

MESA REDONDA Estrategias de las comunicaciones en una Administración Electrónica

Participaron en esta mesa redonda, Lucía Escapa, Subdirectora General Tecnologías de la Información de la Administración Periférica del Ministerio de Presidencia, moderó las intervenciones de Francisco Gijón, Subdirector General de Tecnologías de la Información y Administración Electrónica y Estadísticas del Ministerio de Fomento; Esteban Cueva, Subdirector General de Servicios Técnicos y Telecomunicaciones de la Dirección General de Infraestructura del Ministerio de Defensa; Juan Manuel Fresno, Director Técnico de las Áreas de Redes y Seguridad TIC en ICA y Rafael Urgel, Director de Ventas Madrid de Vodafone

La visión sobre los modelos de Servicios de Comunicaciones que se necesitan contratar en la Administración la dio Francisco Gijón, para quien “los servicios de acceso a la información hay que darlos de forma Ubicua (desde cualquier lugar y momento)”. Ya que “al transmitirse diferentes tipos de información, existe una demanda creciente de ancho de banda. Antes las redes estaban compartimentadas (voz y datos), ahora con las comunicaciones unificadas las redes son únicas”. Y en este contexto, “la seguridad en las comunicaciones y en los accesos es un factor clave”.

Pensar en servicios de comunicaciones de alcance superior al de un Ministerio es, según Esteban Cue-

va posible: “si nos centrándonos en AGE, al haber más coincidencias que diferencias, se podría plantear que un Organismo diera servicios a otros o que una única organización diera los servicios de comunicación a toda la AGE, (en este sentido ya existen experiencias parciales para redes de transporte: SARA y RICO)”. “De esta forma, se conseguiría un importante ahorro en infraestructuras y mantenimiento de los equipos y servicios. Se podría empezar por los servicios horizontales de los Departamentos pequeños y, una vez consolidados éstos, contemplar el despliegue de forma paulatina al resto de la AGE”. Lo que es cierto es que “hasta ahora, “cada Organismo lanza sus propios concursos y contrata los servicios de comunicaciones que quiere y necesita, y ha ido bastante bien”. Pero, “a propuesta de un servicio común para toda la Administración (del Estado, Autónoma y Local), es considerada irrealizable”.

Rafael Urgel, quiso reparar en que dos factores determinantes a la hora de diseñar una estrategia de Comunicaciones son la “ubicuidad, eje estratégico que rige nuestra sociedad y la convergencia de las redes, independientemente de los dispositivos de acceso que se utilicen, lo que se quiere son servicios: correo, voz, compartir ficheros, ...”. A la vez, para este contexto económico, recordó tener presente que el consumidor “solo

quiere pagar por lo que consume”.

Cambiar de operador conlleva un riesgo ante el que se ha de estar preparado. Para José Manuel Fresno, “los riesgos más significativos se centran en los objetivos de negocio, que en la Administración fundamentalmente son los servicios que se prestan de cara al ciudadano. La protección de las redes, sistemas y servicios en la Administración, debe contemplar no sólo los sistemas de control de acceso a la red y la protección perimetral de sus centros de datos, sino 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”. No se debe pensar, a corto plazo, “hay que tener en cuenta que los cambios en la organización interna van más allá del ahorro de costes”. Sería acertado

“impulsar asociaciones estratégicas y colaborativas, lo que implica otro modelo de organización”.

Dispositivos móviles y Administración-e

La e-administración, para Rafael Urgel supone “un reto en mejorar la eficiencia, la productividad y el servicio al ciudadano”. Por ello, “la movilidad se debe contemplar bajo dos vertientes: la de los empleados públicos y la de los ciudadanos. En términos de organización interna, se plantea la necesidad de tener algunos usuarios 100% conectados, en cualquier momento y lugar, con diferentes dispositivos y con toda la funcionalidad que necesitan para desarrollar su trabajo. La movilidad no hay que asociarla al servicio VIP, hay que utilizarla donde se necesita, no hay considerarla como un servicio caro pues puede aumentar la productividad”. En términos de innovación, “se plantea la necesidad de ofrecer un canal disponible las 24 horas del día, cercano y de calidad para los ciudadanos y que permita simplificar los trámites administrativos”. La integración de las telecomu-

nicaciones móviles en el desarrollo de la Administración Electrónica en España “es fundamental para facilitar su aceptación por los ciudadanos, quienes tendrán así un acceso ágil a los servicios públicos a través de un dispositivo con el que están altamente familiarizados”.

El directivo de Vodafone se refirió a varios ejemplos que “contribuyen a mejorar la relación del ciudadano con las administraciones: la firma electrónica móvil, el estándar interoperable de códigos bidimensionales (bidis), el acceso a Internet o la realización de transacciones bancarias a través del teléfono móvil”. Ello, “sin olvidar los servicios de comunicación ciudadana, localización y vigilancia, domótica e integración de colectivos desfavorecidos”

Francisco Gijón recordó como “el ciudadano nos demanda un mayor número de servicios accesibles, la incorporación de las redes sociales, servicios más interactivos, y más seguros y desde el punto de vista de funcionamiento interno de la administración, se debe pensar en un uso más intensivo de las comunicaciones

móviles como medio de mejorar los procesos y hacer más eficientes los servicios”.

En las fuerzas armadas, como explicó Esteban Cueva “hay dos tipos de dispositivos móviles: los que no requieren ningún tipo de seguridad adicional y los que si la requieren”. En su opinión, “a veces es más seguro trabajar en un entorno virtual (Internet) que en un entorno físico (pago con tarjetas de crédito en algunos restaurantes). Ahora es más arriesgado sacar dinero en un cajero que sacar dinero por Internet”.

Lucía Escapa concluyó el debate refiriéndose a los dos aspectos por contemplar en relación con la contratación de los servicios de comunicaciones en la Administración: Gestión de la infraestructura de Comunicaciones y la provisión por parte de proveedores externos de servicios asociados, además del transporte. Con la segunda alternativa, siempre habrá que tener en cuenta “la garantía de los niveles de seguridad requeridos y que las soluciones deben ser a medio plazo” 📞



Francisco Gijón, Esteban Cueva, Juan Luis Pérez, Juan Manuel Fresno y Lucía Escapa