

Texto
Redacción Computing

FRANCISCO GONZALO LANDWERLIN, DIRECTOR TIC DE SACYR

“La clave está en gestionar la continuidad del negocio”

« Francisco Gonzalo, director TIC de Sacyr, habla para Computing de los pasos que ha emprendido la organización en las últimas semanas, con el teletrabajo como gran habilitador para continuar con las actividades de la compañía. Resalta a su vez la constitución de comités de seguimiento para garantizar los servicios de sus usuarios y adelanta un futuro en el que el uso real de las soluciones de colaboración y acceso remoto a los servicios de TI se acelerará de manera significativa.



¿Cómo ha estado organizada Sacyr hasta estos momentos?

La organización global de TI en Sacyr cuenta con 5 grandes bloques diferenciados de equipos, con responsabilidades específicas en la gestión de los servicios TI.

1. 'Business Partners' en las unidades de negocio.
2. Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y servicios.
3. Gestión de infraestructuras tecnológicas.
4. Gobierno y gestión de recursos.
5. Gestión de TI en los países.

Estas áreas se han mantenido, antes y después de la instauración del Estado de Alarma.

¿Qué medidas se han adoptado en Sacyr tras decretarse este Estado de Alarma?

Se ha consolidado el teletrabajo como instrumento habilitador para continuar gran parte de las actividades de la compañía, en concreto, aquellas que se pueden desarrollar de forma remota y

sin interacción física con personas. En ese sentido, el foco de las medidas adoptadas ha estado en asegurar el adecuado funcionamiento del teletrabajo para todos los empleados que lo han requerido para continuar con sus actividades en remoto.

Medidas que han tenido que ver con la disponibilidad de equipos de usuario (ordenadores portátiles, teléfonos móviles, etc.), con el refuerzo de las capacidades de la red de comunicaciones en términos de velocidad, ancho de banda y disponibilidad, y con asegurar la disponibilidad de los diferentes servicios y aplicaciones que soportan los procesos de negocio de Sacyr.

Desde el punto de vista de gestión de los servicios, se han puesto en marcha comités de seguimiento de cada una de las áreas, y, específicamente, un comité diario de gestión de la situación de alarma, en el que se analiza y monitoriza la situación de los diferentes servicios de TI, así como de las acciones de mejora y refuerzo establecidas.



¿Se ha podido garantizar la continuidad del nivel de servicio a los usuarios?

Quizás la gran dificultad de esta situación, inédita para todos, es que los procedimientos de recuperación y continuidad de negocio siempre habían considerado situaciones de riesgo por tiempo y localización geográfica determinada; sin embargo, en esta nueva situación, nadie era capaz de determinar al principio ni duración ni ámbito geográfico. No es lo mismo resolver una situación de contingencia en una localización específica, para un conjunto de usuarios de una unidad de negocio concreta, que plantear un nuevo entorno de prestación de servicios para todas las unidades de negocio de Sacyr en el mundo, durante un periodo de tiempo que inicialmente nadie es capaz de establecer.

Ya en el ámbito más concreto, la cadena de suministro de los fabricantes de PC se vio afectada en un principio, y gracias a una cierta previsión y anticipación de la Dirección pudimos dotarnos de un stock para poder afrontar las necesidades de los primeros días. Reforzar y balancear el ancho de banda y disponibilidad de los enlaces de las redes de comunicaciones también resultó complejo inicialmente, por las dificultades de evaluar a priori el impacto del acceso remoto a los servicios TI de un número de usuarios que nunca había teletrabajado. Tras las primeras jornadas de alguna incertidumbre se ha conseguido establecer de forma continuada un nivel de servicio que está siendo apreciado y agradecido por todos los usuarios.

¿Cómo se ha facilitado la conexión?

Como mencionaba anteriormente, con medidas concretas de análisis de carga y refuerzo de los diferentes elementos de la red de acceso, monitorizando el uso de los accesos VPN y los enlaces de comunicaciones no solo entre usuarios, sino también entre sedes, localizaciones de las unidades de negocios, centros de proceso de datos y servicios de acceso a nube pública.

Dada la dispersión geográfica de los proyectos de los distintos negocios, también se habilitaron soluciones locales en los diferentes países para facilitar la conexión a la red interna.

La seguridad ha tenido que ser uno de los retos...

Se ha reforzado el proceso de monitorización y control de contraseñas, estableciendo incluso procesos de doble autenticación, cuando se ha considerado necesario. También se han revisado y ampliado los procedimientos de gestión de riesgos y continuidad de negocio, estableciendo comités y grupos de trabajo para análisis y

gestión de cambios, incidencias y problemas en esta nueva situación del estado de alarma.

¿Qué tecnologías o sistemas son los que se han mostrado más eficaces?

Es evidente que las herramientas que han permitido la colaboración y el acceso remoto de los usuarios a las diferentes aplicaciones y servicios de TI son las 'destacadas' en este nuevo entorno de trabajo. En ese sentido y, especialmente desde el punto de vista del usuario, la utilización de soluciones como Teams o Skype han demostrado su eficacia y valor verdadero. No obstante, convendría no olvidar que, detrás del funcionamiento de estas herramientas, están un conjunto de tecnologías de gestión de comunicaciones, servidores y almacenamiento de datos que las soportan y habilitan su funcionamiento. También soluciones como la firma digital están siendo más demandadas en este contexto.

¿Cuál prevé que será la nueva situación?

Realmente lo que esta nueva situación conlleva es que el proceso de adopción y uso real de las soluciones de colaboración y acceso remoto a los servicios de TI se ha acelerado de manera significativa, y que esta adopción consolidada de dichas soluciones (Teams, Skype, VPN, accesos remotos a aplicaciones, etc.) abrirá nuevos entornos de desarrollo de las actividades diarias y de la relación entre los usuarios.

Adicionalmente, ha quedado patente la importancia de la gestión de la continuidad del negocio ante riesgos de todo tipo, y con ello, la necesidad de reforzar todo lo posible los niveles de disponibilidad, seguridad y recuperación de las infraestructuras tecnológicas (servidores, unidades de almacenamiento, enlaces de comunicaciones, etc.) y de los equipos de usuarios (portátiles, teléfonos móviles, etc.).

A la hora de buscar soluciones, ¿cómo han abordado la problemática del cliente?

Tratando en todo momento de anticipar la solución a sus necesidades, en este caso, de desarrollo de sus actividades en un entorno diferente a cualquiera que se hubiera producido anteriormente. Necesidades de acceso remoto, continuado y adecuado a las aplicaciones y servicios de TI.

Nuestro objetivo ha sido y, obviamente, seguirá siendo considerar prioritarias las necesidades de nuestros usuarios y clientes para proporcionarles las soluciones tecnológicas más robustas y contrastadas para afrontar una situación tan compleja como esta. ■

Las herramientas que han permitido la colaboración y el acceso remoto de los usuarios a las aplicaciones y servicios de TI son las destacadas en este nuevo entorno de trabajo