

**Foto & vídeo**
Carlos Entrena**Texto**
Laura del Río

LA ADMINISTRACIÓN VASCA RESPONDE A LAS EXIGENCIAS DEL CIUDADANO

Una AAPP digital precisa de una visión transversal

◀◀ El Tour de digitalización de la Administración Pública aterriza en País Vasco, donde expertos en transformación digital e innovación han tratado temas como el relevo generacional de los profesionales, los presupuestos y su relación con la Administración central y con la ciudadanía.

Que la pandemia ha sido un revulsivo para la digitalización, sobre todo de la Administración pública, no es una sorpresa para nadie. “De repente los CIO fueron considerados esenciales, todos los departamentos querían digitalizarse”, cuenta Guzmán Garmendia, quien lleva dos años como director general de Telecomunicaciones y Digitalización del Gobierno de Navarra. Aunque ahora se exige, además, un componente de innovación en los proyectos digitales. “Tenemos tres planes de transformación: uno de conectividad, otro de capacitación e inclusión digital y otro de estrategia digital, que incluye todos los proyectos de todos los departamentos de la organización, unos 130. También tenemos unos 4 o 5 macroproyectos”.

La preocupación por la sostenibilidad también ha impulsado la digitalización. “Colocar sensores en los bosques para controlar los incendios conlleva la implementación de tecnología IoT”.

Xabier Arrieta, director de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno Vasco, también identifica el tiempo de pandemia como un reto para su gestión. “De la noche a la mañana nos convertimos en el centro de todo: la gestión de los contagios, las vacunas, etcétera. Contamos con gran cantidad de aplicativos que tienen que dar servicio 24/7, por lo que un error se puede pagar caro”. Hace un año tuvieron problemas con la herramienta de business intelligence para contabilizar los ingresos hospitalarios. “Por un lado, no tenemos capacidad para actualizar las versiones de los sistemas a la velocidad que la tecnología avanza y, por el otro, se necesita contar con la presencia de un consejero de TI de los hospitales de Osakidetza (Sanidad vasca) en el Gobierno Vasco para tratar cualquier tipo de incidencias”.

La directora de Transformación Digital y Emprendimiento del Gobierno de Euskadi, Leyre Madariaga, apunta a la “falta de transversalidad” como otro de los obstáculos de una digitalización

fluida y resiliente. “Las decisiones de TI repercuten en todas las áreas, que necesitan trabajar conjuntamente de forma ágil en muchas ocasiones, y la Administración realiza una gestión muy jerarquizada y estanca. Se trata más de una cuestión organizacional que tecnológica. Por este motivo, la AAPP necesita la figura de un consejero que tenga una visión transversal de lo que es la digitalización”. Así se aceleraría cualquier proceso de transformación ya que, “aunque la Administración ha puesto el turbo para digitalizarse, la ciudadanía es más exigente que hace un par de años, y sigue existiendo un gap entre ambos”.

¿Qué le falta a la AAPP?

“Agilidad” es lo primero que se oye al formular la pregunta, “tanto por falta de herramientas como de personal y capacitación interna”, afirman Ana Belén Eguskiza y Laura Sanzberro, responsable del Área de Ayudas y técnica en el Área de Ayudas – Proyecto Tramitación Electrónica de la Fundación HAZI, respectivamente. Quienes también acusan un “ritmo demasiado lento de la actualización de las tecnologías”. Curiosamente, la palabra inversión no sonó de las primeras, a pesar de que “no hay ninguna Administración a la que le hayan aumentado los presupuestos de manera sustancial, por lo menos en el business as usual; aunque igual con los fondos NextGenerationEU se incrementan”, dice Alex Etxeberria, director general del EJJIE. “De hecho, que en tres años el presupuesto del EJJIE se haya triplicado no significa que el Gobierno haya invertido más, sino que se ha centralizado en el EJJIE el gasto que antes estaba más repartido”.

No obstante, la automatización ha permitido que con menos presupuesto se puedan hacer más cosas. “Donde antes teníamos 80 servidores, ahora tenemos 250”. Pero Etxeberria no considera que se haya acelerado la digitalización a raíz de la covid, sino que se ha dado uso a las tecnologías de que disponían, “por lo menos desde 2005”,

pero que no usaban lo suficiente. “La capacidad de atender una demanda de servicios digitales creciente exige tener la oferta preparada”. No en vano, en el Gobierno Vasco “en el último año se han incrementado en torno a un 100% los servicios digitales que se prestan al ciudadano. De 12.000 transacciones de documentos digitales hemos pasado a 20.000”, añade Arrieta.

Talento de calidad al servicio del ciudadano

La ciudadanía ya espera que la Administración sea igual de digital que un banco, un market place, un proveedor de retail. En este sentido, Nerea Martiartu, directora general de Lantik, traslada que “al sector público se le exige además un producto perfecto y un servicio sin fisuras. Es un mandato apasionante para quienes tenemos vocación de servicio público. Estamos avanzando en la incorporación de la ciudadanía desde el diseño funcional de los servicios digitales. Involucrar a la ciudadanía en procesos de testing de aplicaciones nos ayuda a equilibrar los servicios con la madurez digital de las distintas personas a las que nos dirigimos”.

En cuanto a los recursos humanos y capacidades, “la aceleración de la oferta y el uso de servicios digitales nos exige un refuerzo de nuestras capacidades digitales, en un contexto de relevo generacional en las AAPP, con empleados públicos con alto conocimiento de los servicios, al tiempo que incorporamos nuevos perfiles especializados en campos como la analítica de datos, nuevos modelos de sistemas e infraestructuras tecnológicas y seguridad, entre otras”.

En el Ayuntamiento de Bilbao ya están incorporando la experiencia de usuario en el diseño de procesos. “En el proyecto de Ciberseguridad

para la Ciudadanía, estamos cocreando con otros agentes, como la Ertzaintza y el Basque Cybersecurity Centre, testando soluciones con la ciudadanía para abordar problemas como la dificultad de comprensión de la terminología jurídica por parte del ciudadano, lo que dificulta su interacción con el ayuntamiento por medios digitales”, cuenta Ane Miren Ibáñez, directora general de BilbaoTIK del Ayuntamiento de Bilbao. Entre los principales objetivos del consistorio está el de continuar desarrollando una organización data driven mediante “la concienciación de los equipos y la exploración de plataformas” que les conduzcan a este fin. También “queremos definir una estrategia de transformación digital a 10 años, 2020-2030, poniendo el foco en proyectos que impulsen la economía y la generación de empleo, como los relacionados con el comercio, la movilidad, la administración electrónica y aquellos orientados a las personas mayores o dependientes.

Ibáñez lamenta que cada año solo pueden cubrir las plazas que se han quedado libres por jubilación el año anterior en cumplimiento de la legislación vigente. “También necesitamos cubrir nuevas posiciones que van surgiendo, pero para ello se precisa de un cambio legislativo que permita incrementar la plantilla conforme a las nuevas necesidades”. Sin embargo, otras voces como la de Martiartu, abogan por la colaboración público-privada y por trabajar en clave de ecosistema tecnológico. “No tenemos que asumir todo nosotros. La AAPP también tiene el papel de impulsar al sector privado y, en aras de la sostenibilidad, es mejor que ciertos perfiles muy especializados se subcontraten a otras empresas”. En este sentido, Martiartu incide en la polivalencia y la capacidad de engrasar las necesidades del

La Administración necesita un consejero que tenga una visión transversal de lo que es la digitalización

NÚRIA BRUNAT, TERRITORY ACCOUNT MANAGER DE COMMVAULT

“OFRECER CONFIANZA DIGITAL Y ASEGURAR LA INTEGRIDAD DEL NEGOCIO”



Podemos decir que la Administración Pública ha iniciado su proceso de digitalización y el camino hacia la cloud. No obstante, este proceso tiene que servir para dar un mejor servicio al ciudadano garantizando la seguridad de la información y, por tanto, ofreciendo confianza digital.

Cuando los ciudadanos interactuamos con organismos públicos, confiamos en que nuestros datos están a buen

recaudo y que podremos acceder a ellos cuando lo necesitemos de una forma rápida y segura. Lo importante en este caso es proteger la información de los ciberataques reduciendo las amenazas a la integridad del negocio.

En Commvault dotamos a las organizaciones de distintas soluciones para minimizar los riesgos a posibles ataques y para afianzar la seguridad de los datos y una adecuada gestión de estos.

ÁLVARO MORENO, TECHNICAL ACCOUNT MANAGER DE BECLEVER

“LA SOLUCIÓN DE OKTA GARANTIZA LA GOBERNANZA DE LA IDENTIDAD”



Las organizaciones necesitan garantizar un acceso seguro a las aplicaciones a través de sólidos mecanismos basados en la identidad y en el contexto del usuario, tanto interno como externo. Con la pandemia, se ha podido comprobar que las medidas de seguridad existentes no son suficientes para avalar la seguridad de acceso a los sistemas.

Desde hace muchos años, en BeClever nos focalizamos en la gestión de identidad digital concienciando a nuestros clientes acerca de la necesidad de implantar nuevas medidas acordes al nuevo perímetro en el que operan las compañías, ampliado debido a la movilidad.

Tradicionalmente, los proyectos de gestión de identidad estaban muy foca-

lizados en los empleados de grandes corporaciones. Pero, cada vez más, las compañías precisan securizar el acceso de diferentes identidades, como proveedores, colaboradores, clientes, etc.

Con la irrupción de Okta en el mercado hemos conseguido dar cabida a los distintos actores de un escenario cada vez más heterogéneo gracias a la gobernanza de la identidad mediante el inicio de sesión única, el doble factor de autenticación y la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones. La simplicidad en la implementación de la solución de Okta y su amplia capacidad de integración con terceros nos permite acometer proyectos de implantación en tiempos muy reducidos.

ANA VELASCO, DIRECTORA TERRITORIAL (ZONA NORTE) DE IPM, A RICOH COMPANY

“FACILITAR EL VIAJE A LA ARQUITECTURA HÍBRIDA Y MULTICLOUD”



El gran reto de la Administración Pública es dejar de ser esa institución anquilosada en procedimientos lentos sumamente burocratizados y convertirse en una Administración digital que pueda ofrecer servicios rápidos a los ciudadanos en sus propias casas mediante procesos ágiles totalmente automatizados.

Desde IPM ayudamos a los organismos de la AAPP a adoptar la transformación digital de la TI, principalmente, desde tres frentes: la reducción de costes de la infraestructura y la operación de TI, la agilización de los procesos de servicio y la capacitación para ofrecer nuevos servicios a los ciudadanos y mejorar los ya existentes apoyándose en tecnologías innovadoras como machine learning, inteligencia artifi-

cial o big data. En IPM tenemos claro que la cloud es la herramienta más potente para la innovación. Explorar una nueva solución en la nube pública es mucho más rápido que desplegarla e integrarla en local. Sin embargo, cuando un pequeño piloto se convierte en una aplicación que comienza a dar servicio a gran cantidad de usuarios, se precisa un mayor control de las capas involucradas y una mayor cantidad de recursos que hacen que sea más rentable desplegar el servicio en el data center. Por otra parte, la nube pública presenta diversos desafíos que no están 100% resueltos. Estos factores hacen prever que la arquitectura que prevalecerá los próximos años será híbrida y multicloud.

ciudadano con el conocimiento de expertos, tanto internos como externos, de la Administración como las principales cualidades del trabajador de

la AAPP. “Si se contrata a expertos en blockchain y dentro de unos años se deja de necesitar sus servicios, la salida de estos profesionales se hace difi-

ASISTENTES

1 Ane Miren Ibáñez, Ayuntamiento de Bilbao | **2** Enrique Pascual, Ayuntamiento de Basauri
3 Haitz Campo, Ayuntamiento de Sestao | **4** Iratxe Martín, Basque Cybersecurity Centre
5 Alex Etxeberria, EJE | **6** Manuel Viota, Ertzaintza | **7** Laura Sanzberro, Fundación HAZI
8 Ana Belén Eguskiza, Fundación HAZI | **9** Guzmán Garmendia, Gobierno de Navarra
10 Xabier Arrieta, Gobierno Vasco | **11** Leyre Madariaga, Gobierno Vasco | **12** Nerea Martiartu, Lantik

cil, por no decir imposible. La rotación en el sector público es nula. Por eso, se debería modificar la ley de contratación de la Administración para que se adjudiquen más proyectos a pymes y startups”.

En cuanto al ciudadano, “le hemos acostumbrado a hacer gestiones digitales a lo bruto, por tanto, reclama servicios digitales sin entender que existe una parte regulatoria y administrativa que va a otra velocidad. Si existiera más cooperación entre administraciones, quizá tendría una visión más global de lo que hace la AAPP”, comenta Enrique Pascual, jefe del Departamento de TI-C’s y Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Basauri. Sin embargo, para Pascual “los servicios electrónicos que prestamos en la pandemia fue hacernos trampas al solitario. Hemos tenido que poner muchos parches en el ámbito, por ejemplo, de las ayudas sociales, con los colectivos menos digitalizados”.

Garantistas, sobre todo, en seguridad

Ahora, uno de los mayores retos es incluir la seguridad en el diseño de los procesos, “considerando no solo la protección, sino cómo vamos a levantarnos si nos atacan”. En el Ayuntamiento de Basauri sufrieron un ataque en Semana Santa que les hizo plantearse qué cargas de trabajo tener en local y cuáles en la nube. “Para saber dónde poner los datos hay que tener en cuenta que, cuando los tienes en casa, la responsabilidad de la protección es 100% tuya. Cuando los llevas a la nube existen distintos modelos, pero ya se empieza a compartir la responsabilidad de la protección con los proveedores, y hay que considerar el porcentaje de responsabilidad que recae en cada uno”, explica Iratxe Martín, head of Innovation Projects and Technology del Basque Cybersecurity Centre. No obstante, “aunque lo principal es generar confianza en el ciudadano y las empresas, la seguridad absoluta no existe, por lo que hay que contar con mecanismos de resiliencia para garantizar que los servicios no van a dejar de estar operativos”.

Expertos como Manuel Viota, jefe de Sección de Delitos Informáticos de la Ertzaintza, son mucho más radicales: “No nos podemos permitir su-

bir a la nube porque la ciudadanía no lo entiende. Para ellos la nube no existe, es el ordenador de otro, y no quieren darle sus datos. Aunque, paradójicamente, no dudan en dárselos a empresas privadas, posiblemente porque encuentran más ventajosos sus servicios y les merece la pena asumir el riesgo”. Así, la Ertzaintza tiene toda la responsabilidad de la protección de sus datos, aunque trabajen con otras empresas, “no poseemos todo el conocimiento, pero sí controlamos lo importante”.

Los fondos europeos, la esperanza blanca

Los profesionales de la AAPP confían en que se produzca un impulso económico en los próximos años proveniente de los fondos NextGeneration, los cuales “se deben destinar a hacer crecer de forma sostenida las infraestructuras tecnológicas”, según Garmendia. “Aparte de esos fondos no creo que contemos con mucha más inversión”, cuenta Haitz Campo, director de Tecnología de la Información y la Comunicación del Ayuntamiento de Sestao. “Los fondos pueden servir para impulsar proyectos en ámbitos como la ciberseguridad”, cuenta Campo, quien dice actuar más de “evangelizador que de tecnólogo”.

Otros son más escépticos en la inversión adecuada de los recursos. Enrique Pascual espera que no pase como con el “Fondo Extraordinario de Inversión Pública en el Ámbito Local de Zapatero, que muchas partidas se fueron por el desagüe”. Para que esto no ocurra, los profesionales consideran “vital” que exista representación del ámbito de TI de la Administración autonómica en los comités de dirección, incluso en el Consejo de Gobierno. La Diputación Foral de Bizkaia cuenta con el Gabinete de Estrategia Digital y Corporativa, que “promueve un marco estratégico global para la institución”, y Garmendia confiesa “sentirse escuchado por la Administración central”, pero no es un sentimiento compartido por todos y, desde luego, parece insuficiente. Por el momento, el Gobierno anticipa a las Comunidades 7.230 millones de los fondos, ahora solo falta aclarar las bases y condiciones para acceder a las inversiones. ■

