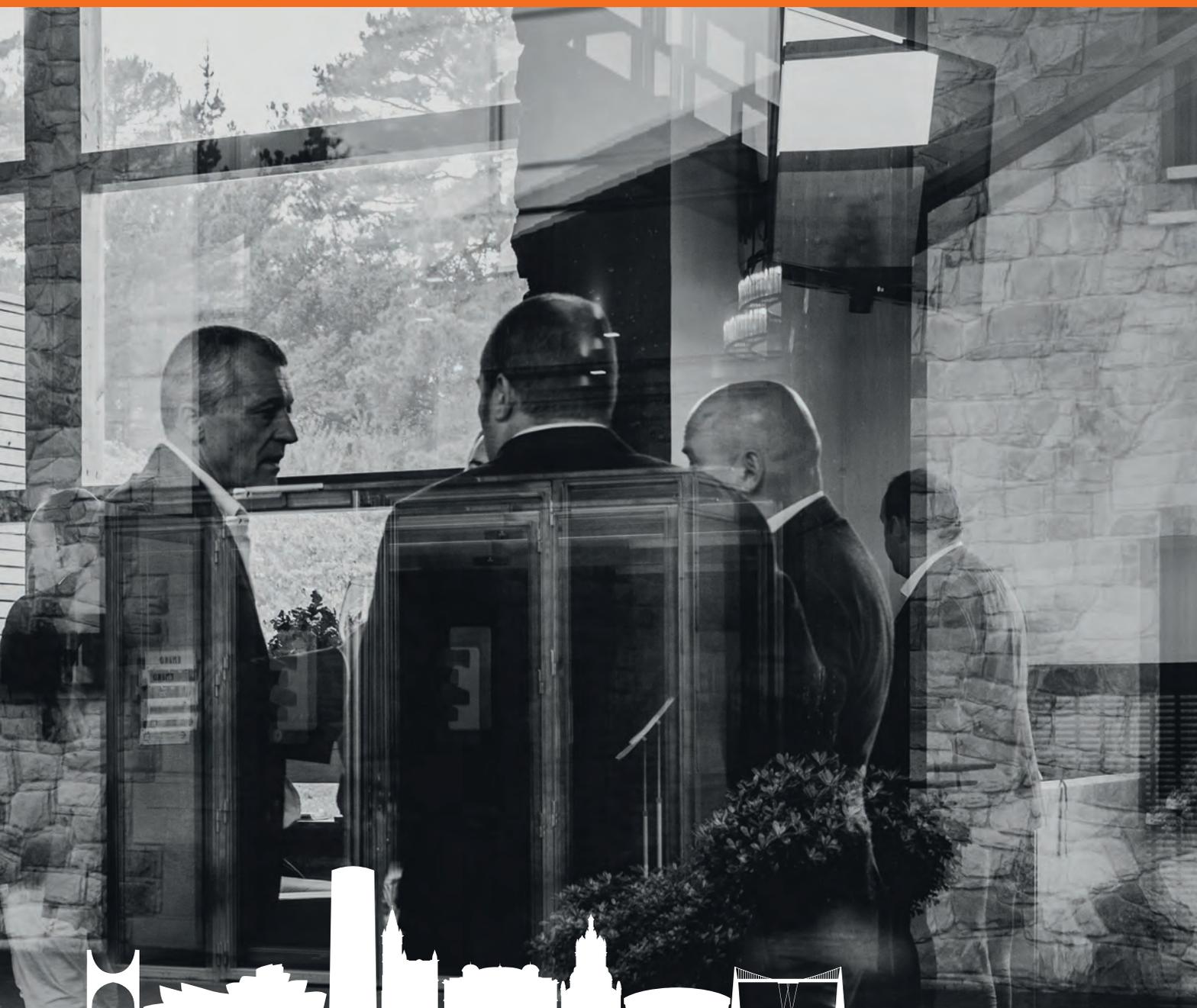




Una Administración digital para el ciudadano

◀◀ Después del éxito del Tour de Ciberseguridad 2019, Computing arranca la segunda gira del año, esta vez sobre la digitalización de la Administración Pública, con la que recorrerá algunas de las capitales españolas como Bilbao, Barcelona, Sevilla y Madrid. La ciudad vasca ha sido la primera en acoger el debate entre expertos TI de la Administración de Euskadi para hablar de su actual situación, sobre qué proyectos tienen en marcha y para reivindicar el buen papel del sector público en la Era Digital.



Derribando el mito de que la Administración Pública es inamovible, en el País Vasco se están aventurando a innovar, -en la medida de sus posibilidades-, probando cosas nuevas. Para la práctica del ensayo-error, los expertos de TI se apoyan en la nube, “la infraestructura más flexible para efectuar cambios en el caso de que sea necesario”. Sin embargo, a la hora de subir los datos sensibles a la nube pública, se muestran más escépticos. No obstante, algunos de los presentes atribuyeron al coste del hecho de no subirse 100% al cloud. “A pesar de tener cada vez más servicios y aplicativos en la nube, a la hora de

hacer un estudio para ver si sería rentable llevar todos los data centers a la nube, los números no salen”, alegaron algunos. “Y el estudio no lo ha llevado a cabo una empresa que vende procesadores”, bromearon.

La agilidad de la cloud es irrefutable, pero, según indicaron en el encuentro, también lo es que cuenta con costes “sorpresa” que pueden acabar con la supuesta ventaja competitiva de adoptarla. No obstante, “pocos son los técnicos de la Administración que no quieren subir a la nube pública”, el freno viene más por parte de los políticos, que se resisten a leer un titular en el periódico donde ponga ‘Los datos sanitarios de los pacientes vascos están en Holanda’, “por



Texto

Laura del Río



Fotografía

Jorge Pariente



Vídeo

Jorge Pariente



BILBAO



Los políticos no quieren un titular que diga: 'Los datos sanitarios de los pacientes vascos están en Holanda'

no decir destinos más polémicos como China". No obstante, "igual que es peligroso tener la inteligencia de la Administración replicada en data centers en mil sitios, también es importante contar con un backup en la nube para evitar desastres".

Y por nombrar más hechos irrefutables, está claro que los tiempos de llevar los documentos para que los certifiquen poniéndoles un sello ha llegado a su fin. Los usuarios reclaman una administración electrónica, "que tiene que ser apoyada desde las entidades públicas de mayor peso", y que se debe implantar desde la base, tanto en la tramitación externa como en los procesos internos. Sin embargo, interiorizar una relación ciudadano-funcionario completamente digital es difícil, sobre todo para los trabajadores de los organismos pequeños, como los ayuntamientos, donde cuesta más conven-

cer a los directivos y reciclar a los trabajadores. Sin embargo, los trámites de la Administración también tienen que servir para aquellas personas que no pueden acceder por la vía digital, como los ancianos. Esta doble realidad añade complejidad a las gestiones. No obstante, según un estudio del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno de Euskadi, el 44,7% de la población de 16 a 74 años ha utilizado la administración electrónica en el País Vasco en 2018. "La mejor tecnología es aquella que el ciudadano acoge como natural porque hace que mejore su día a día".

La digitalización 'vía supositorio', como dijeron en la mesa, es la que no suele funcionar. Hay que hacer un cambio cultural en el que se vaya añadiendo poco a poco la tecnología que sea necesaria. Como la cita de Ovidio: "No se desea lo que no se conoce", desde la AAPP



promueven que la gente conozca y aprenda a usar la tecnología “para que le pierda el miedo y la dese”. En este punto, es fundamental la labor de difusión y formación del ciudadano. “Las publicaciones especializadas como Computing hacen una gran labor”, subrayaron.

Ser rápidos y constantes es la clave para crecer. Para conseguirlo, la AAPP necesita, más que mucha tecnología, hacer una “reingeniería estructural de sus propios servicios y procesos”. Si no te adaptas organizativamente no puedes hacerlo digitalmente. Eliminar la burocracia y potenciar la interoperabilidad son asignaturas pendientes de los organismos públicos. “A veces se obliga al ciudadano a firmar dos veces un mismo documento, falta eficiencia”.

Algunos profesionales reconocieron que esta ineficiencia viene dada por pecar de “cómodos”: “A veces hemos establecido los procesos mi-

SERGIO CHICHERI, TERRITORY ACCOUNT MANAGER DE COMMVAULT

“INTEGRAR LA TECNOLOGÍA EN LOS PROYECTOS A LARGO PLAZO”



En Commvault promovemos abordar proyectos a largo plazo que integren nuevas tecnologías, como la adopción de cloud, modelos SaaS, PaaS e IaaS, hiperconvergencia, etc.

En este sentido, Commvault da un amplio soporte para la protección de la información, permitiendo que la AAPP pueda adoptar su tecnología, con un importante ahorro de costes y garantizando la disponibilidad de los sistemas ante cualquier fallo humano o desastre.

CARLOS FONTÁN, RESPONSABLE DE RELACIONES INSTITUCIONALES DE HP

“OPTIMIZAR, AUTOMATIZAR E INNOVAR”



Actualmente, casi un 60% de los procesos de la AAPP están optimizados, por lo que el siguiente paso es automatizar los procedimientos redundantes e innovar para transformar la gestión y los trámites, tanto para los ciudadanos como para los usuarios internos. En HP nos centramos en la gestión integral del documento y del puesto de trabajo para dotarlo de mayor eficiencia y seguridad, siempre siguiendo una estrategia que tiene en cuenta la Ley de Contratos del Sector Público.

AGUSTÍN GALLEGO, DIRECTOR DE AAPP Y MERCADO EMPRESARIAL DE INTEL

“DIGITALIZAR, TAMBIÉN, EL ENTORNO EDUCATIVO”



La digitalización de la AAPP no es un objetivo, sino un medio para dar servicio a los ciudadanos, ya que el número de nativos digitales va en aumento. Desde Intel ayudamos a la AAPP aportando la tecnología e influyendo en la transformación del sistema educativo. El sistema de contratación de la AAPP es muy rígido, por eso, Intel fomenta la capacitación digital de profesores y alumnos para impulsar el talento TIC que demanda el mercado laboral, tanto público como privado.

rando nuestro ombligo y sin pensar en el ciudadano”. Para potenciar la colaboración entre instituciones no es necesario que todas cuenten con una misma aplicación, se pueden utilizar distintas herramientas, pero con modelos estandarizados, “como ocurre con las aplicaciones bancarias”, ejemplificaron.

IVÁN MENÉNDEZ, COUNTRY MANAGER DE NUTANIX**“UNA CLOUD PRIVADA CON LOS BENEFICIOS DE LA PÚBLICA”**

La complejidad TI, la falta de perfiles TIC, el modelo de pago por uso, ... son muchos los obstáculos que frenan una prestación de servicios ágil y de valor añadido de la AAPP al ciudadano. Nutanix reduce esta complejidad permitiendo construir una cloud privada con todos los beneficios de la pública, y desplegar aplicaciones en ambos modelos de nube, privada y pública. En ese sentido, uno de los principales clientes de Nutanix es el Gobierno Federal Americano.

ÁLVARO GONZÁLEZ, COMMERCIAL SALES TERRITORY DE VMWARE**“HIBRIDAR LOS DATA CENTERS PARA OPTIMIZAR LAS CARGAS”**

La AAPP debe centrarse en dos aspectos primordiales: por un lado, la entrega de aplicaciones tanto para los ciudadanos como para los funcionarios, -y que ambos puedan utilizarlas en cualquier lugar, momento y dispositivo-; y, por otro lado, la optimización de costes. En VMware hemos creado una solución para entregar estas apps y hemos desarrollado un modelo de hibridación de los data centers para optimizar las cargas de trabajo, tanto en la nube pública como on premise.

¿Digitalizar a buen ritmo?

Presumir son palabras mayores, pero los asistentes quisieron dejar atrás cualquier tipo de complejo. Los expertos TI no consideran que la administración vasca se esté digitalizando a un ritmo especialmente lento comparada con otros mercados. En ámbitos como el de la salud o la gestión de aeropuertos, -que además han sido pioneros en introducir tecnologías como la inteligencia artificial-, la transformación está cogiendo mayor velocidad. “El gobierno autonómico tiene una capacidad legislativa que permite desarrollar proyectos que no se han hecho en otros momentos de la historia. No vivimos en un momento ideal, pero estamos bastante bien”. Por contra, otros achacaron justo a la ley la posible lentitud que aqueja al sector público. “Somos lentos en contratación porque estamos sujetos a muchas restricciones, nos hemos impuesto una forma muy complicada de trabajar; en este sentido, sí debemos fijarnos en cómo lo hace la empresa privada”, añadieron.

La limitación de recursos, no solo monetarios sino también humanos, -tanto a nivel local como general-, es un mal endémico de lo público que en el caso del talento no parece tener una cura fácil. “Somos de los países que peor pagamos a los tecnólogos y luego nos extrañamos de que las carreras STEM no atraigan a los jóvenes”, reivindicaron. La falta de talento empuja a muchas compañías, -públicas y priva-





ASISTENTES

- 1** Enrique Pascual, Ayuntamiento de Basauri
2 Ane Miren Ibáñez, Ayuntamiento de Bilbao
3 Manu Roibal, Ayuntamiento de Bilbao
4 Javier Arranz, Ayuntamiento de Irún
5 Asier Martínez, Basque Cybersecurity Centre
6 Alex Etxebarria, EJJIE
7 Juanjo Villa, EJJIE
8 Aritza Iraizagorria, EJJIE
9 Manuel Viota, Ertzaintza
10 Alaitz Etxeandia, Fundación Biscaytik
11 Xabier Patxi Arrieta, Gobierno Vasco
12 Aitor Cobanera, Grupo SPRI
13 Valentín García, Lantik
14 Imanol Sauto, Lantik
15 José Antonio Gutiérrez, Osakidetza
16 Benjamín Juez, Osakidetza

das-, a formar a sus propios profesionales; aunque una vez formados abandonen la empresa, no hay otra alternativa. “¿Qué preferimos, formar a la gente y que se vaya o no formarla y que se quede?”, preguntaron con resignación.

Colaboración pública

De lo que sí puede presumir la Administración Pública es de ser capaz de colaborar sin los límites que impone la competencia, como ocurre en el sector privado. No en vano, desde hace dos años, el Ejjie, junto con el Gobierno vasco y las tres diputaciones, han creado un ecosistema de innovación abierta en el que han involucrado a empresas de mayor y menor tamaño para aprovecharse de las sinergias existentes. Además, muchos de los técnicos presentes afirmaron pertenecer a un foro en el que no participan políticos, centrado únicamente en la colaboración y compartición entre actores del sector. “El primero de estos foros que vemos que funciona”, confesaron.

En su apuesta por la innovación, la estrategia digital de las instituciones gira, como no podía ser de otra manera, en torno al dato -la

pedra de toque de todas las tecnologías-, y también a la seguridad. Los modelos predictivos dotados de inteligencia para desarrollar proyectos en los ámbitos de la Sanidad y el tráfico, -por ejemplo, en el caso de las smart cities-, están captando la atención del Gobierno vasco. Atraer a las empresas a establecerse en Euskadi como un hub tecnológico, -sin dejar de lado los servicios sociales y los programas de empleo-, también ocupa la agenda pública. Otra lista de tecnologías disruptivas como blockchain, gemelos digitales,... “no empezarán a explotarse realmente hasta dentro de unos años; en el sector público no podemos aferrarnos a las modas, tenemos que esperar que una tecnología perdure para que el ciudadano se adapte a ella”, comentaron.

“La emoción es el pegamento del conocimiento”. En la Administración vasca demostraron tener emoción e ilusión de sobra para continuar transformándose en un sector moderno; y un conocimiento en carrera ascendente. “Solo nos falta la vena bizantina”, dijeron, “saber vendernos mejor”. ■

El gobierno autonómico tiene una capacidad legislativa que le permite desarrollar proyectos que no se han hecho en otro momento de la historia