

PORTAL ÚNICO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ENTIDAD:

Administración de la Comunidad de Castilla y León

BREVE RESUMEN

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se han convertido en un cimiento básico de la actividad administrativa y del servicio público. El continuo crecimiento en el uso y la criticidad de las TIC en la Administración de la Comunidad de Castilla y León hace que los procesos de gestión y las herramientas que la soportan tengan que ser una fortaleza de la organización. Disponer de información fiable, integrada y en un interfaz único e intuitivo, mejora la eficiencia en el trabajo de los gestores de los servicios de telecomunicaciones y permite reducir costes.

ANTECEDENTES/PROBLEMÁTICA

Desde 2011 el Servicio de Telecomunicaciones Corporativas ha **transformado radicalmente la provisión y gestión de los servicios de telecomunicaciones** en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (en adelante, ACCyL); y no sólo en cuanto a soluciones y servicios, sino también y especialmente, en cuanto a su gestión. Como datos cuantitativos, el Servicio de Telecomunicaciones Corporativas pasó de organizar la gestión de 6.500 activos, 4.000 pedidos y 2.600 incidencias en 2010; a 70.200 activos, 16.000 pedidos y 7.700 incidencias en 2018.

Simultáneamente al gran cambio cuantitativo que durante esos años se estaba produciendo, tuvimos que **cambiar el modelo de gestión de los servicios de telecomunicaciones**. Diseñamos un modelo fácil, seguro, fiable y sostenible que sirviese para transformar una situación muy variada en servicios, con múltiples actores y procedimientos operativos y de gestión; en una situación con un único catálogo de servicios, con pocos actores y con procedimientos globales.

Gracias a ese cambio de modelo hemos podido atender la ampliación de los activos y servicios de telecomunicaciones (incorporando la telefonía fija y móvil de toda la organización), la implantación de nuevos servicios (como las comunicaciones unificadas) y el incremento en el número de activos gestionados; así como diversos cambios en la estructura orgánica de la ACCyL y en los actores que intervienen en los procedimientos de gestión.

En un primer momento, contamos con las mismas **herramientas** que también usábamos para gestionar los servicios de conectividad y de comunicaciones de la Red Corporativa: una herramienta de inventario, pedidos, incidencias, *ticketing* y automatización de flujos de trabajo; una herramienta de cuadro de mando e informes; una herramienta de visualización del detalle de la facturación telefónica; y otra herramienta del proveedor de los servicios de telecomunicaciones.

Sin embargo, ni la información de esas herramientas estaba integrada, ni todos los organismos de la organización tenían la misma forma de acceso a las mismas. Esa **falta de integración y uniformidad** hacía que ciertas decisiones de gestión tenían que tomarse tras consultar secuencialmente las diversas herramientas y tras integrar de manera externa la información obtenida de cada una de ellas. Esas tareas consumían demasiado tiempo a las personas involucradas en la gestión de los servicios de

telecomunicaciones tanto para obtener y procesar la información, como para verificar la inexistencia de errores en el procesamiento.

Por todo ello, la integración de la información de las herramientas pasa a ser un objetivo dentro del cambio del modelo de gestión de los servicios de telecomunicaciones.

RETOS/OBJETIVOS PERSEGUIDOS

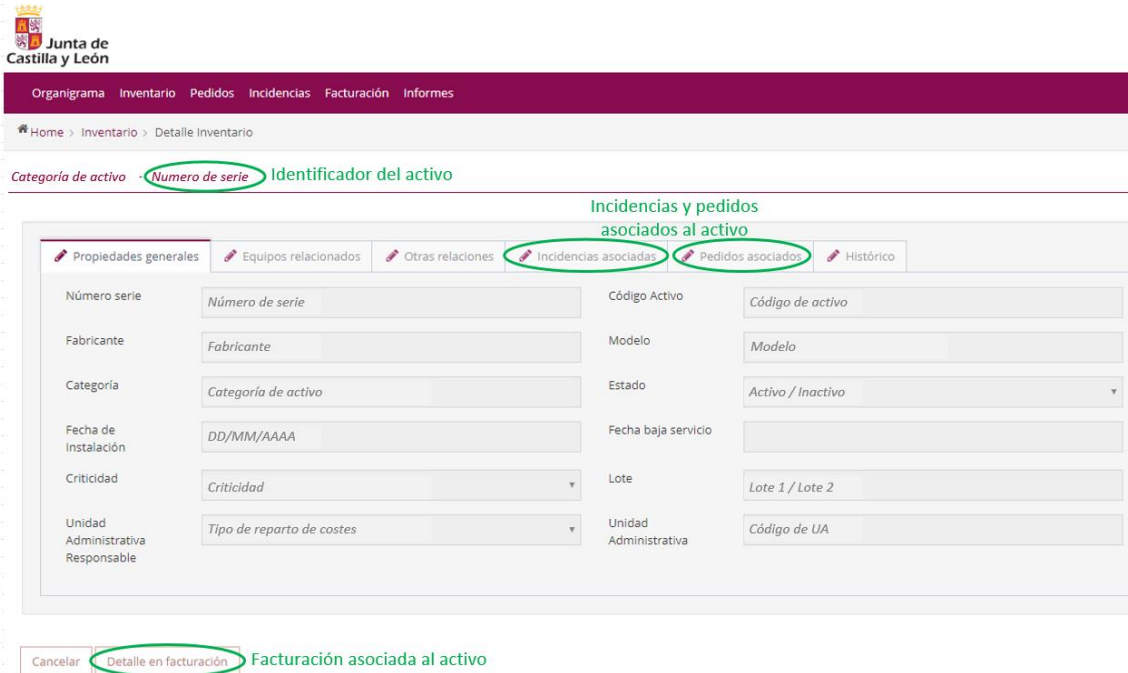
En 2017 se inició el trabajo para integrar y unificar toda la información y facilitar la gestión de los servicios de telecomunicaciones a los responsables encargados de ello. En concreto, se busca conseguir una única herramienta para todos, un portal único de gestión integral de los servicios de telecomunicaciones que llamamos Portal Web Unificado, que:

- a) Integrase toda la información disponible, especialmente los activos y los servicios con sus consumos, puesto que la organización usa un modelo de “pago por uso” para los servicios de telecomunicaciones.
- b) Simplificase la realización de gestiones sobre los activos y los servicios, permitiendo la apertura de pedidos y de incidencias directamente al equipo responsable de atenderlas.
- c) Facilitase la identificación de los activos y los servicios, así como su asignación en grupos, en unidades administrativas, en organismos, en edificios, en provincias, etc.
- d) Consolidase toda la información de seguimiento de la atención de los pedidos y las incidencias, junto con la información histórica de los activos y los servicios.
- e) Ayudase a realizar la mayor parte de las tareas que los gestores de los servicios de telecomunicaciones hacían para procesar la información.
- f) Pudiese escalar en nuevos servicios y adaptarse a cambios organizativos con poco impacto.

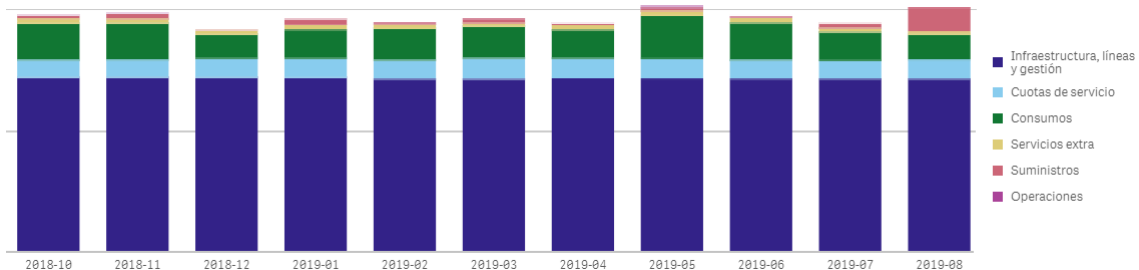
FASES DEL PROYECTO – RECURSOS EMPLEADOS

Para conseguir los objetivos previstos se han realizado los siguientes trabajos:

- a) Análisis de la información de partida y de los objetivos, y concreción de los requisitos de la herramienta.
- b) Diseño e implementación del Portal Web Unificado, con 5 módulos:
 - a. Inventario. Permite realizar diversas consultas sobre los activos y los servicios, navegar por el inventario en función de su tipo, su ubicación, su titular, etc.
 - b. Pedidos. Permite generar pedidos sobre los activos y los servicios del inventario y seguir su atención.
 - c. Incidencias. Permite registrar incidencias sobre los activos y los servicios del inventario y seguir su atención.



- d. Facturación. Permite la visualización del detalle de la facturación telefónica proporcionado por el proveedor de servicios de telecomunicaciones, la navegación por dicha información y ciertas consultas para identificar tendencias y sobre o infrautilización de activos.



- e. Informes. Permite acceso a informes de uso habitual que se obtienen a partir de la información del inventario o de los registros de pedidos o incidencias.
- c) Puesta en marcha. Tras la carga de toda la información disponible en las herramientas anteriores (incluyendo más de 43.500 activos y servicios que estaban exclusivamente en las herramientas del proveedor de telecomunicaciones) y la comprobación de su coherencia, el Portal Web Unificado se puso a disposición de los gestores de los servicios de telecomunicaciones como herramienta alternativa a las usadas con anterioridad.
- d) Mantenimiento y mejora continua. Se evoluciona la herramienta con nuevas prestaciones para facilitar el trabajo de los usuarios y la calidad y la utilidad de la información.

NUEVOS SERVICIOS, MEJORAS EN EFICIENCIA Y REDUCCIONES DE COSTES

La puesta del nuevo Portal Web Unificado a disposición de los gestores de los servicios de telecomunicaciones ha mejorado su trabajo en cuanto a:

- a) Calidad. Al actuar sobre información única e integrada se evitan posibles errores en las operaciones y, en caso de producirse errores, se facilita que sean detectados cuanto antes.
- b) Fluidez. Los pedidos y las incidencias pasan inmediatamente al responsable de atenderlos.
- c) Facilidad de uso. Utiliza interfaces intuitivos, simples y rápidos.
- d) Apoyo en la toma de decisiones. Es sencillo detectar activos y servicios sobre o infrautilizados y programar alertas o procesamientos de información para identificar tendencias de uso y de gasto.

Todo ello tiene un gran impacto en la eficiencia del trabajo de los actores involucrados en la gestión de los servicios de telecomunicaciones y en el trabajo de los centros de gestión de los proveedores correspondientes. Con esta herramienta se dedica menos tiempo en las operaciones y se reduce el riesgo de errores y, en consecuencia, se dedica menos tiempo a su detección y corrección.

Además, la herramienta permite procesar la información de facturación con lo que es posible detectar fácil e inmediatamente el coste de los servicios y sus tendencias. Con esos datos es posible planificar alternativas o cambios que reduzcan los costes.

CONCLUSIONES DE LA ENTIDAD

El continuo crecimiento en el uso y la criticidad de las TIC en la organización hace que los procesos de gestión y las herramientas que la soportan tengan que ser una **fortaleza de la organización**.

Dichas herramientas de gestión deben estar preparadas para atender la incorporación de futuros servicios (Red de Centros Educativos, Escuelas Conectadas, Internet de las Cosas, etc.) con mucha rapidez y de modo personalizado. De esta manera contribuyen a que las TIC sean una **palanca de innovación en el sector público** contribuyendo a crear valor público.

Disponer de **información fiable, integrada y en un interfaz único e intuitivo**, facilita el trabajo de los gestores de los servicios de telecomunicaciones, mejorando su eficiencia, al reducir el tiempo dedicado a la gestión; y su eficacia, al reducir el riesgo de errores. También se mejoran los costes al correlar toda la información necesaria: el inventario, el uso y el coste.