

Gestión de Telecomunicaciones en las Administraciones Públicas y Voz sobre IP

Administración de la Comunidad de Castilla y León



Madrid, 14 de septiembre de 2010

Agenda

- Introducción y Conceptos
- Escenario
- La Red Corporativa
- Servicios en Red Corporativa
- Contrato de Servicios de Telecomunicaciones
- Otros Contratos
- Centro de Operación de Redes y Servicios
- Conclusiones

Principios de actuación de la Administración Pública

Art. 3. Ley 30/1992. Principios generales. Redacción según Ley 4/1999, de 13 de enero.

- Las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de **eficacia**, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.
Igualmente, deberán respetar en su actuación los principios de buena fe y de confianza legítima.
- Las Administraciones públicas, en sus relaciones, se rigen por el principio de cooperación y colaboración, y en su actuación por los criterios de **eficiencia** y servicio a los ciudadanos.
- En sus relaciones con los ciudadanos las Administraciones públicas actúan de conformidad con los principios de transparencia y de participación.

Definición Administración Electrónica según UE

Administración electrónica («eGovernment») ...

- ... se propone utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la calidad y **accesibilidad** de los servicios públicos ...
- ... La administración electrónica puede **reducir los costes** tanto de las empresas como de las administraciones y facilitar las transacciones entre administración y administrados ...
- ... Además, contribuye a que el sector público resulte más abierto y transparente, y los gobiernos más comprensibles y responsables para los ciudadanos.

Definiciones según la RAE

- **Gestión:** acción y efecto de gestionar o de administrar.
- **Gestionar:** realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.
- **Administrar:**
 - En resumen: consiste en gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.
 - Entre otros:

Graduar o dosificar el uso de algo, para obtener mayor rendimiento de ello o para que produzca mejor efecto.

¿Pueden una buena gestión de las TIC mejorar ...

- ... la eficacia
- ... la eficiencia
- ... la accesibilidad
- ... la reducción de costes

... en la actividad administrativa y el servicio público?

Tendrá que ser capaz de....:

- Saber qué se necesita. "...rendimiento..., ...efecto..."
- Saber cómo satisfacerlo. "...uso ..."
- Saber qué se tiene para satisfacerlo. "...algo..."
- Saber si se está satisfaciendo. "...graduar o dosificar..."

Escenario. Castilla y León. ¿Qué hace?

■ Funciones administrativas y prestación de servicios públicos:

- > 2.500.000 habitantes
- en 5.895 entidades de población (8.254 contando "DISEMINADOS")
- en 2.248 municipios
- en 9 provincias
- en 93.813 km²



Escenario. Castilla y León. ¿Qué utiliza?

■ Para ello cuenta con:

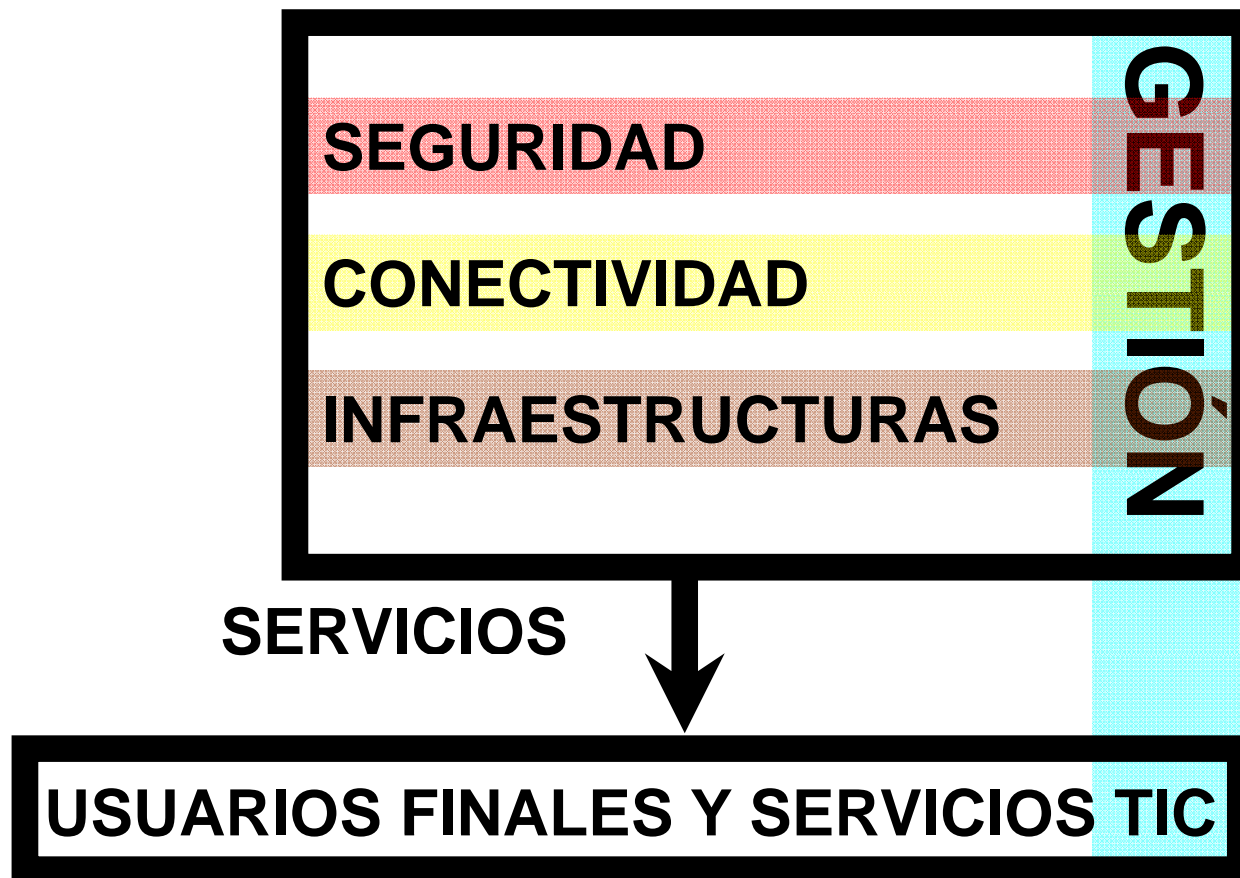
- más de 5.000 centros
- más de 88.000 empleados públicos
- de ellos, más de 4.500 móviles
- múltiples formas de acceso a servicios



La Red Corporativa. Concepto

- La Red Corporativa es el soporte tecnológico de toda la actividad de la ACCyL
- Satisfacción demanda de servicios de telecomunicaciones **de la ACCyL y para la relación con el ciudadano.**
- Elemento de **innovación**. Mejora de procesos
 - Divulgación información
 - Plataforma integrada de Atención al Ciudadano
 - ...
 - Administración Electrónica
- Respaldo Institucional por ERSDI aprobada por Acuerdo 67/2007, de 10 de mayo, de la JCyL

La Red Corporativa. Ámbito de actuación



Servicios en Red Corporativa

- Dirigidos a usuario interno final:
 - Navegación segura
 - Correo electrónico limpio
 - Videoconferencia
 - Streaming
 - “Teletrabajo”. Perfiles
 - Movilidad
 - Acceso remoto
- Dirigidos a los servicios informáticos:
 - Aceleración web
 - Aceleración SSL
 - Balanceo de carga
 - Calidad de servicio
 - Resolución de nombres

SERVICIOS DE DATOS IP

Servicios en Red Corporativa. ¿Servicios de Voz?

- Escenario actual:
 - Heterogeneidad y obsolescencia de la planta. Mínimas funcionalidades
 - Titularidad, gestión, decisión y facturación dispersa
- En los últimos años se ha aprovechado proyectos:
 - Telefonía sobre IP:
 - Edificio administrativo singular. Encuestas
 - Call center corporativo: 012 - Centros de Gestión TIC
 - Oficina Delegación Permanente en Bruselas
 - Piloto de Comunicaciones Unificadas (correo, fax, IM, voz fija o móvil, videoconferencia, control de presencia...)
- Con los siguientes objetivos:
 - Satisfacer necesidades en nuevos entornos singulares o especiales
 - Adquirir conocimiento y experiencia (técnica y humana)

Servicios en Red Corporativa. Encuesta uso de ToIP (y expectativas de uso de UC)

■ Objetivo: Identificar...

- ... los demanda de los distintos servicios potencialmente disponibles
- ... la mejor forma de implantación
- ... el más apropiado proceso de formación
- ... el mejor soporte ante dudas e incidencias

■ Resultados:

- En general se sigue usando el teléfono sólo para hablar.
- Otras ventajas se desconocen u olvidan.
- Es necesaria formación en el manejo del terminal.
- Es necesario un soporte cercano para resolver dudas.

■ El mundo IP, al facilitar la interoperabilidad, “amplifica” la utilidad de la información

ToIP y UC son útiles pero... ¿podemos generalizarlo?

■ Actuaciones previas:

- Introducción de QoS en la red de datos
- Generalizar los servicios gestionados
- Definición de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs)
- Establecimiento de nueva estructura interna de gestión

■ Necesidad de contar con sector privado. Proyecto de inversión

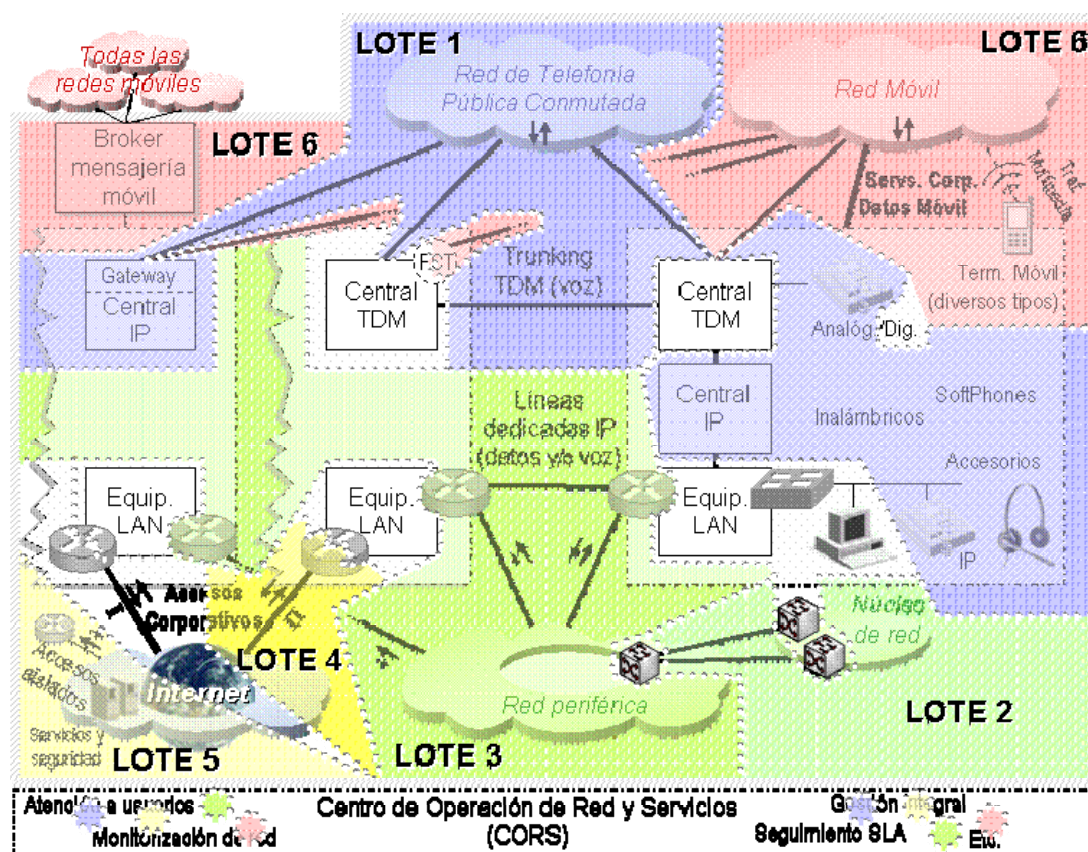
$$r = \frac{-I + \sum_{i=1}^n Q_i}{\sum_{i=1}^n i \cdot Q_i}$$

Contrato de servicios de telecomunicaciones

■ Objetivos:

- Puesta en valor de los activos de la organización
 - Tiempo (4 años)
 - Demanda agregada (toda la Administración General e Institucional)
- Contrato de transición, de proyecto de inversión
 - Flexible y versátil
 - Catálogo amplio y autodefinido, autocontenido y excluyente
- Garantizar el conocimiento del inventario
- Maximizar el control del gasto. Posibilidad de anticiparlo
- Renovación tarifaria

Contrato de servicios de telecomunicaciones



Otros contratos.

■ Objetivos:

- Agregar demanda. Mejores precios
- Reducir número de interlocutores. Automatizar la relación

■ Ejemplos:

- Contrato de suministro de SCE e IED por precios unitarios
- Contrato general de soporte y mantenimiento. Lotes
- Contrato de mantenimiento de radioenlaces
- Contrato de seguridad perimetral gestionada
- Contrato de provisión de medios al CORS

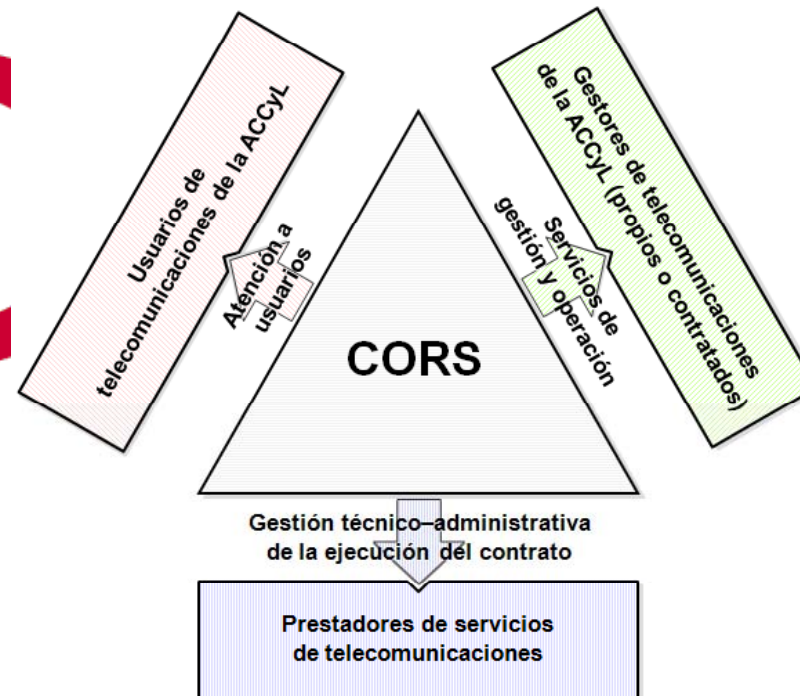
■ Próximos contratos:

- Acuerdo Marco de suministro de SCE e IED por precios unitarios
- Contrato de soporte y mantenimiento de infraestructuras inalámbricas

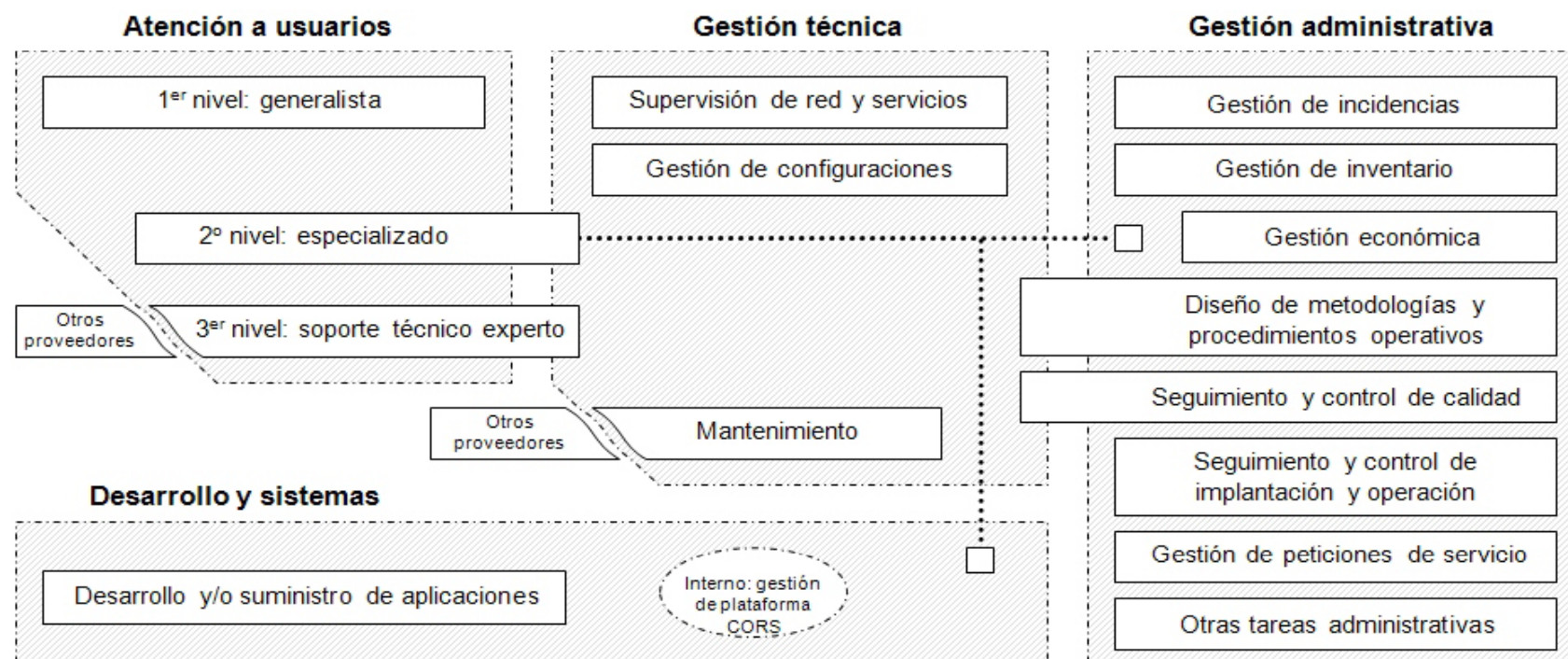
Centro de Operación de Redes y Servicios

- Reforzar la capacidad operativa de la ACCyL:
 - Gestión de los servicios de telecomunicaciones
 - Prestación de servicios a sus usuarios

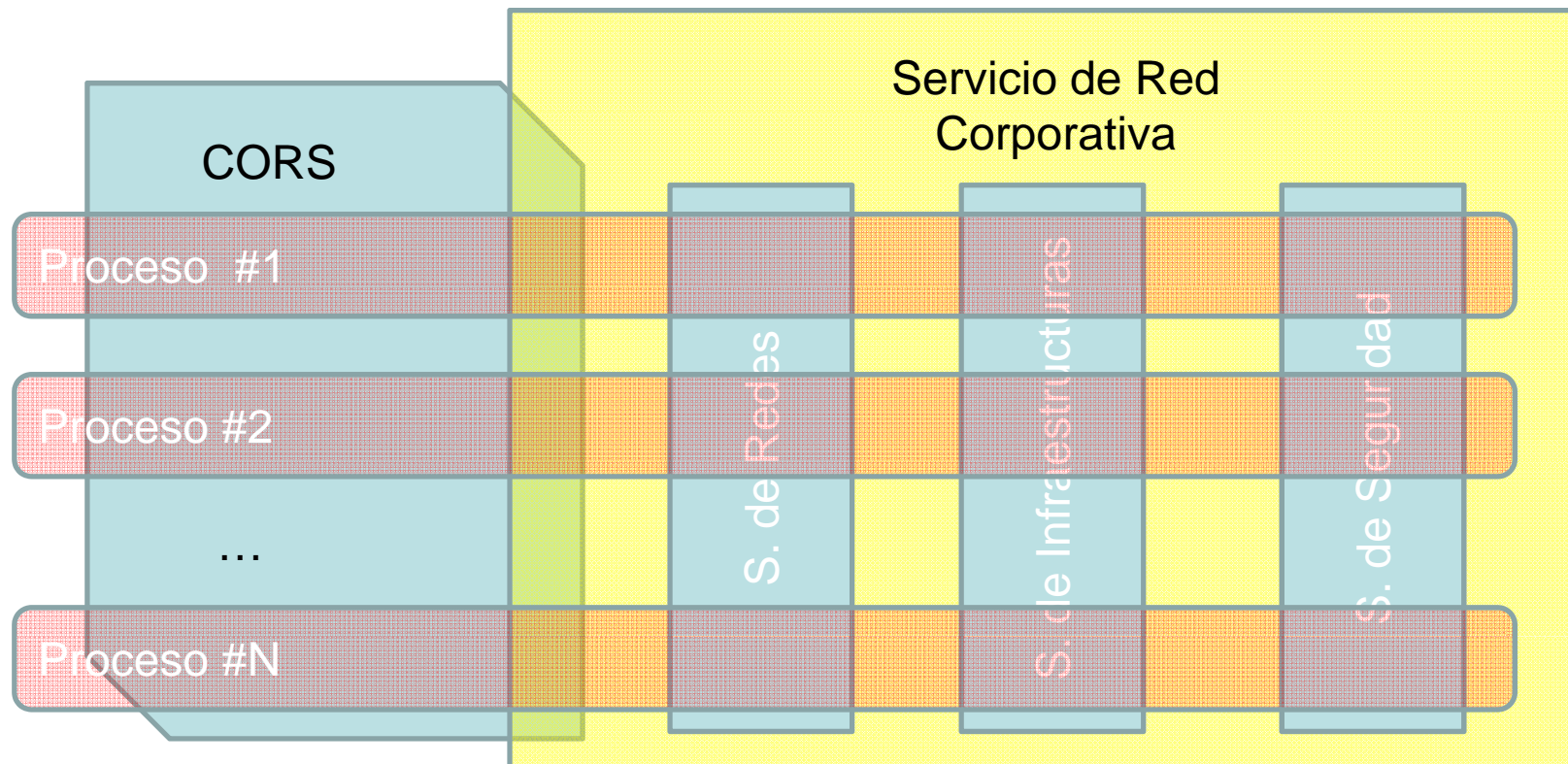
RS
OPERACIÓN
SERVICIOS



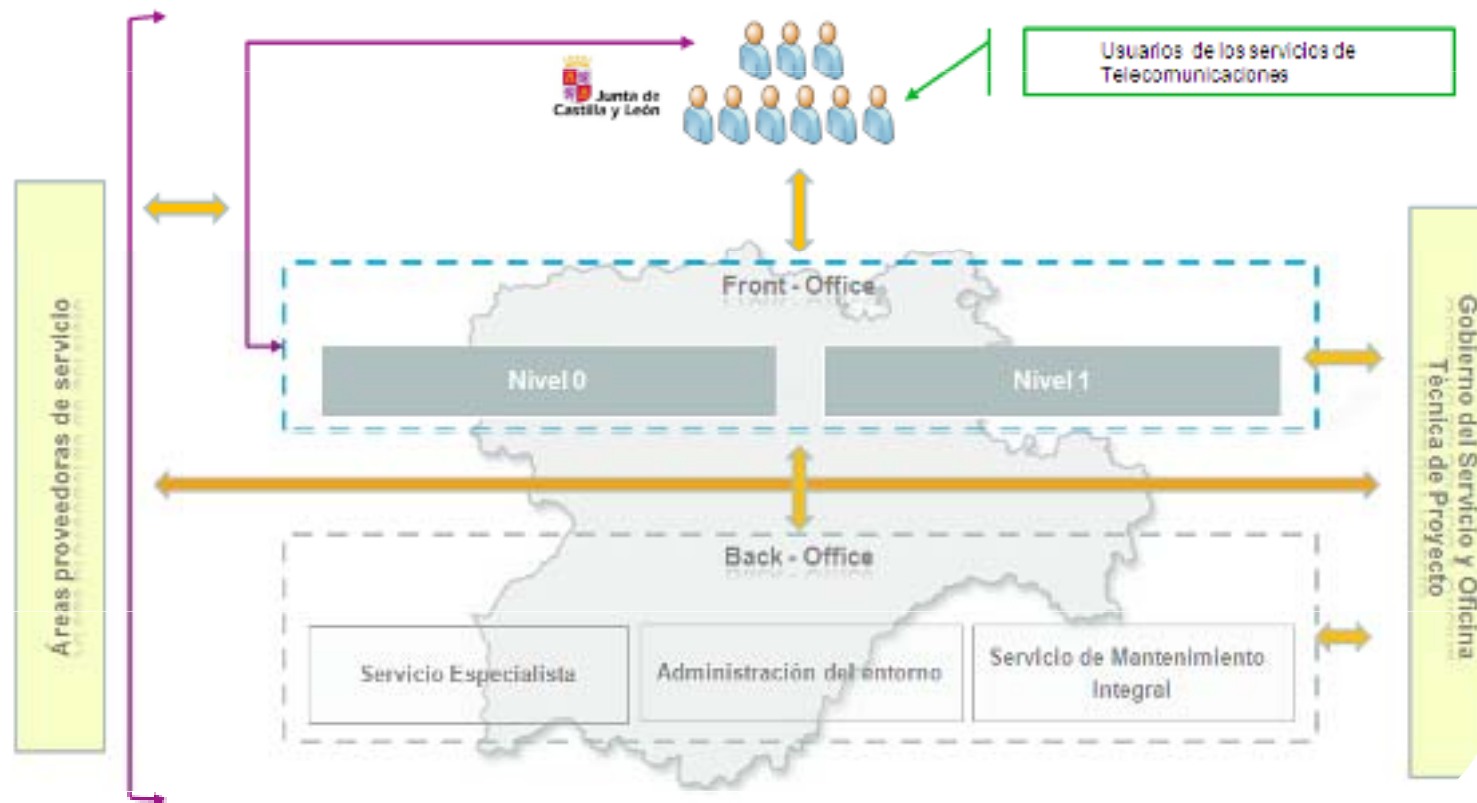
CORS. Necesidades del contrato



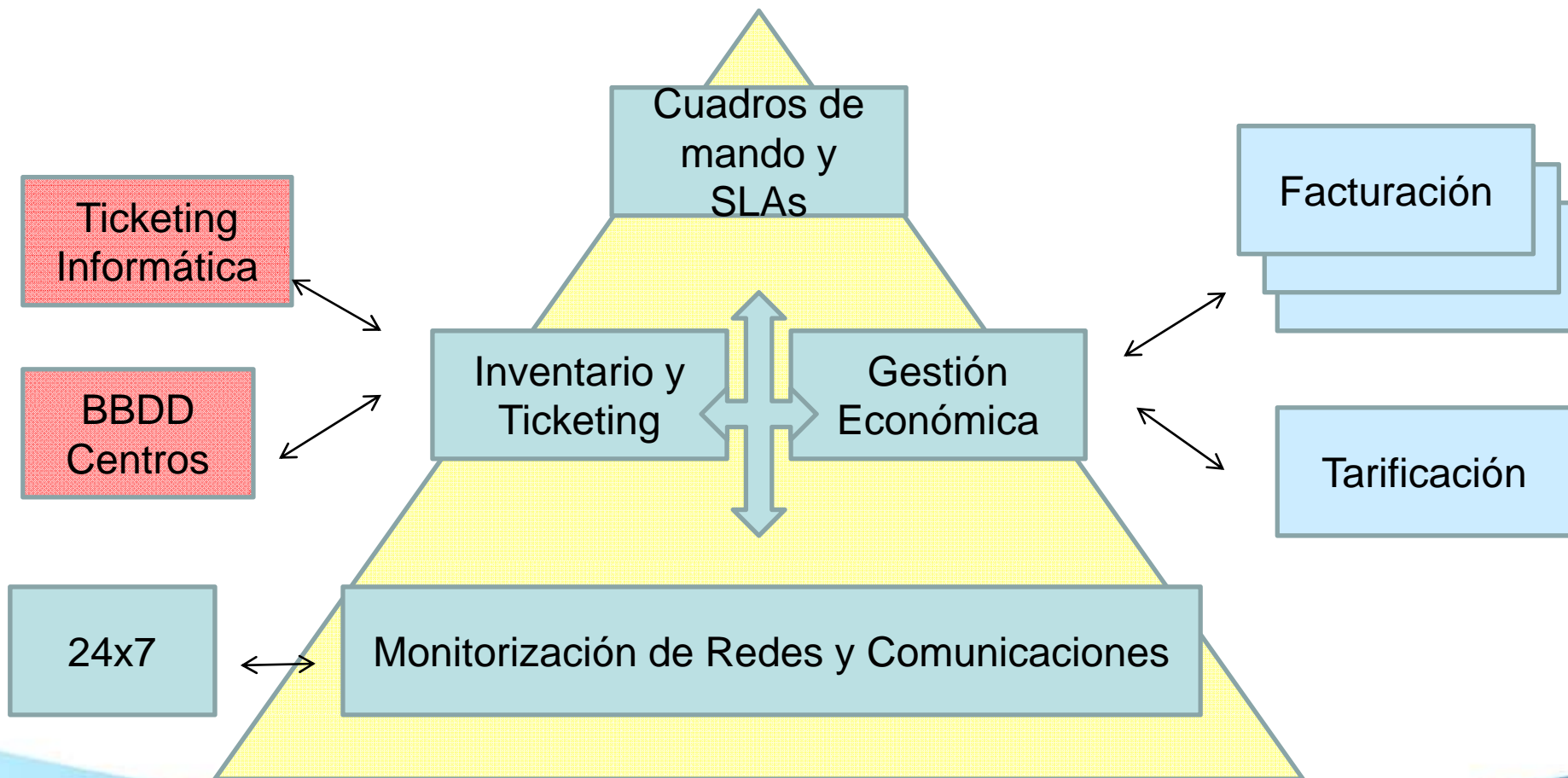
CORS. Modelo funcional



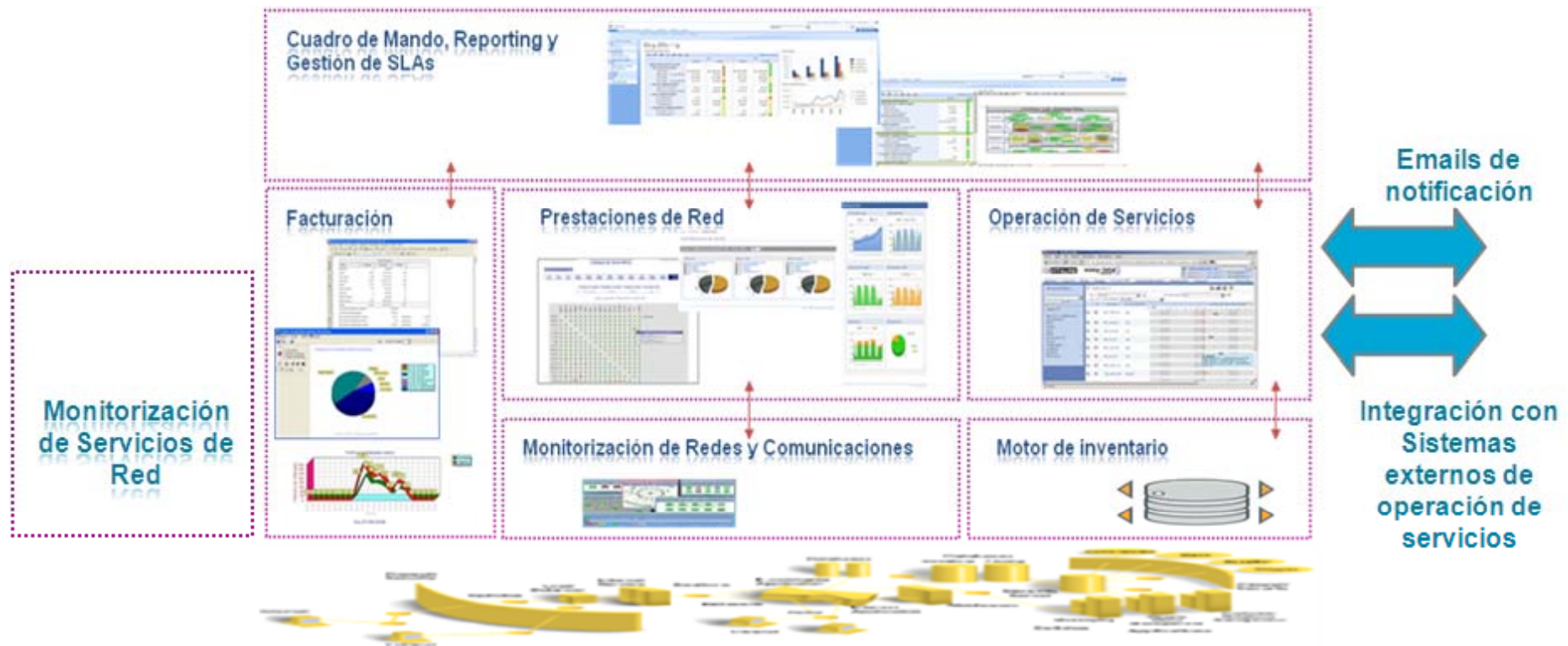
CORS. Modelo operativo



CORS. Mapa de Herramientas



CORS. Mapa de Herramientas (II)



CORS. Próximos pasos

- Integración de los procesos de gestión con terceros mantenedores y proveedores
- Adecuación del catálogo al Concurso de Servicios de Telecomunicaciones
- Recopilación del inventario de activos de telefonía
- Configuración de las estructuras de gasto
- Certificación ISO 20000

Conclusiones

La gestión de las TIC permiten mejorar ...

- ... la eficacia
- ... la eficiencia
- ... la accesibilidad
- ... la reducción de costes

Ya que permite ...

- ... saber qué se necesita. Ticketing
- ... saber cómo satisfacerlo. Capacitación, procedimentación y ticketing
- ... saber qué se tiene para satisfacerlo. Inventario
- ... saber si se está satisfaciendo. Monitorización, BI

Muchas Gracias

Alberto Martínez Arribas
Servicio de Red Corporativa
Junta de Castilla y León

MarArrAl@jcyL.es

Madrid, 14 de septiembre de 2010