



#TOURAAPP: HACIA LA MADUREZ DIGITAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# “Para poder hacer una transformación digital, una legislatura se queda corta”

« Computing ha vuelto a reunir a representantes de la Administración Pública, en este caso de la Comunidad Valenciana, quienes manifiestan el impaccio que la pandemia ha tenido en sus organizaciones. Reconocen que están siendo meses muy duros que suponen un enorme sobreesfuerzo, que ha detenido proyectos menos críticos que hay que retomar y que una de las soluciones pasa por no dejar atrás la interoperabilidad, cada vez más necesaria.

**M**antener la misma calidad de servicio hacia la ciudadanía durante la pandemia y permitir que gran parte de la fuerza de trabajo pueda desarrollar su actividad desde casa han sido los grandes motores que han llevado a la Administración Pública a una digitalización a marchas forzadas. Las TIC y sus numerosos beneficios al incorporarlas en los sistemas públicos no son nuevas para nadie, pero es cierto, que precisamente el sector público siempre ha aquejado la lentitud con la que se acometían ciertos procesos debido a la magnitud de sus sistemas y los numerosos procedimientos por los que tenían que pasar estos cambios.

Pero este año, el mundo ha cambiado para todos, y este cambio ha impactado de pleno en las Administraciones Públicas. La covid está cambiando radicalmente la forma en la que vivimos, nos relacionamos o consumimos, pero también ha transformado cómo nos relacionamos con los organismos públicos. A muchas desgracias se les puede buscar un lado positivo y, en este caso, la pandemia ha traído con ella una ola de digitalización generalizada, que se espera que siga dando sus frutos en años vista, con o sin crisis sanitaria.

Para ver qué cambios han tenido que acometer las instituciones públicas en sus sistemas y cómo han sido capaces de gestionar la crisis, Computing ha vuelto a poner en marcha su ‘Tour Nacional de la Administración Pública Digital’, un encuentro

**JUANJO ALMELA**, RESPONSABLE DE SECTOR PÚBLICO, SALUD Y UNIVERSIDADES DE NUTANIX

### “LAS ADMINISTRACIONES SE HAN MOVIDO CON RAPIDEZ Y AGILIDAD”



Hemos podido hacer grandes cosas durante la pandemia gracias a la rapidez y agilidad con la que se han movido las Administraciones Públicas. La necesidad de poder seguir trabajando desde casa con total seguridad y con los procedimientos adecuados para poder medir la

productividad ha sido decisivo para esta velocidad. Nutanix se ofrece para echar una mano en cualquier proyecto que la AAPP quiera llevar a cabo y, sobre todo, para escuchar y ver en qué está trabajando para colaborar como partner de confianza.

**AGUSTÍN GALLEGO**, DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y MERCADO EMPRESARIAL DE INTEL

### “DURANTE LA PANDEMIA LA DEMANDA DE DISPOSITIVOS ES MUY ALTA”



Durante la pandemia ha habido una demanda muy fuerte en el tema de dispositivos. Ahora mismo estamos trabajando en dos líneas fundamentales. Por un lado, queremos que la educación digital sea un fin, más que un medio, buscamos desarrollar las nuevas habilidades tecnológicas

en las escuelas para que los trabajadores del futuro entren al mercado laboral bien preparados. Y, por otro lado, en las Administraciones Públicas estamos trasladando nuestra experiencia en movilidad, e intercambiando conocimiento para todo lo que pueda servir de ayuda.

**DAVID SANCHEZ**, DIRECTOR COMERCIAL DE AKAMAI

### “EN LOS ÚLTIMOS MESES SE HAN DIFUMINADO MUCHO LOS PERÍMETROS DE SEGURIDAD”



“Nosotros estamos centrados en dar visibilidad a la hora de implementar soluciones para mitigar ataques. En el Sector Público colaboramos con muchos clientes. Para empezar, en ofrecer canales digitales para que sean experiencias más rápidas, escalables y seguras, y

por otro lado, en ayudarles en torno a las aplicaciones de sus empleados de forma segura. La covid ha difuminado mucho los perímetros de seguridad, por lo que la superficie de ataque es mucho mayor, y hay que tener soluciones que aborden esta dinámica.

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

### “TRABAJAMOS EN LA PARTE MÁS FÍSICA Y REAL, LA MÁS PRÓXIMA AL CIUDADANO”



HP está ayudando a las administraciones desde la primera fase de la pandemia, que fue un momento crítico donde la urgencia para entregar dispositivos era muy alta para poder mantener la continuidad del servicio. Hemos estado trabajando en dotar a los hospitales y a los puestos

de campaña de tecnología para que puedan realizar su actividad de la mejor forma posible; a los hospitales, con sistemas de impresión 3D para que puedan fabricar respiradores y fármacos, y estamos trabajando en la parte más física y real, la más próxima al ciudadano.



**Estoy agotado, y creo que el nivel de agotamiento es extrapolable a todo el personal técnico de la Generalitat**



que a vuelto a ser virtual, y que ha hecho su segunda parada en la Comunidad Valenciana. Este encuentro se ha celebrado con la colaboración de HP, Akamai, Intel y Nutanix, quienes pudieron charlar de forma distendida con numerosos representantes públicos y expertos en tecnologías de diferentes organismos, sobre los retos y oportunidades que la tecnología aporta al Sector Público para poder hacer su labor correctamente en una situación en estos momentos tan compleja.

### Sobreesfuerzo

“Estoy agotado, y creo que el nivel de agotamiento es extrapolable a todo el personal técnico de la Generalitat”, contaba José Manuel García Duarte, Director General de Tecnologías de la Información de la Generalitat Valenciana. “La pandemia ha supuesto un sobreesfuerzo muy alto, aunque creo que ha salido relativamente bien, dentro de la situación en la que estamos. Se ha conseguido mantener el nivel de trabajo con esfuerzo y sacrificio, no hemos conocido el verano. Se han parado también algunas cosas que no eran críticas, pero después del Estado de Alarma, ha llegado el momento de retomar estos procesos. Me gustaría también destacar que tenemos un gran problema en contratación, ya hemos tocado el techo de la contratación, y con la que se nos viene encima esto va a ser complicado si no buscamos herramientas ágiles para solucionarlo”.

“Menos mal que salió el decreto que nos permitía contratar durante el Estado de Alarma saltándonos todos los procesos, si no, habría sido imposible. Y menos mal que está la empresa privada, porque hemos tenido que subcontratar mucho”, coincidía Fernando Gallego, Jefe del Servicio de

Innovación, Tecnología y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Mislata. “La mayoría estamos más o menos preparados para dar el salto al teletrabajo, las apps son todas en modelo de 3 capas, tenemos virtualización de escritorios, pero es más bien problema de procedimiento y de cambio de cultura. Quizá el mayor reto que hemos tenido ha estado en la atención presencial, donde hemos tenido que tirar de innovación como nunca para mantener la distancia social y todas las medidas que se pedían, mientras seguíamos proveyendo de los servicios que el ciudadano necesita”.

“El bicho llegó de una forma brutal y tuvimos que esforzarnos mucho para dar y mantener el servicio”, se unió Ramón Ferri, Jefe de la Oficina de Ciudad Inteligente del Ayuntamiento de Valencia. “Si tienes un potencial robusto y unos buenos sistemas todo va un poco mejor, y como nuestra administración electrónica ya estaba avanzada, el tema del teletrabajo ha sido bastante sencillo. A largo plazo, cuando podamos respirar tranquilos y sacarnos esto de encima, tenemos pensar en arquitecturas TIC flexibles y en interoperabilidad, interoperabilidad e interoperabilidad. No estamos intercambiando información, y esto es algo que tenemos que empezar a resolver”. Sobre la interoperabilidad, “se pone de manifiesto la importancia de la gobernanza de los datos, tenemos que tomar el control sobre ese tipo de información, porque si no, lo harán otros, y este tema es urgente”.

“Desde Valencia Activa llevamos la parte de atención al empleo y emprendimiento, por lo que empezamos a verle las orejas al lobo antes de que saltara todo”, afirmaba Javier Mateo, Subdirector de Valencia Activa. “En apenas 24 horas tuvimos

## ASISTENTES

**1** Adrián Ballester, Diputación de Alicante | **2** Ana Isabel Mora, Ayto. de Orihuela | **3** David Domínguez, Ayto. de Sagunto | **4** Fernando Gallego, Ayto. de Mislata | **5** Javier Mateo, Valencia Activa | **6** José Manuel García Duarte, Generalitat Valenciana | **7** Manuel David Serrat, Bomberos de Valencia | **8** Pedro Carreño, Consell de Mallorca | **9** Ramón Ferri, Ayto. Valencia

que cortar todos los sistemas presenciales sin los medios adecuados para atender las necesidades de forma remota. Nuestras atenciones telefónicas se dispararon cuando sacamos ayudas para reactivar a las pequeñas empresas y autónomos, y tuvimos que poner un chat para desatascar el sistema, con hasta 10 personas respondiendo por el chat. Tenemos un problema formativo, el tema de procedimientos con la contratación es tedioso, por lo que esperamos que desde el Gobierno de España se pongan a trabajar en esto para ayudarnos a lanzar las iniciativas de forma más rápida”.

**Afrontar el teletrabajo**

“En nuestro caso, la covid no ha supuesto una ruptura clara a nivel tecnológico porque estábamos ya muy preparados”, contaba Adrián Ballester, responsable de Innovación, Fondos Europeos y Agenda Digital de la Diputación de Alicante. “En 2012 hicimos un plan de modernización en los ayuntamientos alicantinos, virtualizando muchos puestos de trabajo, por lo que los trabajadores ya estaban acostumbrados a conectarse a la VPN para empezar a trabajar, ya existía esa cultura. En la diputación no teníamos aún ese grado de virtualización, por lo que nos tuvimos que poner manos a la obra con mucha rapidez para empezar a virtualizar puestos de mayor a menor responsabilidad, y nos hemos asegurado de que cada empleado de la diputación tenga su propio portátil con conexión a la red de la diputación para que puedan trabajar desde casa sin mayor problema”.

“Por lo que veo, nosotros también hemos vivido situaciones muy similares a la de mis compañeros, aunque tuvimos la suerte de que dos semanas antes de que cerraran España, habíamos recibido una partida de portátiles con dockings, así que solo tuvimos que activar las cuentas de los funcionarios que no sabían utilizarlas aún y organizar todo el tema presencial”, explicaba Manuel David Serrat, Responsable de Sistemas e Innovación Tecnológica del Consorcio Provincial de Bomberos de Valencia. “Lo más traumático por así decirlo, ha sido ir detectando a aquellos que no tenían muy claro cómo trabajar desde casa, y el dejar de vernos en las oficinas”.

“Aquí hemos tenido que hacer una gestión

del caos”, contaba Pedro Carreño, Director de Modernización y Transparencia del Consell de Mallorca. “En las Administraciones Públicas hay muchos usuarios que no tienen hardware, hábitos o disponibilidad para hacer según qué cuestiones. Durante esta legislatura teníamos un gran proyecto en marcha, que es la implantación de ‘Smart Island’, y nos hemos encontrado con que hemos tenido que pivotar el proyecto, porque lo que originalmente se concibió como la motivación del mismo, la situación actual nos ha llevado a repensar las necesidades de Mallorca, y estamos trabajando en reforzar el concepto del turismo seguro y ver cómo podemos usar la tecnología para garantizar este fin”.

“Los primeros días fueron un caos generalizado”, coincidió Ana Isabel Mora, Responsable del Departamento de Sistemas y Comunicaciones del Ayuntamiento de Orihuela. “Pero poco a poco la situación se ha ido suavizando. Los primeros días es normal que surgiera el caos, había que montar VPN, comprar hardware y hacer otra serie de cuestiones necesarias, pero al final pudimos resolver todos estos asuntos, y ahora estamos teletrabajando en esa línea”.

“Durante la semana del caos, nosotros nos enfrentamos a una situación dramática que no sabíamos bien cómo resolver, pero con liderazgo y orden comenzamos a salir del atolladero” -señalaba José Manel García-, “empezamos la semana con 1.000 conexiones VPN y la acabamos con 25.000. Nos dimos cuenta de que teníamos a 15.000 funcionarios sin servicio que eran responsables de pagar nóminas, ajustar presupuesto y pagar ayudas, y en una semana pudimos tener a la mitad de ellos ya conectados. La foto fue muy bonita, pero con un esfuerzo considerable dada la situación desde la que partíamos”.

En la tertulia se hizo una apreciación muy acertada, “nos cuesta mucho hacer ver a los compañeros que, para llevar a cabo una transformación digital real, un legislatura se queda corta. Y por mucho que pongamos escritorios virtualizados y demos conexión VPN, si no hay un cambio cultural y de mentalidad, todos estos cambios no servirán de nada”. ■

