

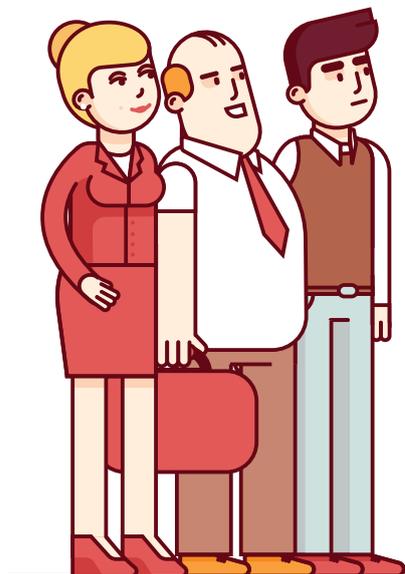
Las TIC han logrado su papel de sector esencial

Administración Pública digital ¿reto conseguido?

Data Center Market y Computing, en colaboración con Nutanix, han organizado un desayuno virtual con representantes de entidades públicas para conocer el impacto de la Covid-19 en su proceso de digitalización, así como las implicaciones que tendrá en el camino hacia la 'nueva normalidad'.

Cristina López Albarrán

La digitalización se ha impuesto en la Administración Pública española. Ha tenido que producirse una pandemia mundial para que así fuera. Proyectos en ciernes había muchos, pero los trabas burocráticas, la congelación de presupuestos y los obstáculos culturales frenaban su implementación. Con la aparición de la Covid-19 no ha quedado otra alternativa que transformarse para seguir operando con regularidad. Además, esta situación ha colocado a las TIC en el lugar que se merecen, demostrando su potencial y su esencialidad. Sin embargo, el proceso no ha sido fácil. Ha supuesto muchas horas de dedicación y esfuerzo de muchos profesionales para que los sistemas siguieran funcionando de manera eficiente. Y lo han hecho poniendo de manifiesto que el teletra-





bajo es factible y que las herramientas tecnológicas ya estaban preparadas para usarse. Solo había que ponerse manos a la obra.

Con este intenso y acuciante reto superado, llega la 'nueva normalidad' y el momento de luchar para que los logros conseguidos no se pierdan, para terminar de convencer a los más escépticos y, fundamentalmente, para consolidar procedimientos y marcos regulatorios -con gestión de horarios incluido-, en los que se asiente la digitalización del sector público. Porque ya no se trata de apagar fuegos, sino de construir un nuevo modelo organizativo venciendo los condicionamientos políticos.

Estas han sido algunas de las conclusiones del desayuno virtual de trabajo organizado por Data Center Market y Computing, en colaboración con Nutanix, y en el que han tomado parte representantes de entidades públicas como la Agencia Tributaria de la Junta de Andalucía, el Ayuntamiento de Segovia, Cedex, el Centro de Investigaciones Sociológicas, la CNMC, la CNMV, la Comunidad Autónoma de Murcia, la Diputación Foral de Bizkaia, la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León (SACYL), el Gobierno de Aragón, el Gobierno de Navarra, la IGAE (Intervención General de la Administración del Estado), Incibe y la Secretaría de Estado de Turismo. Un nutrido grupo de portavoces que han dado buena cuenta de cómo la Administración ha respondido a esta crisis sanitaria y cómo marcará su futuro.

Una experiencia que dejará huella

Tras muchos años peleando por la transformación digital, por fin en este periodo han podido dar salida a proyectos que tenían aparcados y reactivar el teletrabajo. En algunos casos, ya contaban con procesos planificados -para la

parte de sistemas o soporte-, herramientas y programas para seguir operando en remoto, pero no eran a gran escala y se trataba más de perfiles específicos. El Estado de Alarma llevó a esta modalidad a prácticamente el cien por cien de los empleados. Reuniones y evaluaciones virtuales, VPN, portafirmas o registro electrónico único también han sido otros logros, junto con las videoconsultas o la atención sanitaria por cita previa. Asimismo, ha servido como catalizador para que se tomara en serio la ciberseguridad en el teletrabajo.

Y es que, ante la Covid-19, las Administraciones se han tenido que enfrentar a problemas nuevos que no habían abordado con anterioridad. Echando mano de creatividad, esfuerzo, aplomo y horas y horas de trabajo, han sabido responder con mucha celeridad a lo que se les venía encima. El resultado ha sido bueno y los responsables del mismo se sienten orgullosos de ello. La excepcionalidad de la situación y el impacto personal ha hecho que no haya sido "un camino de rosas", sino una actividad frenética,



Juanjo Almela, Responsable de Ventas al Sector Público, Salud y Universidades de Nutanix

La transformación digital no es opcional, sus beneficios deben llegar a todos. También a la Administración Pública. La Covid-19 ha permitido dar ese salto evolutivo tecnológico necesario, convirtiendo a los departamentos de TI en "personal esencial" y teniendo en cuenta sus decisiones. El ciudadano ha agradecido a la Administración su labor y esfuerzo, pero no se trata solo de tecnología -que está hecha por personas y para las personas-, hace falta acompañar este proceso con un cambio organizacional.

El impacto de las TIC se manifiesta en la productividad. La modernización es fundamental para que las Administraciones se mantengan al día y "la complejidad no debería detener los negocios". La infraestructura hiperconvergente hace posible enfrentarse a esos desafíos, aportando simplificación, ahorrando costes y permitiendo innovar desplegando, por ejemplo, proyectos de IA, big data...

Nutanix ayuda a las instituciones a resolver sus problemáticas de cómputo, almacenamiento, redes y virtualización. Mediante una interfaz única, "nuestro software permite a los técnicos centrarse en la innovación y los servicios ya que hace posible una gestión simplificada". Las tecnologías digitales generan nuevos escenarios y las AAPP deben estar abiertas.

Nutanix ayuda a las instituciones a resolver sus problemáticas de cómputo, almacenamiento, redes y virtualización.

Mediante una interfaz única, "nuestro software permite a los técnicos centrarse en la innovación y los servicios ya que hace posible una gestión simplificada". Las tecnologías digitales generan nuevos escenarios y las AAPP deben estar abiertas.

"La transformación digital no es opcional, sus beneficios deben llegar a todos"

“dura y brutal”, a veces “traumática”, para la que ha resultado de gran ayuda el que se considerase a las TIC como esenciales. Este hecho ha supuesto “un punto de inflexión importante”, en tanto en cuanto los departamentos de sistemas y telecomunicaciones han tenido carta blanca para nutrirse de medios y equipos, pudiendo contratar, incluso, de forma oral. “En este periodo he firmado más contratos que en toda mi vida”, reconoció un contertulio sobre este asunto.

Igualmente, los responsables de TI de las AAPP han crecido en relevancia dentro de sus respectivos Gobiernos, “lo que nunca ha pasado”, se dijo, siempre temerosos de recortes y restricciones por inversiones que esferas ejecutivas no entendían, probablemente por desconocimiento. “Ahora es cuando nos están dando relevancia y espero que nos den crecimiento presupuestario. Es nuestra responsabilidad el que esto suceda, el mantener esa esencialidad y demostrar que somos absolutamente vitales”.

Desescalando sin desescalar

Con la llegada de la ‘nueva normalidad’ se corre el riesgo de volver a las andadas o, más bien, de desandar lo andado, algo a lo que no está dispuesta la mayoría de las Administraciones. Al menos así lo manifestaron los ponentes al evento. “Nuestro objetivo es que el trabajo que hemos hecho se quede y conservar nuestro estatus de personal esencial”, se expuso durante el debate.

Lo que queda por delante ya no es “tapar agujeros”, sino asentar lo que se ha conseguido, terminando de vencer esa resistencia y reticencia al cambio de procedimientos. La crisis sanitaria ha demostrado que el modelo digital ha funcionado y hay que aprovechar esa experiencia y recapacitar para convencerse de que la transformación digital es “sí o sí” y que debe ir “con un paso mucho más fino”. La pandemia ha sido “un gran piloto o prueba de concepto testada y la pasada a producción ha dejado un buen sabor de boca a todos los niveles”. Súper exitosa, pues de la nada se ha pasado al todo, quizás no optimizando procesos, pero se ha conseguido teniendo un entorno de trabajo similar al de la oficina.

“La Administración no se ha parado”, ha seguido funcionando y esto debería servir para “cambiar el chip y romper ese rechazo de los gestores a la automatización de procesos y acabar con la barrera del teletrabajo”. En este sen-

José Ángel Cortijo, Responsable de Ventas a la Administración Central del Estado de Nutanix



Ante la Covid-19, las Administraciones Públicas han reaccionado de manera inmediata, sobre todo los organismos que eran vitales para que el sistema no se parase, como Hacienda, Defensa o Interior, entre otros. Habían previsto tener sus CPD preparados para estas contingencias, pero no que sus funcionarios trabajasen desde sus casas. Ahora es posible, y la creatividad y la innovación han sido elementos importantes en esta transformación.

“Desde Nutanix hemos vivido este proceso muy intensamente, y estamos contentos porque hemos contribuido a que el país no se pare. Gracias a nuestros integradores y al personal de la AAPP, la resolución de problemas ha sido muy rápida dando soluciones a cuestiones que las Administraciones no habían abordado a lo largo del tiempo”. De cara al futuro, “el ciudadano va a exigir a las empresas tecnológicas y a la Administración una serie de servicios a los que está acostumbrado. Va a ayudar a marcar el paso tecnológico”.

“Somos una empresa tecnológica que ayuda a transformar el data center”. Tenemos proyectos de transformación digital con productos de software estables que nacieron hace 11 años. Soluciones dirigidas a aplicaciones empresariales y a cargas de misión crítica, que cumplen las normas de seguridad al más alto nivel.

“El ciudadano va a ayudar a marcar el paso tecnológico de la AAPP”

tido, desde la función pública ya se están tomando cartas en el asunto para poner en marcha una regulación sobre la materia, pero no en todas las Comunidades ni en todos los organismos.

El objetivo es prepararse para el día después, y eso implica establecer unas directrices, “aprovechar el tirón para hacer una redefinición en base a procedimientos, porque es una oportunidad inmejorable y habría que aprovecharla”. Empieza el reto de generar contratos nuevos, de encontrar soluciones digitales que tanto se ha evidenciado que son necesarias.

Sin embargo, existe cierto desánimo respecto a que esta situación haya servido para afrontar un cambio radical y se teme volver a lo mismo. “Si no hubiera virus, volveríamos al cien por cien a trabajar físicamente”, expresó algún responsable. Además, con el teletrabajo la “productividad general ha sido incrementada de manera sustancial”, pero la gente echa más horas, “algo a lo que no se deben acostumbrar los gestores”. Para regular la gestión de horarios, del tiempo y

de las tareas, “hace falta un proceso normativo” o, dicho de otra manera, “se tiene que proceder a implementar el teletrabajo”, midiéndose el trabajo por indicadores de eficacia y eficiencia. Este servicio necesita conexión, pero carece de “herramientas colaborativas”, pues no se trata solo de hacer videoconferencias, sino de una cultura diferente de funcionar, ya sea presencialmente o en remoto, en el despacho o en casa se trabajará de la misma manera. Al sector público todavía le falta madurar en este terreno, ya que en esta pandemia ha supuesto un esfuerzo enorme de todo el personal del área TIC. Si esta práctica se consolida, la Administración deberá proveer equipos, conexión y planes de contingencia, seguridad y continuidad.

El tema trasciende a la política. “El problema de la Administración es que los condicionantes son políticos, no técnicos. No tienes presupuesto y te enfrentas con normas que no tienen que ver con la tecnología”. Pero hay un punto a favor de que el giro buscado se produzca y es el hecho de que “la sociedad está demandando que

1 AGENCIA TRIBUTARIA/ JUNTA DE ANDALUCÍA. Juan José Rosado | **2** AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA. Alberto Gómez | **3** CEDEX. Ricardo Herrero | **4** CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLÓGICAS. Elena del Pecho | **5** CNMC. Arturo Cebrián | **6** CNMV. José Ramón Zuazua | **7** COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MURCIA. Javier Martínez | **8** DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA. Nerea Martiartu | **9** GERENCIA REGIONAL DE SALUD (SACYL) – JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. Juan Carlos Peciña | **10** GOBIERNO DE ARAGÓN. María Ángeles Rincón | **11** GOBIERNO DE NAVARRA. Guzmán Garmendia | **12** IGAE. Manuel Alonso Redondo | **13** INCIBE. Marcos Gómez | **14** SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO. Félix Serrano

la AAPP también se ponga al día”. Todo ello superando estereotipos: “A los funcionarios nos siguen considerando personas poco maduras”, un profesional que tiene una imagen de persona negativa, indolente, “pero es una parte ínfima de la gente”. Muchos trabajan por objetivos, sin importar las horas que tarden y sus funciones no se pueden medir en tiempo. De lo que se trata es de orientar el trabajo de este colectivo a la eficacia y acometer transformaciones estructurales profundas, dejando de ver la tecnología como un peligro. “Es nuestra responsabilidad el mostrar la eficiencia, y ahora tenemos la demostración palpable”. En definitiva, “hay que asentarlos, fijar pautas robustas, aprovechar esto que hemos hecho de forma improvisada o con alfileres, para solventarlo de forma contundente, no apagando fuegos”. ●

