

22

ENCUENTROS COMPUTING

AAPP digital

www.computing.es



Texto
R. Contreras

UNA NUEVA REALIDAD SE HA INSTALADO EN LAS INSTITUCIONES

La Administración Pública consume el milagro digital



El tsunami de la pandemia y el confinamiento ha hecho tabla rasa con todo tipo de empresas y, especialmente, a los organismos públicos, cuyo nivel de presentismo está más agudizado que en la organización privada y donde el mundo de la nube se ve -en ocasiones- limitado por normativas o condicionamiento administrativo. Los directivos TI de las instituciones han conseguido hacer de la necesidad virtud, poniendo en marcha estrategias in extremis para poder seguir ofreciendo servicios a los ciudadanos y conseguir que la máquina estatal no se paralice. El milagro ha llegado de la mano de estos profesionales, que en algunos casos han aprovechado sus avanzadillas tecnológicas en proyectos como el teletrabajo o VDI (Virtual Desktop Infrastructure), y en otros casos, han tenido que reinventarse de la noche a la mañana, como se constata en este encuentro organizado por Computing, en colaboración con T-Systems, para discutir 'virtualmente' sobre cómo está siendo el impacto de Covid-19 en la Administración Pública.

Rosa María Rodríguez Curto, Vice President of Sales de T-Systems Iberia, cree que se pasó de un "sálvese quien pueda" a repensar el negocio. "Han cambiado muchas cosas, las organizaciones tuvieron que dar servicio de un día para otro, y aquí se produce un cambio disruptivo que tiene que ver con cómo nos preparamos para la nueva normalidad, en nuestro trato con los empleados, los clientes y el mercado".

Despliegue de banda ancha

Para Guzmán Garmendia, director general de Transformación Digital del Gobierno de Navarra, el 10 de marzo se produjo una "auténtica debacle". Guzmán (que proviene de Oracle y pasó un tiempo por la política) viene predicando en el desierto a favor del teletrabajo, "ya en 2016 se rieron de mí cuando solicité una moción para implantar el teletrabajo". De pronto, todas las barreras cayeron: había que poner en marcha a 27.000 funcionarios; modificar la configuración de los servidores, ampliar la telefonía IP... "nos tuvimos que multiplicar porque no estábamos en condiciones de comprar nada". Sin embargo, Garmendia tiene que agradecer que esta situación haya propiciado un proyecto global de teletrabajo, en el que participan sindicatos y al que se puede acoger cualquiera. "Esta pandemia nos ha arreglado muchas cosas, permitir que todos los ciudadanos tengan acceso a los mismos servicios y



un contacto más estrecho con los dispositivos digitales". En estos momentos hay un puesto operativo para cada funcionario y se estrena la ventanilla electrónica este mes de junio. Entre 60 servicios establecidos, se incluyen citas para Hacienda que se podrán hacer a través de Webex, lo que va a suponer un acercamiento para aquellos ciudadanos que viven fuera de Pamplona. "Además, tenemos un proyecto de despliegue de fibra óptica para que en tres años no haya ningún pueblo de Navarra que no disponga de acceso a fibra", concluye.

En la misma línea que Garmendia, Xabier Patxi Arrieta, director de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Gobierno Vasco, comenta que todo les pilló "de sopetón", pero "también trabajando". Para el funcionariado significaba cambiar de su centro de trabajo de un día a otro, "pero las bases las teníamos; disponíamos de telefonía IP y se desviaron los teléfonos a los móviles y los fijos de casa". El puesto de trabajo virtual lo tenían resuelto: "cuando migramos a Windows 10, virtualizamos Windows 7, y esto nos permitió virtualizar, a su vez, Windows 10 y tener un escritorio en funcionamiento. Teníamos una VPN reservada para los entornos más técnicos, que cubría a 500 usuarios". El salto, nada traumático, fue hasta los 5.000 usuarios. También llevaban tiempo haciendo uso de certificados digitales de nivel medio y han conseguido un notable incremento de trámites realizados, en algunos casos, del 70%

Otro cambio de concepto se ha producido en la formación: donde antes primaba lo presen-

Son ahora los propios ciudadanos los que piden masivamente este tipo de servicios, y toda nuestra parte de negocio y de procesos tiene que adaptarse a la nueva realidad



ROSA MARÍA RODRÍGUEZ CURTO, VICE PRESIDENT OF SALES DE T-SYSTEMS IBERIA

“LA NUEVA REALIDAD ESTÁ IMPULSADA POR UN ACELERÓN DIGITAL”



Han cambiado muchas cosas en nuestra sociedad. Todas las organizaciones han tenido que seguir prestando sus servicios en remoto desde el primer día. Este cambio disruptivo nos lleva ahora a prepararnos a cómo volver a la nueva normalidad y qué cambios están experimentando nuestros clientes. El paradigma es que esta nueva realidad está impulsada por un acelerón digital, y se tiene que preservar la estabilidad del negocio y la salud de los empleados. Las oficinas también han operado una metamorfosis y se van a mover en una operatividad híbrida. Aspectos

como una reunión online ya es algo cotidiano para todos, y se seguirán haciendo. En los organismos públicos hay más restricciones y su capacidad de maniobra no es tan grande como en el ámbito privado. En nuestro caso, somos una empresa TI con una plantilla en Iberia de 2.500 empleados y solo 20 de ellos están acudiendo a los centros de trabajo. Hay que aplicar políticas para que el teletrabajo sea eficiente, como son optimizar el tiempo, cómo interactuar entre los equipos y, finalmente, cómo desconectar. Todo es una cuestión de equilibrios.

Esta pandemia nos ha arreglado muchas cosas, permitir que todos los ciudadanos tengan acceso a los mismos servicios y un contacto más estrecho con los dispositivos digitales

cial, ahora prima online y se imparte a través de Teams. Un programa que antes se usaba de forma residual es ya el pan de cada día en las instituciones vascas, su uso ha crecido un 200%. Al igual que Navarra, el País Vasco está comprometida con dos planes para desplegar banda ancha a todo el territorio, en colaboración con grandes operadoras, y va a lanzar otros dos más durante este año.

Gestionar los datos

Para el responsable de SIMDCAT de TIC Salut Social de la Generalitat de Catalunya, Carlos Gallego, las cosas tenían un punto de complicación añadida. Encargado de la imagen médica, “necesitábamos adaptarnos para registrar en tiempo real información en un ámbito que no teníamos informatizado al cien por cien, como es la salud pública”. Su área tuvo que mandar a teletrabajar a médicos para evitar que se contagiasen y realizar diagnósticos por imagen desde casa. La actividad se multiplicó por cinco. “Podimos mantener la productividad y pusimos en marcha nuevos proyectos que no sé si tendrán continuidad, pero aprendimos a mejorar la comunicación con el ciudadano, que ahora se relaciona de una forma diferente con el sistema de salud”. También se puso en marcha un servicio de videoconferencia en atención primaria para evitar el contacto físico. “Esto nos debería llevar a una transformación digital, pero necesitamos datos de calidad para hacer valer el nuevo escenario”, resume.

En el caso de la Dirección General de Tráfico, el teletrabajo masivo no le supuso una contradicción. “Teníamos un piloto avanzado de teletrabajo, y contábamos con la infraestructura y capacidad para poner en marcha en poco tiempo a gran parte del organismo, salvo excepciones como el de los exámenes de conducir, que eran presenciales”, explica Miguel Martín, gerente de Informática de la DGT. Para Martín, el cambio de esta pandemia da pie a la modernización de los servicios públicos “que ya veníamos impulsando debido a la reducción de los recursos”. En las circunstancias actuales se refuerza el mensaje de permitir el acceso a los máximos canales para que el ciudadano no requiera de una asistencia presencial. El segundo aspecto que se plantea Martín es “cambiar los procesos y abordar un gran cambio cultural que tenemos por delante”.

Pablo García Rodríguez, director general de Agenda Digital de la Junta de Extremadura, considera que resultará clave “aprovechar la resiliencia” en un proceso que va para largo. La Agenda Digital -que coordina- está cambiando al siguiente programa operativo. El nuevo programa político ‘entiende’ que toda esta transformación “pasa por la tecnología”. “Teníamos proyectos abiertos, usábamos ofimática en la nube, pero ahora lo usa masivamente todo el mundo”. Es el caso de la videoconferencia, ya sea Zoom, Webex o Teams, que se ha convertido en una actividad cotidiana.

García Rodríguez está convencido de que la nueva realidad “ha llegado para quedarse” y que



los servicios en cloud van a seguir incrementándose: “Seguimos resolviendo expedientes desde la nube”. Habla de proyectos que tienen un largo recorrido como son el turismo inteligente o la automatización de la agricultura, dos ejemplos que dependen del despliegue de la fibra óptica, algo por lo que su departamento “pelea a pico y pala”. La cooperación público-privada también resulta fundamental a su modo de ver, y de hecho han compartido una canalización pública a una operadora para dar servicios de banda ancha a una población, sin tener que desplegar nuevas canalizaciones, con el ahorro que ello supone. También se ha cambiado la normativa para fomentar el despliegue de redes de nueva generación en cascos históricos de pueblos y ciudades.

Invertir en nuevas herramientas

No todas las situaciones han sido equiparables en las diversas Comunidades Autónomas. Así lo ilustra José Manuel García Duarte, director general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Generalitat Valenciana: “Cuando me incorporé a la dirección general no se contemplaba el teletrabajo, la apuesta era el software libre, con LibreOffice como principal herramienta de colaboración. Al final de febrero, vimos que la situación se ponía muy complicada y todo se precipitó días después”.

En la nueva normalidad, el paciente adquiere un rol diferente y hay que establecer una relación digital con él

Sin apenas recursos, el equipo TI que dirige Duarte tuvo que remangarse y dar el salto de 1.000 a 26.000 VPN durante el estado de alarma. Por suerte, la Dirección General había adquirido 4.000 portátiles un mes antes. Se les dotó de equipos a los funcionarios y se emuló una infraestructura de puesto de trabajo. “Hemos comprado Office 365 con urgencia y nuestros funcionarios están operativos. En dos semanas hemos hecho lo que se hace en una legislatura. La resistencia al cambio ha desaparecido de la noche a la mañana”. Y es que 15.000 funcionarios fueron confinados en casa sin saber si podrían trabajar, y en siete días se produjo el milagro. De cara al futuro, Duarte considera “esencial que el personal sanitario adopte los

nuevos procesos. Tenemos las herramientas y vamos a invertir en tecnología, pero tienen que entender que estamos en una transformación digital. No basta con la tecnología, hay que cambiar los modelos”.

Hacia la nueva normalidad

En el encuentro quedó patente, y así lo puntualiza Guzmán Garmendia, que entre las Comunidades hay distintos niveles de digitalización (con Canarias como una de las punteras) y no hay ningún modelo para aprovechar esta circunstancia: “No existen canales entre las comunidades para compartir conocimientos y sería muy útil para aprender a la hora de desplegar nuevos proyectos”. Y se muestra comprometido con seguir adelante: “Mi responsabilidad es mantener al máximo el nivel tecnológico actual, incentivando el teletrabajo y la educación en remoto; esa tiene que ser la nueva normalidad”.

Pablo García resalta la importancia de las ‘digital skills’: “Existe una necesidad de dotar de competencias digitales a los trabajadores (formarse en Teams, por ejemplo) y dar toda esa formación no es sencillo”. Desde su perspectiva, urge aprender a trabajar con las empresas y los ciudadanos, y ofrecer una información más útil a través de Internet.

Para Carlos Gallego, “en la nueva normalidad, el paciente adquiere un rol diferente y hay que establecer una relación digital con él”, y José Manuel García Duarte matiza: “Hemos homogeneizado la tecnología y ahora tenemos que hacer lo mismo con los procesos. El reto es ver cómo la telemedicina y la teleformación cambian los modos de trabajo”.

Miguel Martín de la DGT considera que “son ahora los propios ciudadanos los que piden masivamente este tipo de servicios, y toda nuestra parte de negocio y de procesos tiene que adaptarse a la nueva realidad”. Arrieta cita en este punto los aspectos referidos a la ciberseguridad (en estos meses se han agudizado los ataques a las instituciones españolas): “Hemos abierto una VPN y una VDI y ahora tenemos que ver cómo asegurar y proteger los datos. Las reuniones vía Teams se pueden grabar y quedan streams en abierto a los que cualquiera de tu organización puede acceder. En Euskadi, tenemos en marcha tres proyectos en este ámbito”. ■



ASISTENTES

- 1 Guzmán Garmendia, Director General de Transformación Digital del Gobierno de Navarra
- 2 Miguel Martín, Gerente de Informática de la DGT
- 3 Xabier Patxi Arrieta, Director de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Gobierno Vasco
- 4 Carlos Gallego, Responsable de SIMDCAT de TIC Salut Social de la Generalitat de Catalunya
- 5 Pablo García Rodríguez, Director General de Agenda Digital de la Junta de Extremadura
- 6 José Manuel García Duarte, Director General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Generalitat Valenciana

