


Texto

R. Contreras

LA AAPP DEBE CONCENTRARSE EN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LA INNOVACIÓN

El amanecer de nuevos servicios públicos

«Tras conseguirse un cambio de mentalidad con relación al teletrabajo y el presentismo laboral, los responsables de la Administración pública deben hacer posible que se consolide un nuevo modelo de servicios públicos digitales, eficientes y de calidad, cuidando la innovación y sacando partido a todos los valores que aporta la tecnología.»

La transformación digital de la Administración pública sigue su curso mientras se asientan los nuevos modelos de trabajo y de colaboración. El cambio de mentalidad de la alta dirección, forzada por las circunstancias, el comportamiento ejemplar de los profesionales y los proveedores TIC, han obrado este milagro de poder prestar los servicios públicos de forma virtual sin requerir en muchos casos la presencia de los ciudadanos, agilizando procesos lentos e ineficaces. No obstante, todavía falta mucho camino que recorrer, al cambio cultural hay que añadir otros ingredientes como son financiación y compromiso con la innovación de tal manera que saltemos a un escenario más acorde a las necesidades reales de la sociedad con mecanismos de acceso a la Administración menos complejos y más transparentes. Todos estos aspectos quedaron reseñados en la etapa madrileña del Tour de la AAPP que Computing organizó de la mano de Akamai, HP, Nutanix y T-Systems.

Nada ha cambiado y ha cambiado todo

Para Gerardo Bustos, subdirector general del Ministerio de Hacienda, “no ha cambiado nada, pero ha cambiado absolutamente todo. Lo que ha cambiado ha sido el chip cultural. Los procesos son los que había, estamos en los mismos proyectos. El ministerio está en proceso de transformación digital y antes el teletrabajo se consideraba una cosa etérea y que algún día llegaría. De la noche a la mañana funcionamos con ese modelo pues no había otra manera de seguir adelante. Los más reacios al teletrabajo se han terminado convenciendo, pues la nómina sigue llegando a final de mes”.

Desde su punto de vista, se trata de “un acelerón cultural que ha supuesto generar cosas nuevas. En mi Dirección hay más de treinta per-

sonas, y desde el primer día nos movimos con WhatsApp, apenas teníamos portátiles (luego nos hicimos con ellos) y la gente funcionó con sus equipos y teléfonos particulares. Nadie puso ninguna pega, al estilo de los caballeros medievales que aportaban toda su equipación para ir a la guerra. Todo ello ha cambiado la manera de trabajar en equipo, no por horarios sino por responsabilidades. No había manera de fichar. Por tanto, el cambio no es tanto de grandes proyectos, aunque todo no va a ser digital; el péndulo encontrará un lugar intermedio”.

También adscrita al Ministerio de Hacienda, la Secretaría General de Financiación Autonómica y Local, de la que es CTO Miguel Ángel Blanco Arribas, ha podido bandear esta situación gracias a sus planes cuatrienales que tenían bien definida su hoja de ruta. “Nuestro plan actual lleva tres años en marcha y estamos en proceso de cambiar a un modelo hiperconvergente más nuevo de la mano de Nutanix con el fin de pasar a un activo activo en la parte del backend. Un proyecto que abordamos con el fin de simplificar los sistemas, la seguridad y el desarrollo corporativo (sus áreas de responsabilidad). Llegó la covid y no nos pasó nada, teníamos cuatro nodos en el clúster primario y nuestra actividad no sufrió modificación alguna”. Con respecto al frontend, tenían sobremesa y algunos portátiles HP y Lenovo y también tabletas. Una movilidad con el 80% de los profesionales en BYOD bastionado corporativo, el resto era BYOD personal bastionado y sin bastionar.

Un teletrabajo de verdad

El caso del Ministerio de la Presidencia está aliado “absolutamente” con los dos casos anteriores. Así lo explica Julián Hernández Vigliano, subdirector general de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, “para nosotros, marzo supuso un revulsivo tanto a nivel de agendas como de proyec-

ROSA MARÍA RODRÍGUEZ, DIRECTORA COMERCIAL DE T-SYSTEMS

“GRANDES ORGANISMOS SE PLANTEAN VIAJAR A LA NUBE”



A pesar de las restricciones, tanto en los mecanismos de contratación como en los de concienciación con la seguridad, grandes organismos se están planteando emprender el viaje a la nube, con todo lo que conlleva a nivel de reingeniería de aplicaciones y de gestión del coste. Algo que yo pensaba que requeriría más tiempo de maduración, pero vemos que hay ‘early adopters’ que han puesto en marcha proyectos con volúmenes muy importantes por la parte más de cloud.

Por otro lado, se está viendo y trabajando con clientes en aquello relacionado con la inteligencia artificial, algo que también se antoja prematuro en primera instancia. Proyectos de gran envergadura, como en el ámbito de la justicia o la salud, están mejorando con técnicas de data mining o de robotización, si bien se precisa inversión y tiempo. Esperemos que los fondos de recuperación de la EU ayuden, aunque los plazos de contratación son muy exigentes.

JOSÉ ÁNGEL CORTIJO, RESPONSABLE COMERCIAL PARA LA AGE Y COMUNIDAD DE MADRID DE NUTANIX

“LOS CLIENTES NOS PLANTEAN UN NUEVO MODELO DE INFORMÁTICA”



Hay una aceleración absoluta de todo un proceso que ya estaba en mente de la Administración pública y la adaptación a unos nuevos tiempos se ha producido de una manera brillante. Desde Nutanix hemos tenido la ocasión de participar en grandes iniciativas de organismos de la AGE y el resultado, después de los primeros nueve meses de esta brutalidad que nos ha conmocionado a todos, es que hay que felicitar cómo se han comportado las redes de comunicación; así

como a todos, clientes y proveedores, con los que hemos participado para que todo funcionara debidamente. Lo que ahora nos plantean los clientes es otro modelo de informática, mucho más ágil y versátil, y con otro nivel de inversión. Estamos trabajando desde el Ministerio de Defensa, las Fuerzas de Seguridad del Estado y la Sanidad, en modernizarlos y hacer la tecnología más asequible, sencilla y viable, simplificando procesos que sean reales.

tos, prioridades y recolocar todo lo que tenías pensado para el año, como la vuelta de un calcetín. No tanto por el tema presupuestario, sino porque suponía un cambio de visión. Coincidió con la visión de que llevábamos años hablando del teletrabajo y nunca se daba el paso y esto nos hizo acelerar en pocas semanas lo que llevábamos años predicando en el desierto”. De este periodo, Hernández extrae una primera conclusión: “La capacidad de reacción de nuestros cuadros técnicos es muy grande, su grado de responsabilidad, encomiable. En nuestro caso, que somos un ministerio muy horizontal (no tenemos apenas relación directa con el ciudadano), nuestra actividad continuó sin interrupción. De un nivel de conexiones remotas de cuatro o cinco diarias con picos de 20, pasamos a un 70% del personal trabajando en remoto, unos 500 usuarios, lo que supone una explosión de licencias e infraestructura y despliegue de configuraciones brutal”.

La segunda conclusión es que las reticencias funcionales se han transformado en reconocimiento de la actitud del personal público, que ha demostrado una gran responsabilidad. Sin embargo, Julián Hernández habla de que todavía estamos en un primer estadio de acceso al trabajo, que el teletrabajo todavía requiere mucho más, no solo a nivel de normativa que ha aterrizado para el sector privado, pero no al público, “todavía no podemos decir que estemos teletrabajando, algo que requiere normativa, procedimientos y un cambio de mentalidad de los cuadros de mando”.

Ricardo Herrero Santos, jefe de área de Ingeniería de Sistemas del Centro de Estudios Hidrográficos (CEDEX), pone acento en las reticencias de la alta dirección en relación con el teletrabajo. “Cuando ha sido necesario, los trabajadores han aportado todo lo necesario para poder trabajar desde casa. A nivel TIC, ha habido un esfuerzo

Más que cambiarnos el rumbo, nos ha empoderado este tipo de proyectos

MELCHOR SANZ, DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y PREVENTA DE HP

“LAS REGLAS DEL JUEGO HAN CAMBIADO EN EL PUESTO DE TRABAJO”



Nosotros percibimos cómo todo este fenómeno ha afectado al consumo de tecnología del usuario. Lo que el funcionario ve o toca es el dispositivo de acceso, un ordenador de sobremesa en la Administración pública, pero que en los últimos meses se ha reconvertido en un equipo portátil. Hemos conseguido finalmente cambiar la forma de entregar dispositivos de acceso. En las instituciones públicas se ha operado una transformación,

pues estaban orientadas al funcionario en un puesto de trabajo fijo y las reglas del juego han cambiado. Ahora todas pueden teletrabajar, tienen un dispositivo de acceso móvil. Lo que al principio se hizo de forma apresurada y con planificación de urgencia, ahora se está llevando a cabo de una forma más reposada. Ya se puede poner en marcha una transformación siguiendo criterios como ergonomía, comodidad, agilidad y seguridad.

DAVID SÁNCHEZ, DIRECTOR COMERCIAL DE AKAMAI

“AYUDAMOS A LA ADMINISTRACIÓN A MEJORAR SUS CANALES DIGITALES”



Akamai es la plataforma de distribución de contenidos más grande del mundo. Presente en 400 países, 4.000 localizaciones, copamos el 30% del tráfico del planeta. 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 en su estrategia digital, para que las aplicaciones que tiene en Internet ofrezcan una buena experiencia de usuario, sean escalables, fiables y seguras.

En los últimos tiempos, además de colaborar con sus canales digitales, ayudamos a dotar a sus empleados de las herramientas adecuadas para desarrollar su trabajo de forma remota. Las aplicaciones se alojan en datacenter, 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 y la solución de Zero Trust de Akamai ofrece una gestión simplificada, ahorro de costes y mayor seguridad.

En los hospitales hemos progresado mucho digitalmente, pero nos falta dar el salto a los sistemas expertos

considerable para que los sistemas ofrecieran la capacidad suficiente para que se pudiera acceder a todos los servicios y también un cambio cultural, porque se han puesto en marcha aplicaciones con muy pocos recursos”.

Las herramientas de trabajo colaborativo apenas se conocían en la AAPP y han permitido (Office 365, Teams, etc.) compartir las tareas a distancia. A nivel de procedimiento, “seguimos adoleciendo de una falta de madurez digital en los procesos internos”, se lamenta Herrero. Esta situación ha hecho que se aceleren bastante soluciones que permitan que el proceso completo (un expediente de contratación, por ejemplo) se pueda desarrollar digitalmente sin que nadie tenga que imprimir un informe, acostumbrándose a funcionar mediante flujos de trabajo. Este ha sido un buen comienzo para que las herramientas de automatización se va-

yan implantando y que agilicen trabajos que todavía se hacen de forma manual.

Madrid Digital

En el ámbito comunitario hay que destacar la labor de Madrid Digital, entidad que presta los servicios a las Consejerías de la Comunidad de Madrid y otros organismos. Madrid Digital puso en marcha en la legislatura un plan de transformación digital que afectaba a servicios y sistemas, procesos y puesto de trabajo. Como explica Concepción García, de la Dirección de Capacitación Digital: “Con relación al puesto de trabajo digital llevábamos trabajando cuatro años y en la legislatura anterior no había nunca tiempo para poner en práctica lo que íbamos liberando en el puesto. Gracias a Office 365 y al acopio de dispositivos, sus posibilidades estaban bastante exploradas. Nos encontramos en marzo con que el corona-

ASISTENTES

1 Ricardo Herrero, CEDEX | 2 Antonio García, Hospital Infantil Niño Jesús | 3 Ascensión Saiz, Hospital Universitario de Getafe | 4 Concepción García, Madrid Digital | 5 Gerardo Bustos, Ministerio de Hacienda | 6 Miguel Ángel Blanco, SGFAL (Hacienda) | 7 Julián Hernández, Ministerio de la Presidencia

virus se convierte en un acelerador de este puesto de trabajo, no solo a nivel de herramientas sino también del chip de las personas, tanto del funcionario público como del ciudadano”.

El teletrabajo lo han llevado a su Oficina 360, de forma que colectivos de funcionarios con contacto presencial con el público se han concentrado en dos oficinas que prestan asistencia en remoto, con muy buena acogida. “Más que cambiarnos el rumbo, nos ha empoderado este tipo de proyectos. Hemos pasado de trabajar en presencial a teletrabajar la gran mayoría en un tiempo récord gracias a esos planes y a los proveedores que nos han acompañado, a las redes de comunicaciones que han soportado toda la tralla y a la seguridad, que ha impedido que fuéramos vulnerables. Tenemos abierta la mente de las personas, tenemos dispositivos, tenemos el apoyo político (la Comunidad de Madrid ha aprobado el Decreto del Teletrabajo para solicitar tres días de teletrabajo a la semana)... y ahora toca afrontar el cambio cultural”. En este punto, trabajar por objetivos se convierte en un punto disruptivo en la Administración pública. Toca ver cómo se van a adoptar estos recursos digitales para que en nuestro día a día podamos trabajar de otra manera. “Ser más productivos, tener más calidad, cambiar los procesos y estar más motivados en lo que estamos haciendo son los aspectos que van a tomar el primer plano. También estamos dando importancia a los datos, a decidir en base a los datos y a la inteligencia artificial en buscadores basados en lenguaje natural del montón de repositorios que tenemos; no nos podemos permitir migrarlos a un repositorio único y hacerlo totalmente tabulado”, concluye Concepción García.

Ámbito sanitario

Ascensión Saiz Ruiz, CIO del Hospital Universitario de Getafe, agradece la labor de Madrid Digital, que ayudó a priorizar todas las actividades y en un fin de semana pudieron habilitar más de 300 puestos en teletrabajo. “Nuestros equipos asistenciales podían trabajar desde casa y pudimos hacer teleconsulta. Mientras los centros se llenaban de covid, a los pacientes había que seguir dándoles asistencia, no habían desaparecido. Cierto es que habíamos trabajado anteriormente

y llevábamos dos años implantando movilidad en el hospital. Desplegamos la historia clínica electrónica y la digitalización de la imagen médica. Y ello nos ha ayudado a desarrollar el teletrabajo, aunque también tuvimos que habilitar espacios para prestar servicios asistenciales en tiempo récord”. Así, duplicaron el número de UCI, de camas y de profesionales. “También gracias a Madrid Digital avanzamos en el puesto digital. A fecha de hoy todos trabajamos con Teams, nuestras sesiones médicas en los centros se siguen haciendo merced a esta herramienta y de forma permanente dando información a nuestra Consejería y Ministerio. Apartado en donde nos faltaba madurar”. En su opinión, “en los hospitales tenemos que avanzar mucho en inteligencia artificial con el machine learning. Hemos progresado mucho digitalmente, pero nos falta dar el salto a los sistemas expertos que nos ayudarán a hacer un diagnóstico rápido de las patologías”.

Muy paralelo ha sido el caso del Hospital Infantil Niño Jesús y así lo suscribe Antonio García García, responsable de Seguridad y Protección de Datos: “La colaboración con la Comunidad de Madrid ha sido máxima con respecto a la comunicación y a la relación intraprofesional. Pero habría que diferenciar una cosa y es cómo nos hemos comportado como sociedad y profesionales, tanto TIC como clínicos. Ante una crisis como esta, todo el mundo ha aceptado la tecnología como no esperábamos, pero carecemos de unidades de innovación, independientes del ‘apagar fuegos’. La urgencia de contratar VPN y habilitar puestos operativos nos impide sentarnos a pensar y realizar los cambios necesarios no solo para dar el teletrabajo, que debe estar vinculado con la teleasistencia y la teleconsulta. Se ha hecho lo que se ha podido, videoconferencias y llamadas en atención primaria, pero habría que generar unos grupos de trabajo transversales que de forma reposada tomen decisiones para que en el futuro se asiente esta situación de la mejor manera posible y se genere innovación real”. García también aboga por derrocar el presencialismo y basar la productividad del teletrabajo en objetivos y no en horarios. ■



Todavía no podemos decir que estemos teletrabajando, algo que requiere normativa, procedimientos y un cambio de mentalidad de los cuadros de mando