



**Texto**  
Andrea Gómez



**Vídeo**  
Jorge Pariente



**Fotografía**  
Jorge Pariente

EL TOUR DE LA DIGITALIZACIÓN DE LA AAPP LLEGA A BARCELONA

# En pos de la Administración conectada al ciudadano



**L**a Agenda Digital ha pasado a ser una de las prioridades para la mayoría de las instituciones públicas. Cada vez hay más responsables TI dedicados exclusivamente a aplicar las nuevas tecnologías y a sacar inteligencia de los datos que administran; como resultado, la universalización de Internet y la nueva forma de comunicación con los ciudadanos, así como la aplicación de las leyes 39/2015 (Procedimiento Administrativo) y 40/2015 (Régimen Jurídico del Sector Público), han acelerado la digitalización de la Administración.

Las reglas del juego han cambiado, los ciudadanos se comunican con su entorno de forma distinta, pasando a ser el smartphone una herramienta principal para esa comunicación, y la Administración ha de ser capaz de adaptarse a estos cambios, un proceso que genera muchos retos pero también oportunidades. Retos como hacer un correcto almacenamiento y tratamiento de los datos, sin comprometer la intimidad ni la privacidad de los ciudadanos, o cumplir una legislación que no siempre deja lugar a la innovación. Pero también oportunidades, como la que les

proporciona la inteligencia de esos mismos datos que administran.

Aunque hay que tener claro que la Administración Pública está conformada por entidades de todo tipo y tamaño, y la implantación de herramientas digitales varía en función de la entidad. Motivo por el cual, el Tour de Computing sobre la Digitalización de la Administración Pública está recorriendo distintas capitales españolas, como Bilbao, Barcelona, Sevilla y Madrid, hablando con diferentes responsables TI públicos y haciendo un balance del panorama digital general. El Tour arrancó en Bilbao, donde los profesionales vascos se mostraron bastante optimistas con respecto a la digitalización, pero esta vez tocaba Barcelona, donde este optimismo quedó algo empañado debido a la percepción de rigidez legislativa que tenían muchos de los responsables. En la ciudad condal se dieron cita 12 portavoces de la Administración que, junto a los proveedores Commvault, HP, Intel y Nutanix, mantuvieron un rico y productivo debate sobre la situación actual la Administración en materia de transformación digital e inversión en nuevas tecnologías y formación.

### Nuevos retos para las organizaciones

Eulalia Flo, directora general de Commvault, fue la encargada de dar comienzo a la tertulia, y lo hizo exponiendo un breve retrato de la realidad actual de las organizaciones, “cada vez hay más datos y las amenazas están evolucionando y comprometiendo estos datos. Eso hay que incluirlo en un entorno en el que ha evolucionado también la forma en la que se consume la tecnología, dando lugar a nuevos retos para las organizaciones, sobre cómo mantener y proteger los datos y, sobre todo, cómo sacar valor de estos. Nosotros estamos aquí para eso, para ayudar a sacar el mayor rendimiento de los datos y hacer las organizaciones más inteligentes”.

“A nosotros nos gusta definirnos como habilitadores de la transformación digital con los dispositivos”, intervino Melchor Sanz, director de Tecnología y Preventa de HP. “Nuestra labor es convertir procesos analógicos en digitales y facilitar la interacción con estos nuevos procesos, para garantizar que la transformación se hace de forma exitosa”, explicó.

“En Nutanix creemos que el cloud no es un sitio donde hacer cosas, sino que es una forma de hacer las cosas y entregar servicios”, afirmó Lluís Zamora, Team Leader para Catalunya. “Hay muchas discusiones sobre si debe ser

**EULALIA FLO**, DIRECTORA GENERAL PARA IBERIA DE COMMVAULT

### “LA ADMINISTRACIÓN DEBE SACAR PARTIDO AL BIG DATA”



La AAPP ha ido invirtiendo en la digitalización, pero todavía está muy centrada en lo que es la administración electrónica, en ofrecer los mismos servicios que se dan en los canales tradicionales incorporando el canal digital. Creo que todavía falta seguir avanzando en lo que llamamos transformación, es decir, en instaurar nuevos servicios basados en el aprovechamiento de nuevas tecnologías como el big data, mejorando finalmente la vida diaria.

**MELCHOR SANZ**, DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y PREVENTA DE HP

### “HAY QUE PLANTEAR QUÉ VALOR SE OFRECE A LOS CIUDADANOS”



Dentro de las AAPP es claro y notorio a nivel institucional que se ha tomado la decisión de transformarse y aprovechar las nuevas tecnologías para hacer una transformación interna y externa, mejorando los servicios que se proporcionan al ciudadano. El cloud, la movilidad y la seguridad tienen que estar pivotando como ejes de esta transformación, no para hacer las cosas digitales, sino para plantearse qué valor aportan al ciudadano estos procesos.

pública, privada o híbrida, y nosotros estamos aquí para ayudar a habilitar cualquier modalidad, facilitando la adopción de la nube como una forma de hacer servicios dentro de las iniciativas digitales”.

“En Intel hemos pasado de ser compañía de PC a ser ahora una compañía del dato”, contó Agustín Gallego, director de Administración Pública y Mercado Empresarial de Intel. “Queremos ayudar para llegar al objetivo de ofrecer el mejor valor para el ciudadano, un ciudadano que cada vez es más digital y exigente”.

Tras esto, fue el turno de las administraciones, cuyos portavoces facilitaron diferentes perspectivas y ofrecieron una imagen detallada de su situación. El CTTI, Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de la Generalitat de Catalunya, es el encargado de diseñar, construir, coordinar y desplegar proyectos tecnológicos, y cuenta con un presupuesto de 600 millones de euros. “Estamos haciendo proyectos de IA en educación, tenemos a los niños interactuando con chatbots; a la vez,

**El ciudadano no tiene la seguridad de que sus datos estén bien protegidos**

**AGUSTÍN GALLEGO**, DIRECTOR DE AAPP Y MERCADO EMPRESARIAL DE INTEL**“LA DIGITALIZACIÓN ES UN MEDIO PARA MEJORAR EL SERVICIO”**

Para Intel, la digitalización es una necesidad teniendo en cuenta cómo la tecnología ha irrumpido en nuestras vidas. Para la AAPP debe ser un medio para alcanzar un objetivo, el objetivo es dar un mejor servicio al ciudadano. Teniendo en cuenta los nuevos nativos digitales, que la única manera que tienen de comunicarse es a través de la tecnología, la AAPP está en el buen camino, podría ir más deprisa, pero están haciendo las cosas bien.

**LLUÍS ZAMORA**, RESPONSABLE DE LA REGIÓN DE CATALUNYA EN NUTANIX**“CLOUD ES EL HABILITADOR DE LA TRANSFORMACIÓN”**

La AAPP tiene que liderar proyectos que simplifiquen sus procesos y ofrezcan mejores servicios al ciudadano; para esto, lo que marca la agenda es la transformación digital. Identificamos el cloud como un habilitador de dicha transformación, sin pensar que la nube solo es un sitio donde hacer cosas, sino que es una forma de ofrecer servicios, y ahí es donde Nutanix está ayudando a los organismos públicos a alcanzar este objetivo.

el Ayuntamiento de Barcelona ha probado una red privada de blockchain con tres nodos, y hemos hecho transacciones sobre ella. También estamos trabajando con temas de servicios predictivos y aplicando inteligencia en la Agencia Tributaria para frenar el fraude”, narró algunas de las iniciativas Lluís Anaya, director d’Innovació i Dades del CTTI.

En el Ayuntamiento de Barcelona, además de experimentar con blockchain, están implantando también inteligencia artificial: “Estamos realizando pruebas con IA, allí donde nos llegan muchas peticiones es donde nos sale más a cuenta tener a una máquina que lo analice, y en nuestro caso es en atención ciudadana”, señaló Miquel Matavacas, director de Telecomunicaciones i Infraestructures de l’Ajuntament de Barcelona.

Los hospitales también han sido partícipes de esta transformación, “ha habido cambios regulatorios, y tenemos que ser capaces de comunicarnos digitalmente con el ciudadano”, enunció Marta Carbonell, subdirectora

d’informàtica de l’hospital Universitari Vall d’Hebron. “Estamos en el camino de la transformación, la facturación está integrada, y la historia clínica conectada y compartida por toda España, igual que la receta electrónica; ahora los pacientes pueden retirar un fármaco en Galicia, aunque se lo hayan recetado en Sabadell. Estamos probando también pilotos de IA en predicción de urgencias y trabajando en las listas de espera”.

“En Sanidad hay muchos datos que podrían aportar inteligencia y una visión panorámica, pero hay que usarlos sin que el paciente o ciudadano sienta violada su intimidad”, confirmó Mariano Gutiérrez, CIO del Consorci Sanitari de L’Alt Penedès i Garraf. “Se planteó un proyecto para vender los datos de la industria y sacar así inteligencia de ellos, pero no se explicó de forma correcta a la ciudadanía, saltó la alarma y dio lugar a una ley muy restrictiva. Pero si se usan de forma correcta, podemos hacer que la información que obtengamos revierta en la mejora de la sanidad y en el bienestar de los propios pacientes. Toda la imagen médica de Catalunya está en repositorios centrales, hay un potencial enorme, pero de momento no podemos hacer nada con ellos; esperamos que en un futuro esta situación se resuelva”.

**El ciudadano es el cliente**

“Estoy totalmente de acuerdo en que la AAPP tiene datos muy interesantes que podrían facilitar muchos procesos, pero no hay que olvidar que la diferencia que tiene la AAPP con otros negocios es que el cliente no es cliente, sino que es ciudadano. No tiene la capacidad de elegir si quiere tener o no relación con la organización, como es el caso del sector privado, y no puede elegir si ceder o no sus datos. Es importante apoyar este tipo de proyectos, pero explicando siempre muy bien a los ciudadanos su cometido y haciéndoles partícipes de la iniciativa, para que vean cómo esta revierte en beneficios director para ellos”, coincidió Roger Martínez, responsable de Seguridad de la Información del CESICAT.

Los pequeños ayuntamientos tienen una realidad distinta, un presupuesto menor significa también un rango menor de actuación, y una importancia mayor a la hora de priorizar las acciones. Alex Sabata, Cap dels Serveis d’informàtica de l’Ajuntament de Tàrraga, pudo ofrecer esta particular perspectiva. “En los ayuntamientos pequeños no hay casi innovación, estamos persiguiendo la normati-



## ASISTENTES

1 Lluís Anaya, CTTI | 2 Anna Font, Fira Barcelona  
 3 Roger Martínez, CESC-CAT | 4 Mariano Gutiérrez, Consorci Sanitari de l'Alt Penedés i Garraf | 5 Iñaki Sainz, CCCB | 6 Miquel Matavacas, Ajuntament de Barcelona | 7 Marta Carbonell, Hospital Universitari Vall d'Hebron  
 8 Josep Sort, IEC | 9 Alex Sabata, Ajuntament de Tàrraga | 10 Carlos Luque, Transport Metropolitans de Barcelona | 11 Isabel Escorza, Ajuntament de l'Hospitalet | 12 Xavier Altafulla, Ajuntament del Prat de Llobregat

va constantemente y, en el afán de cumplirla, creo que nos hemos olvidado un poco del ciudadano. Le hemos dado la capacidad de que tramite electrónicamente, pero es un poco artificial. Y aunque nos esforzamos muchísimo, creo que no lo estamos haciendo bien, mi madre no sería capaz de hacer un trámite en el ayuntamiento de Tàrraga, pero vende cosas en Wallapop”.

### La importancia de la accesibilidad

“Quizá en un esfuerzo por adecuarnos a la ley nos hemos olvidado de la accesibilidad. La accesibilidad no es solo dar acceso al invidente o al sordo, es conseguir que los contenidos sean comprensibles para todo el mundo. La gente no entiende la declaración de la renta, y eso es un problema. Hemos olvidado que todo lo que ponemos en Internet no ha de ser solo preciso, sino también comprensible”, añadió Iñaki Sainz, Cap de Sistemes del CCCB.

“Con la legislación tengo una historia de amor-odio”, relató Isabel Escorza, Cap del servei d'Informàtica de l'Ajuntament de l'Hospitalet. “Si no fuera por la obligatoriedad de la legislación, no estaríamos ahora inmersos en el camino de la digitalización, pero también es cierto que nos quita mucho tiempo de actuación la interpretación de las leyes y los trámites burocráticos, quizá la cuestión está en simplificar las leyes, adoptar un modelo más sueco o danés en el tema de las licencias”.

“En nuestra organización el reto es social, la sociedad no está preparada para lo que pueden llegar a hacer las administraciones públicas digitales. Nuestra sociedad no está acostumbrada a la transparencia informática y hace falta aún mucha cultura y educación en el uso de los datos. La sensación es que el ciudadano no tiene la seguridad de que sus datos estén bien protegidos”, confirmó Josep Sort, subdirector general d'Informació i Comunicació de l'Institut d'Estadística de Catalunya.

“La legislación puede ayudar a impulsar la digitalización, pero también es una molestia para muchas organizaciones”, coincidió Xavier Altafulla, Cap de Secció de Sistemes de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

Anna Font, CIO de la Fira Barcelona, una empresa pública de gestión privada, ofreció una nueva perspectiva. “Al estar gestionados de forma privada, nuestra legislación no es tan restrictiva, pero sí que compartimos barreras similares a la digitalización, como el legacy, aplicaciones antiguas y rechazo por parte de la organización”.

Por último, Carlos Luque, Cap de Unitat de Tecnologies de Venda i Accés al Transport, finalizó el debate con una reflexión que quizá ilustra perfectamente la situación de muchas AAPP. “Hemos sacado una app de venta de títulos de transporte, pero es algo cosmético, en la web solo adquieres un derecho, tienes que ir igualmente a la máquina a obtener la tarjeta”. ■

**Mi madre no sería capaz de hacer un trámite en el ayuntamiento de Tàrraga, pero vende cosas en Wallapop**