

# Evolución de las comunicaciones en la Administración

## NUEVOS RIESGOS, NUEVOS RETOS, NUEVOS PROYECTOS

POR JOSÉ MANUEL FRESNO

A la hora de abordar el tema de las Comunicaciones en la Administración, hemos de considerar dos ámbitos con problemáticas diferenciados. Por una parte, las Comunicaciones del ciudadano con la Administración Pública. Por otra, las Comunicaciones internas de los organismos de la Administración Pública y al servicio del funcionariado. Hemos de reconocer que el desarrollo de la e-Administración en España, ha sido y sigue siendo, un proceso a dos velocidades, mucho más lento del que supuestamente cabía esperar hace 5 años. Ello si consideramos la rápida evolución de la tecnología informática y de telecomunicaciones a nuestro alcance y el gran empuje e inversión por parte de los organismos de la Administración. Desde el punto de vista de la participación del ciudadano, cabe destacar que, según el INE, de los casi nueve millones de personas que disponían en 2009 DNI electrónico (cerca de 19 millones lo poseerán a final de 2010) u otros dispositivos de firma electrónica, sólo el 3,4% lo utilizó en algún trámite con la Administración.

No obstante, en el marco de la e-Administración, entendemos que algunos proyectos gozarán de gran aceptación y uso por parte del ciudadano (realizar la declaración de la renta, solicitar la ayuda al desempleo, pedir el historial laboral, firma de Trámites Administrativos con DNI electrónico), y aún en momentos de recesión económica, el avance en esta dirección no se detiene.

### Internet: el ciudadano y la e-Administración

El boom de internet que se inició a mediados de los 90, continúa incorporando hogares españoles a la red con crecimientos muy apreciables entre 2006 y 2008. Sigue aumentando el número de españoles que se conectan a Internet (hasta 2008 el 61,7% de la población de 16 a 74 años, según datos INE). Sin embargo, el acceso a Internet, mayoritariamente se efectúa desde el hogar, siendo aún muy reducido el acceso desde puntos públicos.

Los proyectos orientados a facilitar el acceso al ciudadano desde cual-

quier ubicación, son un claro potenciador del uso de servicios en la red de la administración pública. Deben proliferar los proyectos de creación y ampliación de cobertura WIFI para acceso a servicios al ciudadano. Todos los proyectos realizados en los últimos años en esta dirección, han tenido una alta aceptación, y abren la puerta a nuevos proyectos y aplicaciones:

- Mejoras de Portales de información al ciudadano
- Mejoras Portales de tramitación administrativa.
- Notificación de emergencias
- Solicitud atención a mayores
- Programas de colaboración ciudadana
- Programas de seguridad ciudadana
- Programas culturales y de deporte
- Información personalizada

### Comunicaciones internas

A pesar de haberse abordado ambiciosos planes de telecomunicaciones en el seno de los Ministerios, aún no se ha alcanzado un nivel óptimo de integración de servicios en sus redes,



aunque dispongan éstas de capacidad suficiente y sistemas adecuados.

Los servicios de multiconferencia, telepresencia, foros de colaboración y participación en proyectos de la administración pública, sistemas de información y localización personal, cada vez mas esperados, solo podrán abordarse con una adecuada adaptación de las infraestructuras de comunicaciones y la aplicación de nuevos niveles de protección y administración.

Consideramos que la consolidación de las comunicaciones asociadas a la e-Administración, deben de alcanzar la totalidad de las entidades en las que se desarrolla la administración pública: Administración Central, Autonómica y local. (Espíritu de la red SARA). El último eslabón, la extensión a nivel local (ayuntamientos), la fase menos trabajada, se encuentra con un problema previo de necesidad de modernización de las infraestructuras informáticas locales. La red Administrativa, garantiza la integridad de los datos que transporta, pero, echemos un vistazo a la garantía de interoperabilidad con los sistemas locales y a la seguridad en los extremos.

### **Riesgos, retos y nuevos proyectos**

Desde nuestro punto de vista, la evolución de las comunicaciones en todos los ámbitos de la e-Administración debe ser analizada bajo un principio de Arquitectura orientada a Servicios (SOA), no como una ampliación jerarquizada sobre las infraestructuras existentes, mostrando especial atención a la securización de los servicios. Una revisión de las infraestructuras, bajo ésta óptica, permitirá realmente extender el uso de los servicios de forma eficaz.

La protección de las redes, sistemas y servicios en la administración pública, debe contemplar no solamente los nuevos sistemas de control de acceso a la red y protección perimetral de sus centros de datos y conexiones a redes externas, que deben incorporarse, si no también los recursos que garanticen la disponibilidad e integridad de los mismos. Para ello, una buena opción puede ser la participación de empresas externas que ofrecen servicios de monitorización directa permanente.

Los centros de operaciones (NOC/SOC) ofrecidos por las empresas, pueden actuar como puntos de observación de las Comunicaciones y Servicios de la Administración, efectuando un análisis continuo para detección de riesgos y amenazas (Detección alerta temprana, evaluación de rendimiento de servicios, detección y contención de fallos e incidentes de seguridad,...), abordando problemáticas complejas detectadas en sus redes en colaboración con el personal técnico de la Administración.

Considerando además que el cumplimiento de las normativas vigentes (ENS, LOPD, LSSI,...) obligan a plantear la implantación de herramientas de protección gestión y seguimiento de comportamiento y garantía de los servicios que suponen un coste elevado y alta complejidad de administración, las soluciones de uso de aplicaciones en modo de

contratación de servicio (SaS), y los servicios de co-administración ofrecidos por muchas empresas, pueden llegar a ser una opción muy válida para muchos organismos de la Administración.

Como conclusión, evaluando el panorama actual (la relevancia creciente de la e-administración, la diversidad y facilidades de medios de acceso, la extensión de Red Sara a ámbitos locales,...), pero también la evolución de los riesgos y amenazas derivadas, (evolución de los ataques en la red, extensión de prácticas de ingeniería social con fines delictivos a través de redes sociales,...), consideramos mas que nunca la importancia de la función de los integradores de sistemas en su apoyo para una rápida adaptación de las infraestructuras de comunicaciones y la participación de las empresas que ofrecen servicios de apoyo ( Hosting, cloud services, servicios NOC/SOC, servicios de coadministración y atención en horarios extralaborales.... ), para colaborar con la administración pública en la responsabilidad de garantizar los servicios. No olvidemos que los servicios de e-administración ofrecen acceso al ciudadano 24 horas al día. 🍷

José Manuel Fresno  
Director Técnico de Redes y Seguridad TIC  
ICA Informática  
y Comunicaciones Avanzadas, S.L.