

ISO 17779 - ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Luis Elissondo y Ester Iturralde describen la norma ISO 17779 de Administración de la Seguridad de la Información. Los autores sostienen que esta norma organiza los conceptos que generalmente establecen las organizaciones y otras normas vinculadas al gobierno de la tecnología informática, y que determina un marco de referencia que apunta a la aplicación de buenas prácticas.

Cada vez se hace más evidente la importancia de la seguridad en los sistemas de información y de la necesidad que tienen las organizaciones de alinear esta seguridad con estándares internacionales y mantener así protegido uno de los más importantes activos de la organización que es la información.

ISO (Organización Internacional de Estándares) realiza el diseño de normas internacionales a través de comités que desarrollan las normas para determinadas actividades técnicas. Básicamente, lo que se pretende al aplicar esta normativa es aplicar buenas prácticas en la gestión del riesgo asociado a los sistemas de información.

La norma ISO 17779 de Administración de la Seguridad de la Información abarca los siguientes puntos:

Primero la norma establece algunas definiciones, como por ejemplo, la definición del concepto de seguridad informática, ¿por qué es necesaria la seguridad informática?, ¿cómo establecer los requerimientos de seguridad?, evaluación de riesgos, etc.

Respecto de la seguridad de la información, la define como la preservación de las siguientes características o atributos de la misma: confidencialidad, integridad y disponibilidad.

También define que los controles que se deben implementar abarcan a las políticas, prácticas, procedimientos, estructuras organizacionales y funciones del software.

En cuanto a la evaluación de riesgos, la misma comprende la revisión sistemática de los procesos, midiendo el impacto potencial de una falla de seguridad y la probabilidad de ocurrencia de la misma. En función de este análisis se deberán fijar las prioridades y acciones de gestión para la adecuada administración (identificación, control, minimización o eliminación a un costo razonable) de los riesgos.

A continuación, la norma organiza en diez puntos los aspectos para el adecuado control de la gestión de la información, así encontramos:

- 1- Política de seguridad: en este punto la norma establece el concepto de política de seguridad, cómo debe ser documentada y cómo debe realizarse la revisión y evaluación.
- 2- Organización de la seguridad: se basa en que el problema de seguridad debe ser compartido por todos los integrantes de la organización y propone la creación de un foro gerencial sobre la seguridad de la información, cuya función principal es la de coordinar la implementación de controles de seguridad.
- 3- Clasificación y control de los activos: trata la identificación de los activos de información de la organización y quiénes son los responsables de lo mismos. Así define los recursos de información, tales como bases de datos y archivos,

pero también incluye otros como la documentación de sistemas, material de capacitación, planes de continuidad, etc. Es decir, aborda un concepto amplio de lo que es información. Luego incluye los recursos de software de aplicación, los activos físicos (equipamiento) y servicios generales.

- 4- Seguridad del personal: establece que la responsabilidad en materia de seguridad debe ser establecida en la etapa de reclutamiento, incluida en los aspectos contractuales y debe ser adecuadamente monitoreada. Así es que incluye qué aspectos deben ser tenidos en cuenta en la selección y política de personal, en los acuerdos de confidencialidad, los términos y condiciones del empleo, la capacitación de usuarios, el registro de incidentes y la existencia de un régimen disciplinario.
- 5- Seguridad física y ambiental: en este punto se incluye todo lo que tiene que ver con establecer actividades que impidan accesos no autorizados, daños o interferencia de la información. Abarca los aspectos físicos tales como protección de oficinas, recintos e instalaciones.
- 6- Gestión de las comunicaciones y operaciones: se establece cómo deben realizarse los procedimientos relativos al procesamiento de la información, planificación y aprobación de sistemas, protección contra software malicioso, mantenimiento, administración de medios informáticos removibles, intercambios de información y software, acuerdos de intercambio de información y software.
- 7- Control de accesos: establece las pautas para el acceso a la información y los procesos de negocio, abarcando los procesos de definición de políticas de accesos, administración de usuarios (altas, permisos, administración de contraseñas), responsabilidad del usuario, control de acceso a la red, utilización de utilitarios, accesos remotos, etc.
- 8- Desarrollo y mantenimiento de sistemas: abarca todo aquello relacionado con la explotación de la información mediante la utilización de software comercial (adquirido) y software desarrollado por la propia organización. Así es que incluye las mejoras y los requerimientos de seguridad, la validación en el ingreso, el procesamiento y la salida de datos, la incorporación de controles criptográficos, los controles relativos al software para evitar la manipulación del código protegiendo programas fuente, los adecuados procesos de desarrollo y soporte, etc.
- 9- Administración de la continuidad del negocio: el objetivo es que la organización siga funcionando y realizando sus actividades principales, asegurando la continuidad de los procesos críticos de la organización. Abarca desde el diseño del plan de continuidad, el análisis del impacto, la implantación, la prueba y el mantenimiento del plan.
- 10- Cumplimiento: se refiere al cumplimiento de la normativa legal vigente en el lugar donde la organización desempeña sus actividades. Se incluyen en este punto aspectos relativos al derecho de propiedad intelectual, la protección de registros, la privacidad de la información personal, las políticas de seguridad y la auditoría de sistemas.

Como se observa los puntos que la norma enuncia son los que normalmente las organizaciones y otras normas vinculadas al gobierno de la tecnología informática establecen. En definitiva esta norma organiza los conceptos y determina un marco de referencia que apunta, como se sostuvo al principio, a la aplicación de buenas prácticas.

Para la aplicación de una norma tan amplia como la presente las organizaciones deberán diseñar un plan de trabajo que les permita ir acercando sus actividades a este estándar.

Además de este estándar ISO ha desarrollado una nueva norma denominada ISO/IEC 27001 (International Electrotechnical Commission (IEC)) que es un nuevo estándar y que abarca la ISO 17799; estos aspectos serán desarrollados en un próximo artículo.

Autores: MBA Luis Elissondo, Cra. Ester Iturralde

EL SIU-GUARANÍ EN LA FACULTAD DE SOCIALES, UBA - Ana Gutman, Coordinadora de Informática, Facultad de Ciencias Sociales, UBA

Ana Gutman, Coordinadora Informática en la Facultad de Sociales de la UBA, relata cómo ha sido la experiencia de implementación del SIU-Guaraní en su institución. Este testimonio formará parte del libro **“El SIU-Guaraní: un proyecto colaborativo de sistemas de información en el Estado argentino”**, que están preparando Luján Gurmendi y Ricardo Williams. El libro da cuenta de la experiencia de desarrollo del sistema desde sus inicios, describiendo las distintas fases que atravesó, y su particular metodología y filosofía de trabajo. También incluirá los testimonios de varias personas que han participado en el proyecto, allí dan cuenta de las preguntas y expectativas previas, de su visión acerca de la interacción con el SIU y del impacto que produjo el sistema en la institución. El testimonio de Ana Gutman es un anticipo del libro, que pronto se difundirá en formato digital.

El inicio

En marzo de 2002, el Decano de la Facultad me convocó para realizar un diagnóstico de situación a nivel informático. A partir de este pedido, elaboré un informe, donde destacué que se debía ubicar como tema prioritario encarar un drástico mejoramiento sobre la gestión de alumnos, por los riesgos que implicaba el desorden que en ella imperaba. Este diagnóstico se vio rápidamente confirmado por las características caóticas del primer proceso de inscripciones efectuado bajo la nueva gestión. Era imprescindible resolver el problema en forma urgente.

En el organigrama formal de la Facultad no existía un área de informática, por lo tanto, fui designada Coordinadora de Informática. Entre otras misiones asignadas, debía ayudar a resolver la gestión de alumnos. Lo primero que hice fue investigar cómo resolvían otras Facultades de la UBA estos procesos. Inmersa en dicha tarea y a través de un profesor de esta Facultad, tuve la posibilidad de contactarme con el SIU. Conocí de esa manera al Programa SIU y tuve una muy buena impresión en los primeros encuentros. Esto me motivó para contactar a otras Universidades Nacionales usuarios del Guaraní para investigar cómo funcionaba la aplicación en esas instituciones.

Luego de haber evaluado diversas alternativas, consideré, junto con las autoridades de la Facultad, que la más adecuada era la del SIU, fundamentalmente por lo que habíamos descubierto de su organización, método de trabajo y objetivos, pero también por las voces de otras universidades que ratificaron el apoyo que el SIU les brindaba.

Decidimos embarcarnos en el proyecto, con la dificultad que significaba el hecho que no fuera la Universidad de Buenos Aires quien lo encaraba sino la Facultad de Ciencias Sociales. Afortunadamente, la nueva gestión que se iniciaba en esa época conocía las bondades del SIU y nos apoyó. Inclusive en ese momento consideraban la implementación en nuestra Facultad como un punto de partida para la posterior implantación en el resto de las Facultades, aunque esto finalmente no ocurrió. Un

tema no menor a resolver era cómo solventar el proyecto. Solicitamos que nos apoyaran no sólo desde la formalidad del convenio necesario entre la UBA y el Ministerio, sino también en lo económico, y nuestra solicitud tuvo buen eco.

Lo fundamental en el inicio fue que hubo una decisión política muy fuerte de realizar un cambio. Esa misma convicción fue la que sostuvo el proyecto a través de las dificultades que surgieron, que fueron muchas y complejas. La certeza de que había que generar un cambio cultural fue uno de los factores que permitieron que cumpliéramos nuestras metas, sumado esto, al malestar de los no docentes con el inadecuado servicio y funcionamiento del sistema anterior. Esa situación favoreció la implementación del nuevo sistema, a pesar de la natural resistencia.

Otro elemento que actuó positivamente para el logro de las metas planteadas fue contar con un grupo de personas técnicas comprometidas con el proyecto que, con los escasos recursos obtenidos -desde edificios, pasando por la escasez de puestos de trabajo, ajustados servidores y magras retribuciones económicas- permitieran acompañar los objetivos trazados.

Interacción con el SIU

He tenido buen asesoramiento y buena compañía por parte del SIU, y también en ciertas ocasiones tuve la percepción de que muchas cosas las aprendíamos juntos. Sobre todo porque la instalación de este sistema en la Facultad de Ciencias Sociales implicaba un “*test de esfuerzo*” sobre las bondades del sistema por el volumen de información que la Facultad manejaba. El sistema Guaraní no estaba preparado para administrar rápidamente grandes volúmenes de información. En ese momento tuvimos que dedicarnos intensamente a personalizar y a adecuar transacciones preexistentes a operatorias totalmente distintas, para un manejo masivo de la información. De hecho, tuvimos que recurrir a realizar acciones sobre operaciones del sistema que no fueron creadas para eso. Por ejemplo, teníamos que administrar el tránsito de transacciones en el momento de las inscripciones. Resolvimos dividir el plazo de tiempo de inscripciones a cursadas entre las carreras. Pero además, hicimos algo que no estaba en la figura estándar del SIU-Guaraní, que fue bloquear a los alumnos la entrada al sistema por Internet en el período de inscripción de otra carrera para que no nos generara operaciones sobre la base de datos. El bloqueo no está diseñado para generar limitaciones de acceso, así que hemos debido inventar soluciones ad-hoc para poder sobrellevar el gran volumen de información que tiene nuestra Facultad.

La dinámica del SIU, las reuniones de usuarios, las reuniones de técnicos, los foros y todas las herramientas que se fomentan me resultaron muy positivas. Inclusive, sin participar demasiado, aprendí mucho del intercambio en los foros de otras universidades, como por ejemplo, encontré soluciones a algún problema ya superado por nosotros que evaluamos como más ingeniosas que las nuestras. El foro me ha seguido aportando siempre.

La experiencia de desarrollo cooperativo fue muy interesante. El tema de recursos humanos capacitados y entrenados en esta tecnología que son absorbidos por el mercado es uno de los elementos más conflictivos que existen para la continuidad de este proyecto. Con el desarrollo cooperativo buscamos suplir esta dificultad. A cada integrante técnico del equipo hay que entrenar, poner a tono con la metodología y además, asegurar que utilice la tecnología correctamente. Las tareas de seguimiento que hay que hacer sobre los recursos humanos disponibles son tales, que la diversidad de quehaceres que se presentan en el día a día no lo facilitan.

Impacto

Retomando una idea que había utilizado en otras instalaciones, creé los SUAT (Servicio al Usuario Atento y Trabajador), que funcionaron muy bien en la Facultad. La filosofía de este grupo –conformado por personas que no eran técnicos- consistía en instruirlos para entender cómo funcionan las transacciones en el SIU-Guaraní y luego insertarlos en las oficinas de acuerdo al calendario académico, en los momentos críticos de esa área. Se buscaba un doble impacto: por un lado que se comprendiera que no queríamos sobrecargar de tareas a los empleados estables, y por otro, que pudieran observar cómo se podía resolver ese problema en tiempo real con sólo hacer una consulta y tener una respuesta inmediata. En épocas en que había que cargar notas, fueron *data entry*, en épocas de distribuir actas, buscaron información en legajos. El grupo se insertaba en las áreas sin ser parte de las mismas. Aunque no me guste la connotación que tiene el nombre, la realidad es que al grupo SUAT lo llaman en casos de urgencia, vienen preparados para resolver un problema, lo solucionan y se van. En realidad, siempre fueron considerados el grupo SIU en la Facultad.

El trabajo cooperativo que hicimos en la preinscripción a carrera por Internet fue originado por una funcionalidad que se necesitaba en forma urgente. Nos reunimos varias universidades en la Facultad y unificamos necesidades comunes. Entregamos al SIU el análisis funcional y el modelo de datos y ellos aportaron la programación. En verdad, no lo hubiésemos podido resolver en los tiempos requeridos. Fue una muy buena experiencia. No nos daba tiempo el calendario académico de ingresar la información de los nuevos alumnos con carga manual, se necesitaba que esa información se ingresara en forma distribuida. Con lo cual el desarrollo de la preinscripción y la inscripción fue de un impacto altísimo en la Facultad.

Una escena que me mostró el verdadero cambio producido en la Facultad es la siguiente: una ocasión en la que entré al Departamento de alumnos en el tercer día de las inscripciones a cursadas, le pregunté a alguien que atendía la ventanilla cómo iban las inscripciones. La persona me preguntó “!Cómo!, ¿hay inscripciones?”. Es muy significativo si se lo compara con tiempos anteriores, en los que había veintidós mil alumnos en los pasillos de la Facultad, tratando de poner en una urna un papelito y revisando en el empapelado de los pasillos las materias y horarios que les habían sido asignados.

Otro indicio del impacto lo tuve el año pasado. En el medio de las inscripciones, uno de los jefes del Área de alumnos se me acercó para darme una documentación que describía los procedimientos generales de la oficina de alumnos para publicar en Internet. Había documentado esa información en el mismo momento en el que en otras oportunidades estaría trabajando dieciséis horas diarias, durante varias jornadas de inscripciones, atendiendo y sellando los papelitos que se ponían en las urnas. Esta situación evidenció que actualmente las jefaturas tienen espacio para reflexionar sobre sí mismas y pensar en una mejor atención, independientemente de la práctica operativa cotidiana.

LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO Y EL SIU-PILAGÁ. Entrevista a Gustavo Graff (primera parte) -

Desde principios de año, el SIU junto a un grupo de Universidades Nacionales se encuentra trabajando en la reingeniería del sistema presupuestario económico financiero y contable SIU-Comechingones, los primeros resultados ya están a la vista y se conocen como SIU-Pilagá.

En la última reunión del Comité de desarrollo del SIU-Pilagá entrevistamos a Gustavo Graff, informático de la Universidad Nacional de Rosario (UNR), quien cuenta con una amplia trayectoria en el trabajo con el sistema. Graff participó del Comité de usuarios del SIU-Comechingones y actualmente forma parte del Comité de desarrollo del SIU-Pilagá.

Durante la charla contó sus experiencias con el SIU-Comechingones, comparó las distintas formas de trabajo de los Comités y dio su opinión sobre la reprogramación del sistema y el impacto que traerá esta nueva implementación. A continuación, reproducimos la primera parte de la conversación.

La Universidad Nacional de Rosario fue una de las primeras en implementar el SIU-Comechingones, ¿recuerda cómo fue el proceso en aquel momento?

Sí, el SIU-Comechingones se implementó en la Universidad en el año 1997. Antes había un sistema propio. Al principio hubo bastantes resistencias, tuvimos que reformular y cambiar algunos circuitos administrativos y entrenar a las personas que iban a usar el sistema nuevo. Ambos sistemas brindaban información pero con el SIU-Comechingones esta información se volvió homogénea respecto de las demás Universidades. Desde el punto de vista político ese fue un motivo para implementar el sistema y entrar en la línea del SIU-Comechingones.

Han pasado 9 años desde aquel momento, ¿qué rescata de la implementación del SIU-Comechingones?

Los resultados son muy positivos, todos los usuarios se acostumbraron a una metodología de trabajo más compartida, regida por procesos. Desde que se inicia hasta que termina un trámite cada uno sabe lo que se va aportando y lo que se va a agregar en cada sector. Salvo algunos pequeños bastiones de resistencias, que siempre existen, los usuarios se han acostumbrado a dialogar entre ellos. Eso es algo muy positivo.

¿Qué opinión tiene de la reingeniería del sistema que se está llevando a cabo en la actualidad?

Para mí se pueden ver avances muy importantes, sobre todo en lo relacionado con áreas o procesos que no están incorporados en el SIU-Comechingones actual. Esta reingeniería no se refiere solo al cambio de plataforma tecnológica. No es solo una migración a software libre, que es la corriente actual, en oposición a los royalties, etc. Ahora, al hacer el sistema más orientado a procesos, una persona puede hacer varias actividades independientemente de lo que representa en sí mismo una dependencia o una oficina en particular. Eso significa una apertura mucho mayor dentro del SIU-Comechingones. Desde mi punto de vista la reingeniería va a liberar más la cabeza de las personas que están trabajando.

Usted habló de resistencias en la implementación del SIU-Comechingones, ¿considera que se volverán a dar con este nuevo cambio?

Creo que no, a lo sumo serán menores. Porque a casi ya diez años de la implementación del SIU-Comechingones, todo el mundo lo probó. Antes nuestro sistema estaba más acotado: tesorería no intervenía, el sistema era más presupuestario. En cambio ahora, como intervienen muchas más áreas, la gente no ve la forma de trabajar si no es con el SIU-Comechingones.

Teniendo en cuenta que la reingeniería promueve el acceso distribuido al sistema, ¿nos podría decir si está planeada la descentralización del sistema en su Universidad?

Nuestro proyecto de descentralización tiene varios años y se inició con el WWW-Comechingones [sistema que luego derivó en el SIU-Wichi]. En aquel sistema los datos se pasaban a un servidor Web desde donde se podían hacer consultas. A partir de allí empezamos a pensar que los responsables de cajas chicas podrían usar el sistema desde sus propios domicilios.

También habíamos imaginado por ejemplo que la persona que pide un viático lo hiciera desde su casa. Esto ahora se está planteando para el SIU-Pilagá. Nosotros estamos totalmente embarcados, inclusive con la idea de eliminar el pago directo y reemplazarlo por el depósito directo en la cuenta.

El SIU-Pilagá producirá un cambio en la forma de trabajo, ¿tienen pensada alguna modalidad para moderar este nuevo cambio?

En estos casi diez años de trabajo hemos aprendido que cuanto mayor es el nivel de participación que tienen los usuarios, -ya sea en la elaboración del modelo de datos o en el abordaje al mismo, y no bajando directivas del tipo “esto se hace así” sino dando espacio para que puedan expresarse-, se genera una preceptación mucho mayor que cuando el modelo ya llega en su forma más definitiva.

Todos se van sintiendo partícipes de ese premodelo. Además, resulta muy positivo tener a todo el personal activo con los relevamientos previos o enterándose de las cosas que queremos programar; porque para nosotros es muy importante conocer su opinión. Porque en definitiva, los sistemas son las personas que los soportan, no hay sistema que se sostenga si las personas no lo aceptan.

¿Esta forma de trabajo inclusiva que está describiendo la están poniendo en práctica actualmente en la Universidad Nacional de Rosario?

Exacto, por un lado por el mecanismo de trabajo que se propone desde el SIU-Pilagá, pero también en función de nuestros años de experiencia. Cuando se decidió implementar el SIU-Comechingones, se dijo “se hace así”, fue un compromiso que la Universidad asumió en aquel momento. Nosotros lo llevamos seis meses en paralelo y luego lo lanzamos solo, porque era mucho esfuerzo sostener el paralelo. Eso se hizo sobre la marcha y se aprendió sobre los hechos. Ahora existe un lenguaje común, que fue se desarrollando con el tiempo entre todas las personas que lo operaban. Con esa base de conocimiento, de experiencia adquirida y acumulada va a ser mucho más fácil el entrenamiento, porque en definitiva es readaptarlo a una modalidad de trabajo que no es del todo nueva.

¿QUÉ ES LA INTEROPERABILIDAD? - Eduardo Poggi

Eduardo Poggi realiza una introducción a la noción de interoperabilidad, destacando el vínculo con el Gobierno Electrónico. Analiza el tema desde sus implicancias para el sector público y los beneficios para la sociedad.

¿Cuántas veces hemos tenido que presentar nuestro DNI y nuestra partida de nacimiento en algún organismo público? ¿Cuántas veces hemos repetido nuestro domicilio y cuántas hemos tenido que comprobarlo con algún otro documento “confiable” como una boleta de servicios o un resumen de cuenta bancaria? En un mundo tan informatizado donde podemos pagar deudas desde nuestras cuentas en los bancos mediante cualquier máquina conectada a Internet, uno se pregunta ¿si el Estado tiene muy claro mi domicilio en el padrón electoral, en mi declaración de impuestos, en mi registro de conductor..., por qué me lo vuelve a preguntar cada vez

que me ve? ¿Por qué no hace como *Amazon* que una vez que le informé la dirección donde entregarme los CDS que compré, lo recordó para siempre? La respuesta no es fácil, hay muchas razones de muy distinto tipo que explican esta situación, algunas históricas, otras legales, otras burocráticas; tal vez la falta de tiempo y también un poco de desconocimiento, desidia y mala fe. Iremos por partes tratando de explicar esta situación, que no es simple.

Amazon (o cualquier otro ejemplo de empresa tecnológica que se le ocurra) es una gran empresa privada que tiene varios socios de negocio, donde todos están guiados por el mismo principio: ganar dinero. Son personas que han firmado acuerdos entre ellos y establecido reglas de funcionamiento para prestar servicios a sus clientes. En la medida que mejor presten esos servicios, tendrán más clientes satisfechos que gastaran más y por lo tanto generaran más ganancias para todos. Es la regla de funcionamiento del sector privado en el mundo capitalista que nos toca vivir, mientras cumplan la ley, todo está bien.

Lo que llamamos **sector público** es un gran conjunto disgregado de organismos muy diferentes entre sí, cada uno con una función específica, que en general muestra un comportamiento autista con respecto a sus pares y, por lo tanto, con muy baja capacidad de interrelacionarse. ¿Por qué? se preguntará el ciudadano. Hay múltiples razones que los politólogos gustosos tratarían de explicarnos, pero si uno respondiera simplemente: “porque durante décadas la misma conducción política ha preferido que las distintas organizaciones que conforman el sector público funcionaran disgregadamente porque era funcional a sus intereses”, no estaría muy equivocado. Más allá de las razones que nos llevaron a esta situación, lo cierto es que así estamos y la pregunta ahora es: ¿podrían los organismos de la administración pública pedirse los datos que les entregué entre ellos en lugar de pedírmelos a mí una y otra vez?

La respuesta es: sí. De hecho en muchos países del mundo, Argentina incluida, se está trabajando en este tema. Bajo el moderno nombre del **Gobierno Electrónico (GE)** se proclaman muchos principios y derechos del ciudadano que el Estado, gracias a esta nueva reforma, brindará y asegurará a la sociedad. Hay dos principios fundamentales en todo plan de GE que se precie de tal, uno se llama “simplificación registral” y el otro “ventanilla única”, están íntimamente relacionados y no son difíciles de comprender.

El principio de **simplificación registral** dice que si alguien ya ha entregado cierta información al Estado, este no debería volver a pedirla, salvo que sea preciso actualizarla. Esto implicaría que cuando un ciudadano se identifica ante un organismo público (y se autentica presentando el DNI, por ejemplo) su domicilio ya debería ser conocido por el organismo y a lo sumo le debería preguntar si no ha cambiado. Lo mismo debería pasar con todos los datos que el Estado administra de la sociedad, ya sean personas o empresas. Por ejemplo, si uno se casa y es el registro civil correspondiente a su domicilio el que lo realiza, registra y certifica, los organismos responsables del registro electoral, la seguridad social, los impuestos, etc, deberían informarse automáticamente de la novedad y, eventualmente, actuar en consecuencia.

El principio de **ventanilla única** dice que el sector público, idealmente en su sentido más amplio, debe presentarse ante la sociedad como una única entidad, independiente de su estructura interna y sus divisiones políticas o territoriales. Cuando uno quiere registrar a su hijo en la escuela, poco le importa si ésta depende del municipio, del gobierno provincial o del nacional o si el Registro Civil depende del Ministerio del Interior de la Nación o de otro provincial o si los impuestos son tasas municipales, rentas provinciales o tributos federales. Bajo este principio, el sector público asume él mismo el costo de su complejidad y distribución administrativa y política y se muestra como uno sólo, simplificando así la vida de la sociedad a la que debe servir.

Ahora, estos dos principios que suenan tan agradables a los oídos de los ciudadanos cansados de hacer trámites, ¿cómo pueden lograrse en un sector público como el que presentamos al principio, disgregado, autista y con una conducción política a la que no le interesa mucho que sea de otra forma? La respuesta no es muy fácil y se debe encarar desde varios niveles de análisis.

Primero, como toda medida política, la sociedad debe hacerle entender a nuestra dirigencia que el tema le preocupa. Más allá de la comodidad de los trámites que puede beneficiar a una familia, la simplificación puede tener un impacto económico muy fuerte en el funcionamiento de las empresas y en el propio organismo por evitar trámites redundantes, por evitar el movimiento inútil de gente, por ahorrar tiempo, por disminuir las ausencias de los ciudadanos a sus trabajos por hacer trámites, etc. La sociedad debe entender como estas facilidades impactan en su propio benéfico y así exigirle a la dirigencia.

En segundo lugar, no se puede ser necio y pretender que décadas de funcionamiento burocrático sean ignoradas y cambiadas por nuevos sistemas informáticos. Muchas de las pautas burocráticas establecidas tienen su razón de ser y son correctas en el contexto en el que fueron definidas e implementadas. Aspectos **legales** y de **seguridad** deben ser tenidos en cuenta, los viejos trámites deben ser reemplazados por otros más modernos pero sin ignorar estos aspectos. Por ejemplo, cuando un jubilado se presenta a cobrar su jubilación es totalmente correcto que se verifique que es quien dice ser y que está vivo, de otra manera podrían generarse malversaciones de los fondos públicos. Algo semejante puede suceder cuando uno va a votar o a recibir cualquier tipo de asistencia social. No por simplificar los trámites se debe ignorar la responsabilidad sobre los recursos (información incluida) que el Gobierno administra. En tercer lugar hay que buscar “artefactos” que permitan al conjunto disgregado y autista de organismos que conforman el sector público que los habilite a **compartir los datos** que cada uno administra. Esto no es tan simple como para *Amazon* y sus socios de negocios: aspectos legales, normativos, organizacionales, tecnológicos y hasta culturales deben ser resueltos. En estos casos, la gestión pública difiere de la privada. Veamos un caso simple como ejemplo para presentar la complejidad de la temática, que profundizaremos en otra oportunidad.

Supongamos que son los municipios por intermedio de los hospitales y los cementerios los responsables dentro del sector público de recopilar, registrar y publicar el fallecimiento de una persona. Sin entrar en temas sentimentales, este es un dato que puede ser muy crítico para algunos organismos. Para la AFIP intentar cobrarle impuestos a un contribuyente que ha muerto puede resultar en una nota graciosa para los medios, pero para el ANSES, seguir pagando la jubilación a un fallecido puede implicar que varios funcionarios terminen en la justicia, además de la pérdida de fondos públicos. Ahora, ¿cómo hacen los restantes organismos municipales y provinciales, la AFIP, la ANSES, el PAMI, el Registro Electoral, la obra social, la Justicia y todos los demás organismos para enterarse de forma fehaciente de que un municipio de algún remoto lugar del país ha detectado que un ciudadano ha fallecido? ¿Cómo se puede mover información confiable y segura a través de los distintos poderes y niveles administrativos del Estado? Y aquí llegamos a un primer intento de respuesta a la pregunta que encabeza estas líneas: la **interoperabilidad** se dedica a crear el conjunto de artefactos legales, organizacionales y tecnológicos que permitan el intercambio de información electrónica entre distintos organismos. Definir e implementar todos estos artefactos no es fácil, pero el detalle de qué y cómo hay que hacer, lo dejamos para el próximo episodio.

Eduardo Poggi, eduardopoggi@yahoo.com.ar, Buenos Aires, octubre de 2006

Eduardo Poggi es Licenciado en Ciencias de la Computación por la Facultad de Ciencias Exactas de la UBA y cuenta con una Maestría en Administración y Políticas Públicas de la Universidad de San Andrés. Acredita 25 años en la gestión de grandes proyectos de TI orientados principalmente

al sector público latinoamericano. Últimamente se ha especializado en Gobierno Electrónico, Interoperabilidad, Marcos de Referencia para la Gestión de TI y Cooperación Informática entre Organizaciones. Actualmente se desempeña como asesor en TI para la Administración Federal de Ingresos Públicos y como profesor posgrado en la UBA.