

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

FUNDACIÓN SOCINFO

SECCIONES

- » Inicio
- » Art. Socinfo
- » Seminarios
- » Números
- » Admon Pública
- » Art. Tecnologías
- » Noticias
- » Empresas
- » Productos
- » ¿Quiénes somos?

Satec: "Hay mucho trabajo por hacer en la atención al ciudadano"



[Revista Socinfo - Art. Socinfo](#)

Entrevista con Carlos Lorenzo Guardiola Ortuño. Director de Desarrollo de Negocio para las Administraciones públicas. Satec.

El abanico de soluciones que proporciona el Grupo SATEC para la Administración Pública es muy amplio, tanto como lo es nuestro catálogo de soluciones y servicios.

Marta Carro. Madrid, 24 de julio 2009.



¿Cuál es la principal actividad de SATEC en administraciones públicas?

Atendiendo a nuestras áreas de capacitación tecnológica, podría decirse que desde:

- Ingeniería de Red, nuestra principal actividad es la implantación de redes de comunicaciones e intranet corporativa a través de la puesta en marcha de Data Centers.
 - Ingeniería de Desarrollo de Aplicaciones, nuestra principal actividad es la consultoría funcional y técnica para la modernización de procesos de tramitación y atención al ciudadano, y la adecuación al marco normativo definido por la "Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos" y la "Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público".
 - Ingeniería de Sistemas, nuestra principal actividad es el suministro, implantación y parametrización de infraestructura, tanto física como virtual, y del software de base.
 - Seguridad, nuestra principal actividad es la consultoría de adecuación con la Ley Orgánica de Protección de Datos, así como el suministro, implantación y parametrización de infraestructura de seguridad, así como la realización de test de intrusión y hacking ético.
- Sin embargo, el hecho de que trabajemos en diferentes áreas tecnológicas, no impide que tengamos una visión unificada de la problemática de la AP, que contempla los siguientes ejes:
- Transformación y modernización de la AP, no sólo desde el punto de vista de las tecnologías, sino del establecimiento de planes estratégicos / directores, oficinas de gestión de proyectos / servicios, etc.
 - Orientación al ciudadano, como verdadero "cliente" de la administración.
 - Simplificación administrativa, una derivada del punto anterior, la simplificación administrativa y la implantación de soluciones de tramitación es el camino hacia la mejora de la atención al ciudadano y la capacitación del cuerpo de gestión de la administración.
 - Interoperabilidad, no sólo dentro de las unidades de una misma entidad (vía entornos colaborativos), sino entre diferentes entidades y administraciones.
 - Implantación de nuevas tecnologías, como mecanismo para lograr la eficiencia y la eficacia a través de la innovación.

¿Cuáles han sido los productos y servicios que más se han vendido en los últimos 12 meses, especialmente a las administraciones públicas?

Atendiendo al volumen de referencias destacan tres, que no por ser soluciones tradicionales del sector dejan de ser problemas pendientes de resolver en muchos ámbitos de la Administración Pública:

- Soluciones de Oficina Virtual y tramitación electrónica, especialmente debido a la necesidad de la adecuación de la AP a la Ley 11/2007. En ese sentido, nuestro Área de Ingeniería colabora estrechamente con nuestro Área de Consultoría de Procesos; de manera que podemos ofrecer a nuestros clientes planteamientos completos, que combinan la mejora y simplificación de procesos con la implantación de los mismos en las herramientas de tramitación, y su publicación en portales Web para el acceso telemático de los ciudadanos.

- Puesta en marcha de Centros de Proceso de Datos, en los que aportamos no sólo nuestra experiencia en el diseño y plan de capacidad de los mismos, sino que somos capaces de suministrar e implantar toda la infraestructura de red, hardware y sistemas.
- Servicios de Gestión de Infraestructuras, cada vez más entidades de la AP confían a SATEC la gestión de su infraestructura de red o aplicaciones corporativas.

¿Cuáles han sido los principales clientes de administraciones públicas en los últimos 12 meses, y qué soluciones (gestión de clientes, atención al público, intranet...) se les ha aportado?

Dado que SATEC colabora con la administración pública a todos los niveles, a lo largo de este año hemos trabajado en clientes tan variados como grandes cuentas de la Administración General del Estado, Entidades Locales de menos de veinte mil habitantes, o Consejerías de Comunidades Autónomas, Diputaciones Provinciales, agencias y comisiones estatales, etc., y hay que tener en cuenta que muchas veces el volumen de negocio no mide realmente la importancia o relevancia de una solución.

■ Ministerio de Economía y Hacienda, donde prestamos servicios de gestión global de los Sistemas de Información de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, siempre desde un marco de gestión de procesos ITIL.

■ Agencia Española de Meteorología, donde hemos implantado el Sistema Integral de Gestión de Redes de Observación; una aplicación que permite a los técnicos de la AEMET controlar las mediciones que remiten las diferentes estaciones meteorológicas distribuidas por todo el territorio nacional, realizar el control de calidad de las mismas, georreferenciarlas...

■ Junta de Castilla y León, donde tenemos la responsabilidad de lanzar el Centro de Operación de Redes y Servicios, lo que nos va a permitir definir un modelo de procesos ITIL, implantar la infraestructura de red y formar un equipo completo de operación y gestión.

■ Consejo Superior de Investigaciones Científicas, donde el año pasado lanzamos el proyecto de Infraestructura Científica y Tecnológica Singular en la Reserva Biológica de Doñana. Puede ser quizá la joya de la corona de los trabajos que hemos realizado a lo largo de este último año. Gracias al despliegue de una red multisensorial de seguimiento que recoge información sobre el medio físico y biológico, así como al desarrollo de servicios y aplicaciones de explotación, el sistema permite a los investigadores y científicos observar "la vida en directo" y aprender con la menor interferencia humana posible y sin perjudicar el medio.

¿Cuáles son los productos y servicios que, aunque no sean los más vendidos sea por su reciente lanzamiento sea por servicio, son más prometedores por su innovación o previsibles ventas a medio plazo?

Por una parte, todo el interés que suscita la gestión de la Factura Electrónica, no sólo por el marco normativo de la Ley 30/2007, sino por los beneficios que realmente aporta a la AP y a sus proveedores. En este sentido, hemos colaborado con nuestros socios tecnológicos para proporcionar una solución completa, que contempla el fin del ciclo de facturación del proveedor (envío de la factura en formato electrónico con firma digital) hasta su integración con la solución financiera de la entidad, pasando por la distribución de las facturas entre diferentes centros, el seguimiento del estado y su almacenamiento en un sistema de Gestión Documental. Esta solución es realmente interesante, ya que contempla problemáticas tan diversas como la de un Ministerio, una Diputación Provincial, o una Entidad Local.

También pensamos que hay mucho trabajo por hacer en la atención al ciudadano, donde ofrecemos una solución que cubre el alcance global: desde la infraestructura de telefonía y centralita de comunicaciones, pasando por un sistema de comunicaciones unificadas, la implantación de soluciones de Customer Relationship Management, y la integración con aplicaciones corporativas. Particularizando, tenemos soluciones de CRM verticales en asuntos tan importantes para nuestra sociedad como la Ley de Dependencia, la Atención a la Violencia de Género, Atención Sanitaria, etc.

Otro de los aspectos en los que proponemos una profunda modernización es la gestión de los servicios de emergencia de las Entidades Locales. Pensamos especialmente en la Policía Municipal, aunque realmente nuestra plataforma es extensible a parques de bomberos o unidades de Protección Civil. Nuestra solución para servicios de emergencia combina la gestión de una flota de vehículos con el uso de herramientas de movilidad, para maximizar la capacidad de respuesta, minimizar las tareas administrativas, y permitir a los profesionales dedicar su tiempo a lo que verdaderamente importa.

Una necesidad que hemos detectado y que nos ha permitido ampliar el catálogo de nuestro portfolio de servicios es el mantenimiento de los portales públicos de entidades, así como la explotación de sus contenidos, es decir, la evolución natural de la implantación de sistemas CMS.

¿Cuáles son los retos TIC con los que se enfrentan actualmente las AAPP en España y qué soluciones propone SATEC?

De todas formas, consideramos que la AP tiene dos retos fundamentales, uno consecuencia del otro: en primer lugar, un nuevo modelo de gestión volcado en el servicio al ciudadano, que no deja de ser la razón de ser de la AP. Pensamos que la AP tiene la oportunidad de realizar un cambio de cultura organizativa, mediante la redefinición de su misión y valores; y tomando la iniciativa, anticipándose a las necesidades de sus clientes. El segundo reto es conseguir que la AP sea percibida como un motor de la modernización de la sociedad.

Nuestra experiencia y capacidad tecnológica nos permite proponer soluciones que se alinean en la consecución de estos objetivos; siempre siendo coherentes con el punto de adaptación y evolución tecnológica en la que se encuentren nuestros clientes.

Así, podríamos distinguir varias etapas en la adopción de las TIC como son: el uso de herramientas de información al ciudadano, la implantación de herramientas para la interacción telemática con los ciudadanos, el salto a la mejora de los procesos administrativos y por último la implantación de los mismos en sistemas de tramitación. Todo ello sustentado por una infraestructura tecnológica de respaldo gestionada mediante servicios y procesos basados en ITIL.

La última etapa de la adopción de las TIC sería la interoperabilidad entre plataformas y entidades. Resulta especialmente interesante comprobar cómo poco a poco comienzan a realizarse iniciativas de integración entre diferentes segmentos y organismos de la AP; el sistema LexNET (promovido por el Ministerio de Justicia e implantado por SATEC) es una de los casos de éxito en esa línea.

¿Algo más que añadir?

Cuando hablamos sobre la Administración Pública, en general a uno le viene a la cabeza en el entorno y situación en nuestro país. Sin embargo, nuestra presencia en Marruecos, Argelia, Túnez y Senegal a través de nuestras filiales y nuestra expansión internacional en mercados emergentes del Norte y Centro de África, nos permite llegar a realidades y problemáticas en el sector AP muy dispares. Y al mismo tiempo, nos proporciona la gratificación de poder contribuir desde nuestro conocimiento y experiencia al desarrollo de dichos países.