



## Entrevista a Juan Ramón Palomino

**Director de Infraestructuras y Comunicaciones**

**Subdirección General de Desarrollo de Tecnología e Infraestructura**

**Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid**

REALIZADA POR

**Ricardo Cañizares**

**J**uan Ramon Palomino como Director de Infraestructuras y Comunicaciones de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, tiene una visión global y privilegiada de los proyectos tecnológicos de la administración autonómica madrileña, y de cuales son las tendencias y metas para el desarrollo de proyectos futuros.

### ¿Cuál ha sido la evolución de ICM desde que se fundó?

Yo me incorporé a ICM hace un par de años. No he vivido la evolución pero nació como una Sociedad Pública, en 1997 pasó a ser un Organismo Autónomo y desde enero de 2006 es Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, responsable de informática y de las comunicaciones de la CM, y aunque no cambia nuestro organismo como ente público, sí ha habido una evolución en los tres últimos años. Somos una organización que venía de la construcción de soluciones tecnológicas y de la explotación de los sistemas en todas sus fases, y estamos evolucionando hacia la gestión de los servicios, en buena medida realizados por terceros. Desde



hace algún tiempo estamos realizando proyectos en los que estamos orientando nuestra actividad a la gestión de actividades que nos tienen que realizar terceros. Hablamos por tanto de una externalización selectiva, donde ICM retiene las funciones y actividades de mayor valor.

### ¿Qué actividades podríamos destacar en los últimos dos años?

Uno de los grandes movimientos que ha habido es el hecho de que teníamos el CPD alojado en nuestras instalaciones y lo hemos trasladado a Siemens buscando un alojamiento más escalable y en mejores condiciones. Esto también nos ha permitido habilitar en nuestras oficinas, espacio para más de 60 personas.

Por otro lado, en otras áreas de ICM como en la dirección de mantenimiento de aplicaciones también se están

tratando de pasar contratos (que podríamos llamar de "bodyshaping") donde contratas personas para dirigirlos y que hagan lo que les digas, a contratar servicios donde lo que se pretende es que lo que tú pidas es el servicio en sí. Son servicios con acuerdos de nivel de servicio donde la principal preocupación es que el servicio sea bueno exigiendo el cumplimiento del mismo y que el programa y las aplicaciones que se entregan cumplan con los requisitos que se han solicitado, más que hacer la programación con medios propios o semipropios.

### En estos dos años al frente de la Dirección de Infraestructuras y Comunicaciones, ¿cuál considera que ha sido el mayor logro obtenido?

Se está cambiando un poco el enfoque y se está entendiendo que la tendencia



del mercado es que vamos a ser gestores de servicios y que nos centramos y focalizamos en nuestro "core" de negocio, que es el de proporcionar servicios y dar respuesta a las necesidades de la Comunidad de Madrid. Estamos orientándonos a ser los gestores de todos los servicios tecnológicos de la CM.

**La Comunidad de Madrid es una de las más desarrolladas, tecnológicamente hablando. ¿Qué prioridad tiene ICM dentro de la Comunidad?**

Somos la agencia que gestiona prácticamente todos sus servicios de comunicaciones y de informática. El problema es que el cliente final tal vez no tiene la percepción de quién es el que le presta el servicio. No tengo una visión clara de si el cliente final sabe que detrás de lo que es la infraestructura de los servicios que ofrecemos está ICM, porque tal vez piensan que detrás de todo ello está la Consejería, cuando realmente son las Consejerías quienes tratan con ICM.

Para nosotros el cliente son las Consejerías, que son quienes al final se encargan de proporcionar a sus empleados todos los servicios y medios que necesitan para desarrollar su actividad.

**El I+D es fundamental para un organismo como el suyo. ¿Cuánto invierten al año en esta materia?**

Tenemos una Dirección que se encarga de la planificación e innovación tecnológica. Buscamos y analizamos en el mercado soluciones innovadoras que satisfagan las

**La tendencia del mercado es que vamos a ser unos gestores de servicios**

necesidades de la Comunidad de Madrid, pero nosotros no somos una empresa de I+D. Estamos en permanente contacto con el mercado y con las empresas innovadoras para saber cuáles son las tendencias y hacia donde va la tecnología.

**¿Cómo está estructurado ICM y cómo funciona?**

De cara a la provisión de servicios tiene tres grandes Subdirecciones Generales, más la Dirección de Compras.

En la relación con la Comunidad de Madrid, la Subdirección General de Servicios se encarga de contactar con las Consejerías y recoge las necesidades que tiene en materia de informática y comunicaciones. Las áreas de servicios de las Consejerías elaboran requisitos de peticiones a nuestra Subdirección, la Subdirección de General de Desarrollo, Tecnologías e Infraestructuras que lo que hace es lo que pide el cliente, transformarlo en requisitos y ofrecérselo en servicios de comunicaciones, de Internet o lo que demanden.

**¿Cuántos empleados forman parte del conjunto de ICM y qué requisitos se utilizan para su contratación?**

Unos 800 empleados. En cuanto a la contratación, realizamos concursos públicos. En los últimos tiempos hemos buscado reforzar la parte de gestión de servicios, que es el modelo hacia el que vamos en este momento.

**Uno de los últimos proyectos que han llevado a cabo ha sido el de las Elecciones a la Asamblea de Madrid. ¿Podría resumir en qué ha consistido el mismo?**

Tenía la peculiaridad de que tenía fecha de fin. Hay proyectos en los que puedes tener dificultades y prolongarlos, pero éste no se podía retrasar. Esto nos daba mucha motivación para que todo saliera perfectamente el día señalado.

Esto ha supuesto para nosotros dos meses de trabajo muy intenso donde han estado representadas todas las áreas. Yo llevaba la parte de comunicaciones, infraestructura y seguridad, pero trabajábamos codo con codo con el departamento de sistemas, con las personas que llevaban el propio proceso, que son los que al final hacen que este conjunto de piezas se entreguen como un servicio hacia la CM, que puede parecer tan "sencillo" como recoger votos, contarlos y agruparlos.



### **El papel de cada uno de estos equipos, ¿cuál ha sido?**

La parte que yo controlo se encargaba de que todas las comunicaciones entre los diferentes centros de procesos de datos y los de recepción telefónica fueran las adecuadas.

Había una parte de sistemas que se encargaba de garantizar que los equipos funcionaran correctamente, y otro gran equipo se encargaba de formar al operativo de cómo estar distribuido en los colegios electorales.

### **¿Qué proyectos tienen actualmente en marcha?**

Nos estamos replanteando la contratación de los servicios de telecomunicaciones. Queremos sacar un contrato que unifique una serie de contratos que tenemos actualmente en vigor, de tal manera que tengamos un proveedor único que nos garantice la provisión de servicios extremo a extremo. Esto nos supone un esfuerzo importante en la redefinición de los servicios. Hasta ahora teníamos diferentes contratos que nos daban "pequeños trocitos" de los servicios, lo que estamos haciendo es definir servicios de extremo a extremo. Vamos a sacar un concurso para que los proveedores del mercado liciten al mismo.

### **¿Qué objetivos se plantean a corto plazo?**

Durante el año pasado realizamos un proyecto de implantación de procedimientos según la metodología ITIL, que ha sido implantado en mayo. El reto es que funcione bien y poderlo extender al resto de la dirección y de la subdirección.

Uno de los grandes logros de este proyecto ha sido poder gestionar los cambios. Hemos puesto en marcha un proceso en el que los cambios estuvieran gestionados y controlados,

pasando de una situación en la que teníamos bastantes de cortes de servicio a una situación estable.

También queremos investigar en el rendimiento de las aplicaciones desde el punto de vista de las comunicaciones. Damos importancia al concepto de conectividad y al hecho de poder conectarte de un sitio a otro, pero vemos que con el proceso de centralización de servidores lo que ocurre es que un servidor que tienes en tu red local lo estás llevando a un punto central con el que no tienes unas comunicaciones tan potentes como en tu propio edificio. Eso está planteando retos para los gestores de las comunicaciones que nos permitan mejorar el rendimiento de las aplicaciones aunque tengas un ancho de banda suficiente. Queremos dar una conectividad más inteligente a nuestros sistemas y aplicaciones.

Por otro lado estamos observando un aumento muy importante del tráfico en las líneas. El año pasado hicimos un

proyecto de migración de tecnología de las comunicaciones de los centros educativos. Hemos pasado de darles un ancho de banda de 128k a 2Megas.

### **¿Hacia dónde se dirige ICM? Porque las tecnologías avanzan cada vez más rápidamente.**

Queremos que se dirija hacia la gestión de proveedores de servicios, que a su vez nos permiten ofrecer servicios a la Comunidad de Madrid. Vamos hacia una organización que se dedica a gestionar cada vez más servicios.

También nos dirigimos hacia una relación con la CM en la que las incidencias que puedan surgir puedan ser predecibles. Hay procesos que estamos poniendo en práctica como el análisis de rendimiento, que permite la observación de los datos de la red en tiempo diferido. Queremos ser cada vez más proactivos y dedicarnos a aquellas actividades que nos permitan anticiparnos a los problemas. ♦

