



Texto
Laura del Río

LA ADMINISTRACIÓN SE AFERRA A LA DISRUPCIÓN DE LA PANDEMIA

Que el ritmo no pare

Computing, en colaboración con HP, Akamai, Intel y Nutanix, ha reunido virtualmente a profesionales TI de Andalucía y Extremadura, para que nos hablen de la experiencia vivida en sus respectivas organizaciones y de las metas marcadas para 2021.

Desde 2010 se han ido dictando distintas leyes para impulsar el desarrollo del sector público en un entorno digital seguro. La crisis sanitaria y los meses de confinamiento han empujado hasta a los ciudadanos más escépticos y menos duchos en materia digital a relacionarse con la Administración por la vía TIC. A pesar de que la AAPP llevaba tiempo habilitando esta vía de gestión y comunicación con los ciudadanos, no estaba preparada para soportar un volumen tan grande de trámites online y, mucho menos, para habilitar el teletrabajo de la mayor parte de funcionarios. “Ha habido que cambiar procedimientos y servicios, tanto internos como externos, pero, sobre todo, ha habido que hacer un cambio, ya definitivo, cultural y de mentalidad”, contó Aurora Hermosilla, Consejera Técnica de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior de la Junta de Andalucía. En el mes de septiembre se reestructuraron las competencias en la Junta de Andalucía mediante un decreto del Gobierno y todo el ámbito TIC pasó a depender de la Consejería de Presidencia andaluza. “Para dar un buen ser-

vicio en la era digital no basta con digitalizar lo que ya tienes, hay que desarrollar procesos nativos digitales, y para ello se necesitan perfiles profesionales diferentes, en todos los sectores, no solo en el TIC. Igual que dicen que no se sabe hablar correctamente inglés hasta que no se piensa en inglés, no eres 100% digital hasta que piensas en digital”.

Desde la Cámara de Comercio de Sevilla se realizó un análisis de la respuesta que dio el Gobierno a la crisis entrevistando a más de 2.000 empresarios sobre las iniciativas del Ejecutivo para paliar sus efectos en las compañías. “Ayudamos a empresas y entidades públicas a través del diagnóstico de problemas, la concienciación y la formación”, explicó Francisco Leal, CIO de la Cámara. Ahora que la situación se ha ido normalizando en la medida de lo posible, también se está facilitando la dotación de ayudas públicas. “El 95% de las ayudas van destinadas a ciberseguridad e Industria 4.0, entre otras. Las empresas tecnológicas son como las farmacéuticas, que te dan lo que necesitas, pero el que te dice qué es lo que necesitas es el médico, y nosotros estamos haciendo esta función de prescriptores”. No obstante, “la tecnología no es siempre la solución para todo”. Leal señaló que las organizaciones, tanto públicas como privadas, más ágiles y adaptables a los cambios, y aquellas que tienen una visión a largo plazo y ven esta situación como algo coyuntural, son las que están sobreviviendo.

¿Qué necesita la AAPP para ser eficaz?

En una palabra: interoperabilidad. Así de sencillo. “El mayor freno a la eficacia de la Administración es que pedimos la misma información 200 veces”, lamentó Javier Fernández, jefe del Servicio de Informática de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía. “Recibimos el mismo dato por distintas vías, no somos operativos ni eficientes”. La lista de deseos que formularon en el encuentro los expertos fue clara: que los gestores de la AAPP puedan acceder a cualquier dato -sea del ámbito o de la comunidad autónoma que sea- sin problemas en todo el territorio español, que se unifiquen los criterios de recogida de datos y se recopilen en un único sistema y que exista una interoperabilidad y una comunicación rápida y sin fisuras entre consejerías y entidades locales como diputaciones, ayuntamientos, etcétera.

En lo referente a la Sanidad Pública, las necesidades de los últimos meses han sido mayo-

res. Juan Carlos Castillo, director de Tecnología de la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir, que presta servicios de gestión a seis hospitales públicos, divide estas necesidades en dos: por un lado, las contingentes, o sobrevenidas a causa de la pandemia, y que nos han obligado a dar una respuesta en un plazo muy corto de tiempo. “Hemos tenido que deslocalizar sistemas, comprar equipos, dar altas de VPN... para habilitar un entorno de digital workplace para los trabajadores. Solo los directivos acudían a trabajar a la sede de la agencia. En cuanto a la parte sanitaria, hemos desplegado un sistema de telemedicina respaldado por una aplicación que ha permitido una atención telemática de muy alta calidad”.

Por otro lado, están las necesidades y exigencias derivadas del desarrollo normativo desplegado por el nuevo Gobierno que incluye, entre otras medidas, un decreto por el que todas las agencias pasan a gestionarse por contabilidad presupuestaria, esto es, el sistema contable que utiliza el sector público y que se haya sujeto a la Ley General Presupuestaria (LGP) española. Así las cosas, “desde junio también estamos envueltos en un macroproyecto de sustitución de nuestro ERP de gestión económica por el de la Junta de Andalucía para que estuviera a punto el 1 de enero. Esto es trasladar el trabajo de siglos a un nuevo sistema en unos pocos meses”. A pesar del esfuerzo extra que esto ha supuesto, Castillo aplaude la consolidación de competencias horizontales en un único sistema, igual que “no tiene sentido que la gestión de una misma materia esté polarizada en dos entidades oficiales, por lo que también celebro que, por fin, se aglutinen en la Consejería de Presidencia todas las competencias en materia TIC de la Junta de Andalucía”. Un paso más para la ansiada interoperabilidad. Castillo reconoce que el 2020 ha sido “duro pero apasionante”, aunque no le ha dado tiempo a trazar un plan estratégico para los próximos años, lo que, desafortunadamente, puede lastrar la innovación.

Un plan estratégico es el primer requisito que pide la Comisión Europea a la hora de destinar ayudas económicas a cualquier país. “En el diseño de este plan juega un papel fundamental el CIO”, dijo David Bueno, CIO del Ayuntamiento de Málaga. “Nosotros contamos con un Plan Estratégico de Evolución Tecnológica para detallar en qué queremos invertir el dinero y garantizar que se invierte adecuadamente”. La plataforma de interoperabilidad para la petición y com-

« 2020 ha sido el año de la Covid-19, pero también de la digitalización y la movilidad. La Administración Pública de España no se ha quedado atrás en la carrera TIC, pero dentro de la geografía española cada territorio tiene su casuística, su ritmo y sus particularidades.

CAÍDA DE LA INVERSIÓN PÚBLICA EN LAS TIC

La inversión TIC por parte de la Administración Pública durante el periodo de enero a septiembre de 2020 alcanzó los 1.818,74 millones de euros, lo que supone un 22,65% menos que en el mismo periodo de 2019, según el segundo Barómetro trimestral de la Inversión TIC en la AAPP en España de AdjudicacionesTIC.

Se ha producido una importante bajada en las inversiones de las Comunidades Autónomas pasando de 1.127 millones de euros en el tercer trimestre de 2019 a poco más de 670 millones de euros en el mismo periodo del pasado año, es decir, un 40,5% de reducción.

La única área que ha crecido en 2020 es la de adquisición de hardware, principalmente en equipamiento con destino a cubrir las necesidades del teletrabajo. Con un incremento superior al 100% respecto del tercer trimestre de 2019 y una cifra de negocio por encima de los 400 millones de euros en los primeros nueve meses del año, es la gran vencedora del atípico año que hemos dejado atrás. Solamente en el tercer trimestre la adquisición de ordenadores personales ha conseguido un crecimiento del 100%, pasando de 57 millones de euros a más de 115 millones de euros.

partición de documentos del ciudadano del ayuntamiento malagueño es un ejemplo de buena inversión. “Desde 2015 hemos realizado 831.000 consultas de datos a otras entidades públicas a través de la plataforma, datos que no hemos tenido que requerir una vez más al ciudadano, lo que ha supuesto un ahorro de unos cuatro millones de euros”. La compartición fluida de información no solo implica un ahorro para la AAPP, también evita el fraude. “Desde el ayuntamiento hemos desarrollado una app para que todas las organizaciones que reciben dinero público para cubrir derechos sociales se coordinen y sepan lo que han aportado a cada familia, optimizando los recursos y evitando el pillaje ya que, lamentablemente, existen personas que se profesionalizan en el ‘arte’ de pedir ayudas y crear pequeñas mafias”.

Igual que no se sabe hablar correctamente inglés hasta que no se piensa en inglés, no eres 100% digital hasta que piensas en digital

Más de 1.600 trabajadores del Ayuntamiento de Málaga han trabajado desde casa los últimos meses gracias a la tecnología de hiperconvergencia de Nutanix -un 25% del negocio de la compañía corresponde a la virtualización de escritorios-. Así, en el ayuntamiento no solo han creado hasta 60 salas de reunión simultáneas en su plataforma online, sino que ya han celebrado su “primer pleno telemático”.

Un cambio... ¿a mejor?

Indudablemente que, dentro de un año negro como ha sido el 2020, “no podemos negar que el acelerador a la digitalización en el que se ha convertido la pandemia ha sido positivo”, indicó Arturo Bermúdez, jefe de la Sección Informática del Ayuntamiento de Chiclana. “Se hablaba mucho del empuje que ejercían las empresas y el ciudadano, pero hasta que no ha ocurrido esta desgracia muchas líneas de trabajo e iniciativas que teníamos pensadas no se han llevado a cabo”. En este ayuntamiento andaluz ya existía el teletrabajo para ciertos empleados, pero “expandirlo a casi 300 personas, entre funcionarios y colaboradores externos,

ha sido todo un reto. También contamos con tabletas electrónicas para la firma digital del usuario y todos nuestros procesos están catalogados en el Sistema de Información Administrativa (SIA)”. Más allá de la adecuación de los servicios a la nueva realidad, dentro de su Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado (EDUSI), el Ayuntamiento de Chiclana ha puesto en marcha proyectos como el Plan Director, para el que ha aportado un 20% del presupuesto necesario -2,2 millones de euros-, proviniendo el resto de fondos europeos; y que tiene como objetivo la transformación de servicios públicos e iniciativas de smart city. Consolidar las redes y mejorar su plan de ciberseguridad local está entre sus nuevos propósitos. “Estamos muy ilusionados con las perspectivas de futuro y animamos a los departamentos a seguir por esta línea”.

A otros la pandemia les pilló en medio de proyectos ya de por sí muy ilusionantes. “Hemos desarrollado la plataforma provincial de servicios públicos inteligentes para la gestión de aparcamientos, recogida de basuras, tratamiento de residuos, etcétera, mediante la recogida de datos masivos en tiempo real aplicando tecnologías como la inteligencia artificial, big data e Internet de las Cosas”, contó

Jaime Gragera, director del Área de Transformación Digital y Turismo de la Diputación de Badajoz. Antes del confinamiento, la diputación ya contaba con soluciones VDI, pero la deslocalización masiva del puesto de trabajo ha requerido una intensa actividad de securización. “Los dispositivos pasaron de estar conectados a la red segura de la organización a la red wifi de cada casa”.

Sin embargo, este ritmo de transformación no se puede mantener eternamente, ¿o sí? Pedro Galdón, CIO de EMASA, confesó que el ritmo que llevaban de canalizar proyectos pendientes y acortar los tiempos se ha ralentizado. “Como muchas organizaciones, ya contábamos con la infraestructura precisa para el teletrabajo antes de la pandemia, pero hemos tenido que afinar la estrategia. Nos hemos vuelto más ágiles a nivel de contratación y de abrir accesos de conexión a la red, ante lo que los operadores han dado una magnífica respuesta”. Otra cosa buena que, afirma, ha enseñado la pandemia es a poner en valor el poder de la tecnología y la labor del CIO -“sin duda, nos ha colocado en el escaparate”-, ambos aliados del negocio. En

ASISTENTES

1 Juan Carlos Castillo, Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir | **2** Arturo Bermúdez, Ayuntamiento de Chiclana | **3** David Bueno, Ayuntamiento de Málaga | **4** Francisco Leal, Cámara de Comercio de Sevilla | **5** Aurora Hermosilla, Junta de Andalucía | **6** Javier Fernández, Junta de Andalucía | **7** Jaime Gragera, Diputación de Badajoz | **8** Pedro Galdón, EMASA | **9** David Sánchez, Akamai | **10** Melchor Sanz, HP | **11** Juanjo Almela, Nutanix

este sentido, los proyectos de interacción digital de la AAPP con el ciudadano continúan acumulándose. “Hemos iniciado un proyecto de ‘smart metering’ para la medición inteligente del consumo eléctrico a través de contadores telegestionables; gracias a los fondos EDUSI pretendemos expandir a los hogares de todos los ciudadanos y, además, ofrecer un servicio extra como alertar de posibles fugas o, incluso, avisar a los servicios sociales para que intervengan en el caso de detectar que personas dependientes llevan mucho tiempo sin hacer consumo de agua”.

¿Y ahora qué?

Según Aurora Hermosilla, los avances que se plantean ahora van en tres direcciones: continuar ofreciendo nuevos servicios públicos y mejorando los ya existentes, mantener en el tiempo la serie de mecanismos puestos en marcha durante la crisis y aprovechar los proyectos novedosos nacidos en tiempos difíciles para continuar innovando -“con los fondos de recuperación y resiliencia de Europa”- en materias como la automatización y la IA aplicada a la atención ciudadana -“por ejemplo, chatbots y sistemas de predicción de comportamiento”-; montar centros de procesos de datos unificados, desplegar redes wifi hasta los hospitales, centros educativos y zonas rurales, extender la 5G, la utilización de drones para paliar incendios, robotización de procesos, digitalización del patrimonio cultural y zonas turísticas, ayudas a las pymes y a distintos sectores productivos como el agrario... “Están en cartera hasta iniciativas de creación de un laboratorio de simulación con IA para prácticas y pruebas de investigación”.

Para el Ayuntamiento de Málaga la apuesta fuerte también es por la IA. Han desarrollado el chatbot Victoria La Malagueña para informar de forma personalizada a turistas y ciudadanos con datos sobre la ciudad, “desde información histórica hasta lugares de aparcamiento”. Proyectos de innovación en blockchain, el tratamiento de datos abiertos e impulsar la conexión

a un servidor de máquinas virtuales para minimizar los dispositivos de los usuarios y lograr una gestión más eficiente son otros de los proyectos que el consistorio tiene en pie.

Crear una historia social única electrónica (HSUE) con todos los datos y valoraciones de atención social a las personas es el objetivo del equipo de Javier Fernández en la Junta de Andalucía. Por otra parte, desean avanzar en robotización, la cual, aplicada a un sistema legacy que no admitía modificaciones, les ha permitido aumentar el rendimiento “más que cualquier año”. En la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir están transformando toda la organización interna mediante la virtualización y securización de escritorios y desean abrir un portal web de provisión de servicios para agilizar las peticiones que les realiza Sanidad.

Arturo Bermúdez, desde el Ayuntamiento de Chiclana, sumó a la larga lista de tareas futuras de la AAPP dos importantes deseos: que no se vea más el presupuesto de tecnología como un gasto, sino como una inversión, y dedicar más recursos a capacitar digitalmente al funcionario y al ciudadano, “además de incluir nuevos perfiles en la AAPP, no solo tecnológicos, sino, por ejemplo, legales para asesorar al equipo de TI”.

No obstante, ante todos los propósitos y buenas intenciones escuchados, Francisco Leal, de la Cámara de Comercio, tiene claro que “si seguimos planteando las mismas soluciones a los problemas y poniendo parches las cosas nunca se van a solucionar realmente”. Hay que replantear los negocios y el CIO es el que debe inyectar esta sed de innovar a la dirección. “Como no nos reinventemos, el rol del CIO tiende a desaparecer”. Asimismo, el papel que se le da a la tecnología en la sociedad también evoluciona. Han ido naciendo nuevos conceptos como el de democracia digital o electrónica -que trata del uso de las TIC para crear espacios de diálogo y reflexión social-, que así lo demuestran. Y es que la tecnología va intrínsecamente ligada al ser humano, porque esta que “en sí misma no es importante, lo es según el uso que le damos”. ■

