

Ciclo de Desayunos 2010 Fundación ASTIC

Administración Electrónica y modelos de gestión colaborativa

POR MAOLE CEREZO
REDACTORA JEFE DE BOLETIC
FOTOS AITOR DIAGO

Evento patrocinado por



El pasado mes de Junio tuvo lugar el desayuno de trabajo “Administración Electrónica y modelos de gestión colaborativa”. Organizado por la Fundación ASTIC, contó con la participación de una veintena de directivos del Sector Público, socios de ASTIC y con las empresas BULL, EMC y Siemens, que aportaron sus propuestas de gestión colaborativa. En el mismo se generó un interesante debate y puesta en común de las problemáticas e inquietudes con las que se enfrentan los TICs de la AAPP y sobre los modelos y propuestas presentadas.

Francisco Antón, Presidente de ASTIC, inauguró el encuentro introduciendo a los representantes de las compañías. Por parte de EMC participaron Isabel Varón, Account Manager CMA del Sector Público y José María Sotomayor, Account Manager de soluciones ECM para el Sector Público; Siemens estuvo representado por Benjamín Crespo, Preventa de Comunicaciones Unificadas y Ventura Alcaide Responsable de Negocio AAPP. Manuel Armenteros, Director de Comunicación, y David Labajo, Responsable de soluciones de Administración electrónica, representaron a Bull.

José María Sotomayor, Account Manager de soluciones ECM para el Sector Público presentó CenterStage, un nuevo estándar de colaboración de EMC, un conjunto novedoso de clientes que “optimiza la colaboración entre organizaciones mediante descubrimiento y búsqueda avanzados, y acceso móvil, brindando seguridad, cumplimiento de nor-

mas y controles de retención integrales en todo el ambiente”. Hay dos opciones de cliente CenterStage: CenterStage Essentials y CenterStage Pro. Próximamente, CenterStage Essentials brindará servicios de contenido básico y espacios de trabajo en equipo. CenterStage Pro ofrecerá toda la funcionalidad de CenterStage Essentials y capacidades de medios de comunicación social, como wikis, blogs, tagging, servicio RSS, redes sociales y herramientas de descubrimiento y búsqueda avanzada.

El origen de este producto, su filosofía, porqué surge en el mercado lo expuso a los presentes Sotomayor explicando como “la Web 2.0 cambia el punto de vista respecto al documento que, de ser una enorme biblioteca a disposición del usuario, se convierte en algo interactivo. Nos encontramos con formas distintas de acceder a la información, ponerla a disposición de los demás”. El concepto clásico del documento “no encajaba con el de colaboración. Si »



Adolfo Arquimbau



Benjamín Crespo de Siemens

bien teníamos herramientas de colaboración, éstas iban dirigidas al documento.... y, por ello, nace CenterStage, un producto que surge del cambio que ha tenido Internet". Con CenterStage, "ponemos como centro del proceso a la persona".

Prosigue Sotomayor, "si echamos la vista atrás, podemos apreciar claramente como Internet y su máximo exponente, la World Wide Web, han dejado de ser percibidas como una aplicación informática para convertirse en una herramienta omnipresente en la actividad y comunicación del ser humano. Prescindiendo de los archiconocidos clichés de marketing, la Web se ha ido transformando a su vez en la denominada Web 2.0. Este cambio, pese a haberse desarrollado poco a poco, ha dado como resultado una metamorfosis radical. De lo que conceptualmente no era sino una biblioteca de consulta, ha acabado naciendo un ágora, una plaza pública donde cada individuo escucha, aporta e influye". La Web de nuestros días "ha desarrollado paradigmas absolutamente revolucionarios de acceso e intercambio de información entre los individuos, por más que estén ya tan comúnmente aceptados que parezca que llevarán toda la vida entre nosotros. De hecho, su gran aceptación es lo que los hace tan fundamentales en el diseño de las actuales aplicaciones".

Y "si volvemos a echar la vista atrás, y preguntamos por el referente de las aplicaciones de gestión documental modernas, el nombre de "Documentum" sale a la palestra. Con más de 20 años de historia, su nombre nos recuerda claramente a ese concepto de "biblioteca" documental al que nos referíamos antes, siempre con la gestión, securización, y conservación del documento como pilares fundamentales".

David Labajo, Responsable de soluciones de Administración electró-

nica en Bull presentó Bonita Open Solutions, un motor de tramitación de motores de trabajo basado en software libre. “Una solución abierta e innovadora para dar respuesta a la tramitación electrónica, que nació en 2001 en el seno de Bull, convirtiéndose en la plataforma de automatización de flujos de trabajo líder en el sector Open Source y la solución más adoptada en Europa para la gestión de expedientes de administración electrónica”.

Si bien, “las soluciones de administración electrónica se sustentan en tres pilares principales, sedes, archivo documental y la parte de motor de tramitación, tras el lanzamiento de las sedes electrónicas, el gran reto al que se enfrentan los organismos públicos es la Tramitación Electrónica de los Expedientes Administrativos, un proceso complejo que si se implementa de forma correcta, puede aportar grandes avances en la rapidez, flexibilidad, productividad y control de la tramitación pública y una mejora operativa muy notable”.

Bonita Open Solutions, tal y como explicó Labajo, ofrece “estándares abiertos y compatibles con la tecnología de mercado; rapidez de implantación y despliegue de trámites electrónicos; capacidad de interoperabilidad de forma rápida y sencilla con los sistemas de información de otros organismos y administraciones públicas; capacidad de incorporar funcionalidades de verificación y autenticidad de las personas físicas y jurídicas y de integración con sistemas de archivado de la documentación de los expedientes administrativos, así como capacidad de implementar sistemas y soluciones que cumplan el requerimiento único de información a los ciudadanos”

Siemens presentó su plataforma de Comunicaciones Unificadas, OpenScape. Ventura Alcaide, Responsable de Negocio AAPP, insistió en un mensaje: el impacto que las comunicaciones unificadas tienen en las AAPP desde una triple vertiente. Una primera es “el aumento de la productividad del empleado, al resolver el paradigma de la movilidad y ofrecerle una capacidad de comunicación superior a la disponía hasta el momento”. Si bien, según éste, resulta difícil de cuantificar, “es una de las ventajas más importantes que ofrece este modelo de comunicaciones”.

La segunda ventaja, más cuantificable, se obtiene “cuando se consolidan los accesos a las redes públicas en un CPD principal y otro de respaldo” y la tercera “cuando se consolidan las plataformas, las centralitas, los servidores, en dos CPD, el principal y el de respaldo. Conseguir que todas las infraestructuras dispersas en una organización pueden estar en un único centro de respaldo, probablemente, es uno de los factores de ahorro de costes mas importantes”.

Benjamín Crespo, Preventa de Comunicaciones Unificadas, precisó sobre las ventajas que tiene el usuario de comunicaciones unificadas, explicando que “éstas logran la integración de los servicios de telefonía, mensajería, mensajería instantánea corporativa, conferencia web, y el estado de disponibilidad de los usuarios. Toda esta información se ofrece al usuario en su PC para que su gestión, haciendo más eficiente su trabajo”. >>



Blas Cordero



Carlos Maza



David Labajo de Bull



Félix Serrano



Fernando Martín



Francisco Antón

En Siemens Enterprise Communications, “tenemos la capacidad de integrar nuestras soluciones de Comunicaciones Unificadas en aplicaciones orientadas a las necesidades de los usuarios o, especialmente diseñadas para ellos, sin fisuras y de una forma completamente estándar (SIP, SOA, XMPP...), añadiendo valor y permitiendo la coordinación de todos los canales de comunicación, utilizando como núcleo nuestra Suite de aplicaciones OpenScape”.

A través de su estrategia Open Communications, pueden “mejorar la colaboración en toda la organización de forma sencilla, acelerando los procesos para optimizar los flujos de trabajo y permitir abordar los servicios de un modo más colaborativo, y todo ello, independientemente de la ubicación de los funcionarios o del dispositivo que utilicen, las comunicaciones han de estar centradas en el usuario”.

¿Cómo es una infraestructura de Comunicaciones Unificadas?

Tal y como explicó Crespo “disponemos de dos CPDs redundados en ubicaciones separadas que están unidos a las distintas oficinas de mi organización y se gestionan desde un centro de operación de red. En éstos se encuentran todos los servidores de comunicaciones unificadas que corren sobre una red IP. Este es el primer factor que nos proporciona ahorros, puesto que no se necesita una red exclusiva para las comunicaciones unificadas, si no que se comparte la que ya tengo para los datos. El segundo punto aspecto con el que conseguimos optimizar costes es la centralización en los CPDs de todos los enlaces que antes tenía dispersos en distintas ubicaciones”.

Si bien implantar una infraestructura de comunicaciones unificadas tiene un coste, Siemens propone la federación de comunicaciones, que a su vez se apoya en los entornos de data center. El modelo es el siguiente: “en vez de tener múltiples sistemas de comunicaciones unificadas en distintas organizaciones, se dispone de un único sistema centralizado con distintas particiones, cada una de ellas se asigna a un organismo que gestiona su parte de forma completamente autónoma. El pago se realiza por usuario activo y servicio utilizado”

Tras las presentaciones de las empresas, Francisco Antón, Presidente de ASTIC, abrió la ronda de intervenciones entre todos los presentes solicitando mayor información a Siemens sobre el modelo de federación centralizado que proponen: ¿cómo se puede montar entre los distintos organismos o comunidades autónomas? ¿Quién paga a quien? ¿Quién es el usuario?

Benjamín Crespo explicó que “la propuesta es disponer de un único sistema de comunicaciones unificadas que divido, y las distintas particiones, las asigno a diversos organismos que puede gestionar Siemens, un operador, o un organismo de la AAPP que lo ofrezca a otros”. “Federar es compartir una infraestructura de comunicaciones, en este caso el hardware, por las administraciones que concurrieran en esta federación. Por otra parte, hay un ámbito del software que cada uno adapta a sus propias necesidades. Habamos de servidores, no de centralitas, que dan servicios a distintos órganos. Cada uno se particulariza su servicio

de comunicaciones unificadas a su gusto, pero comparte una única infraestructura. El número de usuarios no sería la suma de todos los que tienen los organismos, sino aquellos usuarios que se logan o utilizan el servicio. El órgano que adquiere el activo, reparte costes entre el resto de los organismos o administraciones” ahondó Ventura Alcaide.

Félix Serrano de la Oficina de Patentes y Marcas apuntó que, desde su punto de vista, esta propuesta “es una solución tecnológica, pero la operativa final está por resolver, porque en la Administración no existe un órgano que aprovisione a todos los organismos, ministerios.... por lo que no veo la viabilidad de la federación”. A esto le respondió Ventura Alcaide aclarando que “si hubiera este órgano TIC a nivel de la AGE, que gestionara las comunicaciones, sería un escenario más ambicioso. Pero, a día de hoy, si e factible trabajar ministerio por ministerio, o entidad por entidad. Seguro que hay una dispersión suficiente en cada uno de ellos para que esta propuesta tenga sentido”.

¿Qué elemento o valor diferencial añade OpenScape frente a otras soluciones de comunicaciones unificadas?, preguntó Blas Cordero a, del Ministerio de Asuntos Exteriores.

“Nuestra solución es desde la primera línea de programación, una solución abierta, es software desarrollado sobre Linux. Es software y es abierta. Nosotros ofrecemos al usuario la posibilidad de disfrutar de comunicaciones unificadas, con sus infraestructuras actuales de comunicaciones, sin tener que adquirir nuevos equipos”.

Blas Cordero se interesó también por las fortalezas de Bonita para el desarrollo de su plataforma electrónica frente a otras soluciones del mercado. Bonita, por ser software libre “permite diseñar de forma sencilla al alcance, incluso, del personal no técnico. Está basada totalmente en estándares, y facilita la importación de trámites desde otras plataformas y la exportación a otras”. Si bien los trámites “hay que mantenerlos, adaptarlos, Bonita incorpora funcionalidades que no tiene ninguna otra solución del mercado, ni siquiera las comerciales. Por ejemplo, que la asignación de roles y usuarios a la ejecución de las tareas pueda ser decidida en tiempo real, según se vaya ejecutando el proceso. Te permite artificios como la multiestación, donde un mismo proceso dependiendo de sus características recrea un nivel de aprobación, dos tres o cinco. Para ello, con un solo camino en el diseño de los trámites, y en tiempo de ejecución, se pueden tomar las decisiones. Mantener los procedimientos funcionando o modificarlo es mas sencillo, barato, rápido y seguro que con otras herramientas. Incorpora mecanismos para la integración e interoperabilidad necesaria para interactuar con distintos sistemas con los que tienes que hablar. También incorpora módulos de BAN, que te permite monitorizar y tener información del proceso”, expuso David Labajo.

En cuanto al coste de adquisición, atendiendo a la información ofrecida por Bull, es competitivo. Por ejemplo, “el Gobierno de Canarias sustituyó toda su instalación para Administración-e, cuyo coste en el momento de instalación fue de 800.000 euros en licencias y de 180.000 euros al año de mantenimiento, por nuestra solución, con un solo coste »



Guillermo Searle



Isabel Varón de EMC



Javier Cucó



Javier de Andrés



Javier Sánchez de EMC



Jesús Navarro

de mantenimiento de 40.000 euros. Bonita reduce mucho los tiempos de despliegue y los costes”.

Tal y como explicó Javier de Andrés, del Congreso de los Diputados, cada vez son más los diputados que tienen un blog. “En este momento, unos 70”. Por ello, preguntó a EMC si “vuestra solución, si un diputado quiere un blog ¿se lo hacéis? ¿Y si yo os lo pido para 15 diputados? ¿Cómo ayuda CenterStage a la gestión de ello? ¿Tiene otras contraprestaciones distintas a las habituales?”

En CenterStage, la principal ventaja no se encuentra tanto en confeccionar los blogs, sino en brindar al usuario el escenario y las herramientas necesarias para crear sus propios espacios colaborativos. La principal ventaja es que, frente a otras soluciones, dado que no toda la información es por definición pública (y en el caso del Congreso tenemos un buen ejemplo) la nuestra proporciona a las organizaciones un control absoluto sobre su propia información. CenterStage reúne todas las características que han hecho de Documentum líder del mercado de gestión documental en términos de potencia, escalabilidad, seguridad y flexibilidad, y a la vez, expone los paradigmas Web 2.0 de colaboración y comunicación que el profesional actual está acostumbrado a utilizar: wikis, blogs, tags, canales RSS, etc. El resultado es un equilibrio excelente entre potencia y control, libertad y seguridad, flexibilidad y legalidad” respondió José María Sotomayor.

Tomás de Lucas del Ministerio de Educación. En cuanto a las comunicaciones unificadas, el concepto de federar, habrá que hacerlo en la gestión, pero las redes, la infraestructura, tendrán que ser capaz en las distintas unidades de la Administración ser capaz de emplear este sistema de comunicaciones. Federar no lo veo algo fácil para articular en la AAPP.

En la Dirección General de Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, tal y como explicó Javier Cucó, “hay un largo camino de implantación de herramientas colaborativas y con la exigencia de que necesitamos medir todo”. Pero, por otra parte, “las herramientas colaborativas las veo muy bien, siempre y cuando, tengamos un cuadro de mandos. Porque, no solo se trata de medir, sino de utilizar la información recabada para la dirección por objetivos, algo que nosotros tenemos implantada. ¿Me puedes explicar en que consisten los procesos de monitorización que ofrece Bonita?”

Según David Labajo, “Bonita almacena en base de datos toda la información sobre el desarrollo del proceso para, o bien ser explotada por el propio módulo de monitorización del sistema, o que el cliente lo explote con sus propias herramientas. Nuestra solución no es cerrada”. ¿Qué información es la que se almacena y se puede explotar? “Casi todas las herramientas te dan indicadores muy globales, la nuestra te aporta la información que necesitas, ya que te permite definir los indicadores. El usuario se define su cuadro de mandos y sus informes detallados. Todo abierto para que cada organismo decida el camino que considere para explotar la información. Bonita deja abierta, además, la posibilidad de generar la parte de front office y también permite desarrollarlo a medida fuera de la herramienta, da las dos posibilidades. La ventaja de la primera opción es que la generación es mucho más rápida, y la desventaja, que igual no esté adaptada a todas las necesidades como consecuencia de la automatización”.

Manuel Alonso de la intervención general. Las herramientas de colaboración de EMC, ¿De qué manera permite CenterStage buscar información en fuentes heterogéneas como pueda ser Google o similares?, preguntó Manuel Alonso, de la Intervención General.

CenterStage tiene dos funcionalidades asociadas con la búsqueda de información. “Una de ellas es la búsqueda federada, que consiste en buscar en distintas fuentes de información y, a la vez, clasificarla para que el usuario discrimine lo que le interesa o no. Uno de los objetivos que más se han tenido en cuenta a la hora de diseñar esta herramienta es conseguir que se comporte tal y como, inconscientemente, esperaríamos que lo hiciera. A la hora de buscar información, si estamos acostumbrados a preguntar a Google, ¿por qué no iba a hacerlo CenterStage? CenterStage es capaz de buscar en su repositorio al mismo tiempo que en Internet: Google, Yahoo, Wikipedia, etc. Clasifica los resultados de las búsquedas para que solo naveguemos por aquella que nos resulta relevante. Incluso nos permite navegar por nuestra información estilo “Coverflow”, intuitivo, rápido y sencillo. En definitiva, aprovecha las tecnologías disponibles en la suite Documentum, llevándolas a un entorno de colaboración potente, segura y sencilla, acorde con los paradigmas de la Web 2.0” respondió José María Sotomayor

José Manuel Pacho, de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, planteó a las tres empresas presentes, EMC, Bull y Siemens, de qué manera las soluciones presentadas se adaptan a la actual coyuntura de ahorro de costes a corto y medio plazo. ¿Podéis aportar datos sobre los costes de implantación en una organización media y sobre el retorno de la inversión?

Isabel Varón respondió que, si bien en lo que se refiere a la implantación EMC no se pronuncia, ya que son fabricantes, el principal ahorro que aporta CenterStage se deriva de toda la funcionalidad que puede aportar, y a la vez, que la apuesta por EMC supone garantizar la estabilidad y continuidad en el futuro”. Para poder establecer un ROI, “es necesario conocer cual es el gasto actual que tiene cada organización en compartir la información”.

Anteriormente, David Labajo se había referido al ahorro de costes al mencionar la apuesta realizada por el Gobierno de Canarias por Bonita. Ahondando en ello, recordó que la solución de tramitación de expedientes de Software libre de Bull supone un ahorro tanto “en el coste de adquisición de la solución (una solución de mercado está cerca de los dos millones de euros), que es cero (ya que no hay licencias de productos) como en los mantenimientos, inferior al de otras soluciones comerciales”. Citó otro ejemplo de organismo público que apostó por Bonita al Gobierno del Estado de Ginebra, que hace dos años renovó su plataforma de administración electrónica por Bonita. En este proyecto, apuntó, “se están gestionando más de doscientos mil trámites administrativos al día. En su momento, las cifras de ahorro que se manejaron al optar por la propuesta de Bull fueron dos millones de euros de coste de adquisición y una medio millón de euros al año en el mantenimiento”. Bonita cuenta entre sus referencias con instalaciones que gestionan más de 2,5 millones, al año, de trámites administrativos de ciudadanos. Garantiza la facilidad de interoperabilidad, rapidez de »



José Antonio García



José Manuel Pacho



José María Sotomayor de EMC



José Ramón García



Manuel Alonso



Manuel Armenteros de Bull

implantación, flexibilidad y adaptación a estándares imprescindibles para el éxito de un proyecto de administración electrónica.

Las inversiones en infraestructuras pueden lograr ahorros, según Ventura Alcaide, “por un aumento de productividad, pero siempre es difícil cuantificar este factor. Si bien, consolidar accesos a las redes públicas y plataformas, redundan en ahorros”.

¿Qué soluciones ofrece EMC para enlazar la Web 2.0 a la Administración-e?, planteó Antonio García, del Ministerio de Educación. Uno de los valores de CenterStage es ser “un cliente más de la suite de Documentum. No estamos hablando de una aplicación de colaboración separada de esta infraestructura de gestión documental, sino de una forma más de acceder a la información que hay en Documentum, de un modo de trabajar, de colaborar entre los compañeros de la administración, de forma más ágil”, respondió José María Sotomayor.

Volviendo a la propuesta de Siemens, Adolfo Arquimbau, del Ministerio de Educación, quiso saber ¿hasta qué punto con una federación de comunicaciones OpenScape reutiliza la infraestructura que ya existe? y ¿Cómo hacéis la integración? Ventura Alcaide reconoció que “el grado de federación que se consigue no es el máximo cuando se aprovecha lo máximo. Reutilizando todas las centralitas y teléfonos actuales, podríamos incorporar una nueva infraestructura que diera, a través de las que ya tenemos, más servicios”. Pero, “este no es el grado de federación máximo, que se alcanzaría si retiráramos nuestros equipos y sus funciones la asumiera el órgano central que federo. No obstante, en una fase inicial, podría tener una primera infraestructura compartida por todos que diera capacidades añadidas a la infraestructura de que dispongo, y en una segunda, retirar las centralitas de que disponemos y dar esa funcionalidad a la nueva infraestructura”.

Carlos Maza, del Ministerio de Industria, se interesó por “la forma en la que pueden converger un canal consolidado, como es el correo, con el móvil, la mensajería instantánea, video conferencia...”. Benjamín Crespo, le explicó que, en la actualidad, en su organización están empleando herramientas de video conferencia para comunicaciones internas con el fin de minimizar los viajes, la parte de la integración con los móviles... “Cada uno desde nuestra parcela (AAPP y fabricantes), tenemos la obligación de aportar algo con el fin de coordinar las distintas vías de comunicación (servicios en el fondo) tan relacionados. Ello, invirtiendo lo necesario y no más, y mejorando sustancialmente la experiencia del ciudadano en su interacción con su Administración. En el fondo, se traduce en transformar el modo en que los funcionarios, grupos de trabajo y departamentos comparten la información, de forma que los procesos sean dirigidos por las personas. Con, cada vez mayor número de trabajadores en ubicaciones dispares, el acceso sin fisuras a las personas y a la información se convierte, cada día, en crítico, así como la colaboración entre los funcionarios que atienden a los ciudadanos y los que trabajan en los procesos internos”. La respuesta “se encuentra en las Comunicaciones Unificadas. Debemos mejorar la manera y la eficiencia en que las personas interactúan y toman decisiones, independientemente de cuándo, dónde o cómo se encuentren, y del departamento u organismo en que trabajen, consiguiendo tanto la racionalización del gasto,

como el aumento de productividad de los empleados públicos”.


Y ¿qué experiencias hay de una marcación vía software con un auricular y un micrófono, desde el punto de vista de usabilidad del usuario? ¿Hay aceptación o rechazo?, preguntó Francisco Antón. Carlos Maza compartió su experiencia, que fue de resistencia, sobre todo al uso de auriculares, lo que fue “un inhibidor claro para emplear las nuevas propuestas de telefonía”.

Ventura Alcaide aseguró que la opinión de los usuarios es variada, y que “hay auriculares muy sutiles, una parte de nuestra plantilla y muchos clientes los tienen”. Lo que está claro, es que “no puedes obligar al usuario a hacer uso de ellos”.

Un inhibidor que Carlos Maza encuentra para apostar por un producto como Bonita es la protección de la inversión: ¿Qué mecanismos de protección de inversión tenéis para los clientes?, preguntó.

Entre alguna de las fortalezas, en este sentido, que destacó David Labajo figura que “Bonita, al ser software libre, intenta eliminar las barreras de entrada y salida para adquirir una solución. Bull ofrece la solución con la que resulta más fácil y económica la integración con la infraestructura con que se dispone, incluso incluyendo funcionalidades de importación desde otras plataformas. Las barreras de salida se eliminan, porque la herramienta permite exportar todo hacia otras herramientas. El nivel de cautividad es mucho más reducido que con otras alternativas. Adicionalmente, el modelo de software libre, por el que siempre ha apostado Bull, está orientado a entorno empresarial, ofreciendo soluciones que pueden satisfacer las necesidades de cualquier gran organismo o gran empresa. En cuanto al soporte, garantizamos actualmente por contrato, la mantenibilidad de versiones durante cinco años”.

Según apunta Pablo Burgos, del Ministerio de Industria, en la Administración Pública “nos encontramos con la rémora de convencer a los usuarios o gestores de que ofrezcan información con suficiente periodicidad, al menos un post cada día”. Y por otra parte, de que “alguien se responsabilice de que los contenidos publicados sean indicados. ¿Qué experiencias tenéis de gestión de contenidos con moderación y qué datos sobre la con que se ofrece esa administración? ¿Qué esfuerzo lleva después en cuanto a mantenimiento?”

José María Sotomayor recordó que el enfoque de los blogs dentro de CenterStage no está orientado al gran público, porque “no podrías llegar a administrar tal cantidad de información”. El enfoque es que, “desde la propia Administración, se generan los contenidos y se publican para que el ciudadano pueda responder o comentar”, pero siempre “el usuario tiene el control de la información”. En cuanto a asegurar que se mantiene, “lo hemos afrontado integrado este estándar de colaboración con todas las herramientas que tiene la suite de Documentum para poder llevar a cabo un proyecto. La publicación de contenidos se hace a través de roles, hay personas que puede escribir, editar, otra que va revisando y ve lo que sale hacia fuera.... Y para asegurar su mantenimiento el propio sistema, cada cierto tiempo, va recordando a los usuarios que cada x días ha de haber una entrada”. Isabel Varón concluyó insistiendo en que “nuestra herramienta, CenterStage, está diseñada en una dirección: desde la administración hacia el ciudadano, por la importancia de la información que se trata y los requerimientos de seguridad”. 



Pablo Burgos



Tomás de Lucas



Ventura Alcaide de Siemens