

**Texto**
Rufino Contreras**Fotografía**
Santiago Ojeda**Vídeo**
Jorge Pariente

CONTRIBUCIÓN DE LA AAPP A LA ERA DIGITAL



La transformación no conoce escollos

Que la Administración Pública española es un ejemplo de innovación y trabajo a copiar por sus homólogos europeos es un hecho más que constatado. La relación electrónica entre instituciones o con las empresas es una realidad a la que otros países no han llegado todavía, pese a un status de desarrollo nacional supuestamente más avanzado. Proverbiales son algunos proyectos en Sanidad o en Open Data que causan admiración fuera de nuestras fronteras. Sin embargo, los profesionales TIC españoles sufren en sus carnes la reducción constante de sus presupuestos y una escasez de recursos humanos que les obliga a redoblar esfuerzos para sacar adelante los proyectos, no sin cierto sinsabor. Pero la transformación digital de los organismos públicos es un hecho irreversible, y a pesar de los pesares los responsables TIC de la AAPP avanzan contra viento y marea en este viaje, convencidos de que el rumbo debe mirar siempre hacia los ciudadanos.

Y así ha quedado patente en el encuentro organizado por Computing con la colaboración de Commvault, DXC Technology y T-Systems, cuyo eje temático ha sido la contribución de la Administración Pública a la nueva era digital.

Rosa Cadenas Martín, subdirectora de Aplicaciones de Aduanas e IIEE de Informática Tributaria, asume que su organismo lleva ventaja en lo que se ha etiquetado como transformación digital. “Siempre tratamos de dar una vuelta de tuerca. En la campaña fiscal de 2018, incluiremos la trazabilidad de las declaraciones para que cualquier contribuyente sepa en qué estado se encuentra su expediente”, adelanta, y recuerda innovaciones como el programa PADRE y finalmente su subida a la nube, consumada en este ejercicio. Cadenas reconoce que “jugamos con ventaja, pues tenemos más recursos y a su vez más horizontes”.

Miguel Hidalgo del Cid, jefe de Área de Sanidad de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (antiguo ICM),

EULALIA FLO, DIRECTORA GENERAL DE COMMVAULT IBERIA

：“EL DATO ES CADA VEZ MÁS IMPORTANTE, HAY QUE MIMARLO Y PROTEGERLO”



Eulalia Flo, directora general de Commvault, considera que con la transformación digital las TI han recobrado su relevancia, tras los tiempos del ‘IT doesn’t matter’ de Nicholas Carr. Hasta tal punto que no parece descabellado que los niños aprendieran lenguajes de programación en vez de idiomas. Las Administraciones Públicas no son ajenas a esta problemática que también incumbe al sector privado, pero tienen el añadido de unos retos propios

de legislación, áreas de servicio y distribución geográfica. “El dato es cada vez más importante. Hay que protegerlo y mimarlo”. Se está produciendo una aceleración en la forma en que los organismos se relacionan con el ciudadano, con el Reglamento Europeo de Protección de Datos, como factor condicionante. El tiempo de almacenamiento de datos también es otro ingrediente que limita la gestión de las AAPP.

ROSA MARÍA RODRÍGUEZ, VP SALES DE T-SYSTEMS IBERIA

：“LA AAPP DEBE PASAR DE UN MODELO REACTIVO A UNA MAYOR CERCANÍA CON EL CIUDADANO”



“Vivimos en un momento clave. Lo que está en debate es el rol que las AAPP van a desempeñar a medio y largo plazo en el ámbito digital”, sentencia Rosa María Rodríguez, experta de T-Systems Iberia. Las tecnologías pueden contribuir sobremanera en su cometido con la aplicación de sistemas de Inteligencia Artificial y cambiar su naturaleza tradicionalmente reactiva. “Podemos pasar a un nuevo modelo con mejor usabilidad y cercanía con

el ciudadano”, apunta Rodríguez. Hay que reducir el gap existente entre lo que el ciudadano espera y los servicios que recibe, especialmente los más jóvenes, más habituados a la interacción con dispositivos digitales. La competitividad es otro de los aspectos que señala la portavoz de T-Systems como esencial para la transformación del ámbito público, con especial incidencia de “la gestión del talento y el desarrollo de competencias”.

MIGUEL ÁNGEL BUSTOS, RESPONSABLE DE SECTOR PÚBLICO DE DXC TECHNOLOGY ESPAÑA Y PORTUGAL

：“EL MAYOR IMPACTO SE VA PRODUCIR EN LA GESTIÓN DEL CAMBIO”



El responsable de Sector Público de DXC observa que en el mapa de la AAPP existe un abanico de instituciones con diferentes necesidades. “Los organismos recaudadores como la Agencia Tributaria y la Seguridad Social son las que han hecho más foco. Las leyes 39 de procedimiento administrativo común y 40 del régimen jurídico del sector público han impulsado la simplificación de los procesos y garantizan el registro

electrónico. Aunque yo prefiero hablar de agilidad”. Ahora los grandes desafíos son, desde su punto de vista, cómo se garantiza la integridad del dato y cómo se protege la privacidad del ciudadano. Miguel Ángel Bustos cree que el impacto no va ser fundamentalmente tecnológico, sino que va estar vinculado con la gestión del cambio y cómo se va a adecuar a la cultura de los millennials.



AEAT,
Rosa Cadenas Martín



Comunidad de Madrid,
Miguel Hidalgo



CIS,
José Luis San Martín



DGT,
Federico Sáez



FNMT,
Diego Hernández



FROB,
José Manuel Pachó



ICEX,
Carlos González

pone menos el acento en el aspecto tecnológico y sí en el cambio de mentalidad del empleado público, que debe orientarse a médico y paciente, o a profesor y alumno. “En cualquier ámbito, analizamos las necesidades de los ciudadanos y analizamos su problemática, con una visión digital que va interiorizada en nuestra propia organización”.

Lo primero es ser digital

Hay quien ve en este manido término un mensaje de marketing. Es el caso de José Luis San Martín, director TIC y del Banco de Datos del CIS, pero reconoce que la Administración está dirigida por el ‘Digital First’. “Hemos avanzado desde la ya famosa ley 11; se da por hecho que la ventanilla es digital. Ahora hablamos de Lean y de cómo ser más ágiles. Tenemos que ser más proactivos y adelantarnos a las necesidades de los ciudadanos. También tenemos que ir progresando en Open Data, otra iniciativa en la que estamos muy implicados”.

Carlos González, CIO del ICEX, no cree que la transformación digital “sea una commodity de marketing sino que ha venido para quedarse. En nuestro instituto ayudamos a empresas en este viaje, por eso optamos por digitalizarnos primero nosotros”. En su plan estratégico, ser digital es el imperativo y están trabajando con tecnologías como Blockchain, “que van a cambiar el modelo de negocio tal y como lo entendemos en la actualidad”.

“Hablamos de brecha digital. En las AAPP llevamos años siendo operativos y trabajando bien. No podemos compararnos con la Seguridad Social o la Aeat que funcionan de maravilla. Sin embargo, recuerdo cuando la Fábrica de Moneda se convirtió en prestadora de certificados digitales y ahora cuenta con su certificado más de 6,5 millones de ciudadanos”, interviene Diego Hernández, director de Ceres, Dirección de Sistemas de Información - FNMT.

Federico Sáez, gerente de Informática de la DGT, coincide con la opinión general de que la transformación digital ha llegado de la mano de las disposiciones legales mencionadas. Sin embargo, se lamenta de que “hemos tenido un presupuesto limitado por lo que estamos escasos de recursos y hemos tenido que externalizar. Se han dejado por cubrir vacantes públicas. Desde las altas instancias se vende la transformación digital, pero luego no hay un presupuesto asignado para llevarlo a cabo en condiciones”.

Rafael Santos García, en su dualidad de CISO del Ministerio de Fomento y responsable de la ejecución de la AGE, observa que hay dos tendencias que funcionan de forma paralela: “Por un lado, las iniciativas españolas y europeas en las que se pretenden la digitalización porque lo exigen los ciudadanos y la propia eficiencia. Por otro, no hay medios suficientes de personal y recursos financieros para su ejecución. A veces hay que tirar con empresas que no aportan el resultado correcto. Una disfunción que hay que sobrellevar”. En su opinión, “el músculo no se encuentra en los directivos TI sino en los mandos intermedios y básicos, donde no se oposita. Algunos tienen más medios y nosotros contamos con dos personas en seguridad informática para siete direcciones generales”. Sin embargo, se muestra optimista porque se está haciendo un buen trabajo legislativo como en GDPR, que ayuda a que todo esté regulado, con privacidad y acceso a la información. Otro punto clave es que dentro del Plan Nacional para la Transformación Digital, se urge al aprovechamiento de proyectos exitosos de otros ministerios.

Ángel Luis Sánchez García, jefe de Servicio de Arquitectura y Normalización de la Subdirección General de Innovación y Arquitectura Tecnológica del Sermas, parte de lo general a lo particular: “Los analistas reconocen a nuestro país líder en historia clínica y receta electró-



Ministerio de Defensa,
Jesús A. Garrido Antonio



Ministerio de Fomento,
Rafael Santos García



Ministerio de Hacienda,
Miguel Ángel Amutio



Ministerio de Energía,
Carlos Maza Frechín

nica. Pero hay una brecha de lo que se hace en Sanidad y se podría llegar a hacer. Hay mucha desigualdad en la inversión TI dentro de las mismas comunidades autónomas. Lo hacemos bien y somos eficientes pero llega un momento en que no se puede estirar más de la cuerda”.

Otros aspectos que no ayudan, a su modo de ver, es que los ciudadanos no conocen servicios tan útiles como ‘Mi carpeta de salud’ y que los principales pacientes no son millennials y no tienen acceso a medios digitales. “Como Sanidad representamos un gasto muy grande y muchas veces la inversión en TI depende más de la voluntad de una persona concreta y no de un sistema político”.

Una startup pública

Un caso atípico es el FROB, autoridad de resolución ejecutiva que tiene por objeto gestionar los procesos de resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión. Por su naturaleza -así lo explica José Manuel Pacho Sánchez, Head of IT-, “no nos hemos transformado, nacimos así. Somos una startup en 2013 y nos alineamos con el estado del arte del mercado. Tenemos un dinamismo del que carecen otros sectores; pero el sector privado nos lleva la delantera. No tenemos un entorno competitivo que nos impulse, ni el temor a desaparecer como la empresa privada. Al necesitar mantener los dos canales, la digitalización no supone un ahorro sino un aumento de costes. Es muy difícil romper el techo del gasto público”.

Reconocimiento de los éxitos logrados

La visión más optimista ha venido de la mano de Miguel Ángel Amutio, Subdirector Adjunto de Coordinación de Unidades TIC del Ministerio de Hacienda. “La estrategia para el mercado único digital implica que el medio digital se ha convertido en la base de todos los sistemas productivos. Cierto es que no estamos en un entorno competitivo como el privado, pero sentimos la presión de la

ciudadanía, que espera unos servicios con calidad y la misma disponibilidad que la de sus gestiones en el sector privado. Trabajamos en minimizar las interacciones con el ciudadano y reducir la plataforma de intermediación de los datos. El índice de desarrollo nos sitúa en la sexta plaza en Open Data”. Según Amutio, España es un referente en eAdministración y nos piden consejo desde otros países, “algo que hay que poner en valor: ese activo es el marco legal exhaustivo que tenemos”.

Jesús A. Garrido Antonio, CIO del INTA, vuelve a las limitaciones particulares. “Cuando el presupuesto te llega en julio, solo se puede comprar hardware y no hay tiempo para concursos. Uno de los problemas es la gran cantidad de trabajo y proyectos que se sacan adelante con los ‘cuatro gatos’ que somos, gracias al amor al trabajo del personal técnico”. Ante esta escasez ‘bestial’ de medios resulta una tarea titánica controlar las subcontratas, se crea un mal ambiente y se impide la rotación de profesionales en los centros TI.

Pese a todo ello, el negocio aeroespacial de INTA tiene proyectos conjuntos con la NASA y Airbus, y está más adelantada en factura electrónica y certificado digital que sus homólogos franceses y alemanes. “Ya nadie envía un plano en papel. El 80% de I+D pasa por TI y todo son simulaciones para diseñar un avión, por ejemplo. El 20 de enero lanzaremos el primer satélite de observación español. Si no funcionas en digital, estás fuera”.

En último término, Carlos Maza, Subdirector General TIC del Ministerio de Energía, hace una reflexión: “En España somos buenos en digital pero no nos lo creemos. En 5G vamos a ser los mejores. Tenemos una red Iris Nova de Educación, redes fijas y la AAPP lleva años relacionándose electrónicamente con las empresas. Hemos hecho una labor IT impecable, aunque nos quedan áreas pendientes como la gestión presupuestaria avanzada, la productividad y otros temas organizativos que no son puramente TIC”. ■



Sermas,
Ángel Luis Sánchez García

Los analistas reconocen a nuestro país líder en historia clínica y receta electrónica