

Cómo garantizar información a los ciudadanos



Aspecto de la sala donde se llevó a cabo el "Primer foro de TI para Gobierno: cloud computing y arquitectura de TI para Gobierno".

Desde su experiencia como *Senior Manager Consulting* en Deloitte, el argentino Sebastián Álvarez Daneri, habló de cómo debe construirse una arquitectura de TI para las empresas del Estado, una necesidad surgida por la demanda de información de los ciudadanos.

La transparencia es una necesidad del Estado moderno porque permite a la ciudadanía confiar en sus instituciones, lo cual fortalece la democracia y redundando en una mayor calidad de vida de la sociedad. La mejor forma de garantizarla es la información y la manera ideal para suministrarla es una adecuada arquitectura de tecnologías de información.

Así lo afirmó Sebastián Álvarez Daneri, con más de 15 años de experiencia en la industria de soluciones *Business Process Management* y *Service Oriented Architecture* (BPM/SOA) en organizaciones de primer nivel como Oracle, SAP, Auraportal y BPMS.

En su opinión, el auge de la tecnología, de las comunicaciones, la evolución de internet y el impulso de las redes sociales han transformado el papel de la ciudada-

nía y de los organismos que interactúan con el Estado, que demandan una participación más activa en cuanto al manejo y a la creación de información. Esto implica que en el sector público la imposibilidad de acceder a ella disminuye la credibilidad en las instituciones, dificulta la eficiencia en la gestión de las entidades y les resta competitividad.

Y ya que la transparencia es un requerimiento transversal a todos los organismos del sector público, se necesita una solución planeada a largo plazo y trabajada en las principales claves que la sustenten. Si se ofrecen recursos puntuales, el efecto será de corto plazo. Por ello, a juicio del experto, para actuar de manera estratégica es necesario conocer a los actores con que se relaciona el Gobierno: por un lado, con sí mismo y por otro, con empresas, con organismos locales y extranjeros y con

Cómo lo hace Deloitte

Deloitte, cuya principal actividad es la auditoría, cuenta con una rama de consultoría de cuatro áreas: estrategia y operaciones, capital humano, integración y tecnología y capitales empresariales.

Cada una se relaciona con una de las capas de la arquitectura empresarial: Estrategia de operaciones tiene que ver con la arquitectura de negocio. Integración y tecnología con la arquitectura de TI y datos. Aplicaciones empresariales se enfoca en el descubrimiento de las aplicaciones de nicho o estándares para problemáticas de la industria o de organismos. Y capital humano se encarga del *change management*, del acompañamiento de un proceso disruptivo.

“En el sector público la posibilidad de acceder a la tecnología aumenta la credibilidad en las instituciones, la eficiencia en la gestión de las entidades y la competitividad”.

los ciudadanos. Estos requieren procesos que se soportan sobre aplicaciones que pueden ser estándar o sobre medida.

Se refirió a las que deberían ser las características de las claves o dominios de una arquitectura empresarial que garantice la transparencia que demandan todos. La plataforma, que da sustento a todas las aplicaciones, debe proveer interoperabilidad, ser abierta, escalable, reutilizable, flexible, segura. Luego, un modelo único para lograr la integración de los datos, que serán ‘consumidos’ o trabajados en las aplicaciones, que garantice su calidad, consistencia y seguridad. También debe haber un proyecto de gestión del ciclo de vida de datos.

Cómo adquirir aplicaciones

Sobre las aplicaciones, dijo que hay cuatro formas de crearlas, tres de ellas tradicionales y una novedosa. En la primera, se acude a una solución estándar que se encuentra en el mercado. En la segunda, una de ellas se adapta a las necesidades de un ente y de sus requerimientos — como impuestos, *case management*, relaciones públicas, CRM—.

La tercera posibilidad es desarrollar la aplicación que se está necesitando. Pero según Sebastián Álvarez, la cuarta opción es la ideal: es la que proveen “las tecnologías de BPM que permiten desarrollar soluciones a la medida pero adaptadas a procesos, que es justamente lo que requieren todos los actores que interactúan con el Estado y el sector público. Estas tecnologías suministran soluciones orientadas a los ciudadanos, automatización y un cambio en tiempo y forma de esos procesos”.

El expositor afirmó que solo mediante procesos de arquitectura de TI con

un enfoque estratégico se consiguen la mejor plataforma tecnológica, el modelo de datos más apropiado, las aplicaciones más adecuadas —estándar o no—, los procesos necesarios para que funcionen las organizaciones. De esta manera se proporcionan soluciones robustas, escalables, seguras y que sean sostenibles en el tiempo.

“La mala noticia es que no existe hoja de ruta para este tipo de proyectos porque el contexto en el que se definen las prioridades es cambiante. Me refiero a las políticas, a los programas, a los organismos, a los marcos legales, muchos elementos que influyen y cambian las prioridades todo el tiempo. Por eso, una de las recomendaciones en trabajos de consultoría es evaluar constantemente cuáles son los requerimientos del momento, de un determinado plazo, de los diferentes actores, y definir prioridades. Con base en ello trazar un plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo estratégico y sujeto de revisiones periódicas”.

Después habló de la metodología que debe seguirse: hacer un análisis de brecha con base en marcos de referencia elaborados a partir de la experiencia de los proveedores que trabajan en el proyecto para descubrir las brechas, el nivel de madurez de cada capa —si es que se elabora por capas—. Entonces se sabe hacia dónde se quiere ir. Luego, se concibe un mapa de arquitectura de datos, de aplicaciones, de tecnología, de infraestructura. Por último, se define un *route map* —un plan de trabajo, de implementación—, donde es recomendable concebir batallas rápidas ganables, de pronta visibilidad, algo muy importante en el Estado.

Para Álvarez Daneri es importante



Sebastián Álvarez Daneri,
Senior Manager Consulting en Deloitte.

tener en cuenta que si no se usan las herramientas correctas en el momento adecuado, lo más probable es que haya que repetir la tarea que se realice: “Es un tema de costo de oportunidad, es estratégico y ayuda en la eficiencia”.

La metodología asegura la calidad y el éxito de los proyectos, más aún si se trabaja sobre normas mundiales reconocidas, con centros de excelencia y consultores con varios proyectos de ese tipo. Y concluyó: con herramientas, metodología y experiencia se pueden diseñar procesos de arquitectura que ayudan a controlar la eficiencia en el sector público y a mejorar la competitividad. ■