



Eventos

# La innovación tecnológica aplicada a las AAPP y a la web

Interesantes conclusiones en el último evento organizado por ASTIC

El penúltimo acto del año organizado por **ASTIC** contó con la colaboración de **IBM, Microsoft y Softgal - Softtek**. En él se abordó el tema de "la innovación tecnológica aplicada a las AAP y la web". Fue inaugurado por **Rafael Chamorro**, Presidente de ASTIC quien recordó algunos de los distintos proyectos innovadores que ha puesto en marcha la Administración del Estado como el censo por Internet, el portal de Tourespaña o la declaración de la renta por Internet, entre otros. A su vez, matizó que "a la hora de abordar este tema se ha de distinguir entre innovación interna y externa" y que "en el esfuerzo por la innovación no se ha de reinventar la rueda ni duplicar los esfuerzos, sino que es necesario trabajar de manera coordinada".

Asimismo, reconoció cómo el Plan Conecta, recién presentado por el gobierno, es un buen ejemplo de



Los asistentes mostraron un enorme interés por los temas tratados



## Evento organizado por



proyecto innovador y útil, a la vez que insistió en que *"habría sido bueno el consensuar sus objetivos y haberlo definido antes de sacarlo a la luz"*.

**Montaña Merchán**, vocal de ASTIC, moderó el encuentro y se sumó a la afirmación de Chamorro, a la vez que precisó cómo para ella *"el megaproyecto Certifica del mencionado Plan era su preferido"*. También señaló que *"es necesario una gran vocación de impulso y coordinación entre la administración general y las locales para hacer realidad este Plan"*.

**Guillem Sobrepera**, WebSphere Business Integration IT Specialist de IBM SWG - inició su intervención tomando como punto de partida la definición de empresa *on demand* del Presidente de IBM Sam Palmesan para explicar cómo IBM WebSphere puede ayudar a las distintas administraciones a responder con rapidez a las necesidades y requerimientos, tanto de ciudadanos, como de otras administraciones con las que deban interactuar. Así, para Palmesan *"es una empresa cuyos procesos de negocio están integrados de principio a fin -- a lo largo de la compañía, con colaboradores, proveedores y clientes -- y es capaz de responder, de forma flexible y rápida, a cualquier*

*cambio en la demanda de los clientes, nuevas oportunidades en el mercado o cualquier amenaza"*

En este sentido, Sobrepera hizo hincapié en *"la importancia de transformar aplicaciones procesos y datos creando valor a partir de los sistemas ya instalados mediante herramientas que ayuden a maximizar la eficiencia y calidad de entornos complejos"*. Explicó cómo una herramienta capaz de resolver estas necesidades es *"WebSphere Business Integration Modeler"*, *"ya que proporciona funciones de modelado y colaboración exhaustivas y fáciles de usar para el personal informático y de producción; que facilita la integración sin problemas de funciones de modelado, creación de flujos de trabajo y simulación, y proporciona simulación basada en un repositorio, informes de modificaciones de diseño y medición del rendimiento en tiempo real. Asimismo, permite la supervisión del flujo de trabajo basada en Internet a través de un interfaz de navegador estándar"*.

Para acercar la teoría a la práctica realizó una demostración de cómo es posible integrar y conectar las aplicaciones proporcionando el acceso a información, cuando y donde sea necesario, en el formato correcto, y en un entorno de elevada



**Los asistentes recogen la diversa documentación proporcionada por los patrocinadores**



**Vista general de los ponentes. De izquierda a derecha: Guillem Sobrepera, WebSphere Business Integration IT Specialist de IBM SWG, a continuación Vicente Manzanares, Responsable Técnico Sector Público de Microsoft; Rafael Chamorro, Presidente de ASTIC; Montaña Merchán, Vocal de ASTIC y José Antonio Ortega, Director Gerente de Softgal-Softtek**

seguridad. Así, precisó cómo "junto con los adaptadores de aplicaciones, el "message broker" proporciona una arquitectura radial, que elimina la necesidad de caras programaciones punto a punto para conectar varias aplicaciones y protocolos de transporte".

De la misma forma, comentó las posibilidades de "WebSphere Portal", "que ofrece una estrategia unificada que combina los componentes de software que se necesitan para crear, con seguridad, contenido personalizado y ofrecer una experiencia interactiva de portal a los empleados, proveedores y clientes". Para terminar se vio la capacidad de gestión proporcionada por "WebSphere Business Integration Monitor", que permite el análisis continuado de los datos de ejecución de procesos en tiempo real generados por IBM "WebSphere MQ Workflow", "WebSphere Business Integration Message Broker" y "WebSphere MQ Integration Broker" con el objeto de optimizar los procesos.

#### Portal de ciudadano

La visión de Microsoft de acercar la administración a los ciudadanos y empresarios se materializa en un

portal que integre servicios y contenidos que sean accesibles desde múltiples canales y dispositivos. De esta forma, según explicó **Vicente Manzanares**, Responsable Técnico Sector Público de Microsoft, "se multiplica la accesibilidad a la oferta, se alcanza el concepto de "calidad territorial" que llega ahí a donde el ciudadano radica, se optimizan los recursos, se hace, en definitiva, la vida más fácil".

Para poder hacer una realidad esta visión, el ponente de Microsoft enumeró los elementos tecnológicos y funcionales necesarios:

- \* Una infraestructura tecnológica de acceso multicanal que hace posible la prestación de los servicios de los que se dota a través de los diferentes canales.

- \* Un sistema integrado de información que permite unificar y consolidar de forma no intrusiva diferentes sistemas tales como gestores de expedientes, bases de datos, servicios de diferentes administraciones, etc.

- \* Un conjunto de iniciativas de prestación de servicios

parametrizable para cada administración de acuerdo con la estrategia diseñada

- \* Una plataforma para la construcción de servicios públicos telemáticos basada en "Windows Server System" y que está formada por un marco de trabajo y un conjunto de servicios comunes que pueden ser fácilmente adaptados a las particularidades de cada administración, tales como firma digital, registro de entrada/salida, pasarela de pagos, notificación segura, etc. Estos requerimientos son resueltos por Microsoft con una solución con la que se ha creado el portal del ciudadano "basada en una arquitectura sencilla, replicable y personalizable a la medida de cada administración y ciudadano. Esta arquitectura está formada por unos ladrillos tecnológicos ya desarrollados que permiten llevar los conceptos de productividad y ahorro de costes a su máxima expresión, pudiendo adaptarse la solución desde el municipio más modesto hasta el organismo más complejo".

**Outsourcing Tecnológico: Caso práctico en Administración pública**

La apuesta de Softgal - Softtek de innovación tecnológica para las AAPP fue expuesta por **José Antonio Ortega**, Director Gerente de la firma con un caso práctico de modelo de Outsourcing NearShor implantado en el Instituto Mexicano de la Salud (IMS). Para introducir su propuesta explicó que "en estos últimos tiempos se ha visto cómo los modelos de 'outsourcing' de servicios tecnológicos han ido en incremento, y ello acompañado por nuevos modelos de gestión, que diesen respuesta a las necesidades de incrementar el control y medición de las actividades subcontratadas, con el objetivo de medir el retorno en los presupuestos de gasto dedicados a este tipo de actividad, y por otra parte conseguir los tan ansiados ahorros de costes"

Refiriéndose a las posibilidades que tiene nuestro país como destino de outsourcing, donde la empresa ha apostado creando un Centro de Desarrollo que da servicio a España y Europa precisó cómo "otro de los parámetros que encontramos muy unido al 'outsourcing', es realizarlo en zonas geográficas con menores costes de producción, dando lugar al tan conocido concepto de deslocalización. Pero este concepto no tiene por qué ser negativo, si somos capaces de ver en ello una oportunidad para muchos países, como España, de crear empleo de valor a la vez que se genera un entorno de conocimiento tecnológico muy importante. En torno al concepto de deslocalización, se ha usado el modelo 'offshore', en donde se realizan actividades de 'outsourcing' en zonas con diferencias horarias importantes. Sin embargo, está surgiendo con mucha importancia, el concepto de 'NearShore', a través del cual los países en donde se realizan actividades de 'outsourcing' están las mismas franjas horarias, apareciendo por tanto nuevas ventanas de oportunidades para muchos países, y según los analistas, no cabe duda de que España podría tomar partido de ello si tomase posición en este tipo de servicios".

Para Ortega, "el hecho de que en España pudiesen existir empresas que puedan ofrecer este tipo de servicio, con una fuerte implantación de modelos de procesos certificados (CMM y Six Sigma), sería un revulsivo para que empresas internacionales pudiesen sentirse atraídas para subcontratar funciones de TI. Pero para que esto se dé, tiene que desarrollarse este tipo de mercado, y que todos los agentes posibles se involucren, dado que se trata de favorecer un mercado orientado a la generación de empleo de valor, con la creación de una importante cantera tecnológica, especialización en procesos y la creación de un entorno de innovación, todo lo cual está orientado a evitar futuros procesos de deslocalización"


**Norteamérica precursora del modelo**

El modelo de 'NearShore', tal y como manifestó el Director Gerente de Softgal - Softtek "exige unos modelos de gestión complejos, que permitan garantizar el seguimiento de los niveles de servicios de cara a los clientes". Los precursores de estos modelos han sido los norteamericanos y para ello "las exigencias llevan implícitas que las empresas que suministren este tipo de servicios tengan modelos de procesos basado en CMM3/5. Estos modelos exigen que todos los procesos de trabajo se realicen bajo ciertos criterios de ejecución y a la vez, crean un entorno de métricas para poder medir el nivel de servicio, aportando visibilidad al cliente y proveedor sobre el avance de los servicios tecnológicos. Por otra parte, las exigencias de calidad, están obligando a que los proveedores de 'outsourcing' incorporen modelos de calidad total, con el objetivo de la búsqueda de la mejora continua. Los modelos más usados son EFQM o Six Sigma".

En su presentación, se describió el modelo de Softtek, que lleva más de veinte años dando servicios de

'NearShore' desde México para USA. "Los modelos de gestión están basados en CMM5 y la herramienta Six Sigma para la eliminación de defectos, además de contar con un conjunto de herramientas que automatizan todos los procesos a la vez que suministran las métricas del servicio para el cliente".

El Instituto Mexicano de la Salud (IMS) ha adoptado el modelo de outsourcing de sus procesos de mantenimiento y soporte de aplicaciones, usando el modelo NearShore, "eliminando paulatinamente todos los contratos de cesión de personal. Este proyecto sirvió para que el IMS mejorase de forma significativa todos sus ratios de productividad".

No terminó su exposición sin referirse a la importancia del compromiso de los gobiernos para implantar estos modelos. Insistió en que "desde las Administraciones públicas es un reto poder contratar este tipo de servicios, logrando con ello dos objetivos importantes: incrementar el rendimiento de las subcontrataciones en servicios tecnológicos de una manera considerable ,y por otra, favorecer un sector que puede resultar estratégico para España. 

**Maole Cerezo**  
**Responsable de Comunicación**  
**de ASTIC y Redactora Jefe**  
**de BOLETIC**

