





SE REQUIERE SIMPLIFICAR Y AUTOMATIZAR LOS PROCEDIMIENTOS BUROCRÁTICOS



Nube, digitalización, ciberseguridad... son conceptos de los que la Administración Pública no puede sustraerse en estos momentos de aceleración digital y de cierta incertidumbre sobre el restablecimiento de una nueva realidad.

os asistentes al encuentro de Computing sobre el impulso digital de la AAPP, celebrado en Barcelona, aseguran que se ha llevado la tecnología a los hogares de los empleados públicos y se ha podido trabajar para mantener los servicios esenciales a los ciudadanos. Pero en esta reunión, en la que colaboraron SIA (Grupo Indra), IPM y Commvault, se ha podido constatar que no se ha producido una auténtica transformación, una evolución que va más allá de la mera digitalización, y que casa con la redefinición de los procesos, simplificación, automatización y usabilidad.

Para Lluís Anaya, Director de Innovación del CTTI de la Generalitat, esta pandemia "explosiva" ha venido a confirmar que "el perímetro de la organización se ha extendido, lo cual conlleva ciberseguridad y otras cosas. Se cerraron 71 oficinas de trabajo y la gente se fue a casa. Con la puesta en marcha de ERTES los ciudadanos comenzaron a llamar y tuvimos que montar un call center virtual en la nube; 500 funcionarios accediendo a través de VPN a los sistemas corporativos lograron que todo fuese bien". Otro ejemplo que pone Anaya es la digitalización de situaciones hasta ese momento inconcebibles, como el vis a vis carcelario (se repartieron 230 teléfonos móviles) o las denuncias policiales que se hicieron vía electrónica, convenciendo a propios y extraños que otro mundo era posible.

Una transformación que ha tocado a todos los estamentos, así lo asegura Carme Fabregas, Directora del Área de Sistemas e Innovación de la Autoritat del Transport Metropolità, "como institución estamos en una transforma-

ción digital interna con el fin no solo de optimizar las operaciones sino de poner en marcha nuevos procesos y servicios para el ciudadano". De carácter externo, la Autoritat está orquestando una nueva movilidad como servicio, en línea con la Agenda Europea, para cambiar el modelo de transporte actual, reduciendo el uso del coche privado en las vías públicas, con vistas a la sostenibilidad.

Del mismo gremio, Carlos Luque, Director de Proyectos Transversales de Tecnología, de Transport Metropolitans de Barcelona, que opera metro, autobuses y teleférico, avanza logros como mamparas en los coches y eliminación del pago en efectivo. Luque cree que "hay que gastar el dinero de todos con sabiduría y eficacia, y el gran reto es organizativo, de procesos y tecnológico, para que todo el mundo trabaje alineado con la dirección".

El cambio de la forma de trabajar es indudable. "Antes empleabas una jornada entera desplazándote a auditorías y reuniones. Con la videoconferencia somos más eficaces. Creo que nos va a costar volver a lo de antes, hay que avanzar tomando lo bueno de los dos lados", puntualiza Albert Haro, CISO del Cesicat.

Amador Álvarez, Director de Informática de UPC, ETS de Arquitectura del Vallés, destaca la 'usabilidad' como la clave esencial y un tema que hay que resolver en su dualidad con la ciberseguridad. "La pandemia ha elimi-

nado la resistencia al cambio. Proyectos que tardaban años en materializarse, han necesitado solo tres meses". Su universidad técnica ha sido capaz de montar laboratorios virtuales poniendo a disposición de los alumnos todos los recursos de forma no presencial con ayuda del cloud, según relata. El experto llama la atención sobre limitaciones en inversión, a la hora de digitalizar a los investigadores que sufren trabas en aspectos tan sencillos como la actualización de sus equipos. "La digitalización no debe complicar los procesos ni añadir tiempos. La AAPP tiene que agilizarse y quitarse las rémoras que a veces son las personas y los métodos", sentencia Amador, para quien el mundo de la educación ya no tiene un perímetro ni fronteras geográficas, "hemos conseguido al fin la globalización".

El empuje de los Ayuntamientos

La pandemia ha incidido muy directamente en los ayuntamientos, los deberes de años anteriores hubo que resolverlos de forma rápida y segura. "Se implantó el doble factor de autenticación en los VPN, sistemas de revisión de logs y firma remota", ilustra Xavier Altafulla, Cap de Gobern Obert del Ajuntament del Prat de Llobregat. Su idea es que la tecnología se consuma como servicio, contemplarla como una utility que se considere un capítulo de gastos y no un capítulo de inversiones.

El objetivo es simplificar los procedimientos administrativos, liberando a los funcionarios de tareas repetitivas

NURIA BRUNAT, TERRITORY ACCOUNT MANAGER DE COMMVAULT

"LA DIGITALIZACIÓN DEBE SER EL MEDIO PARA DAR SERVICIO AL CIUDADANO"



Los organismos públicos han hecho un gran esfuerzo para dar un salto en su proceso de digitalización en el camino hacia al cloud, y lo han demostrado durante toda la pandemia, de forma que tuvieron que habilitar muchos servicios al ciudadano de uno forma virtual y remota, ya que resultaba imposible la relación presencial en muchas ocasiones. Cierto es que quedan cosas por hacer. La digitalización debe ser el medio para dar servicio al ciudadano siempre de una forma segura o íntegra

En Commvault nos gusta hablar de la brecha de la integridad del negocio, cuestión que ya ha llegado a los comités de dirección de las organiza ciones privadas, donde analizan si están preparados para un ciberataque y tienen una respuesta rápida. En cambio, en las Administraciones Públicas todavía hay que dar algún paso más al respecto, y al final estamos hablando de un tema transversal que es la seguridad de la información y de la confianza digital.

En definitiva, los ciudadanos tienen que estar tranquilos de que sus datos están protegidos, a buen recaudo, y que, por otro lado, puedan acceder a ellos cuando lo necesiten de una forma siempre rápida y sencilla. En Commvault ayudamos a minimizar esos riesgos y aumentar esa disponibilidad de los datos.



CARLOS LOZANO, DESARROLLO DE NEGOCIO DE GESTIÓN DE IDENTIDADES Y ACCESOS DE SIA (INDRA)

"LA SEGURIDAD TIENE QUE SER INHERENTE A TODOS LOS PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN"



Nuestra visión desde SIA (firma especilalista en ciberseguridad adquirida por Indra el pasado año) en el ámbito de las instituciones públicas se basa en que el perímetro de seguridad al que estamos acostumbrados tradicionalmente ha quedado muy difuso por varias circunstancias que vienen dadas por la irrupción de la pandemia, la movilidad, la migración hacia el cloud computing...

Para superar estas barreras y conseguir acercar la administración electrónica al ciudadano y al propio funcionario, son estratégicos diversos aspectos: la gestión de accesos y la identidad electrónica de la persona, l

calidad en el registro de sus datos, sus credenciales, la usabilidad de estas credenciales; tender hacia tecnologías de password cero... en suma, facilitar la vida al usuario.

Un segundo vector muy importante es la legalidad de los trámites que realizamos con la Administración. Existen ciertos cumplimientos normativos y legislativos a cubrir y aquí es crucial desarrollar este despliegue de proyectos que den cobertura a estos requisitos y faciliten que los trámites tengan esa legalidad exigida. La seguridad debe ser inherente a todos los procesos para que no complique la existencia a las personas.

EDUARDO MIJANA, HEAD OF STRATEGIC ACCOUNTS DE IPM

"LA CLOUD ES LA RESPUESTA A LOS NUEVOS CAMBIOS IMPREVISTOS"



Las organizaciones han tenido que adaptarse a una situación de cambio repentina y a partir de aquí deben estar preparadas para nuevas situaciones imprevistas. Los organismos públicos están obligados a reducir los tiempos para la puesta en marcha de nuevos servicios, y mejorar sus procesos de cara a dar un mejor servicio a la ciudadanía, así como propiciar la reducción de costes internos.

La infraestructura actual tecnológica legacy y los centros de datos no permiten dar una respuesta rápida y por ello aconsejamos a las instituciones transitar hacia un entorno más orientado al cloud, tanto en infraestructura como en procesos

Es en este ámbito donde IPM acompaña a las empresas a moverse hacia ese modelo organizativo basado en la nube que permite dar esa respuesta rápida y ser flexible ante esos cambios. Hemos acompañado a un cliente de una administración pública homólogo al CTTI a hacer esa adaptación al cloud transformando su infraestructura y mejorando sus procesos a través de catálogos de autoservicio y automatización de procesos. Basándonos en nuestra experiencia, hemos conseguido una infraestructura mucho más ágil, adaptada a las necesidades y que puede dar una respuesta más inmediata a una necesidad que surge con un

Desde el punto de vista de Mario Alguacil, Director de l'Área de Vern Obert i Serveis Generals del Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, "en un municipio de 45.000 habitantes y un presupuesto de 40 millones incluido inversión, la grandeza y la miseria comparten mesa; ser pequeños nos permite agilidad, hemos pasado de 5 millones de copias de papel a 400.000 en nuestros trámites. También esta-

mos pasando de producto a servicio y trazando un proyecto de estrategia de ciudad con una visión de ciudadano de 360 grados".

El Ayuntamiento de Barcelona está innovando con tecnología RPA, "el reto es simplificar los procedimientos administrativos, liberando a los funcionarios de tareas repetitivas. Hemos robotizado la concesión de licencias para terrazas en suelo público y los concursos

ASISTENTES

1 Xavier Altafulla, Ajuntament del Prat de Llobregat | 2 Amador Álvarez, UPC | 3 Jordi Piera, Servei Català de la Salut | 4 Josuè Sallent Ribes, Fundación TIC Salut | 5 Francisco Rodríguez, Institut Municipal d'Informatica de Barcelona | 6 Isabel Escorza, Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat | 7 Mario Alguacil, Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat | 8 Carlos Luque, Transports Metropolitans de Barcelona | 9 Albert Haro, CESICAT | 10 Lluís Anaya, Generalitat de Catalunya | 11 César González Griñán, CSIC-IQAC | 12 Carme Fabregas, Autoritat del Transport Metropolitan



de acreedores ahorrando un tiempo considerable de los funcionarios", explica Francisco Rodríguez, Gerente del Institut Municipal d'Informàtica.

En esta misma línea, Isabel Escorza, Cap del Servei d'Informàtica i Tecnologies de la Informació i la Comunicació a l'Ajuntament de l'Hospitalet, alerta sobre un problema: "Estamos en un proceso de robotización y percibes que el tramitador no realizaba las cosas como debiera. Con el robot estamos observando las carencias de origen, hay que simplificar primero el procedimiento y luego que sea el robot quien aporte más inteligencia para aplicarla a la gestión de los procesos".

La salud, en órbita digital

La salud ha sido el sector más impactado. Jordi Piera, Director de Sistemas de Información de CatSalut, constata este hecho: "El corporativismo de los médicos ha sido una de la barreras, pero hemos aprovechado para darle una patada a la digitalización. Los límites de nuestra organización se han extendido hasta los ciudadanos. El portal del paciente ha pasado de 6.000 usuarios a 4,4 millones después de la pandemia,

sobre un censo total de 7,7 millones. Ha crecido el interés por el gobierno del dato para controlar la evolución de la covid y los científicos de datos ya están muy solicitados. También estamos en proyectos de centralización de infraestructuras".

Caso complementario es el de Josuè Sallent, Director Fundación TIC Salut, más centrado en planes estratégicos de futuro. "Hay que lograr un acuerdo con el paciente para de qué manera le ofreces el servicio, hay que definir un nuevo modelo de atención. La imagen médica centralizada abre las puertas de la casa del paciente. El problema de la ciberseguridad se expande a dispositivos médicos como TAC o equipos de rayos; también es urgente reforzar las competencias digitales de los profesionales de la salud".

Un punto más en la vanguardia la encuentra el investigador César González del CSIC-IQAC, experto en el descubrimiento de proteínas y estructuras moleculares a través de la digitalización, que pide un tratamiento especial a los investigadores frente al resto de las organizaciones por su relevancia social, "y no siempre se trata tanto del presupuesto como de la propia gestión".

