



**Texto**  
Laura del Río



**Vídeo**  
Jorge Pariente



**Fotografía**  
Santiago Ojeda

UNA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA QUE SENTIRSE ORGULLOSOS



# El ciudadano abraza la AAPP digital

**E**n los últimos años la tecnología se ha convertido en un elemento estratégico para la Administración Pública. No en vano, el Índice de Economía y Sociedad Digital (DESI) 2019 clasifica a España como el cuarto país de la Unión Europea en ofrecer servicios públicos mediante Administración electrónica. Un hecho que pusieron en valor los profesionales TIC de distintas entidades públicas reunidos en Madrid para el último encuentro del Tour de la Transformación de la AAPP. Los expertos de la capital aglutinan una visión y una experiencia no solo a nivel regional, sino de todo el Estado, que han compartido en el

executive lunch organizado por Computing, en colaboración con Intel, Sophos, T-Systems y VASS.

El principal problema que detectan en las administraciones no es tanto tecnológico, sino organizativo. “Existe una gran brecha entre lo que se propone desde TI y lo que la organización asume”. A partir de las leyes 39 y 40 de 2015 para la transformación digital de todas las Administraciones Públicas, “se quiso formar un comité de digitalización para unificar criterios en todas las entidades de la Seguridad Social, pero todo se quedó en agua de borrajas”, contó Carlos Escudero, director de la Gerencia de Informática y Seguridad Social del Ministerio de Trabajo,

Migraciones y Seguridad Social. “En el sector público se ha reproducido el gap entre tecnología y negocio existente en el ámbito privado”. Las decisiones organizativas y los servicios que se quieren dar al ciudadano deben estar claros antes de elegir las tecnologías que se van a utilizar para conseguirlo.

### ¿Hemos evolucionado?

La incertidumbre política no ha sido una buena compañera para avanzar con paso certero, pero las administraciones han tenido que aprender a convivir con esta situación. “El año pasado definimos un plan estratégico de digitalización y conseguimos presupuesto para alcanzar los objetivos fijados para este año. El año que viene Dios dirá, vivimos al día”, reconoció Escudero. No obstante, las ventajas de la digitalización ya se están haciendo presentes. Uno de los mayores caballos de batalla de la Agencia Tributaria: la lucha contra el fraude fiscal, “es cada vez más fácil de ganar gracias a la ayuda de la tecnología”, dijo Alfonso Castro, director general de Informática de la Agencia Tributaria. “Participamos del plan de transformación digital del Ministerio de Hacienda, y cada vez nos preocupamos menos por este proceso porque lo tenemos muy integrado en nuestro día a día”, afirmó.

El plan de transformación del Ministerio de Hacienda se definió aprovechando las leyes 39 y 40 y se plasmó en un documento firmado por tres ministerios distintos en 2017. “A partir de él se creó un grupo de trabajo para la consecución de las medidas organizativas, normativas, presupuestarias, tecnológicas y de cambio cultural que el plan lleva aparejadas”, explicó Óscar Robledo, subdirector TIC del Ministerio de Hacienda.

“Las tecnologías del sector público se encuentran a un nivel altísimo”, aseveró Carlos Maza, subdirector TIC del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo; el cual puede presumir de estar al día al tener que relacionarse continuamente con las empresas privadas, que “demandan medios telemáticos”. “Trabajamos con arquitectura cloud desde hace años y muy pocas veces hemos recibido ciberataques. Siempre vamos a eventos de movilidad, inteligencia artificial... y seguimos de cerca las últimas tendencias”, reivindicó Maza. “Igual que, como país, alabamos el fútbol y otras muchas cosas, podemos enorgullecernos de que, entre el sector público y el privado, hemos conseguido construir una Administración electrónica de primer nivel; aunque podemos mejorar”.

**AGUSTÍN GALLEGO**, DIRECTOR DE AAPP Y MERCADO EMPRESARIAL DE INTEL

### “APORTAR BASE TECNOLÓGICA Y FORMACIÓN PERSONAL”

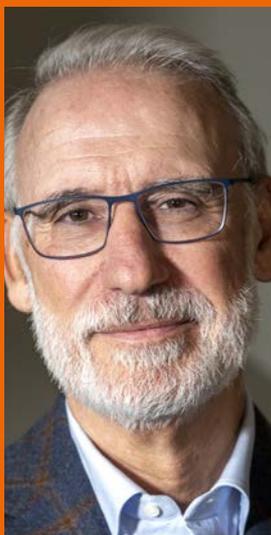


La tecnología ha penetrado en todos los ámbitos de la sociedad a un ritmo vertiginoso hasta convertir la digitalización en una necesidad, tanto para las empresas privadas como para las públicas. En el caso de las segundas, confluye un doble reto, porque tienen que garantizar el mejor servicio tanto a los ciudadanos más tradicionales, como a los nativos digitales y a los que ya solo desean interactuar a través de las nuevas tecnologías.

En este sentido, Intel dota a la Administración pública de los dos pilares fundamentales para su transformación digital: la base tecnológica y la formación de las personas, aportando a las escuelas y universidades las mejores herramientas para la creación de talento para el mundo moderno.

**RICARDO MATÉ**, COUNTRY MANAGER DE SOPHOS IBERIA

### “DETECCIÓN, DETENCIÓN Y ANÁLISIS PARA LOS CIBERATAQUES”



No cabe duda de que la ciberseguridad, a pesar de haber estado durante mucho tiempo relegada a un segundo plano, es un factor determinante en la transformación digital. No se puede concebir el desarrollo de un proyecto de digitalización sin proteger todos los activos digitales de una empresa, que muchas veces son el core de negocio. En los últimos meses se han sucedido los ciberataques a la Administración pública por parte de un grupo cibercriminal que utiliza, tanto un malware llamado Emotet, como distintos tipos de ransomware para secuestrar datos y pedir un rescate. Soluciones como Sophos Intercept X con EDR permiten detectar y detener este tipo de ataques y analizar de dónde provienen, para que las entidades públicas conozcan las amenazas que les acechan y mejoren su ciberdefensa.

De hecho, para algunos de los presentes “el margen de mejora es aún muy grande”. En ocasiones, las decisiones se toman desde un punto de vista financiero, no tecnológico. Esto, unido a “los cambios de dirección que se producen cada vez que hay un cambio de legislatura, lastra el avance de los proyectos, por no decir que los frena en seco”, lamentó Rafael Santos, coordinador del Área TIC del Comisionado para el Mercado

**JOSÉ MARÍA IBÁÑEZ**, ACCOUNT MANAGER DE T-SYSTEMS

## “SOLUCIONES ADAPTADAS A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE”



La transformación y puesta al día en la cultura digital que está experimentando la Administración pública necesita de partners tecnológicos que les guíen y apoyen en el proceso. La filosofía de T-Systems basada en ‘Let’s Power Higher Performance’ define la orientación de la compañía para desarrollar las soluciones que mejor se adapten a las necesidades del cliente. Para ello, T-Systems ha diseñado su portfolio en base a cuatro pilares: conectividad, con la inversión y desarrollo de sistemas de comunicaciones 5G; servicios cloud; seguridad, por lo que la compañía cuenta con un Centro de Ciberseguridad (SOC) en Madrid; y digitalización, para impulsar la adopción de un nuevo modelo de negocio y de gestión tanto para empresas como para Administraciones públicas.

**PEDRO ANTÓN**, DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE VASS

## “UNA RELACIÓN CON EL CIUDADANO ACORDE A LOS TIEMPOS”



La AAPP tiene, entre otros, el desafío de estar a la altura de los gigantes digitales de la industria. Los ciudadanos tienen cada día más información y están acostumbrados a recibir servicios cada vez más personalizados; servicios que les proporcionan compañías digitales como Amazon, Google, Netflix, y es lógico que demanden esta misma eficacia digital a la Administración. Los modelos de relación tradicionales han cambiado. Las empresas se están adaptando a ello y la Administración debe ponerse al nivel adecuado. La interoperabilidad ya no debe ser un reto, debe ser un hecho. La fusión e integración de datos de diferentes organismos debe arrojar resultados inimaginables hasta la fecha, tanto para predecir necesidades como para evitar problemas.

de Tabacos. “La reticencia de los empleados a salir de su zona de confort con los sistemas anti-gueros tampoco facilita las cosas”.

Lo cierto es que “llevamos ocho años hablando de transformación digital, ya suena arcaico”, apuntó Mariano Tejedor, director TIC del ICEX. ‘Todo pasa por que te digitalices’ es el nombre del plan que la dirección del ICEX lanzó a principios de año para mejorar aspectos

como las comunicaciones y la ciberseguridad, “fundamentales al tratar con oficinas comerciales en el extranjero, muchas de las cuales están en países que no cuentan con buenas condiciones tecnológicas o de protección de sus redes”. Por este motivo, este año ha firmado un contrato para abrir su primera oficina de seguridad. El smart commerce, -o las líneas comerciales inteligentes desarrolladas con blockchain de Alastria-, y la realidad virtual son otras de las áreas que planea explorar. “Ha habido un retorno de la inversión muy grande, simplemente automatizando pequeños procesos ganamos mucha agilidad”, contó Tejedor.

Pero no solo la relación con las empresas empuja a ponerse las pilas. “La presión de ofrecer servicios directos al ciudadano nos obliga a estar al día. Y hemos pasado de prestar solo servicios a tener una red muy grande de sectores relacionados con la DGT”, afirmó Miguel Martín, gerente de Informática de la Dirección General de Tráfico (DGT). “Vamos por nuestro quinto plan de transformación, el diseñado este año está relacionado con las Tecnologías de la Información. Así, hemos disminuido un 30% el personal a todos los niveles, a pesar de haber aumentado un 300% la tramitación”.

En cuanto a la sanidad pública, Ángel Luis Sánchez, subdirector de Innovación y Arquitectura TI del Servicio Madrileño de Salud (Sermas), la califica de “un milagro”, ya que es “una de las mejores del mundo tan solo recibiendo un 1,26% del gasto público y con escasez de personal; a pesar de ser, junto con Francia, el país con el mejor talento sanitario de Europa”. Esta falta de personal hace muy normal que, en alguna ocasión, el director general del hospital sea a la vez el CIO. No obstante, el subdirector se muestra optimista: “Somos el ejemplo en el que muchas veces se fija el sector privado, porque hacemos más cosas con mayor seguridad y menos dinero. La democratización de la tecnología nos ha beneficiado mucho y no debemos tener complejos”. Lo que sí reclama Ángel Luis Sánchez es la posibilidad de penalizar a los fabricantes de software cuando no dan un buen servicio, y esto repercute en el negocio del cliente. “Una medida sería no pagar el 50% del servicio, por ejemplo”.

“España está entre los primeros puestos de la AAPP digital en Europa, pero la Comunidad de Madrid está entre los primeros puestos de España”, se enorgulleció Elena Liria, consejera delegada de Madrid Digital. “Estamos digitalizando más de 1.500 aplicaciones, haciendo mucho hincapié en el expediente administrativo y la expe-



## ASISTENTES

**1** Alfonso Castro, Agencia Tributaria | **2** Rafael Santos, Comisionado para el Mercado de Tabacos | **3** Miguel Martín, Dirección General de Tráfico (DGT) | **4** Carlos Alonso Peña, FROB | **5** Mariano Tejedor, ICEX | **6** José Manuel Pacho, Instituto de Crédito Oficial (ICO) | **7** Elena Liria, Madrid Digital | **8** Óscar Robledo, Ministerio de Hacienda | **9** Carlos Maza, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo | **10** Carlos Escudero, Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social | **11** Ángel Luis Sánchez, Servicio Madrileño de Salud (Sermas)

riencia del usuario, e impulsando la formación interna”. Desde Madrid Digital trabajan mucho con el Ministerio de Justicia utilizando deep learning, IA y analítica de datos. También están desarrollando pruebas piloto de blockchain, pero “cuesta mucho encontrar casos de uso”.

### Nuevos escenarios, nuevas reglas

La normativa tiene que adecuarse a las nuevas tecnologías que se adaptan a las necesidades del ciudadano, sin perder agilidad ni seguridad. “Hay que cambiar la filosofía hacia el ciudadano, unificando procesos y formas de acceso a todos los trámites con las distintas administraciones. Que pueda realizar sus gestiones en tres clicks”, argumentaba José Manuel Pacheco, CIO del Instituto de Crédito Oficial (ICO). “Para ello, estaría bien preguntar a la gente, tener en cuenta su opinión”. Sin embargo, “hay que priorizar la protección de los datos personales del ciudadano al uso de apps baratas y sencillas”.

En el caso del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB), “la confidencialidad de la información es esencial, y el uso de la nube, impepinable”, comentó Carlos Alonso Peña, jefe del Departamento TIC del FROB. Lo mismo ocurre con la Seguridad Social, en la que tecnologías como las de analítica de datos se están consolidando; sin embargo, aún están pensando el qué, cómo y cuándo subir a la nube. Aunque, al contrario de lo que se pueda pensar, hay sectores que han migrado a la cloud todavía menos que el Público,

“como el financiero”, señaló José Manuel Pacho. La cuestión es que “los servicios que no estén en la nube no los va a querer el usuario. Por eso hay que hacer un análisis de riesgos y asumir algunas debilidades que compensen al negocio, además de contar con un buen sistema de backup”.

Los asistentes ven en la nube pública “una oportunidad para crecer”, sin embargo, consideran que “la nube privada es más segura para apps críticas”. Por eso, “la hibridación está triunfando”. Los países europeos que más están apostando por la nube son Alemania y Francia, pero lo hacen con “proveedores locales”. Los gobiernos, a veces, “prefieren tener los datos dentro de sus fronteras y bajo regulaciones aprobadas por el Parlamento”.

En el caso de España, determinados servicios y datos públicos como el correo de algunos funcionarios, documentos a firmar, notificaciones de la Carpeta Ciudadana, temas de registro o certificaciones ya están en la nube privada de la AAPP, denominada SARA. “No está tan evolucionada como, por ejemplo, Google Cloud, pero está avanzando en capacidad de proceso y de cálculo, sobre todo en modelo Software as a Service”.

En definitiva, un cuerpo administrativo formado por cerca de mil funcionarios, -cuya operatividad en materia TIC es muchas veces puesta en duda por tener una media de edad de entre 50-60 años-, no es fácil de transformar; pero está consiguiendo muchos avances y, como señalaron los expertos, “nada tiene que envidiar a los de otros países o a otros sectores”. ■

**Los cambios de dirección que se dan cada vez que hay un cambio de legislatura lastran, e incluso frenan, los proyectos**