

Las TIC en las Administraciones Públicas: herramientas para conseguir la eficacia y la eficiencia en la relación con el ciudadano

Manuel Escudero

Director general de Informática y Comunicaciones, Consejería de Economía y Hacienda, Gobierno de Murcia.

No admite discusión que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un recurso indispensable para lograr una organización más competitiva y flexible. Para que este recurso estratégico aporte más valor se debe proporcionar, organizar y gestionar buscando la excelencia y, sobre todo ahora, hacerlo al mínimo coste. Las Administraciones Públicas no son una excepción, aunque las afectan condicionantes y peculiaridades propias.

Nos encontramos actualmente ante una profunda revisión de la estructura y el funcionamiento de las Administraciones Públicas que pretende mejorar sus mecanismos de relación y comunicación, evolucionando hacia un modelo más proactivo y centrado en las necesidades del ciudadano.

El ciudadano quiere encontrar una Administración Pública abierta, que ofrezca

un único punto de acceso desde el cual obtener toda la información y realizar los trámites que necesite, de forma clara, sencilla, rápida y segura. Para alcanzar el escenario de una Administración Pública plenamente electrónica, los Gobiernos deben hacer frente, entre otros retos, a la mejora de su propio funcionamiento, reorganizando y optimizando sus procesos internos. Una exhaustiva revisión y, por qué no, simplificación de sus procedimientos y servicios al ciudadano contribuirán a alcanzar este objetivo, así como la mejora de la relación y la interconexión de los diferentes departamentos que conforman una Administración (no siempre conseguida), así como con otras Administraciones, haciendo más efectivos la compartición y el intercambio de recursos e información entre ellos.

Para el cumplimiento de estos objetivos es necesario que las Administraciones Públicas

El ciudadano quiere encontrar una Administración Pública abierta, que ofrezca un único punto de acceso desde el cual obtener toda la información y realizar los trámites que necesite, de forma clara, sencilla, rápida y segura ■

definan e implanten un entorno tecnológico adecuadamente dimensionado y gestionado. El Gobierno de la Región de Murcia ha apostado por un diseño de las infraestructuras de TI con una base robusta, escalable y sostenible sobre la que construir una Administración abierta, cercana y centrada en el ciudadano. Esta infraestructura de TI se apoya en tres grandes pilares fundamentales: un centro de proceso de datos basado en la alta disponibilidad, una red de comunicaciones en malla de gran ancho de banda y con diferenciación entre los diferentes tipos de servicio y, finalmente, una arquitectura de sistemas basada en *blades*, virtualización y almacenamiento jerárquico.

Sobre esa infraestructura se apoyan los sistemas de gestión económica, tributaria y de recursos humanos y las herramientas de monitorización y de toma de decisiones. Por encima de estas aplicaciones de *back-office*

se dispone de una plataforma de integración SOA que posibilita la conexión de las diferentes tecnologías y la tramitación telemática a través de la plataforma de Administración Electrónica. Se trata de una plataforma horizontal para todos los departamentos de la comunidad autónoma, que unifica y facilita la forma en la que se ponen en marcha trámites *on-line* para los ciudadanos y las empresas, así como para el personal interno.

Es de destacar que los mecanismos de relación con los ciudadanos y las empresas a través de los diversos canales, como el presencial, el telefónico (012) o el telemático, se basan en la información única y centralizada publicada en el portal corporativo del Gobierno regional (www.carm.es), así como en la mencionada plataforma de e-Administración para el acceso, convenientemente identificado, a la

realización y la consulta de esos trámites y procedimientos. Esto último adquiere especial importancia a pocas fechas de que entren en vigor los derechos y las obligaciones establecidos por la Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (Ley 11/2007).

En paralelo a todas estas capas tecnológicas se desarrolla una estrategia de seguridad que pretende garantizar la integridad, el acceso y la identidad en cada uno de los trámites, servicios y procedimientos administrativos, y que tiene desplegada una arquitectura de protección perimetral. Buscamos, como no puede ser de otra manera, que la seguridad no sea un freno, sino todo lo contrario: un elemento dinamizador de los procesos, un acicate para hacer las cosas mejor y más rápido.

Asimismo, con el fin de conseguir la mejor gestión de las TIC, nos apoyamos en una adecuada selección de socios tecnológicos, en el empleo de herramientas de planificación y gestión de proyectos de TI, en la apuesta por la gestión del conocimiento y en la aplicación de las mejores prácticas.

Es en esta última donde hemos centrado nuestros últimos esfuerzos, apostando decididamente por la implantación de la metodología ITIL, que proporciona un conjunto completo de prácticas que no sólo abarca los procesos y requerimientos técnicos y operacionales, sino que también se relaciona con la gestión estratégica, la gestión de operaciones y la gestión financiera de una organización moderna.

El área de Gestión de Servicios es la más ampliamente difundida e implementada en el conjunto de mejores prácticas ITIL y es donde estamos centrando actualmente nuestros esfuerzos; concretamente, en los procesos de soporte al servicio (*Service-Desk*, gestión de incidencias, gestión de versiones y de cambios, etc.) y provisión de servicios (nivel de servicio, gestión financiera de TI, gestión

de la capacidad y de la disponibilidad, continuidad de los servicios de TI, etc.).

Con la aplicación de ITIL en nuestra organización esperamos conseguir, entre otras cosas, gestionar mejor las operaciones diarias (“hacer más con menos”), definir y gestionar servicios de extremo a extremo que se materialicen en catálogos de servicios TIC y en niveles de servicios (SLA) que afecten a varias áreas de trabajo, obtener más agilidad para el gobierno y control de las TIC (evolución, seguimiento, cambios legislativos...) y disponer de datos para la toma de decisiones desde la perspectiva de los procesos.

En resumen, con todos estos mimbres y tratando en todo momento de mantener perfectamente alineado el intensivo uso de las TIC con los diferentes y variados objetivos marcados por nuestra Administración, creemos que estamos en el camino correcto para alcanzar la eficacia y la eficiencia plenas en nuestras relaciones con los ciudadanos y las empresas.