

Estrategias de las comunicaciones en una Administración Electrónica

POR ESTEBAN CUEVA

El término “Comunicaciones” recogido en el título de esta Mesa redonda tiene fundamentalmente dos acepciones: comunicaciones como medio de transporte en su sentido más amplio (fijas, inalámbricas, móviles, satelitales, etc.) o comunicaciones referidas a los contenidos, en el sentido señalado por las normas que regulan el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (Ley 11/2007, RD 1671/2007, RD 3/2010, etc.). En ambos casos, hay materia y enfoques diversos para el debate.

Comunicaciones como medio de transporte

Las administraciones disponen de las más avanzadas tecnologías para el transporte de voz y datos. Esta tecnología o con más precisión, este tipo de servicio se adquiere a los operadores disponibles en el mercado a través de los procedimientos habituales en la Administración, habitualmente mediante Procedimiento Abierto. A

partir de unos requerimientos técnicos, de mayor a menor exigencia, solicitados por un Departamento u Organismo, en cuanto a su ámbito de implantación, calidad del servicio y seguridad, la Administración contrata un tipo muy definido de servicios soportados por una infraestructura tecnológica que, en su totalidad o en la mayor parte de sus tramos, es compartida por otras organizaciones contratantes.

Este es el esquema básico vigente y no se percibe en el horizonte próximo otro modelo radicalmente distinto en cuanto a la obtención del servicio de comunicaciones. En estos tiempos es impensable y absurdo plantear un modelo que contemple la instalación de las infraestructuras de comunicaciones como una operación propia por su elevadísimo coste económico, imposible mantenimiento y actualización. Sin embargo, si pueden aflorar distintas variaciones sobre el modelo vigente, por ejemplo: una, los operadores ofrecen

determinados servicios y los responsables de la organización contratan los que consideran más adecuados (en el sentido más estricto de “Cloud computing”) o dos, mirando otros aspectos, la Administración se “une” para la realización de contrataciones globales de servicios.

Aquí se abre una vía interesante para analizar. Pero seamos realistas, la Administración Pública es una organización grande, dispersa, con una capilaridad extrema y con entornos muy diferentes a administrar (Administración General del Estado (AGE), Administraciones Autonómicas y Administración Local) y la propuesta de un servicio común a toda ella es considerada, de momento, irrealizable. Sí es verdad, que existen dos redes que comunican tanto los distintos órganos departamentales entre sí (Red Integrada de Comunicaciones Oficiales (RICO) en el ámbito metropolitano de Madrid) como, además, con las autonómicas (Sistema de Aplicaciones y Redes

para las Administraciones (SARA)). Pero son evidentes las enormes ventajas de una gestión centralizada de las comunicaciones. Y si queremos ser realistas, con el ánimo de ser pragmáticos, es conveniente en primer lugar delimitar el ámbito de aplicación, reduciéndolo a la AGE.

La AGE está formada por Departamentos y Organismos de distinta índole y complejidad, desde departamentos “sencillos” como el M. de Igualdad hasta “complicados” como M. de Defensa, M. Asuntos Exteriores y Cooperación, Ministerio de Trabajo e Inmigración (Secretaría de Estado de la Seguridad Social), etc. Sin embargo, basándonos exclusivamente en su viabilidad, si se agrupan en una primera fase los departamentos y organismos considerados como “sencillos”, es posible la compartición de servicios de comunicaciones. Una vez consolidados éstos se puede contemplar el despliegue de forma paulatina al resto de la AGE.

El “brazo” ejecutor u organización responsable de su ejecución, rango, dependencia y estructura orgánica es asunto de otro debate, no menos importante porque de él dependería el éxito de su implantación.

Contenidos: información o servicios

En este ámbito, la Administración Pública no tiene la experiencia del modelo imperante en los servicios de comunicaciones. Así son escasas las externalizaciones, si acaso algunos alojamientos de páginas Web, almacenamientos como respaldo y poco más. El modelo aquí es el clásico: cada departamento u organismo trata de resolver aisladamente sus necesidades.

Sin embargo, si nos fijamos en que las normas que regulan el acceso



electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos no solamente pretenden facilitar dicho acceso a través de diferentes canales (incluyendo el presencial) sino también mejorar el funcionamiento interno de las administraciones Públicas, quizás, entonces, para dar ese empuje que la Administración Pública necesita para mejorar su funcionamiento pasa por replantearse el modelo actual.

Igual que en el caso anterior, la primera actuación es delimitar su ámbito de aplicación a la AGE, que se puede considerar como el ámbito adecuado por su completitud.

Aquí el modelo que se intuye como aplicable para determinados servicios horizontales (correo, plataformas de tramitación, mensajería, etc.) es el modelo de “Nube Privada” en el sentido conceptual utilizado por NIST (National Institute of Standards and Technology) en sus trabajos sobre “Cloud computing” (“Las TIC en la nube”). Es decir, se trata del modelo de despliegue de software, plataformas e infraestructura en la nube pero orientado a la AGE, asumiendo ella misma la responsabilidad de la gestión pero con el soporte empresarial que sea necesario para cumplir sus objetivos.

Por otro lado, existen usos actuales de ciertas nubes con sistemas pro-

pietarios y cerrados que no se deben desechar por su rápido y merecido éxito basado fundamentalmente en la calidad del servicio que ofrecen. Se trata de las típicas tiendas de aplicaciones en la que toda empresa con vocación de proyección global debe alojar algunas las aplicaciones orientadas a ofrecer servicios de movilidad. Desde este escenario, ya ofrecen sus servicios: bancos, empresas, transportes públicos, Administraciones Autonómicas, etc.

Finalmente, cualquiera que sea el modelo de suministro de servicios que se implante en la Administración Pública, ha de convivir con este último basado en tecnologías propietarias si se tiene la determinación de aplicar las disposiciones que regulan la relación “electrónica” entre la Administración y el ciudadano, en el sentido de abrir todos los canales de comunicación posibles y llegar al máximo público. 🌐

Esteban Cueva
Subdirector General de Servicios
Técnicos y Telecomunicaciones de
la D. G. de Infraestructuras
del Ministerio de Defensa