



**Texto**  
R. Contreras

LOS RESPONSABLES TI DE LAS AAPP APELAN A LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

# Esperando la gran ola de la digitalización

« El Tour Nacional de Administración Pública Digital de Computing ha cubierto una nueva etapa, recalando en Euskadi y Navarra, en su travesía virtual por la geografía española, reuniéndose con responsables de tecnologías de la Administración, para pulsar y valorar cómo se está desarrollando la digitalización de los servicios públicos, con la pandemia como el marco de fondo.

**U**na vez más, Nutanix, Intel, HP y Akamai han ejercido de compañeros de viaje como testigos de esta modernización a marchas forzadas que tiene varios aspectos que pulir y afrontar un nuevo escenario, todavía por determinar. Ante la incertidumbre de cuándo recuperaremos cierta normalidad, nadie duda de que no hay marcha atrás, que la forma de hacer las cosas ha cambiado y hay que aprovechar esta oportunidad de oro para afrontar una transformación real.

Daniel Villar, delegado de Protección de Datos de Osakidetza, tuvo la 'suerte' de integrarse en este organismo de salud vasco en junio, con lo cual no sufrió tan directamente los crudos días de la alerta sanitaria. "Todos los esfuerzos tras el confinamiento, que se basaron en levantar VPN, se han centrado en la continuidad de negocio, prestando asistencia sanitaria en las mejores condiciones y todo en medio de una presión asistencial". Además de desarrollar una aplicación para la gestión de la covid, Osakidetza trabaja para mejorar la multicanalidad con el paciente y con los propios profesionales. "Experimentos como la cita telefónica, que fueron en su momento pilotos con poca demanda, han

explotado. La atención presencial ha disminuido y los facultativos atienden gran parte de su consulta por teléfono", explica Villar.

## Señal de ayuda

Han sido nueve meses frenéticos de innovaciones, como atestigua Guzmán Garmendia, director general de Telecomunicaciones y Digitalización del Gobierno de Navarra, "empezamos como locos con las VPN, y luego llegaron sucesivas olas como radiografías para detección del coronavirus, aparatos para medir la temperatura de las salas, termómetros digitales, purificadores de aire... Hemos tenido que trabajar a destajo para dar servicio a las



**FEDERICO DIOS**, DIRECTOR PREVENTA DE AKAMAI TECHNOLOGIES**“HAN PROLIFERADO SOLUCIONES DE CONFIANZA CERO VERSUS VPN TRADICIONALES”**

Desde Akamai llevamos más de 20 años ayudando a las AAPP en su estrategia digital, a que sus aplicaciones publicadas en la web ofrezcan una buena experiencia de usuario, sean escalables, fiables y seguras. En los últimos tiempos, además de colaborar en sus canales digitales, estamos ayudando a dotar a sus empleados que trabajan de manera remota de las herramientas adecuadas para desarrollar su trabajo sin que haya una bajada en la productividad. Estamos en un entorno con arquitecturas cambiantes, donde las apli-

caciones ya no residen en un único sitio sino en infraestructuras cloud, multicloud, híbridas... lo que hace que los perímetros de seguridad se hayan difuminado y la superficie de ataque esté distribuida, un cambio de paradigma que ha provocado la proliferación de soluciones de confianza cero versus VPN tradicionales. La Administración se plantea su estrategia de seguridad en accesos remotos: hay que servir a los usuarios solo las aplicaciones que necesitan para desarrollar su actividad y no darles acceso a la red completa.

**JUANJO ALMELA**, RESPONSABLE DE SECTOR PÚBLICO, SALUD Y UNIVERSIDADES DE NUTANIX**“LA TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA Y LOS FONDOS EUROPEOS AYUDAN A LAS AAPP”**

La Covid ha hecho un daño irreparable en muchos aspectos, pero ha creado una inercia positiva hacia el avance de la digitalización de la Administración Pública. Los responsables de Tecnologías de la Información de las instituciones están abordando la aceleración de la transformación digital en la educación y en el sector sanitario, que afecta directamente a los ciudadanos, y no deben perder de vista temas como la robótica, la inteligencia artificial o las redes 5G, que también tienen mucho que decir en este futuro.

Complementariamente, los fondos Next Generation encaminados a la recuperación europea (hay 1,8 billones de euros en este cometido) o los fondos Feder para el desarrollo regional van a suponer una inyección importante para las instituciones, que podrán desplegar proyectos muy necesarios, porque a la postre es el ciudadano el que se beneficia de ellos. Aquí Nutanix tiene mucho que decir para ayudar a las AAPP en su proceso de transformación, incorporar la tecnología en su día a día y agilizar sus procesos.

emergencias y mantener sus servicios”. El Gobierno de Navarra puso a teletrabajar a su gente y pudo mantener sus servicios, como ejemplo, todas las declaraciones de Hacienda se realizaron vía online.

El responsable teme por lo que define como “la verdadera ola de la digitalización” y pide ayuda a los estamentos privados para poder abordar los nuevos retos. El Gobierno de Pedro Sánchez ha prometido 140.000 millones de euros de inversión en la digitalización del país, pero Garmendia considera que “necesitamos proyectos llave en mano y no tenemos gente ni capacidad de contratación para poder abordarlos”.

El compañero de Garmendia, Juan Antonio Rozas, director del Servicio de Administra-

ción Electrónica, Hacienda, RRHH y SITNA, abunda en esta reivindicación: “Necesitamos más recursos y adquirir conocimientos para empezar ya a trabajar. Todavía hay personas que quieren volver al estadio anterior y no todos valoran por igual la digitalización. Somos función pública y pagamos nóminas, por lo que muchos no sienten la necesidad de innovar y se conforman con su situación”.

**El éxito de la Diputación Foral de Bizkaia**

Lantik, el brazo tecnológico de la Diputación de Bizkaia, ayudó a que el traslado a los domicilios para teletrabajar “no fuera doloroso” porque “el grado de digitalización era muy elevado y disponíamos de conectividad para muchas personas; el tema de las VPN estaba casi resuelto”, según

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

## “LA DIFERENCIA TECNOLÓGICA ENTRE LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS ES ABISMAL”



Mi experiencia profesional ha estado más orientada al sector privado que a la AAPP, donde llevo tres años. En este tiempo he estado visitando y hablando con los responsables de los organismos públicos y he percibido una diferencia abismal entre ambos tipos de organizaciones en lo tocante a la utilización de Tecnologías de la Información. Curiosamente, el norte es una excepción, y son las instituciones que más tecnología avanzada han desplegado. Desde Intel, nuestra misión es ofrecer la mejor

arquitectura tanto del puesto de trabajo como en el centro de datos, y hemos sufrido estos meses por la demanda que ha habido, trabajando con HP para intentar llegar a todos los clientes y dotarles de equipamiento, quizás no el más idóneo por la escasez del momento, pero siempre recomendando desde el punto de vista de la seguridad. También trabajamos en colaboración público-privada en materias tan interesantes como la inteligencia artificial aportando mayor capacidad de computación.

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

## “LA FRONTERA CON EL USUARIO SIGUE SIENDO EL DISPOSITIVO”



Después de superar los primeros meses de la pandemia y poder poner a todo el mundo a trabajar desde casa de forma crítica y urgente, sobre todo, pensando en una continuidad de negocio de ‘cualquier manera’, el siguiente estadio es cómo se puede asegurar un poco más. El tema de las plataformas seguras es relevante. Desde HP vemos cómo la seguridad en el puesto de trabajo tiene que ser un punto a tener en cuenta, al margen de que se encuentre dentro de la oficina conectado con un equipo de sobremesa o en una ta-

blet itinerante. Es cierto que muchas de las plataformas cloud y de virtualización del puesto de trabajo ya incluyen herramientas de securización, pero la frontera entre el manejo de la información y el resto de la tecnología, cloud, comunicaciones y aplicaciones, es el dispositivo. En ese sentido, colaboramos con Intel y otros proveedores para garantizar la seguridad de ese dispositivo y que se haga correctamente. Desde HP trabajamos para que las administraciones tengan las mejores herramientas, y ahí seguiremos.

relata Valentín García, jefe del área de Innovación y Proyección Exterior. Otra historia fue hacerse acopio de nuevos equipos, se debatieron entre comprar o alquilar portátiles, pero el caso es que en 24 horas todo el mundo trabajaba con ‘total normalidad’. Un hito fue el desarrollo de una app en dos semanas, partiendo de cero, para la medición de distancias mediante realidad aumentada y poder realizar la gestión de las playas durante la temporada de baño.

Nerea Martiartu, directora general de Atención Ciudadana y Servicios Digitales de esta diputación, confirma que se salvaron los escollos: “No fue fácil pero sí un proceso ágil, porque estábamos preparados. Se han visibilizado aquellas inversiones que realizamos en los últimos años, algunas vistas con reticencias inicia-

les. Son inversiones fuertes cuyo retorno se materializa en el medio plazo, como ahora. “Pese a todo, seguimos trabajando a pico y pala”; el contact center y los servicios de atención que apoyan los servicios digitales siguen funcionando, compaginando trabajo en oficina con teletrabajo. Para Martiartu, un aspecto esencial es que los ciudadanos no han percibido significativamente los cambios, se ha garantizado la continuidad de los servicios esenciales. Y otra clave ha residido en la innovación: “Hemos generado entornos de innovación abierta para ser más ágiles en el time to market”. La directiva también destaca el incremento de ese ‘espíritu digital’ por parte de las personas a la hora de realizar gestiones, que espera que se consolide en el tiempo.

## ASISTENTES

**1** Enrique Pascual Antxia, Ayuntamiento de Basauri | **2** Haitz Campo, Ayuntamiento de Sestao  
**3** Asier Martínez, Basque Cybersecurity Centre | **4** Nerea Martiartu, Diputación Foral de Bizkaia  
**5** Manuel Viota, Ertzaintza | **6** Juan Antonio Martín Zubiaur, Fundación Biscaytik | **7** Ana Eguskiza, Fundación Hazi  
**8** Guzmán Garmendia, Gobierno de Navarra | **9** Juan Antonio Rozas Aranguren, Gobierno de Navarra | **10** Valentín García Souto, Lantik - Diputación Foral de Bizkaia | **11** Daniel Villar, Osakidetza

Juan Antonio Martín Zubiaur, jefe de Proyectos de Fundación Biscaytik, creada en 2008 con el objetivo de modernizar los ayuntamientos en el ámbito TIC, suscribe lo afirmado por sus compañeros de viaje de la Diputación.

“Damos servicio a más de 120 administraciones locales del Territorio Histórico de Bizkaia, y gracias a nuestros servicios SaaS, en el minuto siguiente las personas funcionarias podían trabajar desde sus domicilios. En abril, se conectaron un 90% de nuestras más de 2.000 personas usuarias”. A grandes males, grandes remedios, se pusieron en marcha más de 26 plenos virtuales y desarrollaron una aplicación que permitió a los ayuntamientos gestionar la ocupación de las piscinas. Además, han experimentado un crecimiento sin precedentes en trámites online; así, por ejemplo, el mes de octubre de 2020 se ha tramitado el doble que en el mismo periodo del año pasado y más que en todo el año 2017 entero.

## Imaginación frente a los tiempos difíciles

Enrique Pascual Antxia, jefe del Departamento TIC y Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Basauri, reconoce haber vivido “tiempos difíciles” con el añadido de que las administraciones locales no cuentan con grandes recursos: “Hemos tenido que hacer cosas no planificadas. Nos pilló bien posicionados con relación al teletrabajo, pero la cosa se agravó con un ataque de ransomware en Semana Santa, que nos dejó en una situación complicada”. Luego todo consistió en buscar soluciones imaginativas para la ciudadanía. “Nos hemos visto obligados a gestionar subvenciones posponiendo la validación electrónica, porque la urgencia de la situación así lo requería. La virtualización de la central telefónica nos ha permitido ofrecer servicios que no nos habíamos imaginado. Como teníamos que gestionar ayudas sociales sin filtros, hemos aprovechado para cambiar los procesos. Ahora hacemos entrevistas con Zoom sin ningún problema”.

La Fundación Hazi, institución del departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras del Gobierno Vasco, gestiona los sistemas

de ayudas para sostenibilidad y medioambiente del sector primario, alimentario y medio rural y litoral vasco. Ana Eguskiza, responsable del Área Sistema de Ayudas, relata que la transición “ha sido dulce porque creíamos que no estábamos preparados y la gente ha entendido que hemos hecho un esfuerzo. Pero ahora se nos exige más, y la tolerancia a fallos ha bajado. Hemos pasado de 6.000 a 30.000 puestos en remoto, y hemos conseguido que funcione, pero no como debería. Necesitamos un cambio de modelo, aligerar los procesos, con seguridad tecnológica y jurídica”. Eguskiza habla de la relevancia de la colaboración público privada: “Hay demasiado protagonismo político, que se hacen la foto anunciando una subvención, pero luego no saben el trabajo que lleva consigo. También hay que intentar trabajar en conjunto y compartir modelos”.

Haitz Campo, director de Tecnología de la Información y de la Comunicación del Ayuntamiento de Sestao, se muestra identificado con la portavoz de la Fundación Hazi. “Cada ayuntamiento es un mundo, en un municipio como el nuestro de 30.000 habitantes, nuestros ciudadanos no están hechos a los certificados digitales y muchos ni siquiera se manejan con ordenadores. No se ha iniciado una transformación digital y hemos tenido graves problemas para teletrabajar; mucha gente ha tenido que personarse para firmar documentos. Estamos esperando a ver cómo pintan los presupuestos, lo bueno es que estamos revisando todos los procesos para mejorarlos”.

Mención aparte merece la Ertzaintza, cuerpo policial de Euskadi. Como expresa con cierta sorna Manuel Viota, jefe de Sección Central de Delitos en TI, “a los delincuentes no se les puede detener virtualmente, y nuestra gente ha estado al pie del cañón”. Y explica, “cuando empezó todo nos asustamos, pero se ha solventado bastante bien. Estamos dotando a las patrullas de equipamiento informático de tal manera que dispongan de la misma tecnología en la calle como si estuvieran en la comisaría. Nuestra área administrativa sí está teletrabajando”. ■

