

MESA REDONDA Mejora del Servicio Público en la Administración menguante: Las TIC la única salida

Moderada por Francisco Antón, Subdirector General TIC del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, esta mesa contó con la participación de Lucía Escapa, Subdirectora General de Tecnologías y Servicios de Información del Ministerio de la Presidencia, Miguel Pérez, Presidente de la Asociación de Usuarios de Internet, José Bastida, VP de Internacional Periféricos y Memorias y Javier Fernández, Director Comercial de Administración Pública de F5.





Las TIC como única salida

MEJORA DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA ADMINISTRACIÓN MENGUANTE

POR JAVIER FERNÁNDEZ ÁVILA


¿Qué mejor ejemplo que la e-Administración como defensa de las TIC? Hace relativamente poco tiempo se vivía en la Administración Pública una etapa de profunda transformación y modernización. Muchos de los servicios que hasta entonces requerían el desplazamiento físico del ciudadano a las oficinas, con todo lo que ello supone: realizar largas colas, esperar turno, etc. comenzaban a ofrecerse también en su modalidad on-line (e-Administración). Con las TIC como piedra angular del proceso, se lograba dar respuesta de forma adecuada a las necesidades de un nuevo entorno, facilitando el trabajo del empleado e incrementando la eficiencia y la agilidad en las gestiones de los ciudadanos. Todo ello, con las máximas garantías de seguridad.

Hoy en día vivimos una etapa diferente que nos enfrenta a nuevos retos. Sin embargo, la respuesta pasa, de nuevo, por recurrir a las mejores prácticas y soluciones que nos ofrecen las TIC para conseguir superar

problemáticas que tienen que ver con la reducción de presupuestos, la reorganización ministerial y mantenimiento de los niveles de servicio.

En esta nueva encrucijada nos encontramos con dos opciones: Consolidación de infraestructura y servicios o Servicios Dinámicos / Servicios Cloud Computing. Ambas comparten un punto de partida con características comunes: control y optimización del tráfico de aplicación, escalabilidad y flexibilidad.

F5 Networks, líder mundial en Application Delivery Networking (ADN), es capaz de dar respuesta a las necesidades actuales y futuras de la Administración Pública, gracias a sus soluciones de disponibilidad, escalabilidad y continuidad de negocio, que aseguran servicios siempre disponibles, con independencia del servidor o del Data Center que se utilice y que son, además, capaces de adaptarse al crecimiento bajo demanda, optimizando e incorporando de forma dinámica el acceso a nuevos recursos.

De esta manera, las soluciones de F5 se sitúan como punto estratégico de control en cualquier proyecto de consolidación, permitiendo aunar múltiples funcionalidades en un solo dispositivo -disponibilidad, seguridad y optimización-, aumentando el rendimiento de los recursos disponibles, descargando a los servidores de procesos pesados, tales como autenticación, encriptación de tráfico, compresión, etc. Las soluciones de F5 pueden también convertirse en punto estratégico en cualquier proyecto de servicio en Cloud, aportando flexibilidad y sencillez en la migración del servicio, aumentando el control, la seguridad del tráfico de usuario y dirigiéndole al mejor destino en función de la disponibilidad de la aplicación o de su perfil. 

Javier Fernández Ávila
Responsable Comercial
Sector Público
F5 Networks

Más valor con menos costes

POR JOSÉ BASTIDA

¿Son las TIC la única salida? Parece algo pretencioso otorgársele a las TIC dicho protagonismo, teniendo en cuenta que la gran esperanza depositada en las tecnologías de la información de las organizaciones privadas y públicas en los últimos años, no se ha correspondido con la realidad, y aquellos beneficios deseados y esperados no han acabado produciéndose.

No obstante, veamos lo que está pasando a nuestro alrededor:

- Elevado déficit público (coyuntural y/o estructural): recortes presupuestarios
- Peticiones de medidas correctoras con elevados niveles de exigencia (Bruselas, ciudadano): hacer más con menos.
- Fase de maduración de la tecnología: movilidad + internet.
- Transparencia 360° (todo se sabe): necesidad de tener toda la información.
- Las soluciones de éxito, están basadas en el consenso: trabajo en equipo.
- Los criterios de racionalización y de calidad, predominan sobre los de adquisición y cantidad.

Todos estos aspectos aportan criterios de reflexión sobre el uso y gobierno de las infraestructuras tecno-



lógicas de que disponemos. Gracias a ellas, tenemos un acceso a la información de forma rápida, eficiente, segura, con alta disponibilidad y a cualquier hora del día. Pero no es suficiente. El negocio, o el ciudadano, siguen demandando a las TIC que incrementen su aportación de valor, que presten un servicio de mayor calidad y eficiencia, sin incrementar su coste operativo o su dotación presupuestaria.

Si revisamos las arquitecturas TIC en estos últimos años, vemos que han estado en constante evolución. Desde los tiempos del Mainframe, donde toda la información estaba

centralizada en el CPD, pasamos a la informática distribuida, donde se descentralizó la información, la inteligencia y el procesado de datos, para permitirnos dar el paso hacia el Cloud Computing. Este concepto representa, a priori, una involución hacia un modelo de nuevo centralizado, como el del Mainframe, pero sin ubicación física controlada y con el elemento añadido de la complejidad intrínseca por la introducción progresiva de muchos productos y servicios que se han de gestionar adecuadamente. En la medida y forma como gestionemos y consumamos las TIC, podremos ser capaces de variabilizar »

nuestros costes y entregar los servicios de forma más eficiente.

Éste, y no otro, es realmente el objetivo que persigue el Cloud Computing. Dicho objetivo, se puede lograr de tres formas bien distintas:

1) Renunciando a la propiedad y a la operación de la tecnología, pasando simplemente a consumirla. De esta forma, suprimimos el CapEx y basamos el modelo de consumo puramente en OpEx. Perdemos el control de la seguridad, la disponibilidad y el rendimiento de la tecnología, pero desaparece gran parte de la complejidad de la gestión tecnológica y flexibilizamos los costes a su máxima expresión. De todas formas, es importante darse cuenta de que flexibilizar costes no significa reducir costes, pues la reducción de los mismos va asociado a una reducción de la demanda de servicios. Éste, es el modelo de Cloud Pública

2) Adquiriendo infraestructura propia preparada para el Cloud Computing y consumirla internamente en un modelo pay as you go. De esta forma, seguimos manteniendo un nivel similar de CapEx, pero reducimos significativamente el OpEx. Tenemos las ventajas inherentes de la arquitectura Cloud, como la simplificación de la gestión, la autoprovisión y la automatización, o el control de la evolución tecnológica, sin perder el control de la seguridad, la disponibilidad y el rendimiento. Para la organización propietaria de la infraestructura, se trata de un modelo de Cloud Privada y para sus clientes internos, es una Cloud Pública con las características del punto anterior

3) Adquiriendo una Cloud Privada y poderla conectar con diferentes Clouds Públicas para poder llegar a un estado de eficiencia máxima. Es el modelo denominado Cloud Híbrida

ya y es un estado ideal en el que el aprovechamiento de recursos llega a su punto máximo, pudiendo llegar a hacer insourcing en momentos de poca demanda interna de recursos y outsourcing en momentos de gran demanda interna. A pesar de ser el modelo más flexible, es el menos maduro, pues de forma similar al escenario de Cloud Pública, en este escenario entran en juego protocolos de interconexión entre clouds, conceptos jurídicos que pueden variar en función del país en el que residen las clouds públicas contratadas, seguridad y confidencialidad de los datos, políticas de recuperación de desastres y pérdida de información, SLAs, etc. Y todos estos aspectos tienen que estar acotados y controlados al máximo para evitar sorpresas desagradables.

Adicionalmente a los tres escenarios planteados, para los organismos públicos en particular, existe el riesgo añadido de pérdida o fuga de datos públicos, así como la necesidad de garantizar su disponibilidad, seguridad y custodia. La digitalización de todos los archivos y bases de datos jurídicos, censales, administrativos, militares, médicos, educativos, etc. y el cuidado y optimización del ciclo de vida del dato en estos entornos, es una tarea delicada y de vital trascendencia.

La propuesta de valor de IPM contempla la implantación de soluciones de infraestructura para la Cloud Privada, para poder disfrutar de las ventajas del Cloud Computing en un entorno controlado, tanto desde el punto de vista de la seguridad, como del rendimiento y la disponibilidad. Este paso, es el paso inicial hacia un escenario de Cloud Híbrida, que permita satisfacer aquellos picos de demanda que no puedan resolver-

se a corto plazo y que requerirán de los aspectos de control y de seguridad que hemos comentado, al tratarse de intercambio de información entre dos centros de datos gobernados y operados de forma distinta.

En IPM tenemos un centro de excelencia Solution Center, donde realizamos pruebas de concepto y en el que la tecnología pasa del Power-Point a la realidad de un entorno productivo.

A la vista de que los recortes nos van a acompañar durante bastante tiempo, no nos queda más remedio que aprovechar y utilizar mejor los recursos existentes, impulsando el trabajo en equipo y la coordinación entre los diferentes agentes con competencias TIC (proveedores y clientes). La crisis está cambiando la relación con los proveedores y la forma como se entregan los servicios. La movilidad y los recortes presupuestarios precipitan la búsqueda de soluciones en la nube. Habrá que seguir apostando por la innovación, y dentro de los departamentos de TI habrá que potenciar la figura del business partner como encargado de gestionar la demanda entre el negocio y el departamento de TI. Trabajando en equipo, la crisis se convierte en un marco de oportunidades y de transformación, incluso desde la perspectiva TIC. 🍷

José Bastida
VP de Internacional Periféricos
y Memorias

Cambios en el diseño de la Administración Electrónica

POR MIGUEL PÉREZ SUBÍAS

En estos momentos es necesario ser capaces de hacer más con menos y, a su vez, crear la percepción de una mejora esencial en los servicios que la administración le presta al ciudadano. La clave está en un rediseño de la administración electrónica, en el que ésta deje de ser el centro para poner en su lugar al ciudadano. Es necesario

priorizar en aquellas aplicaciones que son interesantes para el usuario (salud, trabajo, dinero, educación,...) frente a los intereses administrativos que se centran más en recaudar, ahorrar o reorganizarse más efectivamente.

Otro aspecto clave, en mi opinión, es que la e-administración la que debe adaptarse a la realidad tecnológica que tenga en cada momento el ciudadano, sin exigirle nada a cambio y reclamando especial atención hacia el teléfono móvil, ahora el centro es el ordenador. Ordenador que es menos personal, con menor nivel de penetración y que exige en la mayor parte de los casos instalar y configurar algo en un terminal que, por lo general, es compartido y, por tanto, no es personal o bien se focaliza en la cartera »



donde situamos tarjetas electrónicas que no siempre van con uno mismo (basta ver lo que esta sucediendo con el e-DNI en cuanto a su falta de uso electrónico).

No puedo dejar de remarcar que la falta de accesibilidad y de usabilidad son las causantes, en muchos casos, de que las aplicaciones dejen de utilizarse.

Pero me centraré en lo que creo que es lo más importante: ¿cómo simplificar los tramites administrativos sin perder seguridad jurídica? algo a lo que las Administraciones se niegan por razones obvias, ya que si no hay seguridad jurídica, el trámite carece de valor.

La solución está, desde mi punto de vista, en que sea el ciudadano quien decida el uso que hacen las administraciones de sus datos, pero esto conlleva un problema y es que el ciudadano no está integrado en el sistema de información de las administraciones públicas.

Estamos construyendo un ecosistema de interrelación administrativa en el que falta el sujeto central de todas las aplicaciones: el ciudadano. Sin duda, es el ciudadano el legítimo propietario de su información, siendo la administración alguien en quien se delega su gestión y su administración a través de las normas que establecen los gobiernos que elige la ciudadanía.

Sistema actual: las administraciones en el centro

En la actual concepción de la e-administración se están desarrollando redes (Red SARA) de interconexión administrativa, leyes que obligan a prestar los servicios vía telemática y normas que garantizan derechos fundamentales (privacidad, intimidad,..) de obligado cumplimiento entre administraciones.

Para dotar a este sistema de seguridad es necesario que departamentos, administraciones y organizaciones distintas se pongan de acuerdo, pero al tratarse de entes independientes, la seguridad jurídica en la solicitud de un dato del ciudadano entre administraciones requiere que nos de permiso y autorice para todas y cada una de las gestiones.

Sistema futuro: el usuario es el centro del sistema

Antes de la e-administración cada organismo se ocupaba de lo suyo, se lo daba al ciudadano y le pedía a éste lo que necesitaba para hacer sus funciones. Esto, que ha funcionado durante siglos, es la llave del futuro, la solución es hacer las cosas como se venían haciendo, pero poniendo la tecnología al servicio del ciudadano y de las administraciones (no sólo de las administraciones).

Imaginemos que todo ciudadano dispusiese de un espacio virtual, que el estado pusiera a su disposición desde que nace, en el que las diferentes administraciones depositan todo la información que tienen de ese ciudadano (registro de nacimiento, DNI, cartilla de la seguridad social, propiedades registradas, historial clínico, administrativo,...).

Todas las administraciones deben de conectarse con este sistema, que denominaremos e-ciudadano, y es el ciudadano y no las administraciones públicas el que permite el acceso a la información a otras administraciones. Ellas pueden exigir pero el ciudadano, igual que cuando lleva las fotocopias, habilita a la administración que lo solicita a acceder a los registros que necesite en cada momento.

En este modelo no sería necesario que las administraciones estuviesen interconectadas entre ellas y cada una podría funcionar con equipos,

sistemas y procedimientos distintos.

Gana el ciudadano porque tiene toda su información centralizada en un solo punto y gana la administración porque puede desarrollar todo sus procedimientos y organización de forma independiente.

El único requerimiento es que cada administración desarrolle su interfaz con el sistema e-ciudadano y que este sea puesto a disposición de la ciudadanía por sus administrados.

¿Nos hemos equivocado?

Lo que se ha hecho hasta ahora, en materia de administración electrónica, no esta mal pero, en mi modesta opinión, hay un gran error de diseño que esta condicionando y retrasando la implantación de la e-administración que, tarde o temprano, nos veremos obligados a subsanar.

El error es que hemos puesto en el centro a la Administración, dejando al ciudadano en la periferia de la misma y esto tenemos que invertirlo.



Miguel Pérez Subías
Presidente de la Asociación de
Usuarios de Internet

Las TIC como catalizador de una nueva Administración

POR LUCÍA ESCAPA

A la hora de reflexionar sobre la aportación que las tecnologías de la información y las comunicaciones, y los profesionales del cuerpo TIC, podemos hacer a las Administraciones Públicas en las actuales circunstancias mis ideas se organizan en torno a tres ejes principales. El primero se refiere al papel de las TIC como soporte de la actividad de las AAPP. En este aspecto, lo más importante que pueden aportar las TIC es servir de herramienta en la racionalización de esa actividad. Nunca se repetirá suficientes veces, ni con suficiente intensidad, que la tecnología puede hacer un procedimiento más eficiente, pero NO puede hacerlo más racional.

El afán sostenido de muchos gestores públicos por aplicar tecnología a procesos que no están simplificados ni optimizados tiene mucho que ver con la actual situación de las TIC y el discurso actual de “hacer más con menos”, que sólo puede conducir a hacer menos con menos o a hacer peor con menos, salvo que hagamos de otra manera.

Este papel de soporte de las TIC se ve perfectamente reflejado en el »



proyecto del Ministerio de Sanidad, Políticas Sociales e Igualdad para el pago de recetas, desarrollado este verano, que generó un ahorro de 400 millones de € en dos meses, con una inversión más de dos órdenes de magnitud inferior.


Y ahí enlazo con el segundo de los ejes de mi reflexión: las TIC como herramienta de ahorro. Una de las características que hacen disruptivas a las TIC tiene que ver, justamente, con su capacidad de ofrecer nuevas maneras de hacer las cosas. Todos los esfuerzos que, desde los centros de TI, estamos realizando para consolidar infraestructuras y ofrecer servicios TIC compartidos a los usuarios tienen un límite que es el de su perímetro organizativo: no salen de la esfera TIC.

Y para apreciar qué significa esto, basta comparar un par de cifras: El total de presupuesto TIC (gasto + inversión) en 2010 de la AGE supuso el 3,8% del presupuesto total, unos 1.700 millones de €. La suma de capítulo II y capítulo VI de la AGE en 2012 fue de unos 14.406 millones de €. Si las medidas de racionalización de procesos y compartición de recursos pueden generar, aproximadamente, ahorros del 15% gracias a los factores de escala ¿dónde será mayor el beneficio de su aplicación? Parece un cálculo simple, ¿no?

¿Por qué no aplicar el discurso de la racionalización y la compartición a la gestión de los recursos humanos, la gestión económica y las infraestructuras inmuebles? ¿Por qué no hablar de la contratación centralizada o de la colaboración público privada para la provisión de servicios como el suministro eléctrico, el de agua, la limpieza, la video vigilancia, el mantenimiento de los edificios, la elaboración de las nóminas...?

Ahí es donde verdaderamente las TIC tienen capacidad de aportar valor a la organización, y no en políticas como la de dejar de pagar mantenimientos o cerrar los ojos a tarifas horarias de personal externo, que no pueden ofrecer ninguna garantía de calidad, o seguir hablando de Administración 24x7 cuando, a lo mejor, no nos la podemos permitir..

Así llego al último de los ejes: las TIC como palanca de transformación de la Administración. La e-Administración es la única administración. Vivimos en la sociedad de la información, en medio de organizaciones que cada vez más son digitales... y mantenemos una administración sacada directamente del siglo XIX. No es posible digitalizar una administración obsoleta. Bueno, sí. Pero eso NO la hará eficiente, por lo que el servicio a los ciudadanos, que es la razón de ser de la Administración, no mejorará si continuamos por ese camino. Y la crisis económica es una ocasión de oro para salir de él. Aprovechémosla.

Los ciudadanos no necesitan nuevos portales ni nuevas aplicaciones web. Necesitan unos servicios simples, accesibles, comprensibles, rápidos, ubicuos y consistentes... y eso pasa por una Administración centrada en el conocimiento, enfocada en los ciudadanos y las empresas, eficiente e innovadora y transparente y responsable. Es decir, por una Administración reformada -que es bastante más que una función de TI reformada- y que NO podrá hacerse sin las TIC. 

Lucía Escapa
Subdirectora General de
Tecnologías y Servicios de Información del
Ministerio de la Presidencia