dife-

rentes aplicaciones o servicios a integrar dentro del proceso. Ello facilita que su implantación pueda ser muy rápida y gradual, y su mantenimiento muy sencillo.

Desde SHS Polar apostamos que este tipo de soluciones pueden realmente abaratar el coste total del desarrollo necesario para alcanzar los objetivos de convergencia y estamos convencidos de que puede ser la piedra angular que nos permita hacerlo a tiempo (2010).