

JORDI ESCALÉ

CIO de la Generalitat de Catalunya

CEO Centre Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació

El nuevo modelo TIC de la Generalitat de Catalunya

De la compra innovadora y la colaboración público-privada hacia la transformación de la Administración Pública



El Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CTTI) se ha consolidado como gestor único y transversal de las TIC de la Generalitat de Catalunya y de todo su sector público. Es el responsable de la estrategia, gobernanza, contratación centralizada, gestión y suministro de soluciones e infraestructuras TIC con el objetivo de modernizar e innovar en los servicios públicos a los ciudadanos.

El Gobierno de la Generalitat de Catalunya cree firmemente en el sector TIC como un elemento catalizador de la economía y la competitividad, en este sentido se marcó el objetivo de apostar por este sector de gran futuro y potencial: Fruto de esta apuesta, en el año 2011 se diseñó y empieza a construir el actual modelo TIC, con la meta de situar a Catalunya en el mapa TIC europeo en infraestructuras cloud, capacidad productiva, creatividad, competitividad y servicio; siendo todos ellos elementos clave para atraer inversiones, crear puestos de trabajo y vertebrar el territorio con infraestructuras altamente competitivas y equilibradas en coste.

El nuevo modelo TIC de la Generalitat de Catalunya es un proyecto de gran complejidad, por su alcance, dimensión y ventana temporal. En

este sentido, una de las claves más importante del éxito del proyecto ha sido el liderazgo, la coordinación y la implicación del gobierno en este ambicioso proyecto. El nuevo modelo TIC de la Generalitat de Catalunya no es tan solo un cambio de modelo tecnológico, sino toda una transformación muy significativa: organización, procedimientos, cultura y de relación entre los diferentes actores de la propia administración.

El objetivo final de esta profunda transformación es el de ofrecer más y mejores servicios a los ciudadanos a través de una Administración más ágil y con procedimientos y vías más optimizadas, adaptadas a las nuevas necesidades y cambios constantes a través de un uso efectivo de las TIC y de mejores infraestructuras, fruto de la inversión de los principales proveedores de tecnología a conse-

cuencia de la implantación de este nuevo modelo. Las iniciativas tanto internas (optimización de procesos, reestructuración de la organización, entre otras) como externas (cambios en las aplicaciones y en los servicios TIC que se prestan) puestas en marcha bajo el paraguas del nuevo modelo TIC persiguen beneficios tangibles que se pueden englobar en cinco grandes categorías:

- Provocar un impacto en el entorno, es decir, en Catalunya como país y en sus ciudadanos.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los servicios públicos
- Transformar el entorno de trabajo de los empleados públicos, adaptándolo a las necesidades del siglo XXI
- Incrementar la transparencia en la actuación pública
- Mejorar la relación de la Administración catalana con su ciudadanía

Impacto en el entorno

El nuevo modelo TIC de la Generalitat de Catalunya se ha usado para crear un impacto positivo y catalizador a nivel económico, social y ambiental en el país. El diseño del modelo y su contratación han sido innovadores en cuanto a forma y mecanismos, los diálogos competitivos y el modelo de colaboración público-privada han hecho posible la viabilidad de un proyecto crítico con un éxito más que notable.

En el primer caso, los diálogos competitivos han permitido un diseño de la solución personalizada a la situación del momento y objetivos de futuro, las empresas del sector, a lo largo de aproximadamente un año, han evolucionado soluciones conjuntamente con el equipo del CTTI hasta la licitación de la solución. Los contratos derivados de este procedimiento, han posibilitado establecer con los proveedores una relación de colaboración a largo plazo que les permite invertir en infraestructuras, innovación y, en última instancia, en la creación de puestos de trabajo a través de los diferentes planes industriales presentados. En global se estima que, a la finalización de los contratos, estos planes representarían una inversión de 2.808 millones de euros en un sector clave para el crecimiento económico como son las TIC.

Por lo que respeta al establecimiento de políticas y criterios para impactar en el entorno, estas se pueden dividir en aquellas enfocadas al impacto social del proyecto, las enfocadas al impacto ambiental y finalmente las destinadas a promocionar el equilibrio territorial y su competitividad.

Por lo que a impacto social se refiere, estimamos que al finalizar el contrato se habrán creado 8.454 puestos de trabajo directos derivados de los planes industriales asociados a cada proveedor y con iniciativas solidarias

como, por ejemplo, la reutilización de equipos TIC de la propia Generalitat de Catalunya.

Sobre impacto ambiental, destacan aquí las políticas de impresión implementadas que se traducen en un ahorro notable de papel, tinta y energía. Por otro lado, la consolidación de Centros de Procesamiento de Datos (CPD) y la puesta en marcha de las nuevas infraestructuras construidas suponen una emisión de CO₂ inferior, valorada en 150 toneladas menos por mes, gracias a su eficiencia energética fruto del uso de nuevas tecnologías y soluciones constructivas con su correspondiente traducción en ahorro económico.

Finalmente, se han negociado nuevas tarifas de conectividad enfocadas al consumo y no a la distancia, evitando penalizar el uso de internet en las zonas rurales, fomentando el equilibrio territorial, la conectividad de escuelas, hospitales y edificios públicos, así como el acceso a la información y la competitividad de empresas.

Garantizar el servicio

Las TIC son parte no tan solo del día a día de los ciudadanos, sino del funcionamiento de la Generalitat de Catalunya, el servicio a éstos y a la propia administración es crítico y fundamental para el funcionamiento y gestión de todos los procesos.

Fiabilidad y seguridad son los requisitos que se priorizan en todos los proyectos que dirigimos. Garantizar la disponibilidad y el acceso a los sistemas de información es la prioridad del CTTI, en este sentido se han puesto en funcionamiento diversos proyectos que lo garanticen y contemplen incidencias y eviten la obsolescencia tecnológica y los riesgos que ello implica. De ellos destacan la transformación de los CPD's, la construcción y puesta en funcionamiento del Centro de Monitorización

y Control y la auditoría de aplicaciones críticas y de servicios.

El proceso de transformación de los CPDs implicó la consolidación de todos los centros de datos existentes (42 en 2012), en 4 de externos y 2 de propios para la administración de los datos más críticos. Esta reducción y consolidación implica modernizar infraestructuras, minimizar riesgos de fallos al estandarizar las plataformas, y mejorar los sistemas de seguridad y garantía de servicio gracias a los nuevos planes de recuperación.

Para tener una visión más completa y rigurosa de los servicios TIC y permitir la toma de decisiones se ha llevado a cabo, por un lado, una auditoría de servicios básicos donde se ha identificado, departamento a departamento, la situación y el funcionamiento de los principales servicios prestados por el CTTI (sistemas de información, telefonía, internet, etc.) y por otro, una auditoría de aplicaciones críticas donde se documenta el estado de las mismas, así como los procesos a los que dan soporte y su afectación. Ambas auditorías combinadas permiten saber y conocer los puntos clave para determinar acciones y programar planes de contingencia con el fin de garantizar los servicios clave.

Finalmente, se ha puesto en marcha el Centro de Monitorización y Control, configurado como el ente centralizado encargado de monitorizar aquellas aplicaciones críticas de la Generalitat, identificadas en la auditoría, desempeñando un rol clave tanto en la reacción delante de incidentes como en la proactividad para prevenir posibles fallos del servicio antes de que sucedan. De éstas, cerca de 100 aplicaciones están siendo monitorizadas y se está ampliando su número día a día.

Transformar el puesto de trabajo

Una de las claves de una administra-

ción eficiente es la productividad de sus empleados. Por este motivo, se ha planteado una transformación global del entorno de trabajo de los más de 200.000 empleados de la Generalitat de Catalunya.

Las principales novedades de la transformación del puesto de trabajo son por un lado, el diseño de perfiles que tipifican para cada usuario el equipamiento que necesita, el diseño de su escritorio de trabajo (programas ya instalados en el ordenador) y las prestaciones que debe tener a nivel de comunicaciones (seguridad, movilidad, ancho de banda, etc.). Y por el otro la modernización del servicio de impresión, consolidando el número de dispositivos en equipamiento compartido de mayor capacidad e introduciendo la utilización de tarjetas inteligentes y credenciales de usuario.

Los beneficios que se buscan con esta transformación son:

- Potenciación de la colaboración entre empleados públicos. Gracias a la instalación de un nuevo sistema de comunicación unificada, así como un espacio colaborativo que permita a los trabajadores públicos compartir ideas, documentos y experiencias.

- Estandarización de los puestos de trabajo. La categorización en perfiles de los puestos permite que cada empleado tenga un sitio de trabajo a la medida de sus necesidades.

- Mejora de la movilidad. Cuando un trabajador cambia de edificio, el mismo software y maquinaria estarán disponibles, haciendo la adaptación más fácil.

- Incremento de la productividad. El entorno de trabajo de los empleados de la Generalitat se ve mejorado gracias a la modernización del equipo y el software.

Transparencia. Gobierno abierto

Gestión eficaz y optimizada, pero transparente y abierta. Éstas son las

claves de los gobiernos actuales. Las administraciones públicas se deben a los ciudadanos y la transparencia de gestión permite, no tan solo una confianza creciente entre ciudadano y ente público, sino que es una herramienta de mejora constante en lo que a procesos y relación implica.

Para avanzar en esta dirección, la implantación del nuevo modelo TIC ha contemplado una serie de herramientas de gobernanza que transparentan esta gestión del CTTI y simplifican los procesos. En total son 7 herramientas que cubren toda la cadena de generación de valor del CTTI:

- 1.Herramienta de gestión del cambio (PORTIC). Portal web que hace funciones de intranet corporativa y espacio de colaboración.

- 2.Gestión de la información (InfoTIC). Herramienta que hace posible la consolidación, consulta y tratamiento de la información de servicios TIC

3. Gestión de oportunidades (CRM). Herramienta que ofrece una visión 360 grados de la relación entre CTTI y departamentos.

- 4.Gestión de la demanda y de los proyectos (AkisTIC). Herramienta que permite gestionar de manera centralizada los proyectos TIC y el presupuesto asociado.

- 5.Gestión de incidencias (PauTIC). Herramienta que da una visión global de las peticiones e incidencias de los usuarios y facilita su gestión.

- 6.Modelo de costes. Herramienta que permite repercutir el gasto TIC del CTTI entre los diferentes usuarios a los que presta servicio.

- 7.Facturación (Ebill). Herramienta para facilitar la gestión de la facturación a proveedores y clientes

Mejorar la relación con la ciudadanía

El último objetivo hace referencia a la propia razón de ser de la adminis-

tración pública, que no es más que prestar cada vez servicios de más calidad y que respondan a las cambiantes necesidades de nuestra ciudadanía y del resto de la Administración, siendo un agente activo en el cambio y la innovación dentro del sector público y transformando la manera en la que se relaciona y presta servicios a la ciudadanía y a ella misma.

Muchos de los proyectos de cualquier administración pública van encaminados a este objetivo, dentro de la Generalitat de Catalunya podríamos destacar algunos que, por su relevancia o alcance, tienen el potencial de incidir significativamente en la capa de negocio y procesos de los distintos departamentos de la Generalitat de Catalunya.

Como proyectos transversales a toda la Generalitat, destacan la modernización de los servicios de interoperabilidad, haciéndolos más ágiles y eficientes, la implantación de una nueva plataforma de difusión multicanal que permite gestionar de forma unificada la comunicación virtual con el ciudadano a través de distintos canales de difusión (web, multimedia, redes sociales, móviles, open data), el desarrollo de un sistema de información geográfica que permite geo-localizar y visualizar datos de la administración, y la construcción de sistemas de información corporativos para la gestión de documentos, la gestión de subvenciones o la gestión de trámites genéricos entre otros.

Cabe hacer una mención especial al despliegue de banda ancha en el país, que conectará todas las sedes de la Generalitat con alta capacidad, facilitando y agilizando su acceso a internet.

En cuanto a aquellos proyectos relacionados con las necesidades del negocio, éstos son muy variados, pero se podría destacar el proyecto de e-justicia.cat, que permitirá la implantación de un nuevo modelo



de oficina judicial y la relación telemática con el ciudadano en muchos ámbitos de la administración de justicia, la implantación del nuevo sistema para la gestión de la renta mínima de inserción, que se estima permitirá incrementar un 19% los preceptores de la misma o la construcción de una solución de aula, que posibilitará un sitio de trabajo adaptado a las necesidades educativas de nuestros estudiantes, incorporando tecnología como pizarras digitales en las aulas catalanas.

Un proyecto vivo. Un camino que recorrer juntos

Han pasado casi tres años desde que iniciamos este fantástico e incierto viaje. Lo que se nos planteó desde el gobierno de la Generalitat de Catalunya era un reto de grandes dimensiones y mayores repercusiones. Un entorno altamente complejo, con un alto componente político, una situación económica de gran dificultad y una necesidad de cambiar completa-

mente para dinamizar y catalizar el sector, la administración pública catalana y hacer de punto de inflexión del sector industrial, económico y competitivo del país. Los ingredientes de este éxito reconocido internacionalmente son varios, entre ellos destacar la profesionalidad y el trabajo constante, el gran talento del equipo de personas que forman parte del CTTI, la implicación del Gobierno de la Generalitat y de los departamentos que la conforman y, finalmente, por el acierto en cuanto a forma, diseño y ejecución de la solución.

A pesar de todo ello, aún queda camino por recorrer y espacio para la mejora de los servicios que prestamos como administración pública, estamos finalizando los proyectos que se encuentran en curso y planificando otros nuevos para seguir innovando y construyendo servicios y procesos con el objetivo de mejorar. Uno de los campos de mejora es el gobierno de la información para la toma de decisiones, el diseño y construc-

ción de nuevos modelos de relación con empresas y organizaciones y la mejora de los servicios a través de las tecnologías móviles.

El papel del CIO está en evolución; de la inicial responsabilidad de los sistemas de la información ha pasado a tener competencia en las operaciones TIC y la tendencia es ir más allá, en este sentido el CTTI apoya cada día más la gestión de los procesos de los diferentes departamentos del gobierno y se perfila como agente fundamental en el diseño y construcción de los servicios digitales de la administración pública del futuro. *