

La Administración Electrónica y la continuidad de negocio

La administración electrónica, e-administración, ha facilitado la provisión de servicios desde el Gobierno y los diferentes organismos gubernamentales a los ciudadanos y empresas, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones. Al impulso político de la Ley de Administración Electrónica, Ley 11/2007 de 22 de junio, que garantiza el derecho del ciudadano a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas, se han unido la Agenda Digital Europea y el Plan de Acción en Administración Electrónica 2011-2015 de la Comisión Europea, para hacer definitivamente del ciudadano el centro de atención de todas las actividades.

POR JUAN JOSÉ ARRANZ

Gracias al esfuerzo realizado durante años por las Administraciones Públicas, se ha dado un gran impulso al uso de las TIC en nuestras gestiones ahora telemáticas, y en consecuencia, se ha transformado la forma de relacionarse los ciudadanos y las empresas con la Administración Pública.

Las diferentes empresas privadas del sector TIC compartimos con la Administración Pública la responsabilidad de este desarrollo. Queremos seguir jugando ese importante papel en la modernización de la Administración, colaborando en proyectos que exigen una adaptación dinámica a un entorno con gran limitación presupuestaria. Dando continuidad y profundizando en proyectos puestas en marcha, optimizado como siempre al máximo las inversiones en el desarrollo de infraestructuras, »



El desarrollo de las TIC en la Administración Pública ha aumentado la eficiencia de servicios públicos de calidad, pero también es cierto que ha permitido mantener un número de recursos humanos limitado

y manteniendo la calidad de los servicios puestos a disposición de ciudadanos y empresas.

La utilización de medios electrónicos frente a tramitaciones presenciales es vital hoy más que nunca, por el ahorro económico que supone, y por el mayor grado de satisfacción observado en aquellos que emplean internet en su relación con las administraciones públicas.

Penetración

Según los últimos indicadores publicados por el Observatorio de Administración Electrónica, cerca de un 40% de particulares utilizan internet para tratar con la Administración Pública, un 53% de las empresas usa la firma digital, y a todos ellos les resulta fácil iniciar un procedimiento con la Administración de forma electróni-

ca a través de un registro electrónico común. Ello, gracias al empleo de infraestructuras y servicios que sitúan a España en una posición de liderazgo en el desarrollo de la administración electrónica, y que nos comprometen a mantener el nivel de esfuerzo.

El impulso ha sido tal, que la oferta de servicios electrónicos supera la demanda. Ahora trabajamos en la divulgación de los servicios públicos, para una vez salvado el “gap” entre la oferta y demanda, trabajemos en un nuevo entorno de uso intensivo de la e-administración.

Así, estos servicios resultarán claves para el correcto funcionamiento de nuestra sociedad. La Administración Electrónica se convierte en un motor de la sostenibilidad de la sociedad, por lo que entendemos muy importante establecer, desde ya, una buena gestión de la continuidad de los servicios de TI, lo que conocemos como ITSCM, o gestión de la continuidad del negocio.

Por definición en nuestro papel de responsables de las tecnologías de la información y comunicaciones, debemos facilitar la continuidad del negocio, mantener las funciones vitales de nuestra compañía u organismo, y dar garantías a nuestros usuarios de la recuperación de los servicios TIC en caso de interrupción, en un tiempo acordado. Son evidentes los beneficios de tener previamente implantada una gestión de continuidad de negocio.

El desarrollo de las TIC en la Administración Pública ha aumentado la eficiencia de servicios públicos de calidad, pero también es cierto que ha permitido mantener un número de recursos humanos limitado, frente al significativo aumento de los volúmenes de gestiones administrativas soportados por nuestros sistemas, y

realizadas cada día por un mayor número de ciudadanos y empresas.

Sin duda, en toda organización privada o pública se han diseñado e implantado los programas adecuados para restaurar los servicios ante cualquier eventualidad. Hemos puesto en marcha las mejores prácticas para poder gestionar la continuidad de negocio, consiguiendo reducir los impactos ante una interrupción inesperada que afecte a la organización, y ayudando a detectar las posibles contingencias que puedan parar la actividad de la empresa o de nuestro organismo.

El fallo en el suministro del servicio ofrecido desde las Administraciones Públicas sabemos no solo impacta en el Gobierno y en sus empleados, sino que afecta a los ciudadanos y a las empresas.

Continuidad con menos recursos

En periodos de crisis son previsible nuevos escenarios que deben contar con nuevos planes de continuidad de servicio. En tiempos de dificultades necesitamos, aún más, asegurar que nuestros programas de continuidad de negocio se adaptan a las nuevas condiciones. Los recursos disponibles están más limitados, y son vulnerables a amenazas naturales, o tecnológicas.

Si bien a la sombra del auge económico hemos desarrollado de manera aislada entornos de producción en empresas privadas y públicas, entendemos que en periodos de restricciones presupuestarias los entornos de protección para la continuidad del negocio o servicio que ahora planteamos, son susceptibles de ser comparados. Mediante coordinación entre diferentes administraciones, o entre organismos públicos y empresas pri-

FIGURA 1. Esquema de la aplicación



vadas, podemos asignar tareas de recuperación del servicio a entidades externas a la nuestra. Continuando así con la optimización de recursos que siempre todos hemos buscado, y que nos ha llevado a compartir con éxito recursos técnicos con entidades externas, o bien con otros organismos públicos con capacidad disponible.

La revisión de los requisitos que tenemos establecidos debe ser constante. Los análisis del impacto que produce la pérdida de servicio contemplan conceptos como el de gestión de la reputación. En el sector privado esta gestión se entiende clave para mantener la imagen de marca de la compañía. En el sector público también es clave, si no queremos ver frenado el acceso de nuevos usuarios a nuestro servicio. Así establecemos de antemano todas las tareas que mitiguen el impacto en la opinión pública de la caída del servicio; revisión continua de nuevos posibles riesgos, e identificación de nuevas respuestas y contramedidas a adoptar.

La aparición intensiva de nuevos millones de usuarios con acceso al

servicio desde dispositivos móviles, en cualquier momento, y desde cualquier lugar, nos conduce a reforzarnos. Hemos adaptado nuestros “websites” con nuevas funcionalidades, estamos desarrollando aplicaciones móviles, evidenciando los beneficios y la oportunidad del canal móvil para servir a los ciudadanos y empresas. Nuevos usuarios que exigen una disponibilidad permanente y ágil del servicio. Nuevos usuarios con baja tolerancia a los tiempos de espera “on line”, que saben de sus derechos, y que demandan buena accesibilidad a los servicios de sus Administraciones Públicas.

Y ya no solo es un riesgo de imagen. En áreas como Sanidad o Justicia, es sencillo adivinar los daños cuantificables que provocaría la caída de sus servicios. No disponer a tiempo del historial clínico de un paciente o retrasar la decisión de su tratamiento, daña en lo más íntimo al ciudadano. La pérdida de documentación o el acceso limitado a la misma en un proceso judicial, generaría grandes costes a la Administración Pública,

incluso en forma de demanda e indemnización.

El, sin precedente, crecimiento masivo de datos, el llamado Big Data, la transición de entornos físicos a entornos virtuales, la carga masiva de nuestros centros de proceso de datos en respuesta a nuevos usuarios en movilidad, y el camino a la nube (“cloud computing”), nos ofrecen nuevos acercamientos a la problemática de continuidad de negocio. Son acercamientos alternativos a los modelos tradicionales de “disaster recovery”, modelos donde los costes asociados a la adquisición de las infraestructuras requeridas para asegurar la continuidad de negocio se reparten entre los usuarios de los servicios en la nube. Con ello, es posible prever el gasto operativo así como distribuirlo a lo largo del tiempo de servicio, reduciendo las grandes inversiones iniciales. 📌

Juan José Arranz
Director Zona Centro de
Specialist Computer Centres (SCC)