



## La Administración Pública ante la Ley 11/2007

Por **CARLOS USEROS**  
Fotos **MARÍA NOTARIO**

*Durante los meses de enero y febrero de 2009, Fundación DINTEL ha retomado sus actividades con la celebración de las primeras sesiones de los Desayunos DINTEL, dedicados en esta ocasión a "Administración Electrónica" y "Tecnologías de Desarrollo Software para Sistemas de Información en las AA.PP.: alternativas y necesidades"*

### Administración Electrónica

El Desayuno DINTEL del pasado día 20 de enero de 2009, que contó con la presencia de BT como compañía invitada, tuvo como tema objeto del debate la "Administración Electrónica" y se trataron temas relacionados con la Seguridad de la Información y las Comunicaciones, la Firma Electrónica y el Archivo Seguro de Documentos.

Con respecto a proyectos realizados en el entorno de la propia compañía destacan los orientados a la mejora de las infraestructuras (continuidad de servicios, disponibilidad de los mismos, movilidad, etc.) y los orientados a las aplicaciones (securización del modo on-line, calidad de servicio, estructuración de la información).

**D. Santiago Martínez Calzadilla**, Director Comercial de Sector Público de BT expuso que BT lleva desarrollando su actividad en España desde hace 20 años focalizándose en los clientes corporativos y las grandes instituciones. En el ámbito de la Administración Pública, desde el año 99, se reconoce a BT como una sólida alternativa en el ámbito de las Telecomunicaciones. Desde hace 4 años la compañía se ha ido transformando, adquiriendo nuevas capacidades y referencias en las Áreas de Continuidad de Negocio, Seguridad, Contact Center e Infraestructuras y Servicios TI.

Siguiendo el espíritu de la nueva Ley 11/2007, existe una preocupación de que el ciudadano pueda acceder a sus trámites a través de los diferentes medios electrónicos disponibles, y BT

puede ayudar a conseguir eliminar dicha preocupación a través de sus propios medios, añadió **D.ª Carolina de Oro**, Responsable de Desarrollo de Negocio de Seguridad de BT.

En relación a los canales de comunicaciones por voz, BT puede implementar soluciones de Contact Center no desde el punto de vista de la mera recepción de llamadas sino además ofreciendo respuestas al ciudadano. No gestionará únicamente citas previas sino que además podría solucionar ciertos trámites administrativos.

No hay que olvidar otro canal que es el canal de Internet, en el que habrá información dinámica como interfaz con el propio ciudadano. La generación de las infraestructuras necesarias para llevar a cabo dichos canales son un importante



Desayuno DINTEL del 20 de enero, con BT como empresa invitada: **D.ª Carolina de Oro**, **D. Francisco Antón** (Ministerio de Educación, Política Social y Deporte), **D. Santiago Martínez**, **D. Óscar Robledo** (Ministerio de Economía y Hacienda), **D.ª Matilde Ruiz**, **D. Fernando Martín** (Tribunal de Cuentas), **D.ª Laura Álvarez**, **D. Luis de Eusebio** (Dirección General de Tráfico), **D. Jesús Rivero**, **D. Joseba García** (Ministerio de Trabajo e Inmigración) y **D.ª Ana Rubio** (de izquierda a derecha)



foco de negocio de la compañía, sin dejar de lado la confidencialidad y la integridad de los datos.

Con respecto al archivo seguro de documentos se cuenta con soluciones de archivo que interactúan con los diferentes medios por los que se puede recibir información garantizando la privacidad y sobre todo la trazabilidad de los mismos.

**D. Luis de Eusebio**, Subdirector General de la Gerencia de Informática de la Dirección General de Tráfico comentó que se está desplegando a lo largo de lo que llevamos de año un portfolio de aplicaciones caracterizadas en general por dar acceso a usuarios externos a aplicaciones de la propia DGT. Así, el trabajo de la DGT es un trabajo muy apoyado en la colaboración social de terceros (autoescuelas, bajas de vehículos desde el propio desguace, exámenes teóricos de conducir, etc.), que son a su vez los que dan servicio a los ciudadanos. Fundamentalmente lo que se persigue es que los ciudadanos no tengan que ir físicamente a la jefatura de tráfico y para ello se buscan los intermediarios mencionados anteriormente. Los principales problemas que se encuentran a la hora de llevar a cabo los procesos deseados son la conectividad del usuario y la propia inseguridad reinante ya que es

fundamental disminuir los riesgos que se puedan presentar al llevar a cabo cualquier acción.

Por su parte, **D. Óscar Robledo Pascual**, Subdirector General Adjunto de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones del Ministerio de Economía y Hacienda añadió que en relación a la seguridad de la información y las comunicaciones hace varios años se inició dentro del propio Ministerio un Plan Director de seguridad que persigue fundamentalmente dar cumplimiento al Sistema Nacional de Seguridad. En cuanto a la parte de autenticación, el Ministerio se basa en la PKI puesta a disposición por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y sobre firma electrónica es interesante resaltar que hay un gran interés en todos los aspectos relacionados con la interoperabilidad entre estándares y la vulnerabilidad.

**D. Francisco Antón Vique**, Subdirector General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte explicó que desde el punto de vista de la tecnología se está renovando todo en función de poder ofrecer servicio 24x7 a los ciudadanos. El Ministerio de Educación, Política Social y Deporte cuenta con un gran número de usuarios que apuestan por

la movilidad y va a realizar una fuerte campaña en relación a la concesión de becas. Esto lleva, por un lado, a la identificación de todos los aspectos asociados a la parte de movilidad de los ciudadanos y por otro a la parte de comunicación de la adjudicación o no de la beca correspondiente. La primera parte está implementada a través de un CRM para dirigir por sectores los tipos de becas solicitadas y la concesión de las becas se gestiona vía móvil. Por otro lado, y teniendo en cuenta los tiempos que corren, los costes de todo lo que se decida implementar deben ser una pieza básica a la hora de decidirse por soluciones de un tipo u otro.

Seguidamente, **D. Joseba García Celada**, Subdirector General de Proceso de Datos del Ministerio de Trabajo e Inmigración comentó que, con relación a los concursos (donde este año será la tercera convocatoria), algo sorprendente es que en el ámbito del teletrabajo, cuando se solicitó línea ADSL para los inspectores de trabajo propios del Ministerio de Trabajo e Inmigración, aparte de que se presentaron pocas empresas, la solución fue algo más que complicada. En el nuevo concurso volverán a solicitarse dichas soluciones y se pretende ampliar y mejorar la solución existente en este momento.



**D. Luis de Eusebio, D. Jesús Rivero, D. Joseba García y D.ª Ana Rubio** (de izquierda a derecha), durante el Desayuno DINTEL sobre "Administración Electrónica"



D.<sup>ª</sup> Carolina de Oro, D. Francisco Antón, D. Santiago Martínez y D. Óscar Robledo (de izquierda a derecha), durante el Desayuno DINTEL sobre "Administración Electrónica"

El propio Ministerio de Trabajo e Inmigración siempre ha estado muy comprometido con el ámbito de la Administración Electrónica y se optó en su momento por dar servicios "hacia fuera" en lugar de dar servicios "hacia dentro", es decir, dotar de servicios al ciudadano antes que al propio funcionario. Su compromiso con los estándares llevó al Ministerio de Trabajo e Inmigración a hacer el esfuerzo de colaborar en la elaboración de los mismos.

El Tribunal de Cuentas es una entidad bastante pequeña y el principal objetivo para el año en curso es sobre todo cumplir con la Ley 11/2007, sobre

todo en aspectos relacionados con el registro telemático, adecuando los procedimientos internos para seguir fehacientemente la totalidad de la Ley; agregó D. **Fernando Martín Moreno**, Jefe de la Unidad de Apoyo Informático del Área Político-Administrativa del Estado del Tribunal de Cuentas.

### Tecnologías de Desarrollo Software para Sistemas de Información en las AA.PP.: alternativas y necesidades

El Desayuno DINTEL del pasado día 22 de enero de 2009 contó con la

presencia de MTP como compañía invitada. D. **Santiago González**, Director Comercial de MTP realizó una introducción de la compañía comentando que MTP es una empresa española que nace hace 11 años cuya actividad se centra (dentro del mundo de las tecnologías) en el aseguramiento de la calidad. A la sombra de la empresa matriz surgen varias compañías especializadas en ciertas actividades en función de las oportunidades de negocio existentes (ingeniería y calidad del software, inteligencia de negocio, telecomunicaciones y desarrollo).

Se habla de proyectos principalmente en España pero la compañía también



Desayuno DINTEL del 22 de enero, con MTP como empresa invitada: D. **Ignacio González** (Agencia Estatal de Administración Tributaria), D. **Jesús Rivero**, D. **Jorge Antonio Rincón Mirón** (Gerencia de Informática de la Seguridad Social) y D.<sup>ª</sup> **Belén Iglesias** (de izquierda a derecha)



está presente en Alemania, Brasil, Santo Domingo, Suecia, Francia y Reino Unido, siendo los dos últimos mercados de apertura. Durante el ejercicio pasado la compañía ha crecido en torno a un 40% y para este año 2009 se estima un crecimiento importante, lo que demuestra una demanda de las actividades de la compañía. En cuanto a servicios, MTP se posiciona dentro de un esquema CMMI en un nivel 2-3, siendo la principal empresa en España a día de hoy.

Dentro de la política de expansión está la continuidad en la internacionalización y la ampliación de actividad en otros sectores como la Administración Pública.

La actividad de la compañía, dentro del ciclo de vida de desarrollo de un producto o un servicio es participar transversalmente, acompañando en todo momento el desarrollo desde que se concibe un producto hasta que es entregado, haciendo seguimiento en cada una de las distintas fases del ciclo de vida, añadió **D. Mamdouh El Cuera**, Director de Ingeniería y Calidad SW de MTP.

**D. Ignacio González**, Director del Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Tributaria comentó que dentro de la Agencia Tributaria se ofrecen multitud de servicios y existen 24

productos de software diferentes que los ciudadanos se pueden descargar directamente a través del Portal Web. Para ello existe un grupo de unas 500 personas de las que aproximadamente la mitad se dedican a asistencia técnica. Por lo general, externalizar desarrollos de software no ha sido una buena experiencia dentro de la Agencia Tributaria. Está claro que perfeccionar el software como producto en determinadas fases del ciclo de desarrollo tiene lógica en sí misma pero existe el problema de que no todos los productos que se generan desde la Agencia Tributaria cuentan con una especificación clara e implantar pruebas de calidad asociadas se transforma en algo dificultoso.

Por su parte, **D. Jorge Antonio Rincón Mirón**, Director del Centro de Proyectos de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social añadió que lo que se lleva practicando desde hace mucho tiempo en la Gerencia de Informática de la Seguridad Social es establecer un control estricto de los programas y la existencia del departamento de pre-explotación, encargado de probar programas como paso previo al proceso de implantación de los mismos. Actualmente la situación se ha complicado algo más ya que se ha pasado de la utilización de uno a varios entornos tecnológicos, generando

una diversidad que agrava el problema en cuestión.

En cuanto a la calidad del software se dispone de un sistema desde el que se realizan pruebas aleatorias (sin intervención de nadie) grabando los logs en función de la actividad de los usuarios, tomando decisiones en función de los resultados obtenidos en dichas pruebas. Actualmente se está apostando por herramientas que permitan hacer controles individuales de las aplicaciones para garantizar unos niveles mínimos de calidad.

**D. Santos Mañes**, Director del Centro de Administración de Recursos y Gestión de Adquisiciones de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social explicó existe un problema fundamental y es que se recurre siempre a asistencia técnica externa, con la volatilidad que esto supone. Además, se une el problema de la cantidad significativa de departamentos de desarrollo provinciales con que cuenta la Gerencia de Informática de la Seguridad Social, que muchas veces no están a la altura de las circunstancias y que inciden directamente en la red de comunicaciones. Es por ello que se está intentando poner un poco de orden desde el punto de vista técnico para no dispersar esfuerzo y ser lo más eficientes posible.



**D. Mamdouh El Cuera**, **D. Santos Mañes** (Gerencia de Informática de la Seguridad Social), **D. Santiago González** y **D. Jesús Eguiluz** (Tesorería General de la Seguridad Social) (de izquierda a derecha), durante el Desayuno DINTEL sobre "Tecnologías de Desarrollo Software"



Por su parte, **D. Jesús Eguiluz**, Director del Centro de Desarrollo Informático de la Tesorería General de la Seguridad Social expuso que tener varios departamentos de desarrollo dentro de una misma organización tiene sus aspectos positivos y sus aspectos negativos. Ha sido un avance acercar el desarrollo a la gestión y eso ha ayudado a la normalización de los requisitos y a la documentación de las peticiones. Algo interesante sería conseguir saber cómo se puede analizar el riesgo que se puede asumir.

### Innovación Tecnológica en Seguridad: papel y necesidades de las AA.PP.

El Desayuno DINETEL del pasado día 5 de febrero de 2009 contó con la presencia de S21sec como compañía invitada. **D. Antonio Ramos**, Director de Consultoría de S21sec, comentó que dentro de la estrategia de sectorización de la oferta de S21sec, se están intentando enfocar las soluciones creadas a las diferentes problemáticas existentes en cada sector. La Administración Pública es uno de los focos importantes para S21sec y en el año 2009 se está haciendo un esfuerzo importante para acercarse a las necesidades que

demanda la propia Administración. Para ello se está empezando a trabajar en todos los aspectos relacionados con la Ley 11/2007 basándose en el canal de Internet.

Al ser una empresa dedicada a la seguridad de la información, S21sec puede aportar su experiencia en este campo gracias a su amplia experiencia y sus numerosas "lecciones aprendidas". Lo que se pretende es poner en práctica un conocimiento cultivado a lo largo de la existencia de la compañía (fundamentalmente en el ámbito financiero), y aplicarlo en el ámbito de la seguridad de la información.

En la seguridad existe un factor básico que es la trazabilidad de las operaciones, ya que éste es un aspecto esencial para poder demostrar que se ha realizado (o no) una determinada operación. Dicha trazabilidad debe poseer determinados requerimientos básicos para ser útil ante un tercero en un momento determinado. Para asegurar el proceso, S21sec cuenta con determinados procedimientos (labor de consultoría, desarrollo y auditorías finales) para proporcionar garantías de éxito.

Cada vez la sociedad se va a ir acostumbrando a trabajar en base a métodos electrónicos y eso va a obligar a tener evidencias de lo que realmente se hace, añadió **D. Xabier**

**Mitxelena Ruiz**, Director Gerente de S21sec. La compañía lleva innovando en materia de seguridad desde el momento de su creación y siempre se ha centrado en intentar mejorar los procesos y la tecnología y sobre todo en aportar un valor a los clientes con el objetivo de "ser un compañero de viaje". La seguridad es una parte del proceso y se debe generar a nivel cultural dentro de las organizaciones.

**D. Óscar Robledo Pascual**, Subdirector General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones del Ministerio de Economía y Hacienda expuso que dentro del Ministerio y en el ámbito de un proyecto de Plan Director de Seguridad se comenzó con un análisis de riesgos a nivel general del que aparecieron una serie de proyectos y medidas. Fundamentalmente se detectaron problemas de concienciación y trazabilidad junto con algún problema técnico y organizativo.

En estos momentos de auge de la Ley 11/2007, el Ministerio sigue los pasos del Esquema Nacional de Seguridad y existen varios temas que son muy importantes como son el desarrollo de aplicaciones (tanto en el paso previo de validación como en el de producción) y la consolidación de los diferentes elementos en plataformas integradas y gestionadas.



**D. Francisco Manuel Gijón** (Ministerio de Fomento), **D. Jesús Rivero**, **D. Francisco López** (Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación) y **D.ª Cristina del Caño** (de izquierda a derecha), durante el Desayuno DINETEL sobre "Innovación Tecnológica"



Por su parte, **D. Alejandro Lazcano Arranz**, Subdirector General de Planificación y Coordinación Informática del Ministerio de Trabajo e Inmigración añadió que el escenario expuesto por D. Óscar Robledo es similar al del resto de departamentos ministeriales y organizaciones. Hay determinados aspectos dentro del ámbito de la seguridad que han cambiado de nombre a lo largo de los años y que han evolucionado a la par que han evolucionado las tecnologías.

Existen determinadas cuestiones que nadie hace correctamente y que son sumamente mejorables: la valoración de activos y la custodia legal de los documentos.

**D. Manuel Escalante García**, Director de Programas de INTECO comentó que según el trabajo encomendado a INTECO dentro del Plan Avanza (prestación de servicios de seguridad a ciudadanos y PYMES) es necesaria una continua innovación en los procesos. Es necesario elevar la cultura de la seguridad y es fundamental que los ciudadanos entiendan que no es una cuestión sólo de herramientas sino además de comportamiento y de conocimiento de los problemas inherentes a la tecnología.

Por su parte, **D. Mariano Largo del Amo**, Director de Proyectos

Estratégicos de S21sec añadió que gracias a la innovación reinante dentro de la compañía se ha conseguido disponer de una suite de seguridad en España que compite en todo el mundo. Hoy en día existen varios puntos importantes en materia de seguridad que son la Ley 11/2007 (y todo lo que conlleva), las auditorías de aplicaciones y la gestión de la seguridad 24x7.

**D. Francisco Manuel Gijón Romero**, Subdirector General de Tecnologías y Sistemas de Información del Ministerio de Fomento expuso que el tema de la seguridad no es un aspecto tecnológico sino un aspecto cultural y organizativo. En dicho ámbito cultural existen dos enfoques que son principalmente el miedo existente en la sociedad y que es necesario minimizar para que los servicios puedan utilizarse. El enfoque preventivo de la seguridad es esencial y es necesario que cale en las organizaciones para mejorar los servicios.

Seguidamente, **D. Francisco López Crespo**, Subdirector General de Informática y Comunicaciones del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación comentó que hablar de seguridad y de innovación es lo mismo. En la medida en que los diferentes colectivos tratan de poner las cosas difíciles es necesario reaccionar (aunque lo ideal sería la anticipación) gracias a la innovación.

Con respecto a la cultura de seguridad básicamente se habla de las personas, de las instalaciones, de la tecnología, etc. y es necesaria una continua actualización del riesgo existente en los dichos aspectos.

**D. Roberto Martín Álvarez**, Responsable de AA.PP. de S21sec añadió que durante la existencia de la compañía se ha trabajado conjuntamente con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado nacionales e internacionales, lo que ha hecho que S21sec sea un referente a nivel de seguridad a nivel europeo. El hecho de colaborar a dichos niveles permite un dominio del ciclo completo de la seguridad.

**D.ª Cristina del Caño**, Subdirectora General Adjunta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio agregó que el tema de la seguridad no es un aspecto únicamente tecnológico. Es necesaria una formación y una implantación de la cultura de la seguridad en los clientes, y eso es una tarea muy difícil de llevar a cabo.

Hoy en día coexisten dos formatos que son el formato papel y el electrónico. En este escenario la problemática se duplica y es necesaria la coexistencia de ambos tipos de información, siendo esencial la seguridad del sistema de información utilizado. ♦



**D. Antonio Ramos, D. Alejandro Lazcano** (Ministerio de Trabajo e Inmigración), **D. Xabier Mitxelena, D. Manuel Escalante** (INTECO), **D. Mariano Largo, D. Óscar Robledo** (Ministerio de Economía y Hacienda) y **D. Roberto Martín** (de izquierda a derecha), en el Desayuno DINTEL del 5 de febrero