



## ALTIA implantará la Tarjeta Ciudadana para el Ayuntamiento de Lugo

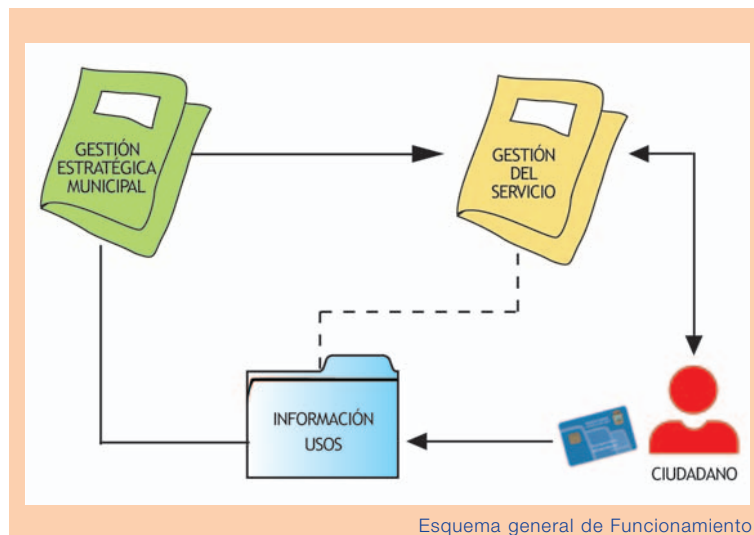
**Esta iniciativa permitirá a los ciudadanos de Lugo acceder a todos los servicios municipales mediante un único soporte**

El Ayuntamiento de Lugo, inmerso en un importante proyecto de modernización, ha confiado en ALTIA, con la colaboración de la empresa NOVA Consultores, para la implantación y desarrollo de la Tarjeta Ciudadana. El proyecto, que también contará con la participación de Caixa Galicia, permitirá a los lucenses acceder a todos los servicios municipales del Ayuntamiento a través de un único soporte.

Se trata de una tarjeta chip inteligente cuya utilización para las identificaciones se puede realizar sin necesidad de extraerla de la cartera, ya que funcionará acercándola al lector a una distancia inferior a 10 centímetros. La colaboración de Caixa Galicia como entidad financiera permitirá la utilización de su red de cajeros para realizar la recarga de la tarjeta.

Esta iniciativa forma parte de un proyecto general del Ayuntamiento denominado "Lugo Singular", cuyo propósito es modernizar e involucrar a la institución en la sociedad de la información y el conocimiento. El objetivo es desarrollar e implantar un sistema adecuado para la optimización de la calidad de gestión, la prestación de servicios, la participación ciudadana y el desarrollo de la ciudad.

La Tarjeta Ciudadana permitirá la unificación de todos los soportes de identificación de usuarios así como la integración de "identidades" de los ciudadanos en los distintos servicios municipales. Esto permitirá al Ayuntamiento mostrar una visión integral de los servicios que ofrece a sus vecinos, esto es, deportes,



Esquema general de Funcionamiento

ORA, bibliotecas, autobuses, etc. Una ventaja importante para el Consistorio es que se crea un extraordinario sistema de información y registros que facilitará la toma de decisiones a los responsables de la gestión de estos servicios públicos.

El proyecto abarca, por un lado, el propio sistema de gestión de la tarjeta ciudadana y todos los servicios horizontales que ésta presta.

Esto es, gestión de tarjetas, titulares, servicios y unificación de identidades en servicios entre otros. Por otro lado, la integración con cada uno de los servicios verticales municipales: deportes, ORA, bibliotecas, etc. En este sentido, se habilitan los mecanismos necesarios para que se puedan desempeñar las funcionalidades de cada uno de estos servicios, que en su mayoría ya disponen de programas informáticos que controlan su gestión.

Gracias a la utilización de esta tarjeta, el Ayuntamiento obtendrá un valioso registro de usos para su posterior aprovechamiento y toma de decisiones.

La nueva tarjeta servirá como elemento de identificación ante el Ayuntamiento, dispondrá de monedero electrónico para el pago de servicios y proporcionará el registro de sus usos para su posterior aprovechamiento.

## ALTIA desarrolla en la Universidad de Valladolid un proyecto de consultoría de RR.HH.

**Esta iniciativa forma parte de un plan de reforma interna de la Universidad para optimizar su estrategia organizativa**

La Universidad de Valladolid ha confiado en ALTIA para desarrollar un primer proyecto de consultoría en el ámbito de los Recursos Humanos. Esta iniciativa forma parte de un plan general de la Universidad para optimizar su estrategia organizativa. El programa tiene como principal objetivo dotar a la Universidad del equilibrio necesario entre medios humanos y materiales para la correcta gestión

de la organización. Con el fin de localizar las posibles oportunidades de mejora o posibles desequilibrios en sus distintos departamentos, ALTIA realizará un análisis del rendimiento de cada una de las unidades orgánicas de la Universidad. La metodología que utiliza Altia Consultores para este tipo de proyectos va a permitir a la Universidad de Valladolid conocer la situación actual en materia de recursos humanos para las unidades analizadas, y disponer de la información necesaria para la toma de decisiones. Al mismo tiempo la organización podrá beneficiarse de dicha metodología y tener la posibilidad de utilizarla de forma autónoma en el futuro.

## ALTIA apuesta por ITIL

Las personas, los procesos y la tecnología son los pilares base de esta tendencia cuyo objetivo es alinear todo el esfuerzo y capacidades de las TIC en beneficio de la empresa

Su extensa y consolidada experiencia en el entorno de las TIC le ha permitido a ALTIA Consultores observar a lo largo de los años cómo ha ido evolucionando en las empresas el uso de la tecnología; desde el tratamiento de la información en los denominados Centros de Cálculo de la década de los 70 hasta nuestros días, en los que buena parte de las empresas de cierta dimensión disponen de servicios propios de informática y telecomunicaciones.

En este punto, los departamentos TIC deben adaptarse y gestionar los recursos tecnológicos disponibles con el objetivo de dotar a la organización de un servicio ágil y eficaz.

Recientemente ha tomado fuerza en los departamentos TIC de las compañías el concepto de Gestión del Servicio de Tecnologías de la Información-IT Service Management - cuyo objetivo es conseguir que las áreas TIC de las empresas conjuguen

apareciendo organizaciones encargadas de normalizar este concepto de buenas prácticas.

En este sentido, ahora los profesionales del sector de las tecnologías de la información y comunicación pueden acreditar sus conocimientos ITIL a través de las correspondientes certificaciones de acuerdo a su nivel de conocimiento.

Las personas, los procesos y la tecnología son los pilares sobre los que se basa esta tendencia. Con ITIL se abre un nuevo camino en la prestación de servicios TIC.

La Gestión del Servicio de Tecnologías de la Información ofrece una inmejorable oportunidad para que el concepto Service Desk se vea reforzado y sobre todo alineado con los objetivos del negocio.

Los hasta el momento CPD's informáticos tienen ahora la oportunidad de convertirse en verdaderos Centros de Servicio -Service Desk- cuyo principal objetivo sea el servicio a la empresa a través de la catalogación de los servicios, la configuración de procesos consistentes, reutilizables y automatizados, entre otros.

De esta forma, el Service Desk se convierte en un centro que puede mejorar los resultados, controlar los costes y ser mucho más eficiente para las empresa.

ALTIA Consultores se ha unido a este nuevo escenario de recomendación de ITIL para las áreas TIC de las empresas. En este marco, la compañía está desarrollando un proceso de certificación ITIL de todo el personal de la organización, cuya primera fase se está realizando en sus oficinas de Galicia.

Esta firme apuesta permite a los profesionales de ALTIA Consultores proponer a sus clientes habituales la estrategia del cambio hacia la implantación ITIL dentro de un marco de gestión de infraestructuras orientada al negocio. De esta forma, ALTIA podrá abordar espacios de mercado que hasta ahora estaban muy reservados, mientras que sus clientes optimizarán sus servicios TIC influyendo de manera directa sobre la cuenta de resultados.

**ALTIA está inmersa en un proyecto de certificación ITIL de todo su personal. El objetivo es, además, alcanzar la certificación ISO 20.000**

Desde hace varios años, la tendencia por parte de las empresas de gestionar ellas mismas sus servicios de informática y telecomunicaciones no ha resultado nada sencilla. La mayoría del personal de las compañías que gestionan el control, seguridad y disponibilidad de su información, acaban por perder la principal orientación de la empresa: su negocio.

Éste es el motivo por el que en las compañías debe existir un alineamiento riguroso de todos los departamentos centrado en la principal actividad de la organización.

todo su esfuerzo y capacidades exclusivamente en beneficio de la empresa. En este contexto aparece ITIL (Information Technologies Infrastructure Library), que es el conjunto de buenas prácticas recogidas por la OGC del Reino Unido (Office of Government Commerce) y cuyo objetivo es impulsar la mejora de la productividad en los servicios TIC de las compañías para contribuir así al beneficio empresarial.

Con este propósito de garantizar el correcto uso y evolución de estas tecnologías, en la actualidad están



Pin de certificación de la ITIL Foundation

## ALTIA colabora con el Real Club CELTA DE VIGO en la mejora de sus servicios ON-LINE



Página de renovación on-line de abonados

Entre las novedades está la renovación on-line de los abonados de temporada o un servicio de taquilla por internet para la adquisición de entradas.

El Real Club Celta de Vigo ha seleccionado a ALTIA Consultores para la actualización del diseño y tecnología de sus servicios on-line. El proyecto comprenderá el análisis, diseño y puesta en marcha de nuevos servicios a través de Internet, así como la actualización y mejora de los

ya existentes, incrementando de esta forma las prestaciones que el club ofrece a sus aficionados y socios. En una primera fase, se ha puesto en marcha el proceso de renovación on-line de los abonados de temporada, permitiendo así el pago mediante tarjeta de crédito o domiciliación bancaria.

Este primer servicio ha resultado un gran éxito pues a través de esta plataforma se han realizado ya gran cantidad de renovaciones de abonados.

Próximamente se implantarán nuevos servicios como el alta de abonados y taquilla on-line del club, además de realizarse cambios en la operativa y diseño de los servicios que se ofrecen en la actualidad.

Todos estos desarrollos se realizan integrando diversas tecnologías que garantizan la seguridad de todos los procesos. Además se facilita notablemente la disponibilidad de la información y la integración de ésta con los sistemas de gestión del Club.

## Solución Integral de Gestión de Archivos de ALTIA

Esta solución se ha desarrollado en dos versiones, una comercial para empresas privadas y otra dirigida a las administraciones públicas

El valor de un archivo se encuentra tanto en la información de los documentos que custodia como en el servicio que ofrece a los usuarios gestionando esos documentos. Debido a la gran cantidad de datos que se manejan en la actualidad, cada vez es más necesario disponer de servicios seguros y eficaces de gestión de documentos que permitan el acceso rápido y preciso a la información solicitada.

Consciente de esta realidad, Altia Consultores ha desarrollado Solución Integral de Gestión de Archivos, una solución para la gestión integral de archivos tanto para empresas privadas como para las administraciones públicas.

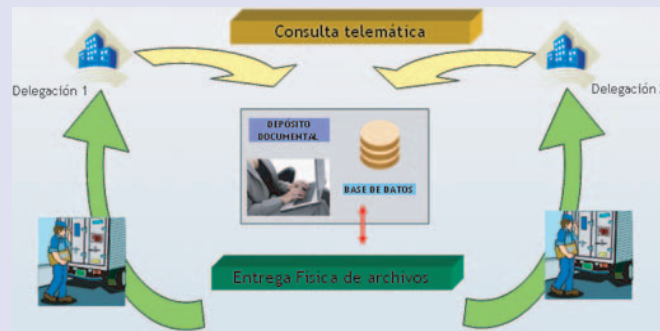
La primera modalidad tiene un cariz comercial y está orientada a las empresas que se dedican a la custodia archivística. La versión dirigida a las administraciones públicas permite la adaptación a las normas de las instituciones en cuanto al manejo y custodia de los archivos se refiere. Ambas modalidades se caracterizan por su sencillo manejo, dinamizando así el tratamiento de la documentación archivística.

### Gestión de Archivos

Solución Integral de Gestión de Archivos permite que la introducción y búsqueda de datos en el sistema se convierta en una tarea fácil, ya que

de forma automática se identifica la información coherente, apropiada y explícita dentro del archivo almacenado. Además, con una sencilla búsqueda se puede conocer en todo momento el estado en que

información quedan registradas en la base de datos. Otra de las ventajas que ofrece esta solución es la posibilidad de acudir al documento de trazabilidad para obtener el origen, la historia, ubicación y



Esquema proceso Gestión Integral de Archivos

Conforme avanza la organización, el sistema permite actualizar el aplicativo evitando que quede obsoleto, como sucede en la mayoría de las aplicaciones de gestión.

se encuentra un archivo así como su localización exacta en el depósito. Las consultas y préstamos son posibles a través de múltiples formas, permitiendo al solicitante obtener al instante la información de forma electrónica o recibiendo físicamente el archivo buscado.

En este sentido, todas las modificaciones que se producen en los archivos o en cualquier

trayectoria de cada uno de los ítems seleccionados por la organización para realizar el seguimiento.

Asimismo, esta nueva solución de ALTIA permite personalizar los permisos de uso según el nivel de responsabilidad que tengan los usuarios. Independientemente del grupo de trabajo al que pertenezcan, los permisos se personalizan por funciones y acceso a los datos.

### Parametrización y estadísticas

La información y las estadísticas aportan un valor añadido a la organización ayudando a evaluar la gestión de una empresa.

Si bien Solución Integral de Gestión de Archivos permite abarcar prácticamente todos los parámetros que influyen en el funcionamiento de una empresa, esta solución aporta estadísticas precisas debido a que sólo se generan los datos solicitados para no saturar de información al usuario.

Además, conforme avanza la organización, este sistema permite actualizar el aplicativo evitando que quede obsoleto como sucede en la mayoría de las aplicaciones de gestión.

### Especificidades técnicas

La aplicación está basada en tecnología web, hecho que facilita el acceso desde puestos remotos.

Se puede adaptar a las necesidades de cualquier organización, ya que se ha desarrollado bajo la tecnología ASP .Net 2.0 y es independiente del repositorio de datos que se quiera utilizar.

En cuanto a la presentación de los datos, emplea la tecnología AJAX que dinamiza y facilita la ejecución de procesos en background.

## ALTIA sistematiza los procedimientos administrativos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

**En una primera fase serán normalizados los procesos administrativos del Área de Salud relacionados con la ayuda a los drogodependientes.**

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, inmerso en un proyecto de colaboración con ALTIA Consultores

para la sistematización de sus procedimientos administrativos, ha decidido continuar con el proceso de normalización esta vez en el Área de Salud. En concreto en los procedimientos administrativos relacionados con la ayuda a los drogodependientes. Junto a la sistematización de los procedi-

mientos administrativos, el programa comprende además su implantación en el Sistema de Gestión de Expedientes (SGE). De hecho, el Área de Salud podrá normalizar y tramitar en el SGE cerca de 20 procedimientos administrativos relacionados con la ayuda a los drogodependientes, encuadrados en

las áreas de Urbanismo, Contratación y Salud. Transcurridos casi dos años desde la puesta en marcha del proyecto, más de cien usuarios municipales han tramitado ya cerca de 2.500 expedientes mediante la plataforma desarrollada por ALTIA, totalmente integrada con el Registro de Documentos.



## Enrique Dans: “Programadores: cuando falla la base”



Enrique Dans

*Enrique Dans es Profesor de Sistemas y Tecnologías de Información en el Instituto de Empresa, Madrid. Es Doctor (Ph.D.) en Management, especialidad en Sistemas de Información por Anderson School, Universidad de California (UCLA), CPCL por Harvard Business School y MBA por el Instituto de Empresa. Sus intereses de investigación se centran de un modo amplio en Internet y en los nuevos procesos de negocio que la Red posibilita.*

[www.enriquedans.com](http://www.enriquedans.com)

mucho más conmensurados con su aparente escasez, así como al desarrollo de profesionales dispuestos a cubrir dichos puestos. ¿Qué hace que este tipo de circunstancias no estén, aparentemente, ocurriendo? Una de las teorías al respecto, con la que simpatizo más, es la de la existencia de una disonancia cognitiva en torno a la definición de programador: mientras en nuestro entorno, la palabra “programador”

desarrollo completo y que adquieren una importancia fundamental en todo proyecto que se precie, desempeñando puestos tan estratégicos como el que puede tener un directivo de Marketing, Operaciones o Servicio al cliente.

Ese, y no otro, es el perfil que demandan infructuosamente muchas empresas españolas, mientras los profesores en las Escuelas Técnicas,

### La empresas necesitan una noción más moderna del término programador.

define un trabajo de baja cualificación, casi mecánico, asociado al traslado de las especificaciones de un analista en líneas de código ejecutables por un ordenador, lo que las empresas necesitan no es eso, sino una noción más moderna del término: la de un profesional mucho más autosuficiente, con conocimientos de ingeniería del software, teoría de la computación, matemática, algorítmica e incluso nociones de estrategia de negocio, que desempeña una actividad de elevada cualificación y responsabilidad.

insistiendo en el error y manifestando una clara incapacidad para formar a ese tipo de profesionales, se afanan en convencer a sus alumnos para que huyan de la programación como de la peste.

El resultado es la persistencia de un cliché injusto de desprestigio de una profesión básica para el desarrollo de la sociedad de la información, para la transición de las empresas hacia ser capaces de explotar el poder de la red. Simplemente, falla la base. Cuando la empresa española intenta emprender un proyecto que implique construir este tipo de herramientas, no sabe por donde empezar, escucha campanas, cree que necesita programadores a la vieja usanza, y pretende pagar dos duros a quienes son, en realidad, profesionales capaces de destilar ideas en código y convertir el proyecto en realidad. Y ante semejante estímulo, los profesionales simplemente rehuyen la confrontación y buscan otras metas. Y es que pasar de obrero a arquitecto no sólo requiere un nivel superior de cualificación. Supone, además, que existan incentivos para ello.

Dicha disonancia se refleja en las extremas comparaciones existentes entre “programadores”, por ejemplo, en el mercado de trabajo español frente a, por ejemplo, Silicon Valley: mientras en España los programadores suelen trabajar en grandes equipos con escasa responsabilidad y una situación próxima al destajo, en la costa Oeste norteamericana tenemos equipos muy pequeños, a veces de dos o tres personas, pero capaces de afrontar un proyecto completo desde su principio a su final, y de tomar decisiones críticas sobre el mismo. Personas que se responsabilizan del

automática con legiones de personas que afirman que lejos de ser ese el problema, se trata de una deficiencia estructural del mercado, en el que unas empresas excesivamente cicateras no consiguen programadores porque no están dispuestos a pagar salarios dignos por ese trabajo.

Obviamente, el argumento de la cicatería no se sostiene de ninguna manera: en un mercado como el del empleo, el permanente ajuste entre oferta y demanda habría llevado a los programadores a entornos salariales

Se trata de algo que escucho de manera consistente a emprendedores, tanto españoles como extranjeros afincados en España: en este país no hay forma humana de conseguir programadores. En ese sentido, he vivido procesos de selección, definiciones de puestos, búsquedas interminables, entrevistas... mi experiencia es práctica y, en ocasiones, en primera persona. Puedo decir sin temor a sonar pretencioso que no hablo en absoluto de oídas. Sin embargo, sostener una posición como ésta se encuentra de manera casi

## staff

**Director General** Constantino Fernández  
**Diseño y Redacción** C&I Comunicación y RRPP

**VALLADOLID /**  
Contacto: Julio Abril  
email: julio.abril@altia.es  
Edificio Centro. Parque Tecnológico  
CP 47151 Boecillo Tel.: 983 549 805

**A CORUÑA /**  
Contacto: Antolin Pardo  
email: antolin.pardo@altia.es  
Av. del Pasaje, 32. CP 15006.  
Tel.: 981 138 847

**VITORIA - GASTEIZ /**  
Contacto: Jesús María Deza  
email: jesus.deza@altia.es  
Edificio E-6. Parque Tecnológico  
CP. 01510 Vitoria. Tel.: 945 121 939

**VIGO /**  
Contacto: Adolfo Román  
email: adolfo.roman@altia.es  
c/ Colón, 28 3ª Planta.  
36201 Vigo (Pontevedra)  
Tel.: 986 446 191

**BILBAO /**  
Contacto: Jesús María Deza  
email: jesus.deza@altia.es  
c/ Larrauri, 1-A. CP 48160 Derio  
Tel.: 944 541 358

**SANTIAGO DE COMPOSTELA /**  
Contacto: Manuel Ruiz de Cortázar  
email: manuel.ruiz@altia.es  
c/ Monte dos Postes, 47. CP 15703.  
Tel.: 981 569 773

**MADRID /**  
Contacto: Fidel Carrasco  
email: fidel.carrasco@altia.es  
c/ Juan Ramón Jiménez, 12.  
CP 28036 Madrid. Tel.: 913 592 169