

Una visión global

NUEVOS MODELOS DE PRESTACIÓN Y DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN

POR FRANCISCO M. GIJÓN ROMERO

En primer lugar, hay que señalar que la Administración tiene ya experiencia y trayectoria contratando y externalizando servicios de telecomunicaciones, pero fundamentalmente lo que contratamos es transporte, en la terminología OSI. La evolución de los servicios de comunicaciones en la Administración vendrá marcada por los siguientes factores clave:

- Ubicuidad del acceso a la información en cualquier momento
- El acceso a través de distintos dispositivos
- Necesidad de soporte de múltiples formatos de información
- Demanda creciente de ancho de banda
- Seguridad en las comunicaciones

Esta evolución será compleja e inevitable, y necesitará de una visión global con suficiente flexibilidad para adaptarse a las nuevas demandas. Por ello, habrá que superar los anteriores escenarios con redes independientes para cada servicio y dar paso al es-

cenario de convergencia tecnológica que suponen las comunicaciones unificadas. Con estos factores, cabe prever una generalización de servicios orientados a la productividad: Mayor demanda de acceso móvil a las aplicaciones corporativas, el correo y la intranet; videoconferencia, reuniones virtuales, teleformación; servicios unificados: de buzones de voz, numeración única, gestión de llamadas, gestión de presencia, agenda y mensajería unificada.

Nuevos modelos

Tradicionalmente, la contratación de comunicaciones se ha traducido en la adquisición de equipamiento (centralitas, interfaces,...) y el alquiler de circuitos. La rápida evolución de la tecnología, los beneficios de la unificación de redes y la necesidad de flexibilidad en la prestación de servicios de comunicaciones, está imponiendo una clara tendencia hacia un modelo de contratación de servicios, de forma similar a otros ámbitos tec-

nológicos.

Este modelo de contratación basado en el uso de servicios tiene claras ventajas. Especialmente en estos momentos de austeridad presupuestaria, es importante para la Administración que el despliegue de servicios no requiera elevadas inversiones iniciales, pudiendo diferir el pago en función del uso. También es relevante en este modelo la flexibilidad para desplegar nuevos servicios y satisfacer picos de demanda.

Por otra parte, en este modelo, los proveedores pueden aumentar su productividad y competitividad mediante la utilización compartida de infraestructuras previamente existentes para la implantación de servicios a múltiples clientes.

En principio, un servicio de comunicaciones con alcance superior a un Ministerio es un planteamiento válido y que presenta muchas ventajas con respecto al modelo unitario por departamento. En la actualidad, el término comunicaciones lleva

implícito un alcance global. De hecho, la Administración Pública ya tiene experiencia en proyectos para ofrecer servicios comunes. Buenos ejemplos son los de la red SARA y la plataforma @Firma.

En la misma línea, un mayor número de servicios comunes implicaría un aumento de productividad y reducción de costes. Desde el punto de vista organizativo, el despliegue de servicios comunes inevitablemente conlleva un modelo de gestión centralizada.

El móvil como dispositivo de acceso

La movilidad es, cada vez más, un factor determinante dentro de las comunicaciones en nuestra sociedad, de hecho, en nuestro país el número de líneas móviles activas con servicios de voz supera al número de habitantes. Para hacer frente a esta realidad social, la Administración ha comenzado a pensar en los dispositivos móviles como vía de acceso a su información y servicios

Desde el punto de vista del ciudadano, éste nos demanda un mayor número de servicios accesibles, la incorporación de las redes sociales, servicios más interactivos, y más seguros.

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. El Ministerio de Fomento cuenta con soluciones de movilidad como son el sistema de control automatizado de aforo de carreteras, gestión de la vialidad invernal, y el control del transporte por carretera, donde además se potencia la coordi-



nación entre administraciones (Ministerio de Fomento, Comunidades Autónomas y Guardia Civil). Igualmente, está en desarrollo una versión móvil de su portal web. 📱

Francisco M. Gijón Romero
Subdirección General de
Tecnologías de la Información,
Administración Electrónica y
Estadísticas
Inspección General
del Ministerio de Fomento