Entrevista a José Luis Angoso
Director de Sector Público de Cisco Systems España

[España es un referente para otros países europeos en E-Administración]

Por Maole Cerezo
Redactora Jefe de BOLETIC

José Luis Angoso, Director de Sector Público de Cisco Systems, se muestra optimista con respecto al posicionamiento de España en materia de la SI y la E-Administración. Apunta el "momento crítico" en el que nos encontramos para lograr la convergencia con todas las iniciativas de Europe 2010. Asimismo, explica cómo se trabaja en Cysco Systems para apoyar este proceso con iniciativas como Connected Government .

¿Cuáles han sido los últimos proyectos de Cisco dentro del sector de AAPP?

La propuesta de Cisco Systems para las Administraciones Públicas se centra, principalmente, en optimizar y facilitar el trabajo de los empleados de las administraciones central, autonómica y local; y también, en ofrecer nuevos servicios a los ciudadanos basados en las soluciones de productividad de Cisco Systems.

Entre las tecnologías que desarrolla Cisco para este mercado, cabe destacar la telefonía IP, la seguridad o el almacenamiento. De los proyectos que se están desarrollando en general, destacan el DNI electrónico; la firma y facturas electrónicas, que permitirán acelerar los procesos empresariales y de servicio, certificando más allá de toda duda la identidad de los interlocutores; la historia clínica digital, aplicación con la que se reduce, considerablemente, el tiempo de espera y mejora la propia infraestructura sanitaria, permitiendo agilizar la gestión de altas y compartir el conocimiento para reaccionar más rápido ante las enfermedades; la implantación de la Banda Ancha para disminuir la brecha digital, y permitir así el acceso a todos los servicios públicos disponibles en red, a todos los ciudadanos, sin importar su segmento social o su ubicación.

Hemos aplicado estas tecnologías, entre otros lugares, en el Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid, conectando las 48 sedes administrativas municipales mediante una red metropolitana de alta velocidad; en el Hospital de Ciudad Real, donde se ha dotado del equipamiento tecnológico más avanzado para que el Hospital pueda atender cualquier proceso asistencial con el mayor nivel de eficacia; o en la Diputación de Girona, donde los ciudadanos pueden conectarse con las empresas e instituciones públicas de una decena de localidades.

El último ejemplo práctico ha sido la implantación, en tan sólo 4 días, de toda la infraestructura de red convergente del Tecnimap, el mejor encuentro para los proveedores de tecnología para AAPP. Cisco ofreció, a los exhibidores y asistentes a la feria, las últimas tecnologías en soluciones de telefonía IP, conexión y gestión de tráfico de redes y seguridad. Entre las soluciones de Cisco que se incluyeron en los pabellones donde se celebraron las Jornadas, destacaron los conmutadores, routers, firewalls de servicios, sistemas de detección de intrusos, Cisco Security MARS (*Cisco Monitoring Analysing Response System*), puntos de acceso, teléfonos IP, así como el soporte de todos los productos para los participantes. Algunas cifras importantes durante la feria fueron: se ofreció acceso a Internet de 20Mbps; se incluyeron 10 puntos de información conectados con IP, 35 puntos de acceso y 10 teléfonos IP en el área de prensa, red y teléfonos IP en todas las salas de reuniones, 295 Teléfonos IP 7960, 25 Teléfonos IP 7970 (color), así como 3 personas de contacto formadas por el CNAP para ayudar a todos los exhibidores y dar soporte a los usuarios.

¿Cuál es el principal valor de la oferta de Cisco para el sector público?

En la actualidad, cada vez son más las Administraciones Públicas que se encuentran implementando las nuevas tecnologías como herramienta principal para el desarrollo de su trabajo. En Cisco Systems se trabaja para ofrecer lo más novedoso en servicios, para agilizar los procesos y optimizar las actividades, añadiendo a las redes la inteligencia para incorporar la mayor productividad y seguridad al servicio o prestación al ciudadano. Las instituciones incluyen las nuevas tecnologías para agilizar y sobre todo facilitar su trabajo, demostrando que con estas aplicaciones pueden brindar mejores servicios al ciudadano, incrementando la eficacia de los funcionarios y de los propios procesos de la administración. Un buen ejemplo de ello en la Administración General del Estado es el uso de estas tecnologías en la Agencia Tributaria o en la Seguridad Social, que son referencias para otras instituciones europeas, o la utilizada por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación con la telefonía IP.

¿Cuál es el valor añadido de las propuestas de Cisco para mejorar los

En Cisco Systems se trabaja para ofrecer lo más novedoso en servicios, para agilizar los procesos y optimizar las actividades, añadiendo a las redes la inteligencia para incorporar la mayor productividad y seguridad al servicio o prestación al ciudadano

En prácticamente todos los Gobiernos Autonómicos y Locales, hay numerosos casos de éxito, reconocidos a nivel internacional, en el desarrollo de nuevos servicios en red al ciudadano

servicios que la Administración presta al ciudadano?

Cisco Systems mantiene un compromiso, con las instituciones públicas, para ofrecer lo último en tecnologías con las que poder agilizar los procesos y mejorar los servicios que prestan a los ciudadanos. Las instituciones han comprobado ya, de la misma manera que las grandes corporaciones, cómo las nuevas tecnologías pueden ayudarles a mejorar el trabajo, de manera que los funcionarios puedan ofrecer un servicio más personalizado a los ciudadanos sin tener que preocuparse por los procesos internos.

Por ejemplo *Cisco Connected Communities* ("ciudades conectadas") se ha diseñado especialmente para ayudar a los gobiernos regionales y locales a que "conecten" a sus ciudadanos a los recursos más importantes que ofrezca la ciudad, con el único objetivo de mejorar sus servicios.

¿Cuál es la estructura del área de negocio dentro de Cisco? ¿Cuántas personas se dedican a AAPP? ¿Cuál es el porcentaje de facturación en España?

Cisco Systems, desde su implantación en España, ha tenido una clara y fuerte vocación por las AAPP. Cuenta, actualmente, con un amplio equipo que permite dar una cobertura nacional total en sus tres estamentos de la administración (Central, Autonómica y Local), y en sus cinco áreas de negocio (Central, Local, Defensa, Sanidad y Educación).

El porcentaje de facturación de este sector en España está próximo al 30% del total de las ventas.

¿Qué aspectos destacaría más relevantes dentro del proceso de modernización de la Administración Española?

En un principio, en España, existía una brecha con respecto a los países europeos. Bien es cierto, que cada vez más se acortan las distancias, debido a los propios planes que generan las mismas Administraciones Públicas, a través de la dinamización del sector de las telecomunicaciones.

En la actualidad, España se ha tornado como referente para otros países europeos, gracias a los procesos telemáticos que ofrece la Agencia Tributaria o la Seguridad Social, entre los más conocidos, que apuestan por mejorar el motor de desarrollo social, cultural y sobre todo económico.

En prácticamente todos los Gobiernos Autonómicos y Locales, hay numerosos casos de éxito, reconocidos a nivel internacional, en el desarrollo de nuevos servicios en red al ciudadano o en el desarrollo general de la Sociedad de la Información, que sería muy largo enumerar y describir.

El reto está ahora en fomentar el uso de estos servicios públicos, ya disponibles, entre los propios ciudadanos.

¿Cómo considera que se debe trabajar desde la Administración para lograr que España figure en los primeros puestos de los estudios sobre SI y E- Administración?

La clave está, en primer lugar, en la comprensión política de la estrecha correlación entre la utilización de las nuevas tecnologías y el aumento de productividad asociada con el desarrollo futuro de toda una nación, su PIB y por tanto con la calidad de vida de sus ciudadanos.

Esa visión política, unida al fuerte compromiso de todos los estamentos de la sociedad (administraciones, empresarios y ciudadanos), en la máxima utilización de dichas nuevas tecnologías, es las que, sin duda, servirá de motor en la convergencia con todas las iniciativas de Europe 2010 y con el resto de países más avanzados en desarrollo de la Sociedad de la Información a nivel mundial.

Claro ejemplo de ello es el gran salto que, muchos países mal posicionados en el desarrollo industrial tradicional, están dando y que les

está llevando a situarse de cabeza en esta nueva revolución digital.

Sin duda, los próximos años serán críticos a la hora de tomar o recuperar posiciones, en esta indudable ventana de oportunidades a nivel mundial, en la que la productividad global y social serán las palabras clave.

¿Qué entiende Cisco por "ciudad conectada"?

En los últimos años, el espacio digital se ha convertido en la nueva forma de relacionarnos. Para muchas ciudades, las autopistas de la información son una realidad y se convierten en una de las prioridades de inversión del gobierno. Las "Ciudades Conectadas" tienen el objetivo de incorporar las tecnologías de vanguardia que permitan a cualquier ciudadano, empresa o Administración Pública, relacionarse de forma ágil, en cualquier momento y en cualquier lugar.

Un ejemplo muy claro de la importancia de una ciudad conectada es la ciudad holandesa de Almere, ya que se encuentra en el camino del liderazgo tecnológico de toda Europa gracias a la inversión en servicios para el ciudadano que ha realizado a través de la banda ancha Ethernet. Con 175.000 habitantes, es una de las ciudades de mayor crecimiento económico de Europa gracias especialmente a su oferta de servicios de datos, voz y vídeo de alta velocidad sobre una red de fibra óptica que conecta todos los edificios públicos y las organizaciones no gubernamentales con sede en la ciudad.

Escuelas, centros de salud, hospitales, bomberos, bibliotecas y dependencias municipales, se benefician de servicios centralizados y compartidos, entre los que se incluyen telefonía IP, almacenamiento y *backup* centralizado, vigilancia remota sobre IP.

El objetivo del Ayuntamiento de Almere ha sido desde el principio el de crear más oportunidades para los ciudadanos que deciden vivir en la ciudad holandesa en términos de comunicación, sanidad y educación y, en este sentido, Almere puede ser el espejo de cualquier ciudad española que quiera subirse al carro de la tecnología.

¿Cómo puede mejorar la productividad una administración pública?

Muchos gobiernos siguen organizados en departamentos estancos sin compartir la información entre ellos. Desde Cisco, consideramos que las instituciones públicas deben abrirse y ser más prácticas a la hora de ofrecer servicios al ciudadano. Para ello es esencial el desarrollo de una red de información dentro de sus infraestructuras con el fin de lograr mejorar la productividad.

Cisco promueve una aproximación que soporta servicios e información compartidos, de manera segura y eficiente. La iniciativa Connected Government de Cisco Systems coloca a los ciudadanos en el centro de la red de servicios, conocimiento y confianza. En Cisco pensamos que la tecnología debe ser planteada como un medio que haga más efectivos los procesos de las administraciones para responder, más y mejor, a las demandas de los ciudadanos.

¿Cómo considera que ha de ser la relación entre las empresas privadas y la Administración en el proyecto de lograr una E Administración plena?

Cisco Systems mantiene continuas colaboraciones con las instituciones públicas para ofrecer lo más innovador en tecnologías con el fin de agilizar los procesos y servicios al ciudadano, mejorando así su calidad de vida. Cisco Systems apuesta por el desarrollo de redes con inteligencia integrada, en especial las Redes Orientadas a Aplicaciones (AON), que representan el futuro de la funcionalidad de las mismas.

Gracias a las soluciones de Cisco Systems, las instituciones públicas pueden disfrutar de:

Colaboración: comunicaciones convergentes a través de voz, vídeo y datos.

Compartir infraestructuras: se pueden compartir recursos físicos en lugar de invertir en sistemas redundantes.

Compartir información: mejora de la eficiencia reduciendo la redundancia en la información.

Compartir servicios mejora la eficiencia del e-Gobierno consolidando servicios de gobierno comunes, como los recursos humanos, la contabilidad, los presupuestos o la gestión de rendimientos.

¿Qué papel considera que tienen los directivos TIC de la Administración del Estado en este proyecto?

El papel de los directivos es fundamental. Sólo aquellos que entiendan que tienen en el sector TIC un aliado eficaz para brindar mejores servicios y que se crean partícipes posibles de las mejoras, ofrecerán servicios apropiados y eficientes al ciudadano.

En España, las Administraciones Públicas se encuentran inmersas en un proceso de transformación importante, y esto viene dado porque ya se comprende que las TIC ofrecen claras ventajas a la hora de incrementar la productividad y lograr hacer más eficientes los servicios a los ciudadanos. Hay estudios que sostienen que las Administraciones Públicas pueden incrementar, hasta un 55% la satisfacción de sus ciudadanos, gracias a la reingeniería de procesos, aplicaciones de negocio a través de Internet o infraestructuras de redes.