



El director del Centro de Operaciones Redes y Servicios (CORS), José Ignacio Rodríguez, (d) junto a dos trabajadores en la sede de Valladolid. / MONTSE ÁLVAREZ

> CENTRO DE OPERACIONES REDES Y SERVICIOS

24 horas al servicio de la tecnología

El CORS gestiona las comunicaciones de la Junta desde una plataforma única monitorizada que conecta 1.352 edificios, controla el rendimiento de los servicios y agiliza la toma de decisiones. Por **G. A.**

Centralizar las telecomunicaciones para optimizar el rendimiento de los servicios. En este caso de las redes y comunicaciones de la Junta de Castilla y León. Con el objetivo de monitorizar los recursos en una consola única nació en 2009 el Centro de Operación de Redes y Servicios (CORS) –con una inversión de casi 2 millones de euros y ligado a Administración Autonómica, aunque desde la última legislatura depende de la Consejería de Hacienda–.

La plataforma de gestión de redes implantada por la empresa española Satec –primera adjudicataria del CORS hasta septiembre de 2012– permite la conexión de 1.352 edificios y la atención 24 horas de las redes de comunicaciones del Ejecutivo regional. «Aportamos soluciones a tres niveles: atención al usuario, especialización técnica y gestión de proyectos», afirma el director del CORS, José Ignacio Rodríguez.

Gracias a la monitorización de 8.000 activos –esperan alcanzar los 100.000 en los próximos 2 ó 3 años– y 7.000 equipos, el sistema instalado en el CORS permite también su integración en un centro de servicios remoto que posibilita la monitorización más allá de la presencial que ofrecen en la sede vallisoletana –trabajan de 8 a 20 horas– para solucionar de manera inmediata los eventos más críticos que les lleguen por email.

Cuando Satec se presentó al concurso de la Junta para gestio-



nar el CORS amplió la solicitud inicial de una herramienta de inventario hasta atender las peticiones de servicio –como por ejemplo altas de líneas fijas o móviles–, las

incidencias, incluso, la realización de informes de seguimiento de los diferentes contratos de las telecomunicaciones así como el cálculo de penalizaciones, en aquellos ca-

sos donde el prestatario no cumpla los plazos fijados por escrito.

Además de la gestión de servicios, el CORS extendió sus funciones al control exhaustivo –por ubicación y centro de coste– de facturación y tarificación, lo que permite automatizar las facturas de los diferentes prestatarios, como por ejemplo Telefónica –que actualmente tiene la concesión de las líneas y el ADSL–.

A este control del gasto han sumado un plan piloto que se desarrolla en el edificio de la ADE en Arroyo de la Encomienda (Valladolid) para corroborar si los servicios contratados se ajustan a las necesidades. Para ello, estudian de manera pormenorizada el consumo real y el reflejado en las facturas para comprobar si el coste económico actual se ajusta a lo realmente consumido y evitar así posibles abusos. «El objetivo es extender esta medida al resto de edificios del Ejecutivo», destaca el director de negocio de Satec en Castilla y León, Fernando Cristóbal.

También en el edificio de Arroyo están experimentando la migración de telefonía tradicional a telefonía IP (voz y datos), que se extenderá en un futuro a las sedes principales del Gobierno regional para lograr «un ahorro mayor».

Con la herramienta de cuadro de mandos implantada por Satec en el CORS, que centraliza en una plataforma única todas las fuentes de información, hasta «la propia consejera de Hacienda o el presidente de la Junta pueden saber

con un solo clic cuántos edificios están con problemas de telecomunicaciones, por ejemplo», destaca Cristóbal.

«Cuando antes pedir un informe o chequear los miles de facturas para ver si lo que cobraban era correcto llevaba varios días de trabajo en los que en ocasiones un ingeniero superior hacía estas tareas administrativas que no les correspondían, ahora se puede hacer en pocos minutos; se trata de agilizar la toma de decisiones», señala.

En el CORS también se encargan del mantenimiento de terminales –tienen 4 almacenes en la Comunidad–. Realizan un inventario de equipos informáticos, tienen dos de cada modelo y cuando llegan al umbral se repone para garantizar la continuidad del servicio.

Rodríguez califica la apuesta innovadora de la Junta por un centro de estas características como «muy fuerte», puesto que es el único en España. «En otras comunidades hay algo parecido pero solo gestionan el 70% o el 50% de lo que hacemos aquí». Incluso el interés por el trabajo que realizan ha traspasado fronteras. Hace pocos días una delegación del Gobierno de Angola se desplazó hasta Valladolid para conocer las instalaciones del centro.

Desde el inicio apostaron «por la calidad», destaca Rodríguez, y por la «optimización» de recursos, fundamental en épocas de austeridad económica donde prima la máxima rentabilidad con los mismos servicios. Para lograrlo los 15 empleados del centro están inmersos en la innovación diaria para mejorar las prestaciones «pulíendolas mes a mes» –cada 30 días se reúnen con personal de la Junta para poner en común problemas y mejoras– aunque «aún quedan cosas por integrar», asegura Cristóbal.