



Foto & vídeo
Jorge Pariente



Texto
Laura del Río

POR UNA TECNOLOGÍA USABLE Y ACCESIBLE PARA CIUDADANO Y FUNCIONARIO

AAPP y ciudadano recorren juntos la senda digital

« Las Administración Pública lleva muchos años preparando el escenario tecnológico, normativo y cultural para digitalizarse, pero el empujón “decisivo” ha venido con la pandemia.

A pesar de los innegables avances que ha experimentado el sector público, el Defensor del Pueblo elaboró un informe en octubre de 2020 sobre el impacto social y económico de la pandemia en los españoles y le dedicó dos capítulos completos a la Administración hablando de cuestiones como el mal diseño de los formularios, la falta de información o información inadecuada, la obligatoriedad de realizar trámites digitales para ciertas personas sin capacitación digital o sin recursos para ello o, en el caso contrario, la falta de medios digitales al servicio de aquellos que solo pueden hacerlos de esta manera... Una digitalización mal hecha puede generar exclusión social. Una visión que “aunque pueda parecer pesimista, nos hace poner los pies en la tierra y ver todo lo que tenemos que mejorar”, destacaron los responsables de TI de la Administración andaluza en el encuentro celebrado

en Sevilla por Computing de la mano de IPM, a Ricoh Company, Ingecom y Commvault. “Aún queda mucho por hacer, pero estamos en el camino correcto”, añadieron los expertos TIC.

La Administración Pública andaluza está inmersa en un proceso de mejora continua de todos los servicios, la renovación de portales web, la optimización del catálogo de servicios al ciudadano, la implantación de chatbots o la capacitación digital y, todos ellos, desarrollados con la seguridad por bandera. Además de ello, los expertos reconocen que, aparte de la agilización de trámites, la mayoría de los desarrollos



tienen como claro objetivo mejorar la atención al ciudadano basándose en la tecnología. “La pandemia ha puesto en la picota la relación de la AAPP con el ciudadano, para la mejora de la cual se están dedicando un gran número de recursos, siempre con una clara vocación de innovación”.

Gestión integral para un servicio individual

Todos los expertos reclamaron unánimemente una mayor interoperabilidad entre las distintas áreas e instituciones de la Junta de Andalucía, por no hablar del traspaso de datos con organismos públicos del resto de España. En el encuentro pusieron como ejemplo más flagrante las denuncias por violencia de género, en cuyo trámite no se podía saber “si una persona había pegado a una mujer en diferentes comunicados autónomas, ni siquiera conocer su historial redactado en otro juzgado”.

“Somos colectivos que tenemos que relacionarnos digitalmente por ley, por lo que se debería crear un marco funcional que aglutine instrucciones claras para hacer esta comunicación fluida, tanto para el funcionario como para el ciudadano, en los distintos ámbitos de la Administración”. Por el momento, existe una gran cantidad de formularios, “farragosos en su mayoría”, que piden datos duplicados a los ciudadanos, cuando lo que hay que hacer es “facilitarles los trámites y ahorrarles burocracia”.

Para esto, es importante fijar la obligatoriedad de los sujetos conforme a su relación con la Administración de una manera física o digital, y si es digital, que se tiendan los puentes necesarios para ello. En otras palabras, diseñar un plan para la coordinación de la información administrativa que, de hecho, “ya está en marcha. En ocasiones se dan situaciones tan surrealistas como que, si no tienes DNI electrónico, no puedes pedir cita para hacerte el DNI electrónico”, contaron en el encuentro.

No obstante, hay que tener en cuenta que no todos los ciudadanos están igualmente digitalizados, por lo que hay que garantizar su derecho de acceso a la Administración -que además es una obligación-, tanto digital como físico; y no crear “situaciones de indefensión”. En este sentido, “más que una Administración digital hay que crear una Administración omnicanal, con una visión global de las áreas, procedimientos y usuarios; pero que tenga en cuenta el target al que va dirigido cada servicio para personalizarlo”.

Para afinar más en los procesos, la Junta de Andalucía está impulsando programas de capacitación y participación ciudadana, para testar las aplicaciones que desarrollan.

En el ámbito de la Sanidad Pública, los profesionales celebraron que, con la llegada de la covid, “en menos de una semana se empezó a teletrabajar hasta en áreas como la Radiología”. Esto se pudo hacer porque “los sistemas para trabajar remotamente ya existían, pero hacía falta una estrategia para llevarlo a cabo”. La transformación digital da la oportunidad a la Sanidad de crear historiales de los pacientes cada vez más ricos y optimizar el sistema asistencial, pero implica que hay que repensar la estructura organizativa y la forma de trabajar. Sin

Más que una Administración digital hay que crear una Administración omnicanal, con una visión global, pero que tenga en cuenta el target al que va dirigido cada servicio para personalizarlo

embargo, los expertos apuntaron que, en ciertos ámbitos, como la homogeneización de sistemas y la colaboración público-privada en gobernanza de datos, se necesita una gestión supranacional. “Si la calidad de los datos no es buena, el big data no sirve para nada”, en este sentido, “la pandemia ha servido para que, además de ponernos las pilas y lucir nuestras fortalezas, también estén más expuestas nuestras debilidades”, dijeron.

En este camino de encuentro entre Administración y ciudadano, “es crucial que haya un cambio de filosofía para que el gestor, o usuario interno de las aplicaciones, también ponga en el centro de los procesos al ciudadano. “Los trámites tienen que ser entendibles para todos los públicos, pero muchas veces se diseñan los procesos pensando únicamente en la comodidad del funcionario. En ocasiones, cuando una pyme quiere pedir una subvención se acaba rindiendo porque los pasos a seguir se convierten en una yincana, y no hay que obviar que la mayor parte del tejido industrial andaluz son micropymes y autónomos. Luego decimos que las ayudas públicas siempre se las llevan los mismos, pero es que son aquellos que cuentan con los recursos y el asesoramiento necesarios para poder solicitarlas”.

TOMÁS IGLESIAS, SALES MANAGER DE IPM, A RICOH COMPANY

“ESTABLECER UNA ESTRATEGIA SÓLIDA EN TORNO AL PUESTO DE TRABAJO”



El modelo de interacción entre la Administración Pública y los ciudadanos ha cambiado sustancialmente en los últimos meses. Las nuevas necesidades de comunicación remota surgidas tras la pandemia han acelerado enormemente la implementación de ciertos proyectos de transformación digital de gran importancia para la Administración.

Desde IPM ayudamos a las organizaciones e instituciones públicas a establecer una estrategia sólida en torno al puesto de trabajo mediante una gestión integral que permite, desde la coordinación de los accesos, garantizando la seguridad de todo el entorno, hasta la accesibilidad y la ubicuidad de la prestación de los servicios.

MIGUEL ORTEGA, TERRITORY SALES EXECUTIVE DE COMMVULT

“SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS, CAPACITACIÓN DIGITAL E INFRAESTRUCTURAS TI”



La aceleración de los planes de digitalización de la Administración Pública se apoya en tres pilares: el de la transformación y simplificación de procesos para hacerlos accesibles al ciudadano; el de la capacitación digital, tanto de los empleados públicos como de los ciudadanos, para que puedan utilizar las nuevas herramientas TIC; y el de implantación de las infraestructuras adecuadas para llevar a cabo los procesos digita-

les y la consiguiente capacitación del usuario. Con el aumento del perímetro y la dispersión de los datos debido a la movilidad, el volumen de ciberamenazas a las que se encuentran expuestos los datos ha aumentado considerablemente. Desde Commvault ayudamos a proteger las infraestructuras TI y a blindar la información para acercarla al ciudadano con todas las garantías de integridad y seguridad.

ENRIQUE MARTÍN, OKTA PRODUCT MANAGER DE INGECOM

“GARANTIZAR LA SECURIZACIÓN DEL PERÍMETRO”



Para ayudar a la Administración Pública a gestionar los cambios -unos surgidos a raíz de la Covid-19 y otros de manera natural-, y a adaptar los sistemas y soluciones a las necesidades de los ciudadanos, desde Okta garantizamos la securización del perímetro mediante la gestión de accesos e identidades.

Okta ofrece distintos tipos de soluciones, como las de Single Sign On, para

asegurar que los usuarios que entran, tanto a las distintas aplicaciones como a los servidores de la organización, cuentan con los permisos de acceso correspondientes; así como herramientas para gestionar el ciclo de vida de las identidades (altas, bajas, modificaciones de permisos...), ya sea en un entorno cloud u on premise y en modelos B2B (Business to Business) y B2C (Business to Consumer).

ASISTENTES

1 Aurora Hermosilla, Dirección General de Estrategia Digital de la Agencia Digital de Andalucía | **2** Juan Carlos Castillo, Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir | **3** Francisco Leal, Cámara de Comercio de Sevilla | **4** Antonio Pedro Serrano, Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior de la Junta de Andalucía | **5** Raquel Gallego, Secretaría General de Administración Pública de la Junta de Andalucía | **6** María Pilar Toro, Secretaría General de Administración Pública de la Junta de Andalucía | **7** Jesús A. Carrillo, Secretaría General de Investigación, Desarrollo e Innovación de la Junta de Andalucía | **8** Ignacio Lage, Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (STIC) del Servicio Andaluz de Salud

**Digitalizar o transformar**

“Transformarse no es lo mismo que digitalizar procesos”, decían en el encuentro. Una transformación requiere un cambio en las personas, que tienen que actualizar sus conocimientos a la misma velocidad, o parecida, a la que lo hace la tecnología. Por tanto, este cambio es continuo. En cuanto a la digitalización de procesos, muchas veces no se puede hacer sobre bases tradicionales, sino que hay que levantarlos desde cero utilizando las mismas herramientas para que sean homogéneos. En este sentido, los informáticos y desarrolladores y la gente de Negocio tienen que trabajar de la mano para crear aplicativos funcionales, no “montar por montar”.

Así, la Administración no debe “obcecarse con hacer trajes a medida. Existen productos muy buenos en el mercado y solo hace falta adaptarlos a los casos de uso de la AAPP. Sin embargo, a veces a los funcionarios les cuesta establecer los límites de lo que buscan, en ocasiones por falta de formación técnica, o pararle los pies a los proveedores que ofrecen más de lo que se necesita”. Por eso, los expertos reiteraron la importancia de que la parte tecnológica, funcional, y también la legal, vayan de la mano, porque “una cosa es lo que se puede hacer tecnológicamente y otra

lo que es realmente eficiente o lo que permite el marco jurídico”.

Para seguir esta línea se necesitan equipos multidisciplinares, con conocimientos tecnológicos, de procesos y jurídicos, para los que la AAPP acusa una falta de perfiles. A la escasez de estos profesionales en el mercado hay que añadirle la dificultad de la AAPP para atraer talento, ya que las condiciones y pliegos de los proyectos públicos son inflexibles, por lo que las empresas licitadoras, o cumplen los requisitos a pies juntillas, o no pueden trabajar con las entidades públicas.

La ciberseguridad, y ahora la sostenibilidad, son dos factores -además del siempre importante coste- que se están empezando a tener más en cuenta en la adjudicación de proyectos. En lo relativo a la seguridad, además de los ciberataques, los profesionales hablaron de otros delitos que pueden ser relativamente más fáciles de cometer por la vía digital, como la usurpación de identidad. “La AAPP tiene que aplicar férreos filtros de seguridad e informar convenientemente al ciudadano, pero el desconocimiento de la ley no exime en ningún caso su cumplimiento, y esto vale tanto para el mundo físico como para el digital”. ■

Una digitalización mal hecha puede generar exclusión social. La pandemia ha servido para que, además de ponernos las pilas y lucir nuestras fortalezas, también estén más expuestas nuestras debilidades