

Ingeniero Superior de Telecomunicación, por la Universidad Politécnica de Cataluña, y Master in Business Administration por la URL y el Manhattan College de New York, **Lorenzo Canales Molina** es una “máquina” de obtener titulaciones. También, tiene un “Postgrado de Gestión de Operaciones”, por la Universidad de París; un “Postgrado de Gestión de la

Producción”, por la Universidad de Estrasburgo; un “Postgrado de Logística”, por el IQS; y, “n” cursos por el Instituto de Empresa (“La gestión del marketing externo”, y “Negociación y Contratación de Servicios Informáticos”), por el ICT (“Curso de Gestión y Dirección de Proyectos”), por ESADE (“Curso de gestión financiera”); etc.

Antes de su incorporación a INDRA, en el 2000, como Director de Administraciones Públicas, desde 1997 era el Director de Sistemas de Basf Group.

En su responsabilidad actual como Director de AA.PP. tiene entre otras funciones la dirección estratégica de operaciones y la supervisión de proyectos y servicios, así

como la de soluciones horizontales de mercado en los ámbitos de tributos, administración electrónica y justicia y catastro.

De pocas palabras, pero sí de éxitos consumados, y soluciones eficaces, tiene como clientes tanto a la Administración General del Estado como a las Comunidades Autónomas.

Lorenzo Canales

Director Administraciones Públicas
INDRA

entrevista realizada por
Jesús Rivero
Presidente de
DINTEL
y editor de la revista

Dintel ALTA DIRECCIÓN

fotografía
José Antonio Acedo



Indra es una compañía española de Tecnologías de la Información con una fuerte vocación internacional. ¿En qué medida son en la actualidad las Administraciones Públicas de nuestro país clientes importantes para tu compañía? ¿Por qué?

La estrategia de internacionalización de Indra parte de una fuerte inversión en innovación para el desarrollo, una oferta diferencial y de valor añadido, para posteriormente madurarla de la mano de clientes exigentes de primer nivel y, por último, afrontar el proceso de internacionalización en las mejores condiciones posibles, con una oferta plenamente competitiva que nos facilita entrar en cualquier región.

En el caso particular de nuestro mercado de Administraciones Públicas, tan-

de Sanidad, la experiencia de Indra con la Junta de Andalucía en la digitalización e integración de las operaciones de su sistema de centros de salud ha permitido el desarrollo de competencias de primer nivel en el ámbito de la sanidad electrónica que está siendo exportada a países como Brasil, Túnez o Bahrein.

¿Podrías hacernos una breve descripción de los tres proyectos más importantes desarrollados recientemente para las administraciones local, autonómica y estatal?

Resulta difícil destacar sólo tres proyectos del más de un millar que realiza Indra anualmente en ámbitos tan distintos como pueden ser la Administración Electrónica, la Justicia, el

dos, portales y buscador para el Ayuntamiento de Madrid. El proyecto ha comprendido la realización de una nueva arquitectura de información y diseño para todas las secciones; el diseño y desarrollo de sistemas de migración automática de contenidos; y la gestión del cambio para la implantación del nuevo modelo de gestión de contenidos descentralizada. Este portal es hoy por hoy una aplicación crítica para el Ayuntamiento de Madrid; más allá del imperativo legal de la Ley 11/2007, la realidad es que la calidad de la experiencia de interacción con el portal es, para muchos ciudadanos, la componente principal de la medida subjetiva de la calidad del servicio de la propia Administración.



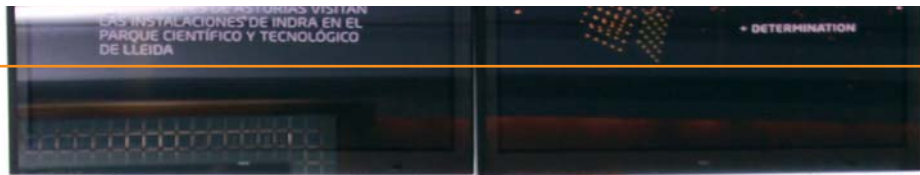
to la administración central, como las administraciones autonómicas y locales españolas han jugado un papel fundamental como clientes exigentes que han contribuido al desarrollo de nuestras capacidades tecnológicas, referentes a nivel mundial.

Son muchas las muestras de esta relación entre las Administraciones públicas e Indra, por ejemplo en el área

Catastro, los Tributos, la Sanidad o los Procesos Electorales. En cualquier caso, podríamos destacar los siguientes, por el contenido innovador y el potencial de crecimiento de las soluciones ofrecidas:

Portal Web del Ayuntamiento de Madrid (www.munimadrid.es): Indra ha realizado la instalación y configuración de plataformas de gestión de conteni-

El Kiosko de autoservicio para el Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC), es un proyecto realizado para que los demandantes de empleo puedan realizar gestiones como renovar la demanda, inscribirse a una oferta o curso de formación, actualizar datos o tramitar la documentación necesaria para acceder a las distintas prestaciones, sin necesidad de esperar a que les atienda un técnico. Este sistema pionero



La salida de la crisis se debe basar en una política industrial de inversión y apoyo a las nuevas tecnologías y la innovación

ro en España comporta un importante ahorro de tiempo y aumenta la eficiencia del servicio. Algunos datos del proyecto: 173 puntos de autoservicio en 79 oficinas de las 4 provincias. En un escenario económico como el previsible a corto plazo, aumentar el acceso a este tipo de servicios (desligándolo de horarios y colas) redundaría en especiales ventajas para un colectivo que con frecuencia siente la impotencia de la imposibilidad material de acceder al servicio.

Indra ha implantado, asimismo, la plataforma integral de Administración Electrónica para la Junta de Extremadura, con la cual se gestionan de forma telemática de extremo a extremo más de 120 trámites en su implantación inicial y permitirá la gestión de toda la documentación asociada a los trámites que realizarán los ciudadanos con la administración autonómica. El proyecto contempla la simplificación y racionalización

administrativa de los más de 1.000 procedimientos del catálogo de la Junta. Extremadura es una Comunidad Autónoma donde los objetivos de vertebración territorial y capacitación digital, además de los obvios de eficiencia y accesibilidad, son absolutamente estratégicos.

Por último, el diseño y desarrollo del Modelo de gestión y sistemas para la Modernización de la Administración de Justicia de Filipinas es un programa orientado a la reforma y automatización de la justicia. La puesta en marcha del plan estratégico agilizará notablemente la entrada, gestión y acceso a los datos de los expedientes, incrementará la seguridad y el control de la información, reducirá el período de resolución de causas y facilitará la definición de indicadores de calidad del trabajo. Aquí nos encontramos con dos objetivos paradigmáticos para cualquier gran multinacional española o europea: abrir merca-

do en los países asiáticos y exportar experiencias de éxito de un mercado maduro como el español a los mercados emergentes.

¿En qué medida pueden afectar a Indra las reducciones de inversión previstas por el Gobierno Español? ¿Y qué crees que pasará con las Administraciones Local y Autonómica?

Más allá del efecto que puedan tener las políticas de reducción de la inversión del Gobierno que, en definitiva, tienen un carácter coyuntural, consideramos que es mucho más importante reflexionar sobre el papel de la Administración en la transformación del modelo de crecimiento que la economía española necesita para tener una salida sostenible de la crisis. Esta necesidad, el cambio de modelo productivo, es algo sobre lo que todos estamos de acuerdo y cuyo impacto potencial sobre la economía es muchísimo mayor que cualquier medida coyuntural.

En este sentido, consideramos que en España resulta especialmente importante que se tomen medidas estructurales de fomento de la competitividad de las empresas. La salida de la crisis se debe basar en una política industrial de inversión y apoyo a las nuevas tecnologías y la innovación.

Pero somos optimistas en cuanto a que pocas veces ha habido en España un consenso tan amplio sobre la necesidad de impulsar la innovación, no sólo en la Administración sino, de forma más importante, en empresas y universidades. Los diferentes agentes económicos y sociales han tomado conciencia de la necesidad urgente de incrementar el esfuerzo en este ámbito; y tanto las Administraciones Públicas como Universidades y empresas han comenzado a dar ya algunos pasos en esta dirección.

Decía Confucio que “gobernar es rectificar”, ¿en qué debería rectificar el Gobierno español en cuanto a la reducción prevista en las inversiones públicas?

Consideramos que todavía es prematuro juzgar el grado de acierto de las políticas de la Administración en materia de inversión pero, en cualquier caso, insisti-



mos en destacar que el papel de la Administración en el marco de la crisis debe ser, sobre todo, favorecer el cambio de modelo productivo a largo plazo de España.

Es una opinión generalizada que las TIC permiten reducir costes. ¿En qué medida podría Indra ayudar a las distintas Administraciones a cumplir sus planes de reducción presupuestaria prevista para 2011?

Más que como un instrumento para la reducción de costes, consideramos que es más correcto hablar de las TIC como medio para aumentar la competitividad de las empresas, ya sea a través de incrementos de la productividad (y por lo tanto menos costes unitarios) o a través de incidir en la diferenciación y aportar valor añadido.

En cualquier caso, efectivamente, las TIC tienen un elevado potencial para ayudar tanto a administraciones como empresas a aumentar su eficiencia y reducir sus costes mediante, por ejemplo:

- Virtualización y *cloud computing*.
- BPO y Outsourcing.
- *Offshoring* y entrega global.
- Modelos no lineales de facturación.
- Automatización y reingeniería de procesos.

En Indra contamos con una referencia muy destacada en el ámbito de *Cloud Computing* para el mercado de Administraciones Públicas. Se trata de nuestra participación en el proyecto de contenidos educativos digitales "AGREGA", que está contribuyendo a construir un nuevo modelo educativo que apuesta por los contenidos digitales como elemento sobre los que desplegar procesos de enseñanza-aprendizaje afines a su alumnado, los nativos digitales y que cree entornos de colaboración para la comunidad docente. Favoreciendo siempre las economías de escala y estableciendo estándares que aseguren el nivel de calidad igual para todo el alumnado. También que permita al docente el aprovechamiento de las buenas prácticas.

La web de AGREGA cuenta con 2 millones de visitas, beneficia a más de

Los objetivos del sistema sanitario deben ir orientados a resolver el reto de proporcionar una mayor calidad de vida



7 millones de alumnos y mantiene a 500.000 centros públicos en red. Además, contiene más de 3 millones de líneas de código y es fruto del esfuerzo de desarrollo de 80.000 horas.

¿Crees que será posible seguir con la implantación prevista de la Administración Electrónica? ¿En qué condiciones?

Creemos que el ejemplo anterior (AGREGA) ilustra perfectamente las posibilidades que ofrece la administración electrónica en términos de reducción de costes y beneficios para los ciudadanos. Por este motivo, incluso en un entorno de restricciones presupuestarias, consideramos que se va a seguir con la implantación de la Administración Electrónica a todos los niveles. Además, no debemos olvidar que existen otra serie de estímulos e impulsos a la Administración Electrónica, como la propia Ley de Administración Electrónica 11/2007, por la que la Administración se compromete a implantar soluciones y servicios que ofrezcan un mejor servicio al ciudadano.

¿Y qué puedes comentarnos respecto a proyectos de eSANIDAD como la historia clínica electrónica?

Los objetivos del sistema sanitario deben ir orientados a resolver el reto de proporcionar una mayor calidad de vida para los usuarios, mientras se aumenta la eficiencia, eficacia y sostenibilidad del conjunto. En este sentido, las TI pueden jugar un papel crucial en las siguientes áreas:

- Eficiencia operativa. En este ámbito se incluyen iniciativas tendentes a la adopción de las mejores prácticas para la racionalización del consumo general de recursos como nuevos modelos de consulta y colaboración entre los profesionales asistenciales u hospitales inteligentes, esto es, un hospital sin papeles, con la historia clínica electrónica como soporte para el acceso ubicuo a la información, etc.

- Accesibilidad de ciudadanos y pacientes. Se refiere a procedimientos como la cita o la solicitud de la tarjeta sanitaria; o el aumento de acceso a la información de prevención por distintos canales (Internet, TDT, 3G y otros). ➤

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

zona + encuentro con . . .

