

Conocí al actual, y flamante –nombrado en julio 2010-, **Director General y CEO de SIEMENS IT Solutions and Services, S.L.**, hace ya varios años, cuando era por aquel entonces el máximo responsable de la *División*, cargo que ocupaba desde octubre de 2005 y que compatibilizaba desde mayo de 2007 con la Dirección General de SIEMENS en la Comunidad de Madrid.

Correcto y educado, siempre elegante y bronceado, impecable en el vestir,... **Enrique Torres Verdasco** es un alto directivo de la Compañía al que jamás he oído decir “una palabra más alta que otra”. Siempre con la sonrisa en la cara y una palabra amable en la boca, se aparta del “estereotipo alemán”... mimetizándose más bien con la imagen y prototipo

del Consejero Delegado de la multinacional en España, *Fernando Belil*, a quien tuve el honor de entrevistar también en el número de marzo 2007 (*long time, ago!*).

Enrique Torres es Ingeniero Técnico Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid, habiendo completado su formación con diversos seminarios y estudios de postgrado (MBA en la Universidad de Alcalá y Senior Management Program en el Instituto de Empresa).

Comenzó su trayectoria profesional en la firma Epelsa, S.L., compañía dedicada a la fabricación de equipos de pesaje electrónicos y en la que

fue responsable del área de postventa.

Posteriormente se incorporó en el año 1988 a Siemens, S.A. donde asumió la responsabilidad del área de Inmuebles. En 1998 pasó a la División de RRHH, como Director de Recursos de Personal. Del 2002 al 2005 fue Director Corporativo de Calidad Total y Sostenibilidad, de Siemens.

Volviendo a la persona humana: me atrevería a decir que “no”, pero lo cierto es que parecería como si en SIEMENS seleccionaran a su personal en el Departamento de RR.HH. por su *calidad humana* antes que por su competencia técnica –aunque luego resultan ser, además, “sobradamente preparados”-. Son varios –lo cierto es que, ya ¡bastantes!-

los profesionales y directivos de la actual “S.L.” – antes, “División”-, con los que DINTEL mantiene relaciones profesionales habituales: todos ellos resultan ser unos muy “agradables clones” de educadas y competentes personas...

Luego *Enrique*, no te resultará difícil cumplir, incluso en épocas de crisis, lo seguro que *duros objetivos* que te habrás impuesto en **Siemens IT Solutions & Services**: ¡suerte y éxitos!... equipo no te falta.

SIEMENS

Enrique
Torres

Director General
**Siemens IT Solutions
and Services**



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

Dintel ALTA DIRECCIÓN

fotografía
José Antonio Acedo



Siemens ha llevado a cabo en los últimos tiempos una importante reorganización de su estructura y funcionamiento. ¿En qué medida se trata de reinventar la compañía para sobrevivir en unos tiempos de grandes cambios?

En mi opinión los cambios son importantes y necesarios para poder adaptarnos a un entorno en continuo cambio que no espera a nada ni a nadie.

La compañía analizó hace unos años las megatendencias que marcan globalmente el desarrollo mundial, identificando como más destacadas los cambios demográficos, la urbanización, el cambio climático y la globalización.

Fruto de ello, fue la organización de la que Siemens se dotó para dar respuesta

suministraba entre otros avances tecnológicos del momento, modernos telégrafos.

Una compañía como Siemens no ha dejado de llevar a cabo transformaciones, adaptándonos por un lado a las demandas de nuestros clientes y por otro innovando para formar parte activa de nuestro futuro.

Uno de estas adaptaciones es ya en la década de los 90 el desarrollo del Área de Información y Comunicación, lo que sería la división de Redes Públicas de Telecomunicación de Siemens.

Precisamente y hace tan solo unos días, se celebró el Centenario de Siemens en Cornellà donde acudieron el Presidente de la Generalitat, José Monti-

entre otros, el desarrollo del vehículo eléctrico. Pues bien, lo que hay por detrás, son potentes aplicaciones de gestión de la información y de las comunicaciones, capaces de adecuar oferta y demanda en tiempo real.

Si hablamos de un hospital donde las pruebas diagnósticas o la historia clínica están disponibles para los profesionales en la pantalla de su ordenador estamos hablando de TI. O el que un servicio tradicional como es el de Correos se realice de manera que los carteros utilicen dispositivos móviles integrados que mejoren la eficiencia del servicio, estamos también hablando de TI.

Para dar respuesta a esos mercados tan extraordinariamente dinámicos, Sie-



a esos desafíos, con tres grandes sectores que son energía, industria y salud y un sector horizontal que es el de Tecnología de la Información. Esta ha sido la organización que ha conducido a la creación de **Siemens IT Solutions and Services** como empresa independiente, buscando la flexibilidad y el dinamismo que el mercado TI exige.

¿Cuáles han sido las transformaciones más importantes que ha vivido Siemens en su larga historia de 110 años en España?

En realidad ya llevamos 115 años en España, pero 33 años antes Siemens ya

lla, y el alcalde de Cornellà, Antonio Balmón. Este centenario de la Fábrica es un ejemplo del compromiso de Siemens con el desarrollo industrial de España y Cataluña. Siemens es un ejemplo de adaptación y se ha reinventado varias veces hacia labores de mayor valor añadido tal y como el mercado nos ha demandado.

¿Podrías explicarnos en qué medida estos cambios afectan al área TI?

Cada día más, la tecnología de la información está presente en todas las industrias. Por ejemplo, en las redes inteligentes de energía que harán posible

mens IT Solutions and Services se ha convertido desde el 1 de julio de 2010 en una empresa independiente dentro del Grupo Siemens. El objetivo principal es mantener el conocimiento privilegiado de múltiples industrias y la solvencia y garantía de continuidad que nos da formar parte de Siemens, al tiempo que afianzar nuestro perfil TI, desde la innovación y al mismo tiempo con estructuras más ligeras y procesos más sencillos y eficientes.

Siemens está presente en más de 190 países. ¿Qué ventajas puede aportar la internacionaliza-



Siemens es un ejemplo de adaptación y se ha reinventado varias veces hacia labores de mayor valor añadido

ción de la compañía a los clientes españoles? ¿En qué áreas es esto especialmente importante?

La fuerte presencia internacional tanto de Siemens como de Siemens IT Solutions and Services siempre ha sido una de nuestras principales señas de identidad y este hecho nos aporta un fuerte y probado conocimiento en cada una de las áreas donde trabajamos. Esta amplia cobertura nos permite conocer diversas y muy heterogéneas problemáticas, por lo que cuando diseñamos nuestras soluciones y las implementamos en nuestros clientes estamos seguros de que realmente es la mejor manera de hacerlo.

Pese a que somos conscientes de que cada mercado tiene sus propias peculiaridades, hay tendencias y necesidades que son comunes a todo el mundo. En tan sólo 10 años, el planeta estará poblado con ocho mil millones de personas. Los retos a los que nos enfrentamos (proveer



de los bienes y servicios necesarios, energía limpia, infraestructura inteligente, sistemas seguros de tráfico, sanidad avanzada, movilidad sin fronteras, educación del más alto nivel, administración eficiente, etc.) requieren soluciones que tienen un gran punto en común: **las TI.**

Una compañía como Siemens es capaz de hacer que un producto nuevo, una aplicación innovadora o un servicio de vanguardia, sean inmediatamente puestos a disposición de nuestros clientes en cualquier lugar del mundo.

Si hablamos especialmente del ámbito TI, Siemens IT Solutions and Services, dispone de una red global de operaciones con centros especializados que funcionan como factorías de servicios, ofreciendo servicios innovadores, de alta calidad y a un precio muy competitivo, por aplicación de la estandarización, la

economía de escala y el estado del arte de la tecnología.

Una de las grandes tendencias tecnológicas en los momentos actuales es la movilidad TI. ¿Cuáles son los grandes retos que implica esta tendencia y cómo puede resolverlos Siemens?

Según datos de varios analistas, el 60% de los trabajadores de las grandes empresas españolas son trabajadores móviles. El portátil, la banda ancha móvil, la diversidad de dispositivos móviles y de sistemas operativos, el desarrollo de aplicaciones y de plataformas móviles son actualmente ya una realidad. Este hecho ha causado y causará una auténtica revolución en nuestro comportamiento en lo referente a la movilidad.

Esta revolución puede tener cierto parecido a la que ya sufrimos desde hace décadas con la irrupción de Internet en nuestras vidas, ya que además del acceso

universal a la información que ya permite Internet, con la movilidad se puede acceder desde donde y cuando se quiera. Este hecho mejora no ya solo la productividad del trabajador y la respuesta a los clientes sino también y en cierta manera, permite la reducción de los costes operativos.

Sin embargo, efectivamente hay ciertos retos a los que fundamentalmente la movilidad de aplicaciones se enfrenta; por un lado existe una cierta falta de soporte financiero y por otro un miedo, no del todo infundado, a los problemas de seguridad que ellas puedan acarrear.

Siemens IT Solutions and Services ha demostrado con su experiencia en el principal proyecto de movilidad existente en el mercado español que conoce a la perfección todos los niveles de integración y *customización* que proyectos de este tipo implican.

Todo ello abre las puertas a múltiples funciones que se pueden realizar al margen de la ubicación física, favoreciendo además de la productividad y de la mejora de los procesos, la propia satisfacción del trabajador y una mejor manera de conciliar vida laboral y profesional.

Otra de las grandes tendencias hoy en día es el outsourcing de infraestructuras y de aplicaciones. ¿Es esto realmente posible? ¿Por qué?

En una etapa económica difícil como es la actual, nuestros clientes públicos o privados redoblan sus esfuerzos en la mejora de los costes.

En la medida que los servicios TI no son el core de negocio de las organizaciones, a pesar de ser extremadamente importantes para las operaciones de empresas o administraciones, son un área susceptible de externalizar obteniendo retornos de la inversión en el corto plazo. Ello permite a empresas o Administraciones centrarse en profundidad en las tareas en las que aporta realmente valor añadido tanto a sus clientes como a los ciudadanos.

Por otra parte, muchos de estos servicios como la gestión del puesto de trabajo, o el almacenamiento de información, se están convirtiendo en commodities, de manera que un proveedor externo especializado puede ofrecerlos en condiciones mucho más flexibles y ventajosas que si ellos mismos tuvieran que realizar estas tareas.

¿Cómo puede una gran empresa ponerse en manos de un proveedor externo en un tema tan sensible como su infraestructura tecnológica que en muchos casos supone su mayor ventaja competitiva?

La elección de la compañía de *Outsourcing* es esencial, debiendo garantizar al tiempo la máxima calidad y seguridad del servicio. Hay numerosos procesos de back office que son muy importantes y necesarios, pero que hacerlos con medios propios o con una empresa tecnológica especializada no deviene en ventaja competitiva por sí misma.

Imagine una compañía del sector turístico que opera hoteles en todo el mundo. Tiene una nómina compleja o





unas normas financieras que han de satisfacer las leyes de muchos países. Pues bien, ¿es una ventaja competitiva hacerse la nómina o gestionar por sí mismos sus aplicaciones financieras? En mi opinión, no.

La ventaja competitiva es la que afecta a su forma de manejar el negocio en su relación con los clientes, o en otras palabras, la que les lleva a que sus clientes demanden y utilicen sus servicios hoteleros.

Desde hace muchos años las Administraciones Públicas son grandes clientes de Siemens pero parece que en la actualidad son reacias a poner en manos de proveedores externos su infraestructura TI. ¿Cuáles son las capacidades que puede aportar Siemens en esta área de su actividad?

Las Administraciones necesitan, ahora más que nunca, hacer una gestión global, equilibrada y sostenible, donde la calidad de vida, el crecimiento económico y la protección medioambiental constituyan pilares básicos de la gestión pública del siglo XXI.

Bien es cierto que existen numerosos retos a los que enfrentarse como también

Una externalización meditada y selectiva permitirá a las AAPP centrarse en los retos especialmente complejos propios de la Administración

que es un muy heterogéneo el nivel de implantación de la externalización de las infraestructuras y las aplicaciones TI en las Administraciones Públicas. De ahí que una externalización meditada y selectiva permitirá a éstas, centrarse en los retos especialmente complejos propios de la Administración. De este modo, las AAPP mantendrán la gobernanza de los procesos, pero estos habrán de realizarse de la manera más eficiente y aquí las compañías como Siemens podemos ofrecer soluciones flexibles, seguras y en condiciones muy competitivas.

Al mismo tiempo, se permite a la empresa privada, y tal y como los casos de éxito demuestran, aportar valor favoreciendo la competitividad, incrementando el rendimiento y sobre todo impulsando la eficiencia.

Por lo tanto, en la medida que la crisis está limitando fuertemente los presupuestos de gasto e inversión en las AAPP, en tanto que los ciudadanos demandamos cada vez más servicios y de mayor calidad, las posibilidades del *Outsourcing* o de fórmulas más avanzadas como la colaboración público privada, crecerán fuertemente.

¿Se puede poner en manos de una empresa privada, por ejemplo, la infraestructura TI de la Seguridad Social?

En mi opinión con un socio fiable en un marco temporal amplio y con una estructura de acuerdos de niveles de servicio bien delimitado, la respuesta es claramente sí.

En Siemens IT Solutions and Services tenemos experiencias probadas trabajando con la Seguridad Social de diversos países en este ámbito y es esa es mejor demostración de que sí es posible.

En la mayoría de países las grandes infraestructuras tecnológicas pertenecen a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. ¿Qué servicios podría prestar Siemens en este caso?

Estos Organismos se encuentran, más que muchas otras partes dentro de la Administración, inmersos en una transformación que va desde la ya actual reducción drástica de costes (recortando el mayor número posible de gastos y retrasando grandes proyectos) pasando por una mejora de la eficiencia (financiera, de recursos y servicios y de RRHH) y llegando a una auténtica transformación estratégica.

Siemens IT tiene experiencia en las dos primeras y está completamente preparada para ser el partner global para la consultoría, el diseño, la construcción, la operación y el mantenimiento que esta auténtica transformación TI supondrá.

Contamos desde hace décadas con soluciones específicas para los Cuerpos y Fuerzas a cargo de la Seguridad Nacional, como son los Sistemas de Vigilancia Exterior (SIVE) o los Centros de Atención de Emergencias. Con nuestros clientes en estas áreas, hemos desarrollado amplios conocimientos y probada experiencia, lo que nos sitúa en una posición de liderazgo dentro de los proveedores de este tipo de soluciones, lo cual nos convierte en auténticos aliados a largo plazo de nuestros clientes.

¿Sería posible para Siemens gestionar la infraestructura TI del Cuerpo Nacional de Policía para la expedición del DNI? ¿Con qué garantías?

Una de las mejores maneras para conseguir un control eficiente de las fronteras reguladas es la existencia de una infraestructura TI que soporte todos los procesos

de prevención, protección y respuesta de los Cuerpos de Seguridad del Estado.

Bien es cierto que la tecnología biométrica juega un importante papel en la seguridad de estos documentos a través de sistemas de captura y verificación de imágenes faciales y huellas dactilares donde la seguridad y protección tanto lógica como física juega un papel de especial relevancia.

Siemens IT Solutions and Services no sólo tiene experiencia tanto en la gestión de infraestructuras TI críticas, sino también en proyectos relacionados con el pasaporte biométrico en países como Suiza, Bulgaria y la República Checa o el DNI electrónico en Italia. Somos capaces de cubrir todo el ciclo de vida de la gestión de los documentos electrónicos a través de productos, sistemas y soluciones integrados, desde la solicitud de estos documentos hasta la revocación de los mismos.

Uno de los sectores con más potencial en estos momentos son las energías renovables. ¿Cuáles son las líneas de negocio que está desarrollando Siemens en este campo? ¿Con qué perspectivas?

Desde Siemens participamos activamente en el cambio de paradigma que conducirá a un sistema sostenible energético donde la electricidad se convertirá en la forma de energía para muchas aplicaciones de la vida diaria. Estas redes inteligentes permitirán el uso de altos porcentajes de energía renovables.

Siemens IT Solutions and Services lleva años desarrollando soluciones en el campo energético. Nuestras capacidades en esta área cubren desde la generación de energía pasando por la transmisión y la distribución, así como por la gestión de la medición y los servicios asociados. Todo este conocimiento proviene, además de nuestra actuación constantemente innovadora y de la herencia de sinergias con otras partes del Grupo Siemens, lo cual nos permite llevar a cabo proyectos con un *know-how* y un valor real como nadie más en el mercado en es capaz de hacerlo.

¿Podrías comentarnos, aunque sea brevemente, qué actividades desarrolla Siemens en

Somos capaces de cubrir todo el ciclo de vida de la gestión de los documentos electrónicos a través de productos, sistemas y soluciones integrados

el campo farmacéutico? ¿Cuáles son los grandes retos a los que está haciendo frente?

Uno de los principales retos a los que el sector farmacéutico se enfrenta es el control de la producción de medicamentos falsificados, la cual según cifras de la OMS se sitúa entre un 7 y un 10% de los medicamentos existentes en todo el mundo. Además del importante impacto negativo sobre los ingresos que este hecho supone para las compañías farmacéuticas, hay un factor de mucha más importancia: la seguridad del paciente.

Siendo las Administraciones conscientes del gravísimo peligro que ello supone para sus ciudadanos, en muchos países como EEUU, Francia o Turquía se ha o se está implementando una legisla-



ción que obliga a las compañías farmacéuticas a lo que se denomina la serialización de los medicamentos. De esta manera, se garantiza a través de un identificador individual, aleatorio y único la detección rápida de cualquier irregularidad que pueda producirse con ese medicamento.

Siemens IT Solutions and Services ha implementado proyectos de este tipo desde la valoración y el diseño, pasando por la selección de los procesos productivos implicados y la integración hasta la implementación y la operación en compañías farmacéuticas del más alto nivel, siendo capaz de trabajar en cualquiera de las tecnologías existentes. Sin embargo, aquí un actor clave a tener muy en cuenta a la hora de delimitar responsabi-

lidades es la Administración Pública ya que en función de las leyes que finalmente se aprueben, el sector deberá comportarse y adaptarse de una manera u otra.

Por ello, estamos trabajando con la Federación Europea de la Industria y Asociaciones Farmacéuticas (EFPIA) en un proyecto piloto en Suecia cuyos resultados se han presentado a la Comisión Europea y los cuales servirán de base de una posible Directiva europea futura que bloquee la entrada de fármacos falsificados en las fronteras europeas.

Sin duda nos dejamos fuera de esta entrevista muchos otros temas, pero, ¿hay alguno que por su especial importancia te gustaría comentar?

Para finalizar no me gustaría dejar pasar la oportunidad sin hacer una reflexión sobre el entorno en el que nos encontramos. La complejidad de nuestro mercado en constante cambio requiere soluciones creativas, flexibles, innovadoras y completas. Nuestros clientes demandan soluciones globales y no el soporte puntual en un proyecto: buscan compromiso.

Y eso pasa por el liderazgo tecnológico para aplicar la mejor solución en cada caso, la calidad del servicio al más alto nivel y la garantía de continuidad en el largo plazo.

Empresas y Administraciones exigen de sus proveedores TI, agilidad para gestionar sus propios y necesarios cambios y los cuales les permiten adaptarse a las exigencias de sus clientes. Por ello, esperan de nosotros soluciones imaginativas, fiables y económicas. La posibilidad que abre el *Cloud Computing* y los más sofisticados modelos de virtualización facilitan ese camino. Hoy ya tenemos clientes que tienen determinadas aplicaciones en la Red: sus videos promocionales corporativos se encuentran colgados en la más famosa web pública de vídeos o el almacenamiento de su información se encuentra en nuestros Centros de Cálculo totalmente virtualizados.

La Administración electrónica, la transparencia y velocidad de los procesos, la gestión eficiente del presupuesto público, la gestión de la complejidad de la diversidad social, así como la trazabilidad de las acciones de la Administración y la satisfacción de las expectativas de ciudadanos y empresas, conforman algunos de los múltiples retos tanto internos como externos a los que las Administraciones del futuro se enfrentan y se enfrentarán.

Basándonos en nuestra experiencia en diferentes sectores como pioneros tecnológicos y como empresa global, Siemens IT Solutions and Services es capaz de ofrecer la solución más apropiada para cada una de las problemáticas más concretas de cada uno de nuestros clientes. Conocemos lo que hacemos y la alta satisfacción de nuestros clientes así lo avala. ➤