Estrategias para la AGE 3.0

POR FERNANDO MARTÍN MORENO

Hemos podido comprobar lo que han sufrido recientemente los usuarios que utilizan la nube BlackBerry, que ha dejado a muchos incomunicados al no poder usar, durante más de 48 horas, el servicio que por excelencia era el mejor de RIM, el correo electrónico y el envío de mensajes. Tal vez esto nos haga ver la luz al reflexionar sobre lo que supone tener nuestros servicios críticos en la nube pública. Me ha sorprendido, sobre todo, que actualmente con tantas herramientas de gestión, cuadros de mando, gestión automática de red, alta disponibilidad, sistemas alternativos, etc. la compañía no haya sido capaz de prever este tipo de fallos y, sobre todo, no encontrar durante bastantes horas la causa del "apagón". Y ello, teniendo en cuenta que todo el tráfico generado por las BlackBerry pasa por sus centros de datos, no sólo el e-mail y el chat, lo que nos hace pensar en la complejidad de estas infraestructuras.

Parece ser que el fallo se ha produjo en su centro de Reino Unido y, dado que el servicio funcionaba en alta disponibilidad, el tráfico debió redirigirse a los otros dos centros de datos que la compañía posee (Estados Unidos y Canadá). Sin embargo, uno de los conmutadores (switches) del núcleo de su red falló y no realizó tal función, por lo que los usuarios de Europa, Oriente Medio y África se quedaron sin servicio. Pero el asunto se complicó poco después, cuando RIM intentó solventar el problema y se encontró con que todo el tráfico acumulado era de tal magnitud que, al desviarlo a sus otros dos centros de datos, se saturaron y la congestión se extendió a todos los usuarios del servicio. A diferencia de sus competidores, como iPhone o los aparatos Android, RIM utiliza sus propios servidores para enviar y recibir los mensajes, tanto de correo electrónico como de texto, de los 70 millones de clientes que tiene actualmente en todo el mundo.

Es evidente, que para estas compañías, el negocio se encuentra en aumentar el número de usuarios y servicios que prestan a través de sus redes y servidores (distribuidos por todo el mundo), para rentabilizar sus infraestructuras. Por ello, llega un momento en el que pueden llegar a desbordarse, eso si alguien no las ataca deliberadamente (lo cual también supone un riesgo adicional). Aunque hay un trasfondo todavía más preocupante.

Esta vez, ha sido RIM la empresa afectada. Hace pocos meses fue Amazon, al impactar un rayo en una subestación eléctrica en Dublín, que dejó sin servicio durante más de 12 horas a sus usuarios. Es evidente que, hoy en día, una caída prolongada de cualquiera de los proveedores globales en donde cada vez más empresas, Organismos y particulares alojan sus aplicaciones y servicios pueden tener graves consecuencias. Y todo suponiendo que las redes no se caigan nunca (algo que nunca podemos asegurar). Estamos en un momento en el que solo se habla de poner servicios en la nube, o dicho de otra forma, externalizar nuestra gestión TIC en empresas globales del sector, justificándolo con argumentos como la reducción de costes o facilitar su administración. Al final, estamos impotentes al no saber, cómo en este caso, donde están los servidores, nuestros datos o que fallo ha podido producir esta caída tan prolongada. Por otro lado, pensemos en la dificultad de cambiar de proveedor (barreras de salida), y más, cuando determinada información por Ley debe ser custodiada por muchos años.

¿Podría asumir estas caídas las AAPP con el consiguiente parón en la prestación de determinados servicios críticos durante tanto tiempo, sin conocer los motivos y cómo resolverlo?. ¿Qué ocurriría si un trámite administrativo que finaliza en una fecha concreta, por la caída del servicio, no se pudiera realizar en tiempo y forma?. ¿Podría estar determinada información confidencial, secreta o protegida por la LOPD, en una nube de este tipo? Por muchos acuerdos de nivel de servicio que tengamos, por mucha disponibilidad que nos aseguren, por mucha legislación que nos proteja, ¿estamos seguros de poder asumir estos riesgos?

Por ello, desde hace tiempo, se ha visto la necesidad de crear un Organismo dentro de la A.G.E., desde el que se presten determinados servicios horizontales, con infraestructuras »

compartidas, para optimizar los costes, tener economía de escala y garantizar el control por parte de la Administración. Es evidente que si analizamos los recursos que se tienen actualmente en materia TIC para todos los Organismos de la A.G.E., un proceso de consolidación para determinadas infraestructuras y servicios podría ahorrar mucho dinero. Es una pena que sea ahora, en estos momentos de crisis, cuando se planteen soluciones de esta naturaleza y no lo hayamos previsto en los momentos de bonanza económica, pero ¡más vale tarde que nunca!.

Actualmente, cada Organismo gestiona sus infraestructuras y cualquier incidencia en el servicio solo les afecta a ellos, pero si lo generalizamos, cualquier problema afectaría a todos los Organismos de la A.G.E.. Todo ello nos hace pensar en que debemos analizar con prudencia el modelo al que queremos ir y cual será nuestra infraestructura común futura de servicios. Uno de los puntos débiles de la "famosa" nube pública son las comunicaciones: un tercero, que no es ni el usuario ni el proveedor de comunicaciones, pero cuyos incidentes (cable de fibra, incendios, saturación de las antenas, tormenta solar, etc.), conllevan dejarnos sin servicio, al no haber alternativa al mismo. Son evidentes los beneficios que nos puede aportar migrar determinados servicios a la nube, y más con la apuesta agresiva que existe actualmente por las empresas y el sector hacia estas plataformas. Por todo ello, habrá que decidir de forma corporativa, para tener un criterio común, qué servicios podremos poner en la nube pública (aire), cuales en nuestra nube privada (tierra) y en movilidad (mar).

Creo que ejemplos de éxito a seguir son @firma, la red SARA (buena parte del éxito es su potente red privada y la posibilidad de usar las redes externalizadas como backup de ella), DNIe o Ceres, que ofrecen un servicio común seguro y de calidad gestionados y controlados desde las AAPP. Es evidente que ante la situación actual de crisis económica se están buscando modelos que puedan permitir la reducción del gasto en todos los ámbitos, incluido el TIC (aunque es uno de los que pueden proporcionar más ahorros implantando soluciones de automatización y mejora en la gestión), en base a medidas de centralización, racionalización, priorización y estandarización. Son muchas las voces especializadas que proclaman que el uso de las TIC ayudará a salir de la crisis, al permitir aumentar la productividad y reducir el déficit público. Aprovechemos esta oportunidad y beneficiémonos de ello, aunque son los políticos, en nuestro caso, los que realmente tienen que apoyar esta iniciativa, ya que son quienes pueden aprobar recursos económicos para ello.

Pero ¿quién liderará la estrategia a seguir?: las empresas líderes del sector, algún "tecnólogo" político o los responsables TIC de las Administraciones Públicas?. Creo que todos debemos ir alineados, aunque los intereses de cada uno actualmente pueden ser muy diferentes: para las empresas su beneficio económico y tenernos fidelizados por mucho tiempo; a los políticos el ahorro y a los responsables TIC de las AAPP sobrevivir con los presupuestos asignados a sus unidades cada vez más reducidos.

Tendremos que buscar, entre todos los actores que intervienen en nuestro entorno TIC, un punto en común basado en un modelo más eficaz y eficiente, gestionado y controlado desde las AAPP. Últimamente están surgiendo foros con el propósito de buscar puntos en común y estrategias a seguir para encontrar entre todos el nuevo modelo. En cualquier caso, creo que existen demasiadas iniciativas en paralelo, lo cual dificulta tener una visión única. Por ello, debería ser

desde la A.G.E., en concreto desde la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica, desde donde se ofreciera un punto de encuentro común en el que se recogieran todas las iniciativas, planes estratégicos, participación de foros etc. Por otro lado, debería existir un único "líder" tecnológico (actualmente son varias las Direcciones que tienen responsabilidades TIC dentro del ámbito de la A.G.E.). Creo que compartir experiencia y conocimiento es la mejor manera de construir, entre todos, el nuevo modelo de administración electrónica, basada en la compartición de infraestructuras y servicios.

Aunque, no solo hay que replantear el entorno TIC. Se debería acometer un cambio en la organización de las Unidades Administrativas y de Gestión "clásicas" de nuestros Organismos, buscando una estructura más horizontal y más acorde a las necesidades actuales de servicio de la A.G.E. Las transferencias están reduciendo las competencias de muchos Organismos, por lo que hay que optimizar sus estructuras. Por otro lado, la fusión o separación de Ministerios hacen necesario buscar un modelo que permita mayor agilidad y ahorro para estos cambios, ya que actualmente los costes de estas reorganizaciones son muy altos (aunque en muchos casos nos lo vendan como ahorro).

Es fundamental contar con presupuesto suficiente para acometer estos cambios y continuar prestando servicios de calidad. Me preocupa volver a la Administración de los manguitos, ahora "digitales". Hemos realizado un gran esfuerzo en los últimos años para mejorar la imagen que tiene, actualmente, el ciudadano de la Administración Electrónica. Pero si los presupuestos siguen reduciéndose, la calidad en el servicio puede verse mermada y volver a propagarse la mala imagen que se tenía de las AAPP y, más ahora, cuando la mayoría de los servicios dependen de las infraestructuras TIC puestas a disposición del ciudadano y del propio empleado público, cuya responsabilidad recae ahora en nosotros, los directivos TIC.

Contamos con excelentes profesionales TIC en nuestros Organismos que, con gran dedicación y esfuerzo, están trabajando para mejorar el servicio, a veces en condiciones extremas dado los actuales recortes presupuestarios. Son un eslabón fundamental que hay que valorar y potenciar. Por otro lado, proyectos que pueden representar un importante ahorro de costes a corto plazo se pueden ver paralizados al no disponer de dinero para invertir en ellos, por la obsesión única de reducir el gasto público (aun justificando un importante y rápido retorno de la inversión), lo cual no deja de ser un despropósito.

Tal vez habría que crear una "comisión" con poder para asignar presupuestos "extra" (como ocurre para otros ámbitos administrativos), con los que financiar aquellos proyectos que puedan ser estratégicos o que permitan reducir costes a corto y medio plazo. Esperamos que, en la próxima legislatura, los responsables políticos sepan apoyar estas iniciativas y no se queden como hasta ahora en proclamar abiertamente la importancia de las TIC, pero sin ofrecer ningún apoyo real. Por ello esperemos que para la próxima legislatura se cumplan los compromisos que han adquirido en los programas electorales los distintos partidos políticos que marcarán la Administración Electrónica de los próximos años, y que deberán venir acompañados por los correspondientes capítulos presupuestarios para poder llevarlas a cabo, dado el beneficio que pueden aportar las TIC a nuestra sociedad. Pero no olvidemos los compromisos que actualmente estamos obligados a cumplir (LAECSP, ENS/ENI, etc.).

Por último comentar que dentro del programa publicado por el Partido Popular y en el punto referido a "un nuevo sector público", hay un compromiso para realizar una serie de medidas relacionadas con algunas de las propuestas que he comentado:

-Mejoraremos la calidad y eficiencia de los servicios públicos. Simplificaremos los procedimientos administrativos generalizando el uso de herramientas telemáticas. Ofreceremos a los ciudadanos la posibilidad de acceder a una información personalizada, coherente e integrada del conjunto de sus relaciones con las administraciones públicas.

-Crearemos centros de servicios compartidos para generar ahorros significativos y permitir centrar los esfuerzos de los ministerios en las políticas públicas. Un uso más intensivo de las nuevas tecnologías permitirá generar sustanciales economías de escala.

-Revisaremos las estructuras de todos los organismos públicos de diversa naturaleza para acomodarlas a las necesidades reales y las funciones encomendadas.

-Promoveremos la interoperabilidad de todos los sistemas de tecnologías de información y comunicación de todas las administraciones públicas.

Ojala se cumplan ….

Fernando Martín Moreno
Jefe de la Unidad de Apoyo Informático
Tribunal de Cuentas