

Texto  
R. Contreras

TOUR VIRTUAL SOBRE LA MADUREZ DIGITAL DE LA ADMINISTRACIÓN

# Cuando despertamos... la tecnología estaba allí

« La pandemia, como un elefante en una cacharrería, llegó arrasando las ideas preconcebidas, las resistencias culturales, y haciendo añicos nuestros espacios de confort. Las Administraciones no fueron ajenas a esta convulsión, que suponía sustituir una actividad presencial por un servicio online, más eficaz y de mayor valor para los ciudadanos. En nuestro 'Tour Nacional AAPP Digital', Computing recorre la geografía virtual española pulsando la madurez digital de las instituciones públicas.



**L**a tecnología estaba ahí, esperando su oportunidad para acaparar el primer plano y convertirse en el asidero de los nuevos procesos de negocio y las nuevas formas de trabajar. Efectivamente, esa es una de las caras de la nueva 'normalidad' a la que se han visto abocados los organismos públicos. Con el objetivo de medir los avances en esta materia, Computing tomó carretera y manta para llegar a todos los rincones virtuales del país, con la compañía de Nutanix, HP, Intel y Akamai, y con la inestimable participación de relevantes responsables tecnológicos de las más variadas instituciones.

Para Jordi Cirera, director de l'Oficina de la Societat del Coneixement del Instituto Municipal de Informàtica, "la Covid-19 ha hecho más por la transformación digital en unos meses que los últimos veinte años. Hemos pasado de algunos cientos de empleados que trabajaban en casa de

forma esporádica, a tener 6.000 usuarios teletrabajando y se ha demostrado a mucha gente que aquellas ideas preconcebidas no tenían sentido. Se puede firmar digitalmente y es más fácil que hacerlo en papel. Algo que ya sabían pero que no lo hacían porque estaban acostumbrados a los procesos más tradicionales". Por otro lado, confirma Cirera, se ha comprobado que en relación con "los procesos que habíamos estado trabajando a partir de la Ley 39/40 de 2015, que nos obligan a una relación digital con el ciudadano, los bien diseñados se han visto poco afectados y los han puesto en valor frente a otros no digitales".

Este espíritu positivo es compartido por Nacho Santillana, director de Sistemas de Información del Ajuntament de Barcelona, para quien: "Esta segunda ola nos ha pillado mejor preparados. Hemos replicado algunos temas como videocomisiones de aprobación de las cuentas de 2019, votación electrónica y ahora estamos preparando la

aprobación de presupuestos a través de videoconferencia”. Santillana constata que la gente ha interiorizado esta nueva situación, y procesos como la nómina han sido “por fin digitales este año”, y la firma electrónica también se ha generalizado. Su equipo está en estos momentos planteándose hacer unos “pinitos con blockchain”.

En la línea de Cirera, Óscar Toledano, director de l'Àrea d'Informàtica del Ajuntament de Cornellà de Llobregat, describe: “Nos hemos visto con un tsunami y se han acelerado todos los procesos

de digitalización que teníamos y, evidentemente, se paralizaron proyectos de infraestructura. En nuestro caso tuvimos que hacer mucha pedagogía con el ciudadano con el uso de videoconferencias para agilizar y facilitar los trámites. Ello ha servido para dar importancia a cosas que la gente no valoraba”.

#### Impulso a la Administración Abierta

En este impulso a la digitalización hay que mencionar la labor de la AOC, el consorcio de Administración Abierta en Cataluña, que

#### DAVID SANCHEZ, DIRECTOR COMERCIAL DE AKAMAI

##### “HAY UN CAMBIO DE PARADIGMA: DEL VPN A ZERO TRUST”



Akamai es la plataforma de distribución de contenidos más grande del mundo. Presente en alrededor de 140 países, 4.000 localizaciones, copamos el 30% de todo el tráfico web mundial. Esto nos ha dotado de una visión privilegiada de lo que ocurre en Internet para construir soluciones de seguridad. Llevamos más de 20 años ayudando a la Administración Pública en su estrategia digital, ayudando a que las aplicaciones que tiene en Internet ofrezcan una buena experiencia de usuario, sean escalables, fiables y seguras. En los últimos tiempos, además de ayudarla con sus canales digitales, estamos ayudando a

dotar a sus empleados de las herramientas adecuadas para desarrollar su trabajo de forma remota sin que se vea mermada su eficiencia. Estamos en un entorno de arquitecturas cambiantes. Las aplicaciones se alojan en su propio datacenter, proveedores cloud o se consumen SaaS, lo que hace que los perímetros de seguridad se vean difuminados y las superficies de ataques se amplíen. Hay un cambio de paradigma, se adoptan soluciones de Zero Trust versus las tradicionales de VPN. La solución de Zero Trust de Akamai ofrece una gestión simplificada, un ahorro de costes y mayor seguridad.

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

##### “HA SIDO UN ÉXITO GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO”



La situación que tenemos en nuestros domicilios, empresas y, sobre todo, en la Administración Pública supone un reto, del que podemos decir que hemos salido exitosos.

Hemos garantizado la continuidad del servicio. Se ha logrado desplazar la fuerza laboral de las instituciones a sus hogares y hemos seguido prestando el servicio al ciudadano. Para ello, la AAPP ha contado con la ayuda de las empresas que proporcionan las tecnologías que lo hacen posible, desde operadoras a fabricantes de ordenadores o impresoras como HP. Hemos ayudado a dotar a los organismos

públicos bien con dispositivos para el trabajo remoto bien con dispositivos para esas ubicaciones críticas, como hospitales de campaña o servicios de emergencia. Hemos establecido prioridades para cubrir las necesidades perentorias de ámbitos como el de la sanidad.

También hemos codesarrollado un sistema de conductos con impresoras 3D que posibilitan la utilización de un respirador para varios pacientes y hemos dotado a los centros hospitalarios de Madrid de una impresora que imprime fármacos dosificados para vacunas.

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

### “DESDE INTEL AYUDAMOS A LA CAPACITACIÓN DIGITAL”



La digitalización de la Administración Pública no es un objetivo sino una necesidad, teniendo en cuenta cómo han irrumpido las nuevas tecnologías en nuestra sociedad. Las TI son la llave para dar un buen servicio al ciudadano dado que tiene que dar servicio a los nativos digitales, cuya única forma de interactuar es con la tecnología. Durante la pandemia, las Administraciones han avanzado de forma considerable. Tenían procesos a tres años vista que se han agilizado en pocos meses. Pero el mayor desafío es mantener este ritmo de innovación que requieren las nuevas

tecnologías, tener gente formada, y para ello se necesita invertir en capacidades digitales e incorporar nuevo talento, algo más sencillo en la empresa privada porque los procesos de contratación son menos rígidos. Creo que lo está haciendo bien, rodeándose se empresas cualificadas para ayudarle en ese camino a la digitalización, minimizando los riesgos. Desde Intel trabajamos en habilitar a esas compañías con nuestras arquitecturas de 5G, cloud, IoT e IA y, por otro lado, tenemos el programa ‘skills for innovation’ dirigido a preparar alumnos capacitados digitalmente.

**LLUÍS ZAMORA**, SALES MANAGER DE NUTANIX

### “NUTANIX OFRECE UNA VERDADERA EXPERIENCIA CLOUD”



“Por definición, la Administración tiene que liderar proyectos que simplifiquen las tareas administrativas, y que mejoren los servicios al ciudadano y empresas. Todo ello reduciendo y compartiendo recursos. No obstante, hay barreras en las políticas y en las estrategias y en parte de la operación tecnológica que lastran estos objetivos. La mayoría de las Administraciones se siguen apoyando en tecnologías de la era precloud, creadas hace un par de décadas. Para cambiar la orientación a servicios recurre a la cloud pública que a veces resulta un reto por capacidad de datos o dificultad

de transformar aplicaciones. Desde Nutanix, entendemos que el cloud no es un lugar sino una manera, y lo que ofrecemos para ayudar en todo el proceso de digitalización es una plataforma multicloud de extremo a extremo, donde al final se puedan converger todas las infraestructuras, tanto de cloud privado como público, donde todo sea orquestado y consumido en un modelo de suscripción y por un único equipo, de forma que estas aplicaciones o servicios que queremos implementar estén en cualquier lugar, eliminando complejidad y disfrutando de una verdadera experiencia cloud.

presta servicios a los ayuntamientos, y cuya responsable de la Unitat de Dinamització i Assessorament al Territor, Beatriu Tudel Villega, certifica que “se ha experimentado un crecimiento exponencial de todos los servicios que ofrecemos. Hemos visto un salto considerable con los servicios de identificación de la ciudadanía y la firma electrónica. Especialmente, durante la primera oleada de la pandemia, para prestar ayuda a todos los colectivos afectados por la Covid-19. En un mes igualamos en

número la emisión de certificados digitales para la ciudadanía a la del segundo semestre de 2019. Son más de un millón de ciudadanos los que tienen este tipo de identificación”. A nivel de consumo de los servicios digitales por parte de las administraciones, la AOC también detecta un incremento notable. El Consorci ha puesto en marcha dos proyectos estratégicos: la identificación del ciudadano con un piloto para la videoidentificación para obtener el certificado digital para aquellas personas que carecen de

## ASISTENTES

**1** Óscar Toledano, Ajuntament de Cornellà de Llobregat | **2** Isabel Escorza, Ajuntament de L'Hospitalet | **3** Alex Sabata i Pardell, Ajuntament de Tàrraga | **4** Xavier Altafulla, Ajuntament del Prat de Llobregat | **5** Nacho Santillana, Ajuntament de Barcelona | **6** Antonio José Gómez, Ajuntament de Sant Pere de Ribes | **7** Beatriu Tudel Villega, Consorci AOC | **8** Jordi Cirera, Institut Municipal de Informàtica | **9** Didac López Viñas, Universitat de Girona

infraestructura telemática o por imposibilidad presencial; y un proyecto de carpeta ciudadana para unir todos los trámites que los ciudadanos tienen con la Administración y conocer toda su información que obra en poder de todas las instituciones.

En este punto, Isabel Escorza Fernandez, Cap del Servei d'Informàtica i Tecnologies de la Informació i Comunicacions del Ajuntament de L'Hospitalet, explica que ha mejorado la concienciación del personal para digitalizarse. "La implantación de Office 365 coincidió con la pandemia y digitalizamos el correo en pleno confinamiento, igual que el despliegue de Teams y no resultó complicado. Seguimos implementando otros módulos de Microsoft que ayudan a la productividad. Herramientas de eLearning se dinamizaron con cursos para adaptación al teletrabajo. La firma y la nómina también son ahora digitales, algo que pensaba que nunca iba a ver. Tenemos un servicio centralizado; todos los documentos se firman digitalmente y el canal móvil es el más utilizado".

**Sector educativo**

Didac López Viña, CIO de la Universitat de Girona, cree que la tecnología ha sido solo las paredes de un nuevo edificio: "Todo este cambio de era ha acelerado la implantación de tecnologías que ya teníamos. No ha sido un tema de alcance de tecnología sino de transformación de personas. Cuando hablamos de transformación digital parece que hablamos de cloud o de firma, pero esto va de personas. En la universidad sabemos mucho de esto: tenemos administración, profesorado de todo tipo de conocimientos (científicos o tecnológicos, pero también humanistas o legalistas, que son los más difíciles de convencer) y tenemos estudiantes, que son el reflejo de nuestra sociedad y muchas familias se han visto con serias dificultades para la adquisición de equipamiento. Me he dedicado a transformar la actitud de la gente y la pandemia nos ha ayudado a transformar la sociedad". Desde su percepción, estamos viviendo una etapa emocionante que "no ha acabado; la tecnología estaba ahí y había que

aprovecharla para disfrutar (¿por qué no?) de un periodo que esperemos que no vuelva a repetirse".

Xavier Altafulla, Cap de Secció de Sistemes de Ajuntament del Prat de Llobregat, dice que la pandemia ha hecho trizas el modelo por el que se regía la productividad de los funcionarios a partir de las horas 'calentando la silla'. "Nos hemos visto obligados a que la gente produzca desde sus casas, y ha hecho posible poner a trabajar en remoto a colectivos que antes resultaba impensable que lo pudieran hacer. También hemos digitalizado trámites que nos hubiera costado años implantar. Y ha hecho que las inversiones para el funcionamiento ordinario del ayuntamiento ya no se discutan. Ahora los proyectos TI tienen que ser defendibles en función del valor que aportan a la sociedad. Sin embargo, aquellos relacionados con alta innovación son más difíciles de justificar, como es el caso de blockchain".

Según Antonio José Gómez Vázquez, técnico de proyectos en TI de Ayuntamiento de Sant Pere De Ribes, "se ha intensificado la necesidad de trabajar telemáticamente y acelerar la transformación digital de los ciudadanos. La inversión se ha concentrado en proveer dispositivo para uso doméstico y poder teletrabajar. La intensificación de la Administración electrónica ha servido para afinar procesos que estaban en marcha, pero hasta que no han tenido un uso intensivo no se ha visto cuál era su rendimiento real".

En último término, Alex Sabata i Pardell, Cap del Servei d'Informàtica de Ajuntament de Tàrraga, concluye con el ilustrativo adagio: es cuestión de adaptarse o morir. "Los proyectos que teníamos pensados para 2020 se han visto alterados a partir del 14 de marzo. Al menos, nos ha permitido ver que no estábamos tan mal. En un par de días, teníamos a la gente trabajando en casa. El 19 de marzo hicimos nuestro primer pleno telemático, con la alcaldesa y el secretario presentes en la sala de plenos, y con el resto de los concejales conectados. Muchos de ellos no se habían conectado jamás. Algo que ahora resulta lo más natural del mundo. Además, lo emitimos en público a través de YouTube". ■

