

FORO IT USER:

NUEVOS IMPULSOS PARA LA EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Organiza



Socios estratégicos



Patrocinador Platinum



Patrocinadores Gold



Patrocinadores Silver



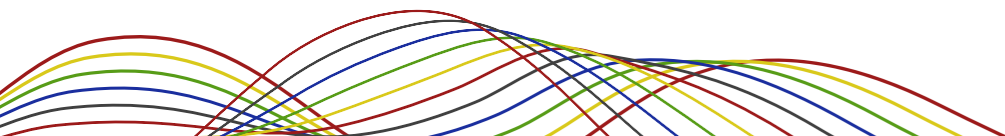
TENDENCIAS TECNOLÓGICAS

QUE GUIARÁN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS GOBIERNOS

LAS ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES SE HAN ENFRENTADO A GRANDES DIFICULTADES A CAUSA DE LA CRISIS SANITARIA, Y HAN RECURRIDO A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA PODER PRESTAR MEJORES SERVICIOS A LOS CIUDADANOS. ESTA ESTRATEGIA HA DADO SUS FRUTOS, Y LOS EXPERTOS DE GARTNER CREEN QUE A PARTIR DE ESTE AÑO VAN A PROFUNDIZAR MÁS EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, GUIÁNDOSE POR UNA SERIE DE TENDENCIAS TECNOLÓGICAS QUE COGERÁN FUERZA EN 2021.

Ante la necesidad de imponer medidas de confinamiento y distanciamiento social, las organizaciones gubernamentales han tenido que recurrir a la tecnología para seguir prestando servicios de calidad a los ciudadanos. La clave principal de este cambio está en la necesidad de las administraciones públicas de habilitar canales de servicio a distancia, que permitan realizar todo tipo de trámites burocráticos sin tener que acudir a las instituciones. También está la imperiosa necesidad de contar con mecanismos de atención sanitaria telemática que permitan minimizar la fluencia de pacientes a los centros médicos y hospitales. Y también para proteger a los ciudadanos y trabajadores en otras áreas de servicios públicos, como el transporte, la hacienda pública, el paro, y un largo etcétera.

Las ventajas que proporcionan las nuevas tecnologías son enormes, pero su implementación se enfrenta a numerosos desafíos, que van desde el enorme costo potencial a la segu-



alidad de los datos confidenciales y al desarrollo de una buena experiencia del ciudadano. [Para las administraciones está cada vez más clara la necesidad de avanzar en la transformación digital](#) para lograr un nuevo nivel de optimización y personalización de los servicios públicos. Los expertos de Gartner identifican [10 tendencias tecnológicas en las que se apoyarán las agencias gubernamentales para avanzar en este camino a partir de 2021](#), ayudando a la recuperación posterior a la pandemia y a construir nuevos modelos de servicio público.

En su artículo, Rick Howard, vicepresidente de investigación y presidente de Gartner, explica que “la pandemia de COVID-19 ha estimulado la aceleración de la innovación digital en el

sector gubernamental de todo el mundo, presentando a los líderes gubernamentales nuevas oportunidades para utilizar datos y tecnologías para generar confianza, agilidad y resiliencia en las instituciones públicas”. Aunque la pandemia seguirá generando nuevos desafíos durante un tiempo, incluso más allá de 2021, Howard opina que “han surgido tendencias tecnológicas que abordan desafíos críticos en áreas como la seguridad, la contención de costos y la experiencia de los ciudadanos”.

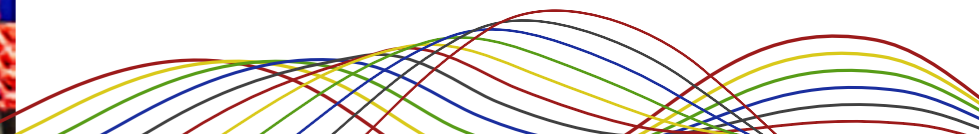
Con el fin de aportar una visión más clara de la situación y ayudar a las agencias gubernamentales a abordar la transformación digital en la que están inmersas, los expertos de Gartner han elaborado una lista con [10 tendencias](#)

[tecnológicas estratégicas](#). Explican que están directamente relacionadas con las cuestiones de política y administración pública que los CIO gubernamentales deberán abordar de cara a la recuperación tras la pandemia. Y confían en que esta lista les permitirá identificar las tendencias tecnológicas que mejor se ajusten a sus necesidades concretas, sentando las bases del futuro.

MODERNIZACIÓN ACELERADA DE LAS INFRAESTRUCTURAS HEREDADAS

Las agencias gubernamentales se enfrentan constantemente a los riesgos y limitaciones de las infraestructuras heredadas, debido a la implementación fragmentada de tecnologías que no siempre trabajan bien juntas, y que pueden generar interrupciones. En algún momento deben romper con el círculo vicioso que ha mantenido esta situación desde hace décadas, y los expertos de Gartner creen que este año muchas agencias gubernamentales acelerarán la modernización de sus sistemas, adoptando arquitecturas modulares modernas.

Aunque la necesidad de modernizar ese legado es algo que conocen bien los CIO gubernamentales, la pandemia ha generado más conciencia sobre los riesgos de depender de una infraestructura anticuada. Por ello, Gartner pronostica que para 2025 más de la mitad de las



agencias gubernamentales habrá modernizado las aplicaciones centrales críticas heredadas, con el fin de mejorar su resiliencia y actividad.

SEGURIDAD ADAPTATIVA

[Las estrategias tradicionales de seguridad se vuelven anticuadas](#), lo que genera importantes riesgos para las agencias gubernamentales. Sobre todo, teniendo en cuenta que la transformación digital obligará a trabajar con grandes cantidades de datos confidenciales. Los expertos destacan que las agencias gubernamentales van a adoptar [una estrategia de seguridad adaptativa](#), que trata el riesgo, la confianza y la seguridad como un proceso continuo y adaptable. Esto le permite anticiparse a los problemas y reducir las constantes amenazas cibernéticas, dejando atrás las estrategias reactivas del pasado para adoptar un enfoque más proactivo y flexible.

Según explican en Gartner, [este enfoque de seguridad incluye mecanismos de predicción, prevención, detección y respuesta](#). Y también supone abandonar las nociones tradicionales de perímetro, asumiendo que no existe un límite definido entre lo que es seguro y lo que no. Esto es fundamental en los entornos digitales gubernamentales, cada vez más conectados y heterogéneos, en los que el riesgo puede provenir de cualquier lugar. Las previsiones de Gartner son que, para el año 2025, el 75% de

LOS EXPERTOS DE GARTNER IDENTIFICAN 10 TENDENCIAS TECNOLÓGICAS EN LAS QUE SE APOYARÁN LAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES PARA AVANZAR EN ESTE CAMINO DE TRANSFORMACIÓN A PARTIR DE 2021

los CIO gubernamentales será directamente responsables de la seguridad fuera de los entornos de TI, agregando entornos de tecnología operativos y de misión crítica.

TODO COMO SERVICIO (XAAS)

Ante las nuevas necesidades que han surgido a raíz de la pandemia, muchas instituciones gubernamentales necesitan dar un gran salto cualitativo en sus capacidades tecnológicas. Pero esto implica realizar grandes inversiones, sobre todo si se quiere lograr en un corto espacio de tiempo, por lo que muchas agencias gubernamentales están siguiendo el ejemplo del mundo empresarial, optando por [modalidades as-a-Service](#).

Esto ha dado lugar a una corriente de “Todo como Servicio” (XaaS), que se basa en adquirir todo un conjunto de servicios comerciales y de TI basados en [la nube](#), bajo un modelo de suscripción. Según Gartner, para el año 2025, el 95% de las nuevas inversiones de TI de las agencias gubernamentales se realizarán bajo modalidades de suscripción. Esto permitirá a las organizaciones superar las limitaciones de

la infraestructura heredada, adquirir más escalabilidad y reducir el tiempo requerido para brindar servicios digitales.

GESTIÓN DE CASOS COMO SERVICIO

En muchas agencias gubernamentales se emplea el estilo de trabajo basado en casos, y en muchos departamentos toda la gestión de casos se lleva a cabo desde una cartera de soluciones independiente y limitada. Pero mediante la Gestión de Casos como Servicio (CMaaS) las organizaciones disponen de una nueva forma de desarrollar la agilidad institucional, mediante la aplicación de principios y prácticas comerciales componibles. Esto permite reemplazar los sistemas de administración de casos heredados con productos modulares que pueden ser ensamblados, desensamblados y recompuestos rápidamente, según las necesidades de cada momento. Gartner prevé que, para 2024, las organizaciones que hayan adoptado una arquitectura de aplicaciones de gestión de casos componible podrán implementar nuevas funciones un 80% más rápido que las que no sigan este camino.

IDENTIDAD DIGITAL CIUDADANA

Uno de los requisitos fundamentales para lograr una buena experiencia de ciudadano es contar con un sistema de [identidad digital](#) que permita a las personas identificarse inequívocamente para acceder a los servicios públicos. Desarrollar una plataforma unificada de identidad digital es un gran desafío para los gobiernos, pero a raíz de la pandemia se ha convertido en una prioridad, lo que está impulsando la evolución de los ecosistemas de identidad digital.

Los expertos de Gartner creen que a partir de este año las agendas políticas de muchos gobiernos incluirán el desarrollo de un ecosistema de identidad digital para los ciudadanos. Y también la necesidad de vincularlo con todos los casos de uso más destacados para la Administración. Aunque no se espera que exista un verdadero estándar de identidad global, portátil y descentralizado hasta 2024. Esto permitirá abordar numerosos casos de uso emergentes, dentro del ámbito comercial, personal y social, entre otros.

INTERCAMBIO DE DATOS COMO PROGRAMA

Una de las principales barreras a las que se enfrentan los gobiernos de cara a la transformación digital es la falta de coordinación de datos entre las diferentes agencias. Así, tradicionalmente, los intercambios de información de los

ciudadanos se realizan de forma puntual, solo en caso muy concretos. Debido a las regulaciones de privacidad mal enfocadas, y a que no existe una infraestructura diseñada para unificar la información de cada persona, casi cualquier solicitud de traspaso de información requiere un nivel de burocracia que acaba con cualquier aspiración de crear una buena experiencia del ciudadano.

Para romper con los conceptos tradicionales que frenan la digitalización de los servicios gubernamentales los expertos recomiendan adoptar el concepto de intercambio de datos como programa. Esto consiste en desarrollar una plataforma unificada con capacidad de escalar los servicios y reutilizar muchas capacidades, adoptando un enfoque más componible para los servicios gubernamentales. En Gartner creen que, para el año 2023, el 50% de las organizaciones gubernamentales establecerán estructuras formales de responsabilidad para el intercambio de datos, lo que incluirá los estándares necesarios para implementar la estructura, la calidad y la puntualidad de los datos.

SERVICIOS PÚBLICOS HIPERCONECTADOS

Siguiendo la misma estrategia del mundo empresarial, los gobiernos están avanzando para desarrollar una cartera servicios públicos hiperconectados, lo que abarca numerosas tecnolo-



gías, herramientas y plataformas para automatizar tantos procesos comerciales y de TI como sea posible. En este camino, los CIO gubernamentales adoptarán los principios y las prácticas de la hiperautomatización para desarrollar “nuevos procesos comerciales de extremo a extremo, hiperconectados y altamente automatizados”, así como servicios públicos que requieran la mínima intervención humana. Así,

TENDENCIAS TECNOLÓGICAS

para 2024, se espera que el 74% de los gobiernos habrá lanzado o estará preparando, al menos, tres iniciativas de hiperautomatización en toda la empresa.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA MULTICANAL

El año pasado se reveló la importancia de contar con la participación ciudadana para ayudar a combatir problemas como crisis sanitarias, eventos climáticos extremos y otras situaciones complicadas que afectan al conjunto de la sociedad. Los gobiernos han tomado nota de ello y a partir de ahora van a trabajar en construir un ecosistema de participación ciudadana multicanal, que permita a las personas y a la administración interactuar de forma fluida y segura. Esto será fundamental para construir una experiencia del ciudadano óptima y personalizada, en la que las personas puedan hacerse oír a través del canal que prefieran. Gracias a ello, Gartner prevé que, para 2024, el 30% de los gobiernos utilizarán métricas de participación para rastrear la cantidad y la calidad de la participación ciudadana en las decisiones políticas y presupuestarias.

ANALÍTICA OPERATIVA

Los datos son la base de cualquier [estrategia digital](#), y los gobiernos necesitarán aprender

a trabajar con la información de formas más creativas y provechosas. Esto implica apostar por tecnologías como la analítica avanzada, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático. Aplicando esta estrategia de analítica operativa en todos los niveles de los servicios públicos, los gobiernos cuentan con información mucho más completa, precisa y fiable, que sirve para mejorar la eficiencia, la eficacia y la coherencia en la toma de decisiones. Además, esto mejora la calidad de la experiencia de los ciudadanos y, según Gartner, para el año 2024, el 60% de las inversiones gubernamentales en [inteligencia artificial](#) y análisis de datos tendrán como objetivo mejorar la toma de decisiones y los resultados operativos en tiempo real. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[10 Tendencias tecnológicas para agencias gubernamentales, Gartner](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



Foro Administración Digital 2021

EMPRESA GUBERNAMENTAL COMPONIBLE

Este concepto se basa en la aplicación del concepto de diseño componible a la organización, lo que permite ampliar la reutilización de capacidades y adaptarse de forma continua a los constantes cambios regulatorios, legislativos y de normativa pública. Ante esta situación, los CIO de las agencias gubernamentales están optando por modalidades de gobierno componible, lo que les permitirá superar las limitaciones de los tradicionales enfoques basados en silos independientes. En su lugar, el enfoque de gobierno componible les permite administrar servicios, sistemas y datos de forma mucho más ágil para adaptarse a las exigencias cada vez mayores de la sociedad digital. La investigación de Gartner revela que, para 2023, el 50% de las empresas de tecnología que trabajan con los gobiernos ofrecerán capacidades comerciales empaquetadas que admitirán aplicaciones componibles.



Acercamos el Gobierno a los Ciudadanos

salesforce



NUEVOS IMPULSOS PARA LA EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

LAS NOVEDADES ALREDEDOR DE LOS FONDOS NEXTGENERATIONEU, ASÍ COMO LOS RETOS A LOS QUE SE ENFRENTA EL SECTOR PÚBLICO EN SUS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN, FUERON LOS HILOS CONDUCTORES DEL FORO IT USER: NUEVOS IMPULSOS PARA LA EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL..



SI QUIERES REPASAR LO QUE PASÓ EN ESTE FORO IT USER, CLICA EN LA IMAGEN

El Plan España Digital 2025 recoge entre sus ejes el impulso a la digitalización de la Administración Pública. Según el informe de la Comisión Europea DESI, España se sitúa en el segundo lugar entre los 28 miembros de la UE en la clasificación de los países con mejor desarrollo de sus servicios públicos digitales.

No obstante, también reconoce que “la mera existencia de servicios electrónicos no produce eficiencia ni reducción de cargas administrativas, sino que requiere de una modernización de procesos y adaptación de los canales para lograr un uso masivo eficaz, y seguro por ciudadanía y empresas”.

La llegada de los fondos europeos NextGenerationEU, la disponibilidad de tecnología y empresas tecnológicas preparadas en nuestro país para apoyar a la Administración Pública en su transformación, y la adaptación de los perfiles TIC que trabajan en los organismos públicos, constituyen una excelente oportunidad para potenciar ese objetivo de digitalización y, por tanto, de excelencia de las AA.PP. Y la oportunidad es ahora.

Estos tres ejes fueron analizados en el evento [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#) el pasado 18 de mayo, una cita en la que repasamos todas las novedades introducidas en la última versión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. ■

“LAS PRIORIDADES SON LA DIGITALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS PROCESOS, LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA Y LA PROPIA REFORMA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS”

JUAN JESÚS TORRES, SECRETARIO GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL



Juan Jesús Torres

Secretario General de Administración Digital

LAS PRIORIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAN LA ENTREVISTA INAUGURAL DEL EVENTO. CLICA EN LA IMAGEN PARA VERLA.

El Secretario General de Administración Digital ofreció en el [Foro IT User. Nuevos impulsos para la evolución de la administración digital](#), más detalles del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, sobre todo lo relacionado con el plan para la modernización de la Administración.

Tal y como explicaba el Secretario General de Administración Digital, “este plan de modernización se enmarca en una serie de iniciativas estratégicas que se están poniendo en marcha con el objetivo de recuperar el PIB y crear puestos de trabajo. Todos estos planes, incluyendo el de modernización de la Administración, cuentan con cuatro principios básicos: transición ecológica, la dimensión digital, la igualdad de género y la cohesión social y territorial, con el objetivo que cualquier ciudadano o ciudadana goce de las mismas oportunidades en cualquier lugar del territorio”.

Este plan se articula alrededor de 10 políticas “palanca” y una de ellas es, “efectivamente, conseguir una Administración para el siglo XXI”, y para ello está previsto que “en el período 2021-2023 se movilice un total de 4.315 millones de euros para inversiones relacionadas con la transformación de las Administraciones Públicas, lo que incluye el ámbito concreto de la digitalización como la transformación energética. En concreto, para la Transformación Digital se destinarán 3.165 millones de euros entre 2021 y 2023”.

MÁS DE UN CENTENAR DE INICIATIVAS

Estas palancas se traducen en más de un centenar de reformas y focos de inversión. Tal y como explica Juan José Torres, las prioridades son “la digitalización de la Administración y los procesos, la transición energética y la propia reforma de las Administraciones Públicas”.

En este sentido, la digitalización de la Administración y los procesos se centran en “dos ámbitos: uno transversal, con iniciativas que pueden afectar a toda la Administración; y otro en determinados ámbitos sectoriales, destinados a Ministerios con especial relación con la ciudadanía”.

En cuanto a la transición energética busca “tanto el ahorro como la eficiencia energética, así como el incremento del uso de energías renovables y de una movilidad sostenible”.

“ESTÁ PREVISTO QUE EN EL PERÍODO 2021-2023 SE MOVILICE UN TOTAL DE 4.315 MILLONES DE EUROS PARA INVERSIONES RELACIONADAS CON LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS”

La modernización de las administraciones públicas persiguen “una mejora de la estructura organizativa como de la reforma normativa que es necesaria. Y hay tres ejes fundamentales. El primero, referido a la modernización de la Administración General del Estado, tiene como objetivo poner en marcha procesos de transformación de carácter transversal para abordar la mejora de los servicios públicos desde el punto de vista de la ciudadanía, incluyendo medidas que faciliten la usabilidad y mejoren la calidad de los servicios prestados. El segundo eje, son proyectos de alto valor por el impacto que tienen en los ciudadanos por la prestación de servicios, como son el caso de la Sanidad, la transformación digital de la administración de Justicia, la transformación digital del empleo, y la digitalización en el ámbito de la inclusión, Seguridad Social e inmigraciones, cuyo objetivo es evolucionar estos servicios públicos, incluyendo la Gerencia de Informática de la Seguridad Social. El tercer eje es el relativo a la transformación del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, cu-

yos esfuerzos se centrarán en la mejora de las iniciativas en el propio departamento, como en Comunidades Autónomas y entidades locales, a través de proyectos que se realizarán coordinadamente con ellos”.

UN PLAN CON VARIAS FASES Y DIFERENTES ENTIDADES

En palabras de Juan José Torres, “llevamos trabajando bastantes meses en el desarrollo de estos proyectos y en el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas. Son proyectos ambiciosos y en la primera fase se han determinado los objetivos, ahora estamos a la espera de la aprobación por parte de Bruselas, y estamos preparando las licitaciones y contratos públicos que van a aterrizar y materializar estos proyectos, así como en las reformas necesarias”.

Además de los plazos, estos planes involucran a muchas entidades, “los planes son complejos, pero de la gobernanza se encarga ya el Real Decreto Ley 36/2020, que se aprobó para facilitar el modelo de gobernanza y la ejecución y desarrollo del Plan de Recuperación. ■

aruba

a Hewlett Packard
Enterprise company

LLEVE LA SEGURIDAD AL EDGE

Proteja su entorno de trabajo híbrido



FONDOS NEXTGENERATIONEU, ¿QUÉ SABEMOS HASTA AHORA?

JOSÉ MIGUEL MUÑOZ, DIRECTOR DEL FORO DE COLABORACIÓN PÚBLICA-PRIVADA (FORO CPP), NOS EXPLICA CON DETALLE CÓMO SE VAN A EMPLEAR LOS FONDOS EUROPEOS DE RECUPERACIÓN, QUÉ PLANES LOS VAN A ARTICULAR, Y QUÉ MEDIDAS SON FINANCIABLES.



LA PONENCIA DEL FORO DE COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA VERSÓ SOBRE LAS NOVEDADES DE LOS FONDOS NEXTGENERATIONEU. PARA VERLA, CLICA EN LA IMAGEN

Tal y como explicó en el [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#), “los Fondos Next-GenerationEU son un mecanismo extraordinario que pone en marcha la Unión Europea con el objetivo de relanzar la economía tras el impacto de la Pandemia. Adicionalmente, se encuentra en marcha el Mecanismo Financiero Plurianual de la Unión Europea, que supone otra inyección de dinero para España”.

Ahora mismo, “el Gobierno de España está trabajando sobre la parte de subvenciones, que suponen 69.528 millones de euros, más 12.800 del Fondo React-EU, que son los que tienen una prioridad mayor para consumirse”.

Adicionalmente a los 154.996 millones de euros que España tiene disponible como país para poder gastar, “tiene dentro del Mecanismo Financiero Plurianual 43.813 millo-

nes, proveniente de lo que habitualmente denominamos como ayudas europeas. En resumen, España puede contar durante los próximos seis años con una cantidad ingente de dinero para poder desarrollar proyectos de inversión”.

Todos estos fondos “no están para pagar proyectos de mantenimiento o servicios recurrentes, sino para lanzar proyectos tractores que tengan un impacto duradero en el tiempo y objetivo de permanencia en el tiempo. Las acciones tienen que cumplir una serie de requisitos, como pueden ser los relativos a la transición ecológica o la transición digital”.

CUATRO EJES PRIORITARIOS PARA LAS INVERSIONES

Las inversiones tienen que apoyarse en “cuatro ejes transversales y en 10 políticas palanca, que ya eran conocidos desde hace tiempo, pero ahora aparecen más detalles de los 30 componentes, proyectos o iniciativas concretas que incluyen inversiones y reformas”.

Asimismo, se han establecido los fondos asignados a cada una de las políticas palanca, y el Gobierno “ha mejorados los porcentajes en lo referido a la contribución ecológica y contribución digital, con un 39,12% y un 29%, respectivamente, que han de tener las dife-

EL OBJETIVO DE LOS PROYECTOS ES AVANZAR HACIA UNA ESPAÑA MÁS VERDE, MÁS DIGITAL, MÁS COHESIONADA DESDE EL PUNTO DE VISTA SOCIAL Y TERRITORIAL, Y MÁS IGUALITARIA

rentes iniciativas que surjan bajo esas políticas palanca”.

Además, “se han identificado seis Proyectos Estratégicos (PERTES), y el más avanzado de ellos es el de la Industria de automoción verde y conectada, que recientemente fue anunciado por el Gobierno y podría ser aprobado por el Consejo de Ministros a lo largo del mes de julio”.

El objetivo de los mencionados 30 componentes es “avanzar hacia una España más verde, más digital, más cohesionada desde el punto de vista social y territorial, y más igualitaria. Y estos proyectos se concretan en 110 inversiones y 102 reformas”.

Todos los componentes “tienen una contribución digital y una contribución ecológica”, si bien el porcentaje de cada una de estas áreas en cada uno de los proyectos “es diferente”.

PROYECTOS DE INVERSIÓN

Hablando de transformación de la Administración, existen tres principales líneas de inver-

sión ya conocidas, esto es, modernización de la Administración General del Estado, proyectos tractores de digitalización de la Administración General del Estados y Transformación Digital y Modernización de la Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, y dos nuevas, como son el Plan de Transición Energética en la Administración General del Estado y la Transformación de la Administración para la Ejecución de los Proyectos Estratégicos. ■

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



SOLEDAD CAMACHO, REGIONAL SALES DIRECTOR DE SALESFORCE

“NUESTRA ESTRATEGIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL, ES FACILITAR LA EXPERIENCIA DE LAS PERSONAS”

SALESFORCE ES UNA COMPAÑÍA ESPECIALIZADA EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y, EN EL CASO QUE NOS OCUPA, LOS CLIENTES SON LOS CIUDADANOS. POR ESTE MOTIVO, SOLEDAD CAMACHO, REGIONAL SALES DIRECTOR DE SALESFORCE, NOS EXPLICA SU VISIÓN SOBRE CÓMO PUEDE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MEJORAR SU RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS.

En su presentación en el [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#),

Soledad Camacho recordaba que los tres pilares fundamentales de su compañía son “confianza, éxito de nuestros clientes e innovación. Somos una compañía que nacimos en el cloud, fuimos pioneros, y, a partir de ahí, establecimos toda la relación con nuestros clientes. Somos conscientes de que la relación de la Administración Pública con los ciudadanos se tiene que basar en una tecnología fiable, robusta, escalable y segura, y eso es lo que somos para la Administración”.

La plataforma de Salesforce “se centra en las personas, esto es, tanto el ciudadano trabajador de una empresa o el empleado público, y nuestra visión, nuestra estrategia para la Administración digital, es facilitar la experiencia de estas personas. Entender por qué los ciudadanos y los empleados públicos prefieren trabajar con la Administración igual que lo hacen con cualquier empresa privada.



SOLEDAD CAMACHO, REGIONAL SALES DIRECTOR DE SALESFORCE, EN UN MOMENTO DE SU INTERVENCIÓN. CLICA EN LA IMAGEN PARA VER EL VÍDEO.

IMPULSO TECNOLÓGICO

Que haya mayor involucración de la ciudadanía, lo que reporta un beneficio a la Administración, porque conoce mejor a las personas, y mayor satisfacción del empleado público, porque dispone de todas las herramientas y de todo el conocimiento que necesita en cada momento”.

EFICIENCIA DEL EMPLEADO PÚBLICO

En el caso de Salesforce, “hablamos de eficiencia del empleado público, es decir, utilizar el mínimo tiempo y los menos recursos posibles. Sin olvidar la plataforma de datos abiertos para la analítica predictiva que podemos tener”.

Salesforce está “alineada con la experiencia del ciudadano, tenemos que cambiar el paradigma de la Administración, basado en procesos, diferentes y complejos, con muchos silos departamentales y unos canales de acceso limitado. Desde Salesforce, pensamos que la Administración tiene que estar centrada en el ciudadano, pasar de una Administración centrada en el proceso a una Administración centrada en las personas, de forma que sea muy ágil y rápido poder ofrecer nuevos servicios a ese ciudadano; que cualquier canal que el ciudadano quiera utilizar esté puesto a su disposición, para ofrecer una experiencia integrada y poder tener una visión de 360° del ciudadano, que nos ayude a tomar mejores decisiones”.



“LA ADMINISTRACIÓN DEBE ORIENTARSE A LOS CIUDADANOS, NO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS” (SALESFORCE)

Tal y como recuerda Soledad Camacho, “contamos con diferentes casos de uso, desde Sanidad, con casos de gestión de pacientes públicos; proyectos de escucha activa, saber que está ocurriendo en las redes sociales y tomar decisiones sobre ello; casos de gestión de vacunas que se ha puesto en marcha en dos o tres semanas; teleasistencia; gestión de emergencias; ciudades conectadas; turismo inteligente; gestión de trámites... pero todos estos casos de uso no pueden hacer olvidar toda la plataforma con la que ya cuenta la Administración Pública, y Salesforce puede ayudar a ofrecer estos servicios de forma diferente”.

UNA VISIÓN 360° DEL CIUDADANO

La apuesta de Salesforce pasa por poner al ciudadano en el centro “y ofrecer una visión completa, de 360°, para mejorar la relación con el

ciudadano, digitalizar e integrar esta relación en la Administración, modernizar la experiencia del empleado público e innovar toda la TI del Gobierno”. Pensando en la Administración, los beneficios de la plataforma de Salesforce son “implementación rápida, integración con las aplicaciones existentes, entornos híbridos, información centralizada, omnicanalidad, reducción de tareas manuales, seguridad, y mejora de la experiencia al ciudadano”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Ponencia Salesforce](#)

[Solución de Gestión de Subvenciones](#)

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS

SON MUCHOS LOS EJEMPLOS DE PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN QUE PODEMOS VER A DÍA DE HOY EN EL SECTOR PÚBLICO. Y PARA HABLAR DE ELLOS, NADIE MEJOR QUE LAS PERSONAS QUE LIDERAN ALGUNOS DE ELLOS DESDE LA PROPIA ADMINISTRACIÓN, CONOCEDORES, ADEMÁS DE DÓNDE MÁS HAY QUE SEGUIR PONIENDO EL FOCO DE ESTAS INICIATIVAS.



Participaron en esta mesa redonda: Ministerio de Sanidad, Ayuntamiento de Madrid, Gobierno de Cantabria y Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Clica en la imagen para ver el vídeo.

Para esta primera mesa de debate del [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#), moderada por Jesús Galindo, Area Vice President Sales Public Sector de Salesforce, contamos con la presencia de Juan Fernando Muñoz Montalvo, Director General de Salud Digital y Sistemas de Información para el Sistema Nacional de Salud del Ministerio de Sanidad; Fernando de Pablo Martín, Director General de la Oficina Digital del Ayuntamiento de Madrid; Rocío Montalbán Carrasco, Subdirectora General de Transformación Digital y Relaciones con los usuarios de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria; y Laura Flores Iglesias, Subdirectora General de IA y tecnologías Habilitadoras Digitales de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

España se sitúa en segundo lugar en la clasificación de la UE en cuanto al desarrollo de los



“SE HA REALIZADO UN TRABAJO MUY IMPORTANTE, PERO NOS QUEDAN BASTANTES ESFUERZOS POR ACOMETER”
JUAN FERNANDO MUÑOZ MONTALVO

servicios digitales. En palabras de Juan Fernando Muñoz, “estamos bien situados porque ha habido un trabajo muy importante, pero nos quedan bastantes esfuerzos. No tanto en proveer estos servicios digitales, sino en promover su uso. Y aquí hay varios factores, como puede ser la brecha digital o la necesidad de flexibilizar y ajustar los procedimientos a las tecnologías. Evidentemente, no es algo sencillo, por la propia naturaleza de la Administración”.

En opinión de Fernando de Pablo, “tenemos que estar orgullosos de donde estamos, porque es la muestra de un trabajo bien hecho. Pero lo importante no es la posición en los rankings, sino el impacto en la vida de las personas. Y, efectivamente, tenemos que mejorar. Esto no

va de tecnología, sino de servicios, de la tecnología aplicada a los servicios, y, en este caso, hay que hablar de simplificación de los procesos, integración entre las diferentes Administraciones, simplificación en los modos de acceso, la personalización, la proactividad, la estandarización... tenemos un gran campo de mejora”.

Desde la perspectiva de Rocía Montalbán, “algo a mejorar es la poca homogeneidad entre los servicios públicos de las distintas administraciones, incluso dentro de una Administración entre distintas entidades. Además, la formación de los empleados públicos es otra batalla que tenemos por delante. En el caso de los servicios tenemos la parte tecnológica, la de accesibilidad, la de los servicios... pero la de formación es la que tenemos que empujar más”.

Finaliza esta primera ronda de opiniones Laura Flores, que apunta que “se ha notado durante esta pandemia que los servicios de administración electrónica han seguido funcionando, incluso habiendo crecido mucho en cantidad de usuarios. Pero hay que hacer más esfuerzos para seguir modernizándonos y acercándonos al ciudadano, con temas como la usabilidad, la proactividad, la personalización, la sencillez de acceso... Convendría contar con equipos multidisciplinares, que sepan de tecnología pero también de la parte funcional, para que el servicio al ciudadano sea un éxito”.

TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS

Destaca Laura Flores que la IA “va a ser la tendencia disruptiva que está ya llegando. Machine Learning, Deep Learning, Procesamiento de Lenguaje Natural, son algunos de las tecnologías que ya están en los proyectos de los Ministerios. Toda esa capa de datos que debe nutrir estos algoritmos será la que nos guíe en los próximos años”. Y, en este caso, el Sector Público debe ser el elemento tractor “para el sector privado”, continúa, “a que puedan introducirse



“APOSTAMOS POR TECNOLOGÍAS QUE APORTEN VALOR PARA MEJORAR LOS SERVICIOS A PARTIR DE DATOS DE CALIDAD POTENCIADOS CON LAS ADECUADAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN”

FERNANDO DE PABLO MARTÍN

en los entornos productivos y relanzar la economía del país. Se prevé que se inviertan en unos 600 millones de euros que podrían tener un impacto de hasta 3.300 millones de euros”.

Añade Rocío Montalbán que estos meses “hemos estado todos muy cerca de los datos. Ha sido el año del manejo de los datos y, si bien esto ha puesto en valor a la tecnología para la gestión, primero, de la crisis Covid y, segundo, de los procesos de vacunación, no se trata solo de disponer de buenos datos, sino de ir más allá y apoyarnos en herramientas de IA para poder dar una respuesta adecuada”.



“NO SE TRATA SOLO DE DISPONER DE BUENOS DATOS, SINO DE IR MÁS ALLÁ Y APOYARNOS EN HERRAMIENTAS DE IA PARA PODER DAR UNA RESPUESTA ADECUADA”

ROCÍO MONTALBÁN CARRASCO

Pero “también el vídeo nos está ayudando mucho en nuestros procesos”, explica, “y lo mismo con las apps. Todo esto hay que madurarlo y ponerlo en funcionamiento de forma estable, no puntual”. Coincide con ella Juan Fernando Muñoz, pero matiza que no cree que el Sector Público se ejempló para el Sector Privado, “porque los requisitos, los contextos y la medición de resultados deben ser diferentes. Pero sí deben ser tractores, porque disponemos de muchos datos y mucho conocimiento, que es la base de lo que podemos hacer, y debe poder compartirse, con las adecuadas cautelas y seguridad, para generar beneficio para la sociedad”.

Alrededor de estos tres elementos, “los datos como la base de todo, la IA como herramienta para explotarlos, y la ciberseguridad para proteger y potenciar la información, tenemos la oportunidad única de dar un paso adelante”.

A nivel de los ayuntamientos, comenta Fernando de Pablo, se incorporarán “todas las tecnologías que aporten valor para mejorar los servicios a partir de datos de calidad potenciados con las adecuadas herramientas de gestión. Destaca todo lo que tiene que ver con la automatización, que es un camino fundamental para ser más eficientes; la seguridad, para proteger los datos; 5G, para dar servicios en tiempo real; y, todo ello, apoyado en la capacitación. La Administración debe ser la impulsora de la transformación de las pequeñas



“SE PREVÉ QUE SE INVIRTAN EN UNOS 600 MILLONES DE EUROS EN IA EN LA ADMINISTRACIÓN QUE PODRÍAN TENER UN IMPACTO DE HASTA 3.300 MILLONES DE EUROS”

LAURA FLORES IGLESIAS

y medianas empresas. Lo ha sido en ocasiones, y debe seguir siéndolo, porque la sensación de urgencia de la transformación digital no es solo para las grandes empresas del sector privado”.

RETOS EN LA ADQUISICIÓN

Rocío Montalbán comenta que “hay retos importantes, como el normativo, sobre todo en un ámbito como el mío, el de la Salud. Pero también hay retos organizativos, como la necesidad de equipos multidisciplinares para que los proyectos lleguen a buen puerto”.

Apunta Laura Flores que uno de los mayores retos, sobre todo cuando hablamos de tecno-

logías disruptivas, “es la escasez de especialistas, de talento, que necesitamos para todos estos proyectos. Otro de los retos es el de la ética y la confianza en estas tecnologías, que se pueden aplicar para el bien de la ciudadanía con las pautas adecuadas. A nivel de compra y ejecución, tenemos el reto de empezar a utilizar esos otros sistemas de compra que existen, como la compra pública innovadora, que permiten ir explorando soluciones antes de su implantación”.

Coincide con ella Fernando de Pablo que a los retos organizativos, de talento, normativos, de confianza, añade “el uso ético de los datos, porque en todo lo que tiene que ver con el tratamiento de los datos es fundamental el componente ético de la Administración. Cada vez es más difícil ver la barrera de la IA, y su integración en el día a día da confianza a las personas, pero la Administración debe vigilar que el uso de estas tecnologías sea la adecuada”.

Recalca Juan Fernando Muñoz que un reto es el “cambio de perspectiva de la Administración en lo referido al uso de los datos y de las herramientas de gestión alrededor de ellos. La pandemia ha demostrado que la colaboración y compartición de los datos han permitido el desarrollo de herramientas en días que en otras circunstancias hubieran precisado años. En cuanto a los procesos de contratación, se requieren nuevas fórmulas ligadas

a la nube por la flexibilidad que se necesita, pero la complejidad del Sector Público hace complejo el encaje. Asimismo, durante la pandemia hemos creado grupos de trabajo específico y hemos visto que es un camino a seguir en algunos casos. Por último, la escasez de personal de perfiles cualificados, que es uno de nuestros mayores retos”.

ALGUNOS CASOS DE USO

En este sentido, Juan Fernando Muñoz señala que hay muchas aplicaciones muy prometedoras, pero en esta pandemia “hemos podido desarrollar un modelo basado en redes neuronales recurrentes de predicción de ocupación de camas por provincia, para lo que necesitamos datos de diferentes sistemas de distintas entidades, públicas o privadas, de diferentes fuentes, de múltiples pruebas... y hoy tenemos un modelo que tiene un índice de error por debajo del 3%”.

En palabras de Fernando de Pablo, “hay múltiples ejemplos en movilidad, seguridad y emergencias, en el área tributaria utilizando la IA en análisis predictivos, chatbots informativos, técnicas de lenguaje natural, un sandbox para realizar pruebas o un cluster de Inteligencia Artificial que se une a otros que teníamos de Big Data y Seguridad”.

Para Rocío Montalbán, “nuestro tamaño nos permite realizar pilotos antes de implementar

los proyectos, y vamos probando siempre que vemos que puede ser de utilidad para la ciudadanía. Destacan los proyectos de colaboración público-privada sobre datos anonimizados para poder hacer ensayos clínicos sobre ellos, como el proyecto Eden”.

Finaliza Laura Flores apuntando que son varios los proyectos que estamos preparando la lanzar, como uno “centrado en la IA y el español para tratar de construir un ecosistema de negocio que nos permita competir con el inglés en los territorios hispanohablantes. Otro proyecto interesante es la creación de un laboratorio de innovación para crear nuevos servicios y aplicaciones de la IA en los diferentes ámbitos en colaboración con algunos servicios críticos, como puede ser el SEPE. Asimismo, un proyecto de I+D+i de IA, que pretende abordar grandes desafíos sociales que puedan solucionarse con la Inteligencia Artificial con la implicación de diferentes actores”.

Al hilo de estas afirmaciones, concluye Jesús Galindo señalando que la “Inteligencia Artificial y el dato, de calidad y seguro, van a ser lo que va a cambiar la Administración en los próximos años”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)



Modelo de seguridad SASE y Zero Trust

Las soluciones de ciberseguridad de SASE permiten a sus usuarios que accedan de forma segura y sin importar donde estén, a la web, las aplicaciones en la nube y las aplicaciones internas.



FERNANDO GUTIÉRREZ CABELLO, RESPONSABLE DE SECTOR PÚBLICO DE MICROSTRATEGY

“EL DATO ES UN ACTIVO FUNDAMENTAL DE TODAS LAS EMPRESAS”

CUANDO HABLAMOS DE LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA HAY QUE DETENERSE EN QUÉ TECNOLOGÍAS LA HACEN POSIBLE. FERNANDO GUTIÉRREZ CABELLO, RESPONSABLE DE SECTOR PÚBLICO DE MICROSTRATEGY, REPASA CÓMO DEBEN MODERNIZARSE LAS INSTITUCIONES APOYÁNDOSE EN UN ELEMENTO DE VALOR FUNDAMENTAL: LOS DATOS.

Iniciaba su intervención en el [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#) Fernando Gutiérrez, recordando que el dato “es un activo fundamental de todas las empresas, ya sean públicas o privadas”, pero también los elementos diferenciadores de la Administración Pública. En primer lugar, “el tamaño, porque cuanto más grande es una empresa más complejo es gestionar los datos. El segundo, la dispersión territorial, que obliga a la información a moverse en varias direcciones y tener que consolidarse en un único lugar. En tercer lugar, mientras una empresa privada puede segmentar a los clientes para venderles un producto, la Administración Pública ofrece un servicio a toda la población, lo que hace que sea un público muy heterogéneo”.



“LA MODERNIZACIÓN PASA POR UN ACCESO MÁS SENCILLO DEL CIUDADANO A LA INFORMACIÓN” (MICROSTRATEGY)

Pero también hay una parte positiva, y es que “el punto de partida es bueno, ya que España está posicionada en el número dos del ranking de digitalización (DESI), fruto de un excelente trabajo que se ha hecho en la digitalización de los servicios”, si bien hay “diferentes áreas de impulso tecnológico si queremos que las decisiones de la Administración Pública estén dirigidas por el dato”.

ÁREAS DE MEJORA

MicroStrategy identifica tres áreas de mejora. La primera, “la gestión y el gobierno del dato; la segunda, cómo explotamos ese dato; y, la tercera, cómo damos acceso a ese dato, tanto para la ciudadanía como para los empleados públicos”, porque no podemos olvidar que en el Plan de Digitalización de España para 2025, hay “dos objetivos fundamentales, facilitar el acceso a la información a la ciudadanía, personalizando esa información, pero también al em-

“NUESTRA RECOMENDACIÓN ES CONTAR CON UNA HERRAMIENTA FLEXIBLE, UNA PIEZA QUE ENCAJE EN UN ECOSISTEMA COMPLEJO Y QUE ADMITA LO QUE PUEDA LLEGAR A POSTERIORI”

“HAY DIFERENTES ÁREAS DE MEJORA SI QUEREMOS QUE LAS DECISIONES DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA ESTÉN DIRIGIDAS POR EL DATO”

pleado público, con el fin de incrementar su productividad”.

La mejora en la gestión y el gobierno del dato, “es una problemática que tienen todas las instituciones y empresas grandes, debido, principalmente, a los sistemas legacy que hacen que la información esté repetida, dispersa y sea inconexa, lo que dificulta el acceso del ciudadano a la información, y al empleado, cuando tiene que tomar una decisión basada en el dato, tener que buscar información en diferentes lugares. Por eso hay que abordar un proyecto de gobierno del dato”.

Partiendo de este proyecto de gobierno del dato, llegamos a la segunda área de mejora, la explotación del dato. Contamos con fuentes variadas y dispersas de información que se explotan de manera diferente. Así que una vez que está consolidada la información, “nuestra recomendación es contar con una herramienta flexible, una pieza que encaje en un ecosistema complejo y

que admita lo que pueda llegar a posteriori. Por eso, la solución debería contar con características de gobierno del dato, no solo al guardarlo, sino también al explotarlo, escalabilidad de datos, escalabilidad de usuarios, múltiples casos de uso y la flexibilidad, que puede venir proporcionado mediante API”.

El tercer punto es el del acceso al dato, “romper la brecha digital, para lo que el acceso debe ser sencillo, intuitivo y personalizado; reducir la brecha tecnológica en el caso de los empleados; y, por último, acceso multicanal a la información”.

Pensando en esta tercer área, la propuesta de MicroStrategy pasa por HyperIntelligence, una herramienta que enriquece las aplicaciones con información contextual que acelera el flujo de trabajo y relaciona las aplicaciones. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Ponencia de MicroStrategy](#)

[HyperIntelligence](#)

[Novedades MicroStrategy 2021](#)

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)

PEDRO MARTÍNEZ, DIRECTOR DESARROLLO DE NEGOCIO REGIÓN SUR DE EUROPA DE ARUBA

“NECESITAMOS CAMBIAR LOS MODELOS DE DISEÑO DE LAS ARQUITECTURAS DE RED”

UNA DE LAS TENDENCIAS MÁS CLARAS DE LA ACTUALIDAD ES EL INCREMENTO DE ACTIVIDAD EN EL EXTREMO DE LA RED. PERO ¿CÓMO PUEDE EL SECTOR PÚBLICO APROVECHAR TODO ESTE POTENCIAL DE DATOS QUE SE ESTÁ PRODUCIENDO EN EL EDGE? PEDRO MARTÍNEZ, DIRECTOR DE DESARROLLO DE NEGOCIO PARA LA REGIÓN SUR DE EUROPA DE ARUBA, NOS OFRECE SU VISIÓN.

Pedro Martínez aprovechó su participación en el [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#) para mostrar los que a juicio de su empresa son las principales oportunidades y retos de la Administración. Estos retos vienen motivados por un cambio significativo, “con un importante incremento de actividad en el extremo de la red”, mientras que las oportunidades llegan, principalmente, por “los Fondos Europeos de Recuperación”.

LOS RETOS QUE PLANTEA EL EDGE

En los últimos años ha cambiado mucho el paradigma, y hemos pasado “de un modelo con usuarios móviles en el extremo que accedían a nubes públicas o privadas que centralizaban el procesamiento de la información. Desde



“CADA DÍA LOS CIUDADANOS SON MÁS DIGITALES Y DEMANDAN SERVICIOS MÁS DIGITALES” (ARUBA)

el punto de vista de la red, necesitábamos velocidad y agilidad para poder llevar la información y procesarla. Pero esto ha cambiado en los últimos tiempos, por datos como los que muestra IDC, que indica que el año que viene habrá 55 billones millones de dispositivos en el extremo, de los que no más del 25% están asociados a personas. Por su parte, Gartner estima que el 75% de los datos se van a generar fuera del entorno tradicional, ya sea la nube o el centro de datos corporativo”.

Este número creciente de dispositivos inteligentes están abriendo la puerta a nuevos servicios, “y necesitamos almacenar y procesar datos en el extremo, bien porque tenemos que tomar decisiones en tiempo real o porque el coste del ancho de banda necesario hace que sea inmanejable. Además, estos datos son cada vez más importantes para mejorar la experiencia que ofrecen los organismos públicos al ciudadano. Esto provoca que estos centros de proceso de datos que estaban organizados en el centro, se están acercando al extremo en un formato de centro de datos más pequeño. Por eso, necesitamos cambiar los modelos en base a los cuales están diseñadas estas arquitecturas de red”.

La visión integrada del nuevo modelo incluye “un extremo inteligente, al otro lado entornos multinube híbrida con consumos

“DEBEMOS INCREMENTAR LA PROTECCIÓN DE LOS DISPOSITIVOS Y LAS COSAS, PORQUE, AL AUMENTAR LA DISPERSIÓN DEL EXTREMO, AUMENTA LA SUPERFICIE DE POSIBLES ATAQUES”

ofrecidos como servicio y, en medio, actuando como pegamento, las nuevas arquitecturas SD-WAN que nos van a permitir conectar, de forma inteligente, los dispositivos del extremo con los servicios y aplicaciones desplegadas en la nube híbrida”.

Con todo, la Administración se enfrenta a una serie de retos tales como “la protección de los dispositivos y las cosas, porque, al aumentar la dispersión del extremo, aumenta la superficie de posibles ataques; simplificar la red, mejorando la visibilidad y la automatización de las operaciones de red; optimizar los recursos económicos; y, por otro lado, la demanda de servicios más digitalizados por parte de ciudadanos cada vez más digitales”.

INICIATIVAS PARA EL SECTOR PÚBLICO

Para Aruba, son tres principalmente, Ciudadano Conectado, tanto en lo relativo a las Ciudades Inteligentes como a los Edificios Públicos Inteligentes, donde es fundamental la convergencia de las redes IP e IoT, “donde destaca el rol de los puntos de acceso wi-fi

como plataforma convergente de conectividad inalámbrica”; Administración Pública Segura, para lo que se propone “Zero Trust Networking y tecnologías de Microsegmentación”, para que la red sea el primer punto de defensa, así como “Arquitecturas SASE para hacer frente a la seguridad en entornos distribuidos”; y Red como Servicio, para lo que es fundamental una arquitectura de red unificada e híbrida, “como la que posibilita Aruba Central”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Ponencia de Aruba](#)

[Caso Éxito Bilbao City](#)

[Estudio sobre la gestión de la red desde el perímetro](#)

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)

FERNANDO FELIU, DIRECTOR DE GLOBAL CUSTOMER SOLUTIONS DE V-VALLEY

“SE HA PROVOCADO QUE LA ÚLTIMA TECNOLOGÍA ESTÉ MÁS RÁPIDAMENTE AL ALCANCE DE TODOS”

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTÁ PROTAGONIZANDO UNA EVOLUCIÓN HACIA UN ENTORNO MÁS DIGITAL, Y SOBRE ELLO NOS HABLA FERNANDO FELIU, DIRECTOR DE GLOBAL CUSTOMER SOLUTIONS DE V-VALLEY, QUIEN EXPLICA QUE EL CAMBIO HA SIDO RADICAL Y SE HAN IDO CREANDO NUEVAS NECESIDADES.

En palabras de Fernando Felíu en el [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#), “la pandemia ha acelerado la necesidad de transformación del entorno dentro de las Administraciones Públicas. Si bien, cuando hablamos de Administración Pública, hablamos de un compendio de necesidades muy diferentes. Hay que distinguir también las necesidades internas de la Administración y las de los servicios que hay que proporcionar a los ciudadanos. Y, en este caso, hablamos de muchísimos requerimientos diferentes, porque hay personas muy adelantadas digitalmente, pero hay otros que no están tan acostumbrados, lo que genera la necesidad de educar digitalmente al ciudadano”.
Tampoco podemos olvidar “los diferentes entornos en los que nos movemos”, porque



no es lo mismo una ciudad que un entorno rural, ni es lo mismo un ayuntamiento o una diputación, o los diferentes segmentos (Defensa, Seguridad, Hacienda...), “cada uno tiene unas necesidades diferentes, pero lo que sí es común es que ha habido unos cambios radicales en cuanto a la digitalización, como, por ejemplo, el uso de la IA en Sanidad. Esto ha creado un entorno diferente a lo que teníamos antes, pero estos entornos son complejos de definir, implantar y formar”.

Y un ejemplo claro es la digitalización de las aulas, que se ha visto superada “por las aulas remotas, donde las necesidades eran diferentes, los profesores han necesitado formarse y se ha creado un entorno diferente a la hora de comunicarse con los alumnos”.

INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS DISRUPTIVAS

Herramientas que antes considerábamos disruptivas, “se han integrado en nuestro día a día. La colaboración entre diferentes tecnologías y el impulso de procedimientos diferentes de actuación han sido los que han creado este cambio tan importante en la forma de actuar, interna y externamente, dentro de la Administración Pública”. Esto ha provocado un cambio en los centros decisores de la tecnología de la Administración Pública, “que han tenido que estudiar tecnologías

“LA COLABORACIÓN ENTRE DIFERENTES TECNOLOGÍAS Y EL IMPULSO DE PROCEDIMIENTOS DIFERENTES DE ACTUACIÓN HAN SIDO LOS QUE HAN CREADO ESTE CAMBIO TAN IMPORTANTE EN LA FORMA DE ACTUAR, INTERNA Y EXTERNAMENTE, DENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”

que pueden aportar un cambio radical en su forma de trabajo. Este cambio hay que verlo en diferentes ámbitos: recursos humanos, gestión del dato, securización del dato, captación del dato, o en cómo usar este dato para mejorar la atención al ciudadano”.

Asimismo, se han reducido los plazos en la toma de decisiones, y, con ello, “y con un foco más digital hacia el futuro, se ha provocado que la última tecnología esté más rápidamente al alcance de todos”.

Y este cambio se extiende también a V-Valley, con la creación del departamento de Global Customers Solutions, “que unifica todas las soluciones, que hasta ahora estaban muy verticalizadas, en un grupo de trabajo para poder aportar los conocimientos necesarios en soluciones mucho más globales. Esto conlleva un compendio de formaciones y certificaciones, para lo que hemos creado V-Valley Academy, para poder formar en estas tecnologías a todos aquellos que querrán hacerlas accesibles”.

TRANSFORMACIÓN PARA TODOS

En este momento, la interacción con la Administración es muy diferente a la que teníamos años atrás, “pero no todos los ciudadanos tienen el nivel tecnológico necesario para ello”, lo que ha provocado que la tecnología ya no esté presente solo en los grandes centros de población, “porque la transformación digital tiene que ser para todos, accesible para todos, y es lo que veremos en los próximos años, porque las inversiones se están haciendo”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Ponencia V-Valley](#)

[V-Valley Academy](#)

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)

SI HAY DOS PILARES FUNDAMENTALES EN LOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SON LOS DATOS Y LA CIBERSEGURIDAD. POR ESO, QUISIMOS CONOCER, DE PRIMERA MANO, QUÉ IMPORTANCIA TIENE EL DATO PARA LA ADMINISTRACIÓN, CÓMO SE ESTÁN MEJORANDO LOS PROCESOS Y SERVICIOS ALREDEDOR SUYO Y CÓMO SE ESTÁ PROTEGIENDO.

En esta mesa redonda del [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#), moderada por Jesús Galindo, Area Vice President Sales Public Sector de Salesforce, contamos con la participación de Aitor Cubo Contreras, Director General de Transformación Digital del Ministerio de Justicia; Noemí García, CIO del Instituto de Crédito Oficial, adscrito al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital; Alicia Herrero Fernández, Subdirectora General de Servicios Digitales para la Gestión de la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital;

GOBIERNO DEL DATO Y CIBERSEGURIDAD



Participaron en esta mesa redonda: Ministerio de Justicia, Instituto de Crédito Oficial, Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y Ministerio de Hacienda. Clica en la imagen para ver el vídeo.

y Carmen García Roger, Subdirectora General de Estadística de Servicios de la Inspección General del Ministerio de Hacienda.

En primer lugar, quisimos saber cuál es el rol del dato en una Administración orientada al ciudadano. Para Aitor Cubo, “la Justicia orientada al dato es algo que está contemplado

en el Plan Estratégico de Justicia 2020-2030, y está alineado con reformas estructurales, como las incluidas en la Ley de Eficiencia Judicial. Esta Justicia orientada al dato tiene dos vertientes. Por un lado, la gestión orientada al dato. Hasta ahora, la Justicia era electrónica, pero estaba orientada al documento, pero se

está haciendo un trabajo importante, primero, complementado los documentos con datos y metadatos, para, después, plantear sistemas de gestión procesal basados en conjuntos de datos. Por otro lado, la toma de decisiones de política pública basadas en datos, con explotación de información para poder tomar decisiones. Por último, estamos favoreciendo la interoperabilidad al tener un conjunto de datos común”.

Por su parte, Noemí García indica que “es importante haber puesto unas bases dentro de la Administración para que se puedan compartir



“ES FUNDAMENTAL LA CO-GOBERNANZA DEL DATO, PORQUE NO PODEMOS QUEDARNOS CADA UNO CON NUESTROS DATOS Y TOMAR DECISIONES EN BASE A ELLOS”

AITOR CUBO CONTRERAS

los datos de todas las entidades, pero debemos seguir avanzando para que los ciudadanos puedan tener cercanía con la Administración y sea sencillo realizar los trámites. Es importante tener claro el objetivo, que no es otro que mejorar la calidad de los datos y la interoperabilidad entre administraciones. Además, tenemos que superar la brecha digital que hay en la sociedad, para que los ciudadanos estén más cerca de la Administración”.

EL DATO COMO ORIGEN DE LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO

Para Carmen García, “muchas veces nos centramos en cómo gestionamos el dato, pero lo que buscamos es mejorar la experiencia del ciudadano. Los grandes proyectos centrados en el dato tienen ese objetivo. Los elementos clave alrededor del dato son la colaboración, la compartición y la transparencia. Es cierto que tenemos normas y reglamentos, pero necesitamos que sea refrendo de la actuación tecnológica de procesos, de personas, de estrategia, de datos y de tecnología, y si atendemos a estos cinco pilares, tendremos un proyecto de éxito”.

En palabras de Noemí García, “tenemos unos principios de calidad y seguridad de los datos, y unos objetivos, que los datos estén accesibles, sean de calidad y compartidos por



“TENEMOS UNOS PRINCIPIOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DATOS, Y UNOS OBJETIVOS: QUE LOS DATOS ESTÉN ACCESIBLES, SEAN DE CALIDAD Y COMPARTIDOS POR TODAS LAS ADMINISTRACIONES”

NOEMÍ GARCÍA

todas las administraciones. Y estos proyectos del gobierno del dato se tienen que apoyar en una serie de pilares. Por un lado, la vertiente organizativa, que tiene que ayudar a que todo esto vaya adelante. Por otro, una labor de análisis de los datos para catalogar la información. Todo esto, sustentado en una buena herramienta de gestión y seguir una metodología adecuada para llegar a unos datos seguros y de calidad. Y no podemos olvidar el cambio cultural necesario, porque el dato no es solo de TI, es de todos, y debemos poner las herramientas para avanzar en esta línea”.

EL DATO, PRINCIPAL ACTIVO DE LAS ORGANIZACIONES

Según Alicia Herrero, “es importante definir el fin que se busca, porque los datos son el principal activo de las organizaciones, tanto públicas como privadas. Tenemos que poner el dato en valor entendiendo el ciclo de vida del mismo, cuestiones que no son meramente TI, sino de la misión de una organización. Es fundamental la interoperabilidad, por lo que, además de proyectos nacionales, no podemos olvidar Gaia-X o la European Data Act, pero siempre con una observancia



“NO NOS PODEMOS PERMITIR, NI LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS NI EL SECTOR PRIVADO, TENER UN ATAQUE Y PERDER DATOS O TENER PÉRDIDAS DE SERVICIO”

ALICIA HERRERO FERNÁNDEZ

total de la normativa y de la seguridad. Otro principio básico es crear confianza, contar con datos inclusivos, trabajar de forma transparente con ellos, así como que sean interpretables, sencillos de usar, dinámicos, que generen valor...”.

Se muestra de acuerdo con ellas Carmen García, “porque esto es algo que trasciende las TIC. El volumen de datos del que disponemos es tal que corremos el riesgo de quedarnos atrapados y que nos supere. Deberíamos ir hacia organizaciones guiadas por el conocimiento, más allá que guiadas por el dato. Necesitamos embeber el valor del dato en las organizaciones. Debemos convertir esto en algo sistémico, y es hacia donde vamos, aunque el esfuerzo necesario es muy grande”.

“En Justicia”, apunta Aitor Cubo, “es fundamental la co-gobernanza del dato, porque no podemos quedarnos cada uno con nuestros datos y tomar decisiones en base a ellos. Hay que cruzar nuestros datos con los de otros, es fundamental. Eso sí, con una protección absoluta de los datos personales, si bien esto no tiene que servir de excusa para no compartir información. Tenemos que apostar por los datos abiertos, compartirlos. Debemos entender el dato como bien público, no solo es que no sea de TI, sino que tampoco debe ser de una entidad. Es un bien público que debe estar a disposición de todos”.



“LA INVERSIÓN EN SEGURIDAD NO ES QUE SEA PRIORITARIA, ES QUE ES UN BÁSICO A LA HORA DE PRESUPUESTAR”

CARMEN GARCÍA ROGER

EJEMPLOS DE BUEN USO DEL DATO

Carmen Garcia, “hay un ejemplo que se está gestando: el nuevo modelo de gestión informática en el Tribunal Económico Administrativo Central y la Dirección General de Tributos, estableciendo un sistema integrado y global de gestión tributaria. Hasta la fecha, se trata de organismos que funcionan de manera independiente, con silos de información y muy desintegrados, pero el nuevo modelo busca reducir tiempos y costes, para la Administración y los ciudadanos, basado en los datos y las metodologías y en la co-gobernanza entre las diferentes entidades. Es un modelo que podría estar operativo en 2024, pero creemos que cambiará la actuación administrativa”.

Apunta Noemí García que alrededor de las medidas surgidas frente a la pandemia, “estamos interactuando con muchos actores. Tenemos más de un millón de operaciones, un importe de más de 125.000 millones, una red de datos con muchas entidades de diferentes naturalezas y tamaños... pero la realidad es que la plataforma para la intermediación ha funcionado, y tenemos una red de colaboración público-privada con más de 100 entidades, así como con otros organismos públicos y ciudadanos”.

Comenta Aitor Cubo que “destaca que en la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial están los indicadores de la Administración Digital en España, y son públicos, lo que facilita mostrar, de forma clara, el funcionamiento de la Administración digital en España, o la Central de Información del Ministerio de Hacienda. En la Administración de Justicia, estamos trabajando con diferentes entidades, como la mencionada Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, con quien tenemos, por ejemplo, un proyecto de Cita Previa Digital con 130.000 citas previas gestionadas con 82 órganos judiciales y 52 registros civiles”.

Desde el punto de vista de Alicia Herrero, “podemos destacar datos.gob.es, una iniciativa que surgió en el ámbito europeo para la reutilización de información del Sector Público. Es información en formato abierto e interoperable, y habría que valorar el impacto que ha tenido

en la sociedad. Otra iniciativa es el cuadro de mando que utiliza Función Pública para tomar sus decisiones, sobre todo en momentos de reposición cero en cuanto a empleo público, tomando medidas para poder cubrir este desajuste. Cabe incidir en la creación del data lake de la AGE para aprovechar la información con técnicas de IA, o la evolución de la plataforma de intermediación de datos, un puntal clave a la hora de facilitar la consulta y uso compartido de información”.

PROTECCIÓN DE LOS DATOS

En palabras de Aitor Cubo, “los datos hay que blindarlos en todos los ámbitos, porque cada vez somos más interoperables. Es algo que debe ser prioridad, tanto en el Sector Público como en el privado. Tenemos que plantear un refuerzo claro en la ciberseguridad”. Se muestra de acuerdo Noemí García, que añade que “todos estamos en el punto de mira, y se ve agravado por la tendencia hacia la nube o la interoperabilidad. Hemos de tomar medidas en muchos ámbitos, como la encriptación, los cifrados, los certificados de servidor... alineados siempre con el Esquema Nacional de Seguridad y contar con el Sistema de Alertas Tempranas. En esto la interoperabilidad es fundamental, al igual que el trabajo de los técnicos, que deben estar al día de cualquier novedad”.

Para Carmen García, “la inversión en seguridad no es que sea prioritaria, es que es un básico a la hora de presupuestar. Ese debe ser el enfoque. No debe haber recortes en seguridad, porque lo importante es la prevención, porque no hay riesgo cero. Es la prevención la que te permite reducir riesgos y gastos a posteriori. Otro tema importante es la granularidad del acceso”.

Añade Alicia Herrero que “no nos podemos permitir, ni las Administraciones Públicas ni el sector privado, tener un ataque y perder datos o tener pérdidas de servicio. Tenemos un marco como el Esquema Nacional de Seguridad, que apuesta por la integración de la seguridad como algo organizativo y en el diseño de los sistemas. Pretende definir un marco regulado de medidas a cumplir. Cabe destacar también el Centro de Operaciones de Ciberseguridad, que pretende establecer un sistema de seguimiento de ciberseguridad nacional, coordinación con otros organismos internacionales, y poner a disposición de las Administraciones Públicas los elementos tecnológicos y operativos necesarios para la protección de los servicios, infraestructuras y datos”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)

HYPERINTELLIGENCE®

Las respuestas
le encontrarán



MicroStrategy
Intelligence Everywhere



FRANCISCO CARBONELL, ACCOUNT MANAGER PARA SECTOR PÚBLICO DE FORCEPOINT

“HAY QUE MODELIZAR LOS NUEVOS SERVICIOS PENSANDO EN LAS CAPACIDADES DIGITALES DE LA POBLACIÓN”

UNO DE LOS EJEMPLOS DE ESTOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL QUE ESTÁN VIVIENDO LAS ORGANIZACIONES, Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NO ESTA EXENTA, ES EL TELETRABAJO, QUE HA CRECIDO EXPONENCIALMENTE EN LOS ÚLTIMOS MESES. FRANCISCO CARBONELL, ACCOUNT MANAGER PARA SECTOR PÚBLICO DE FORCEPOINT, NOS OFRECE UNA VISIÓN MÁS DETALLADA DE ESTA REALIDAD.

Explicaba en su ponencia en el [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#) Francisco Carbonell que “los servicios que proporciona la Administración a los ciudadanos son esenciales y ha



“LA SEGURIDAD DEL DATO, HABLANDO DE TRABAJO REMOTO, ES FUNDAMENTAL Y DEBE REFORZARSE” (FORCEPOINT)

habido un incremento de demanda a lo largo de este 2020. Ha quedado claro que la evolución hacia nuevas forma de prestar servicios por parte de la Administración ha sido vital. Y es cierto también que los equipos de TI de los grandes organismos públicos han sufrido mucho para poder seguir manteniendo el servicio y la productividad de los empleados públicos”.

NUEVOS RETOS PARA LA ADMINISTRACIÓN

Ahora, “surgen muchos retos”, entre los que destacan la “modelización de los nuevos servicios pensando en las capacidades digitales de la población; la accesibilidad de estos servicios por parte de los ciudadanos, dejando atrás la complejidad de otras épocas; transformación de la forma de trabajo de la propia Administración; y aplicar mecanismos de seguridad a estos nuevos modelos de servicio y estos nuevos entornos de trabajo”.

Pero, ¿qué es necesario para que esto sea un éxito? ¿Cuáles son las claves del éxito? La primera es “la capacitación y formación de empleados públicos y ciudadanos; la generación de valor a partir de la tecnología y los servicios; que las empresas pasen a ser socios tecnológicos, no meros proveedores; los modelos de contratación deben estar pensados para la búsqueda de valor y no solo en el precio; y la flexibilidad y escalabilidad de la tecnología

“EN LOS ÚLTIMOS MESES, HA QUEDADO CLARO QUE LA EVOLUCIÓN HACIA NUEVAS FORMA DE PRESTAR SERVICIOS POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN ES VITAL”

para permitir la transformación en la Administración con plataformas que lo soporten, como los modelos cloud”.

DIFERENTES NIVELES DE MADURACIÓN DIGITAL

Existen diferentes niveles de evolución digital en las empresas, y en la Administración Pública conviven realidades muy diferentes, por eso es importante que cada organismo opte por las soluciones tecnológicas que necesite, “pero es necesario que la tecnología los acompañe a lo largo de los diferentes estadios de la evolución”.

Y esta es la premisa de la que parte la tecnología de Forcepoint, “acompañar a la Administración Pública en su transformación. Por un lado, todas nuestras soluciones de seguridad pueden ser desplegadas en la nube o en entornos on-premise, algo muy importante en el caso de la Administración, porque los modelos de digitalización no son inmediatos. Y, por otro, planteamos integrar todas soluciones de seguridad bajo una plataforma convergente, con

una visibilidad integral y políticas de gestión y automatización que van a permitir reducir los costes operativos, junto con la última variable, la seguridad centrada en el usuario”.

En los últimos meses “hemos visto que ha sido necesario adaptar la ciberseguridad a la nueva realidad, y el teletrabajo ha sido un ejemplo de ello”, por lo que no podemos seguir ofreciendo las soluciones que estábamos ofreciendo hasta ahora. De ahí que la apuesta de la compañía pase por SASE, “que define mecanismos de acceso para recursos internos que permite al usuario trabajar de igual manera tanto si está dentro como fuera de la red corporativa. Y a esto le añadimos prevención de amenazas y prevención de fugas de información, muy importante en nuestro ADN”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Ponencia de Forcepoint](#)

[Soluciones de seguridad](#)

[Dynamic Edge Protection](#)

[Dynamic Data Protection](#)

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)

MIGUEL ÁNGEL TORRALBA, SENIOR ACCOUNT MANAGER DE PALO ALTO NETWORKS

“NECESITAMOS REACCIONAR ANTE LOS NUEVOS ATAQUES QUE EVOLUCIONAN CADA DÍA Y SON MÁS COMPLEJOS”

EL TODOS LOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL, TANTO EN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS COMO EN CUALQUIER TIPO DE EMPRESA, LA CIBERSEGURIDAD ES UN ELEMENTOS BÁSICO QUE SIEMPRE HAY QUE TENER EN CUENTA, TAL Y COMO NOS EXPLICA MIGUEL ÁNGEL TORRALBA, SENIOR ACCOUNT MANAGER DE PALO ALTO NETWORKS.

Según explicaba Miguel Ángel Torralba en el [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#), “muchas empresas y Administraciones Públicas están acometiendo sus procesos de transformación digital, se están redefiniendo la forma en la que operar, innovar y conectarse, con clientes y ciudadanos e internamente. Y hemos visto que en esta pandemia muchas Administraciones han tenido que modificar y replanificar su forma de trabajar, y esta transformación ha sido una respuesta a esta situación”.

Esta transformación se está fundamentando en tres pilares básicos, “la conectividad con más de 41 mil millones de dispo-



sitivos conectados, el paso hacia la nube y la evolución de los datos y la Inteligencia Artificial, y, de hecho, sabemos que se van a multiplicar por cinco la cantidad de datos alojados en la nube y analizados por la IA”.

MEJORAR EL ENFOQUE EN CIBERSEGURIDAD

Con todos estos procesos de modernización y transformación, “donde hay que garantizar la continuidad del servicio al ciudadano, es necesario apostar, de forma decidida, por la ciberseguridad. Y, a día de hoy, ya sea por falta de profesionales o de medios, la mayoría de las organizaciones debe apoyarse en socios que les permitan esa evolución de forma segura”.

Para alcanzar este nivel de seguridad, es necesario que los responsables de TI “necesitan mayor visibilidad de lo que pasa en sus arquitecturas de seguridad cada vez más complejas, garantizar y confiar en que la automatización y la IA es capaz de remplazar ese trabajo humano no escalable, y avanzar a un modelo de mayor sencillez y flexibilidad, porque algunas organizaciones tienen una media de 25 tecnologías diferentes y esto hace que sea difícil de gestionar”.

Con un perímetro que se está ampliando y una mayor complejidad en la gestión, se demanda “una respuesta frente a los ata-

“EN ESTOS PROCESOS DE MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN, DONDE HAY QUE GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO, ES NECESARIO APOSTAR, DE FORMA DECIDIDA, POR LA CIBERSEGURIDAD”

ques diferente a la tradicional que era manual. Necesitamos reaccionar ante los nuevos ataques que evolucionan cada día y son más complejos, reaccionar ante los nuevos dispositivos que se integran y hay que securizarlo, y reaccionar ante un entorno en constante cambio. Con lo que las organizaciones tienen que innovar apoyándose en la nube, liberando a los equipos de seguridad de las tareas tediosas y sin valor”.

UN NUEVO ENFOQUE DISRUPTIVO

Con todo, desde Palo Alto se estima que es necesario acometer “esta evolución con un enfoque disruptivo, con una arquitectura Zero Trust, porque si bien cualquier entorno puede ser vulnerado, hay que ser proactivos en la reacción y la prevención, siendo conscientes de que cualquier elemento de la organización puede crear una brecha de seguridad”.

El enfoque de Palo Alto se basa en una solución “integrada, que es capaz de unifi-

car los diferentes elementos para dar a los CIO y los CISO esa visión global que necesitan; automatizada, para eliminar las tareas repetitivas liberando de tiempo rutinario a los equipos de seguridad; y sencilla. Una ciberseguridad que se mantenga por delante de las amenazas en vez de reaccionar ante ellas. Nuestra propuesta es una visión global de todo el entorno, defendiendo tanto el perímetro como la nube y el puesto de trabajo”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Ponencia de Palo Alto Networks](#)

[Palo Alto Networks](#)

[Next Generation Firewall](#)

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)

FRANCISCO LOVA, DIRECTOR DE SECTOR PÚBLICO DE PEGASYSTEMS

“TENEMOS QUE PERSONALIZAR LOS SERVICIOS PARA ADECUARLOS A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA CIUDADANO”

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SE ENFRENTA A UNA SERIE DE RETOS EN SU CAMINO HACIA LA DIGITALIZACIÓN. FRANCISCO LOVA, DIRECTOR DE SECTOR PÚBLICO DE PEGASYSTEMS, NOS OFRECE LA VISIÓN DE SU COMPAÑÍA ALREDEDOR DE ESTOS RETOS Y QUÉ DEBE HACER LA ADMINISTRACIÓN PARA ACOMETERLOS.

Tal y como explicaba Francisco Lova en el [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#), “el mundo está cambiando, y no solo por la pandemia. Está cambiando la forma en la que los usuarios, en el caso de la Administración Pública los ciudadanos, reclaman esos servicios, que quieren que sean en tiempo real, personalizados, en cualquier lugar, con



“LA DIGITALIZACIÓN DE LAS AAPP DEBE SER EL MOTOR QUE IMPULSE EL CRECIMIENTO ECONÓMICO” (PEGASYSTEMS)

cualquier dispositivo... Por otro lado, cambia el modelo, ya no se demandan productos, sino servicios. Y todo ello genera la necesidad de plataformas que soporten estos cambios”.

LA RESPUESTA TECNOLÓGICA

Frente a esto, la respuesta debe ser doble. Por una parte, “personalizar los servicios que se ofrecen a los ciudadanos, haciendo uso de la IA para adecuarlos a las necesidades específicas de cada persona en tiempo real y a través de cualquier canal. Por otra, incrementar la eficiencia de los procesos tanto de cara al ciudadano como de cara al empleado público, y, para ello, nos apoyaremos en el hiperautomatización, la automatización del principio a fin. Combinando ambos elementos podremos asegurar el éxito de estos servicios”.

Estamos, explica Francisco Lova, “ante el hito más importante de modernización de los últimos 30 años”, un plan de transformación que busca tres objetivos, “mejorar la relación de la Administración Pública con los ciudadanos, incrementar la eficiencia operacional de los procesos administrativos, y tener disponibles el 50% de los servicios públicos en una versión móvil en 2025, para lo que la SGAD debe definir una estrategia global de digitalización, proponer una plataforma global de digitalización, generar esta app factory para poder desarrollar estas aplicaciones, y dotar

“ESTAMOS ANTE EL HITO MÁS IMPORTANTE DE MODERNIZACIÓN DE LOS ÚLTIMOS 30 AÑOS”

de un marco de gobernanza para que esta estrategia tenga éxito”.

APRENDER DE LOS ERRORES

Tradicionalmente, tanto las organizaciones públicas como las privadas han cometido dos errores. El primero es “que hemos incrustado mucha lógica en los canales. Según hemos ido incorporando nuevos canales, hemos ido creando silos de relación con los ciudadanos, lo que complica la gestión y la capacidad de evolución. El segundo, ha sido poner toda la lógica junto a los datos en el back-end, lo que lleva la complejidad de esto a la lógica que se ofrece a los ciudadanos”.

Por eso hay que pensar de forma diferente, y, en el caso de Pegasystems supone una Arquitectura Center-Out, “donde se aísla la lógica de negocio de los cambios de los canales y de la complejidad de los sistemas de back-end, y definamos lo que llamamos MicroJourney, un hito con un objetivo claro y un resultado definido que se puede alcanzar de forma sencilla”.

Para este tipo de retos, “son necesarias tecnologías modernas. Con Pega Infinity se une la

hiperautomatización y la IA en una única plataforma digital. Sobre ella, ya hemos creado algunos aceleradores, soluciones verticales para permitir el desarrollo de servicios, con componentes para mejorar la relación con el ciudadano, mejorar los servicios y mejorar la automatización inteligente de procesos”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Ponencia Pegasystems](#)

[Soluciones para Sector Público](#)

[Casos de uso en Sector Público](#)

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



OVANES MIKHAYLOV, BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER SOUTHERN EUROPE DE VMRAY

“LAS HERRAMIENTAS TRADICIONALES NO SON SUFICIENTES PARA REALIZAR UN ANÁLISIS DINÁMICO”

EN LOS ÚLTIMOS MESES SE HAN IDO PRODUCIENDO UNA SERIE DE NOTICIAS QUE HACEN INEVITABLE HABLAR DE CIBERSEGURIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO. EN ESTE SENTIDO, OVANES MIKHAYLOV, BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER SOUTHERN EUROPE DE VMRAY, HABLA DE LA PRINCIPAL TENDENCIA QUE DETECTAN A DÍA DE HOY, LAS AMENAZAS AVANZADAS.

Para Ovanes Mikhaylov, y así lo explicaba en el [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#), “lo que vemos que está pasando a día de hoy son las amenazas avanzadas, una amenaza que utiliza tecnologías híbridas con un grado muy alto de penetración que es imposible detener con las estrategias tradicionales”.





De hecho, existen organizaciones que no solo organizan ataques coordinados, sino que lo ofrecen como un servicio, explica este responsable, que recuerda que existen más de medio centenar de organizaciones que buscan generar ingresos con este tipo de ataques.

NUEVOS TIPOS DE ATAQUES Y NUEVAS RESPUESTAS

Un ataque avanzado “utiliza técnicas híbridas en tres etapas: entrada, establecimiento y actividades maliciosas. Para entrar, pueden utilizar un mensaje de correo o una noticia para que el usuario clique en un enlace. Tras esto, aprovechando una vulnerabilidad o brecha de seguridad existente se instalan en el sistema, algo que es imposible combatir sin un análisis

“LA PRINCIPAL TENDENCIA SON LAS AMENAZAS AVANZADAS, AMENAZAS QUE UTILIZAN TECNOLOGÍAS HÍBRIDAS CON UN GRADO MUY ALTO DE PENETRACIÓN QUE ES IMPOSIBLE DETENER CON LAS ESTRATEGIAS TRADICIONALES”

dinámico”. Con las herramientas tradicionales es muy complejo realizar un análisis dinámico por “la falta de recursos, porque son muchas las amenazas que llegan y existe una gran complejidad a la hora de gestionar las diferentes herramientas de distintos proveedores. Es muy importante en este punto automatizar las alertas de ciberseguridad para poder incrementar la capacidad de detección. Otro problema es que el malware entiende si está en un área controlada o no, y puede esperar hasta tener una oportunidad para actuar. Además, todavía las técnicas de análisis necesitan una mayor orquestación. Y, por último, la inteligencia de amenazas no es la más adecuada, por lo que nosotros tratamos de crear una inteligencia de amenazas relevante para nosotros”.

SANDBOX

Las herramientas tradicionales no son suficientes para realizar un análisis dinámico, pero con una sandbox, “un entorno seguro para ejecutar cualquier tipo de aplicación, podremos ver qué hace cualquier elemento de software, lo que nos permitirá identificar

las actividades maliciosas para poder ofrecer una respuesta adecuada”.

En una sandbox, “primero se realiza un análisis de reputación del tipo de fichero, para, después, pasar a un análisis estático, y, posteriormente, a un análisis dinámico, donde dejamos ejecutar el software en un entorno controlado para saber si se trata de una actividad maliciosa o un fichero benigno”.

El elemento diferenciador de VMray es “ser invisible para el malware”, para que no cambie su naturaleza con el fin de engañar al análisis. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Ponencia VMray](#)

[Data-sheet VMRAY](#)

[VMRAY Technology](#)

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)

Palo Alto Networks[®], el líder mundial en ciberseguridad, está dando forma al futuro centrado en la nube con tecnología que está transformando la forma en que operan las personas y las organizaciones.



PROPUESTAS DE MEJORA PARA FLEXIBILIZAR LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LA LLEGADA DE LOS FONDOS NEXTGENERATIONEU SUPONDRÁ UNA NUEVA OLEADA DE CONTRATOS Y LICITACIONES DE SERVICIOS TI EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. FLEXIBILIZAR ESTOS PROCESOS PARA GANAR EN AGILIDAD EN LA ADJUDICACIÓN, SERÁ FUNDAMENTAL PARA AVANZAR EN LOS PROCESOS DE MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL. ELENA HERNÁNDEZ SALGUERO, VOCAL LETRADA DE LA COMISIÓN JURÍDICA ASESORA DE LA COMUNIDAD DE MADRID, EXPLICA LAS OPCIONES PARA FLEXIBILIZAR ESTAS LICITACIONES Y LAS NUEVAS VÍAS DE COLABORACIÓN.



Elena Hernández Salguero

Vocal Letrada de la Comisión Jurídica asesora de la Comunidad de Madrid

EN ESTA PONENCIA SE ANALIZARON LOS RETOS A LOS QUE SE ENFRENTA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MATERIA DE CONTRATACIÓN. CLICA EN LA IMAGEN PARA VER LA PONENCIA COMPLETA.

Explicaba Elena Hernáez en el [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#) que “se trata de un reto muy importante que va a traer muchos quebraderos de cabeza a todos los implicados. Este Plan es un desafío, pero debemos afrontarlo desde el punto de vista de la oportunidad, no solo de recuperación, sino de establecimiento de nuevas formas de funcionamiento”.

OPORTUNIDADES Y HÁNDICAPS

La llegada de los fondos europeos abre la puerta, entonces, a grandes oportunidades, pero plantea “una serie de hándicaps, especialmente en lo relacionado con la compra pública. Primero, que estos fondos deben aplicarse en un período corto de tiempo, algo que parece incompatible con los procesos largos y complejos de cualquier compra pública. En segundo lugar, el acceso a los fondos está sujeto a una condicionalidad, tanto desde el punto de vista macroeconómico como desde el punto de vista del proyecto concreto. El tercero es la complejidad de las materias a las que nos enfrentamos, porque las posibles líneas de acción son complejas en diferentes materias. Y, por último, el proceso de certificación, que es también complejo, y, como ejemplo, España solo logró certificar en 2019 el 39% de los proyectos presentados”.

“ESTE PLAN ES UN DESAFÍO, PERO DEBEMOS AFRONTARLO DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA OPORTUNIDAD, NO SOLO DE RECUPERACIÓN, SINO DE ESTABLECIMIENTO DE NUEVAS FORMAS DE FUNCIONAMIENTO”

Partiendo de la realidad, lo mejor es buscar los puntos de mejora que podemos encontrar. En este caso, “tenemos la falta de capacidad de gestión de los centros encargados de licitar y ejecutar los proyectos en muchas ocasiones, la falta de profesionalización y complejidad de la normativa de compra pública, algo que se viene poniendo de relieve desde hace bastante tiempo. Si a la falta de capacidades añadimos la complejidad de algunas nuevas tecnologías, hay que profundizar en la profesionalización de la compra pública”. Otro de los problemas es “la falta de costumbre de compras colaborativas, que permitiría captar más fondos con menos gestión, lo que haría una compra pública más eficiente. España tiene menos de un 10% en esta tipología de compra, algo que no ha evolucionado en los últimos años”.

Por último, “podemos hablar de la falta de explotación de las posibilidades de colaboración con el sector privado. No solo se trata de flexibilizar procedimientos o de buscar la colaboración con el sector privado, sino de usar otras fórmulas que ya existen en nuestro ordenamiento jurídico y debemos aplicar”.

Las fórmulas concesionales permiten apalancar la inversión, ofrecer neutralidad desde la

perspectiva de la consolidación fiscal, permite formas de pago diferentes, y abren la puerta a la subcontratación, pero, en cambio, la tramitación es compleja o el reparto de riesgos adecuado en negocios no habituales”.

Otra fórmula de adecuación a estas necesidades son los PERTES, pero la propia norma ya adelanta que será necesario “un adecuado marco normativo. No es en sí un modelo de colaboración público-privada, sino que permite articular estos modelos de colaboración”.

La solución, por tanto, está en “las sociedades de economía mixta, con un 51% de capital público, que permiten la adjudicación directa de los contratos de concesión, o los consorcios entre instituciones públicas y privadas, una fórmula que permite la creación de una figura jurídica en la que participen instituciones de naturaleza pública y privada, y se ha flexibilizado para el acceso concreto a estos fondos Next-GenerationEU”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)

CREANDO UNA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

INNOVADORA Y DE CONFIANZA PARA EL CIUDADANO

UNO DE LOS PUNTOS DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA ES LA NECESIDAD DE APOYAR LA MODERNIZACIÓN DEL TEJIDO EMPRESARIAL, SU MODERNIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN. LA CIBERSEGURIDAD SE MENCIONA, ADEMÁS, COMO UNO DE LOS ELEMENTOS ESTRATÉGICOS EN ESTA SEGUNDA OLEADA DE TRANSFORMACIÓN EN ESPAÑA.



En esta mesa redonda participaron: Bitdefender, Cytomic, ENISA, Sophos y Thales Digital Identity and Security. Clica en la imagen para ver la mesa redonda completa.

Por eso, en esta mesa redonda abordamos cómo crear una Administración Pública innovadora y de confianza para los ciudadanos. Para ello, contamos en este debate del [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#) con Sergio Bravo, Director Regional de Ventas para España de Bitdefender; Miguel Carrero, Vicepresidente de Cuentas Estratégicas y Proveedores de Servicio de Seguridad de Cytomic; José Bayón, CEO de ENISA; Álvaro Fernández, Responsable de cuentas empresariales de Sophos; y Alfonso Martínez, Country Manager de Thales Digital Identity and Security.

En primer lugar, quisimos saber cuáles son, en su opinión, los retos de las Administraciones Públicas para ser más seguras. Tal y como indica Sergio Bravo, “el reto del departamento de



“TIENE QUE HABER UNA INTERCONEXIÓN MAYOR PARA PROPORCIONAR SERVICIOS MÁS EFICACES Y EFECTIVOS AL CIUDADANO”

SERGIO BRAVO

seguridad es adaptarse y hacer frente al cambio que estamos viviendo con la digitalización. El reto principal pasa por terminar de modernizar sus infraestructuras. Específicamente en seguridad, proteger mejor la infraestructura y los datos. Lamentablemente, con la situación actual los perímetros se han destruido en las organizaciones, y las Administraciones Públicas no son diferentes. Se trabaja mucho desde casa, con lo que el perímetro inicial definido se diluye y se crean nuevas superficies de ataque. Esto es un reto importante a la hora de proteger. También hay que tener en cuenta el reto

de la consolidación de los datos y la transición hacia la nube. Tiene que haber una interconexión mayor para proporcionar servicios más eficaces y efectivos al ciudadano, y esto crea un nuevo entorno que debe ser protegido con herramientas optimizadas y unificadas que no compliquen la labor de protección”.

DIFERENTES RETOS A ASUMIR EN SEGURIDAD

Para Miguel Carrero, “ha habido una aceleración de la modernización por la pandemia, y hay un elemento humano muy importante en las Administraciones Públicas, pero específicamente hay que hacer hincapié en un elemento diferenciados: los diferentes entornos dentro de la Administración. Son diferentes realidades y, además, tienen diferentes signos políticos que cambian cada cuatro años, pero en ciberseguridad hay dos elementos básicos. Cuando tienes un sistema poroso, esto es, con distintos entornos no coordinados, es más susceptible de ser atacado con éxito, de ahí que sea fundamental la labor de coordinación de herramientas, procesos y respuesta ante incidentes. Sin esta coordinación es difícil hacerlo. El otro elemento básico es la constancia en el tiempo. El componente humano madura con este plan de seguridad, y si el cambio es radical es como si reiniciaras cada vez”.

LA RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN A LOS RETOS DE CIBERSEGURIDAD

Por su parte, José Bayón apunta que “el mayor reto es querer hacerlo, tener voluntad, y el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas, dotado con 2.600 millones de euros, es una prueba de que la voluntad existe. Pero es importante que esto llegue a todos los niveles de la Administración. Tenemos que seguir avanzando, pero no podemos olvidar el valor del dato como habilitador de procesos e instrumentos, con lo



“LA CIBERSEGURIDAD ES UN JUEGO DE TALENTO QUE SE SITÚA EN LA INTERSECCIÓN DE LA TECNOLOGÍA, LAS PERSONAS Y LOS PROCESOS”

MIGUEL CARRERO



“NO PODEMOS OLVIDAR EL NECESARIO CAMBIO CULTURAL Y EL COMPONENTE HUMANO QUE, EN EL CASO DE LA ADMINISTRACIÓN, ES MÁS CRÍTICO”

JOSÉ BAYÓN

que, aún con la ciberseguridad, deben seguir pudiendo aprovecharse como un propio servicio público. Y no podemos olvidar el necesario cambio cultural y el componente humano que, en el caso de la Administración, es más crítico”.

Comparte la opinión de sus contertulios Álvaro Fernández, que señala que “el principal reto de la ciberseguridad en la Administración española está en tres áreas: proteger, detectar y responder. Creo que se ha puesto el foco tradicionalmente en proteger, tanto en herramientas como en recursos humanos, pero la transformación se está acelerando y creando una brecha en la detección y

la respuesta, y ahora llega el momento de poner ese componente humano, altamente especializado, en la detección y la respuesta, con tecnologías como los EDR o los XEDR, tecnología adecuada pero que necesita personal especializado para dar respuesta a estas amenazas. Si no lo hacemos bien, nos enfrentaremos a algunos casos como los que ya hemos visto. Es un reto este cambio cultural para la Administración. Hay que invertir en el capital humano para detectar y responder”.

Concluye Alfonso Ramírez comentando que “la pandemia ha abierto una brecha entre donde queríamos estar y donde estamos. Los principales retos han sido dar seguridad a los funcionarios en el trabajo en remoto y la privacidad de los datos. Es cierto que hay que proteger a los usuarios privilegiados de ataques, pero lo primero que tenemos que proteger es el propio dato, porque, si todo lo demás, falla, pero los datos están cifrados, el problema es menor que si no lo están. El personal ha tenido que aprender a marchas forzadas por la situación vivida. Garantizar el acceso seguro y datos protegidos son, resumiendo, el principal reto a asumir”.

SERVICIOS INNOVADORES Y DE CONFIANZA

Además de segura, la Administración tiene que ser innovadora, así que nos pregunta-



“NO SE TRATA DE COGER UN SERVICIO QUE YA ESTUVIERA OFRECIÉNDOSE Y SECURIZARLO, SINO DE EMPEZAR DESDE CERO PARA DISEÑARLO CIEN POR CIEN SEGURO”

ÁLVARO FERNÁNDEZ

mos qué tipo de servicios de confianza se pueden ofrecer a los ciudadanos. Tal y como indica José Bayón, “debe ser innovadora y el cambio cultural es todavía más importante. En la Administración la confianza debe estar en el centro, porque el cliente es el ciudadano. Además, existen retos añadidos, porque la transformación está modificando las propias relaciones de las personas y empresas con la Administración, y la cantidad de servicios que se pueden ofrecer aumenta de forma importante. Son muchos los servicios a los que se puede acceder mediante autenticación segura para asegurar la confianza y proteger el dato”.

Para Álvaro Fernández la clave es “la confianza. Los ciudadanos necesitamos confiar en las instituciones y en los servicios digitales que proporcionan. Cualquier servicio que se preste debe tener una base de seguridad. No se trata de coger un servicio que ya estuviera ofreciéndose y securizarlo, sino de empezar desde cero para diseñarlo cien por cien seguro”.

Añade Alfonso Martínez que, como ciudadano, “lo que me da confianza es que mis datos estén seguros. La Administración debe unificar esfuerzos, desde arriba hacia abajo, para investigar estas herramientas de autenticación como servicio. E igual para el cifrado. La empresa privada está usando la nube por agilidad, eficiencia... y tenemos que conseguir que la Administración también la use, pero garantizando que se haga de forma segura y con datos cifrados, y tratar de que sean las propias agencias u organismos los poseedores de estas claves de cifrado, que no dependan de terceros”.

Según Sergio Bravo, “cualquier tipo de servicio que emplee datos sensibles de los ciudadanos debe depender de la seguridad para ser de calidad y confiable. En la pandemia hemos visto los límites de las plataformas de gobernanza digital y está claro que hay que seguir desarrollando. Cualquier modelo de gobierno digital eficaz va a necesitar la integración y funcionamiento en conjunto de estas plata-



“LOS PRINCIPALES RETOS SON DAR SEGURIDAD A LOS FUNCIONARIOS EN EL TRABAJO EN REMOTO Y LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS”

ALFONSO MARTÍNEZ

forma con intercambio de datos que debe ser seguro. Un ejemplo concreto que hemos visto ha sido la Telemedicina. En la atención primaria va a ser importante seguir desarrollándolo para casos menos graves, descargando a los centros de salud”.

En opinión de Miguel Carrero, “la innovación tiene dos elementos: los servicios públicos que nos ofrece y cómo nos los ofrece. Puede haber servicios tradicionales que se ofrezcan de forma más eficiente, y eso tiene que ser seguro, y puede haber nuevos servicios que la Administración diseñe para los ciudadanos. La seguridad es una de las responsabilidades básicas de cualquier Administración, no solo

de sus servicios, sino proporcionando un paraguas seguro para nosotros, como individuos o como profesionales. Y también debe establecer el marco legislativo que permita al sector privado innovar. Y ahí hay muchas cosas por hacer, y un ejemplo es permitir compartir información entre entidades para hacer frente a las nuevas amenazas”.

Si entramos en la seguridad del dato, añade Miguel Carrero, “la seguridad es un entorno multidimensional, donde el enemigo tiene complicaciones cuando la seguridad tiene diferentes dimensiones. Todas son relevantes, pero lo diferencial es cuando las combinas. En la seguridad física, usamos diferentes vectores de protección que impidan el éxito del atacante, y en ciberseguridad debe ser igual. La combinación de elementos en los XDR para una protección, detección y respuesta sigue siendo crítica”.

CAPTACIÓN DEL TALENTO

Uno de los objetivos del Gobierno es incrementar el mercado de la Ciberseguridad y atraer y retener talento. ¿Cómo afectará esto a la Administración Pública? Para José Bayón, “la ciberseguridad no ha tenido nunca más relevancia que ahora. Pero desde hace tiempo es una palanca de desarrollo y de mejora de la competitividad, y eso queda claro por la apuesta presupuestaria de la Unión Europea,

y por la importancia que le dan las empresas. Está en el core de la toma de decisiones. Así que es una oportunidad clarísima de negocio y de generación de empleo. Pero este empleo debe ser específico y especializado”.

Apunta Alfonso Martínez que “no tenemos que perder de vista que detrás de las soluciones innovadoras tenemos personas que tienen que gestionarlas, con lo que la captación de talento es un reto. A los fabricantes se nos tiene que exigir que las soluciones sean sencillas de gestionar, y tenemos que facilitar a las Administraciones Públicas estos entornos de seguridad”.

Álvaro Fernández recuerda que “la ciberseguridad es transversal a todas las tecnologías innovadoras, y tarea de los fabricantes debe ser simplificar la complejidad. Tenemos que hacer que algo complejo sea sencillo de administrar por parte de los usuarios. La seguridad debe estar en todas las áreas para dar confianza, y el esfuerzo del Gobierno en esta línea es una oportunidad para todos”.

Según Miguel Carrero, “la ciberseguridad es un juego de talento que se sitúa en la intersección de la tecnología, las personas y los procesos, pero quien está detrás son las personas. El talento hay que atraerlo, manejarlo, pero no se trata de contar con una persona muy talentosa, sino de subir la media de los profesionales y del ciudadano en cuanto a los

elementos de ciberseguridad. Es un tema de presupuesto, legislación, y de crear un entorno en el que podamos ganar la partida a los ciberdelincuentes”.

Concluye Sergio Bravo, que comenta que “cualquier inversión para impulsar la ciberseguridad y captar talento es buena por definición. Es cierto que tenemos talento en España, pero es difícil retener el talento, y un esfuerzo para conseguirlo va a impactar positivamente en la mejora de la calidad de la ciberseguridad. Los proveedores tenemos

que hacer la vida más fácil a los especialistas con herramientas integradas. Además, no todos los organismos están en el mismo punto de madurez, y debemos acompañarlos en el camino que tenga que recorrer cada uno de ellos. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)



NUEVAS CAPACIDADES PARA EL FUNCIONARIO TIC

EL TALENTO ES FUNDAMENTAL, Y NINGUNA TRANSFORMACIÓN O DIGITALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PUEDE HACERSE SIN EL VALOR DEL CAPITAL HUMANO, SIN LOS PROFESIONALES QUE PARTICIPAN EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE TI. CARMEN CABANILLAS, PRESIDENTA DE ASTIC, DA CUENTA DE LOS IMPULSOS QUE NECESITA EL TALENTO EN LOS PROFESIONALES PÚBLICOS PARA AFRONTAR CON ÉXITO ESTOS PROCESOS MODERNIZADORES.

Señalaba Carmen Cabanillas en el [Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#) que “la Administración está realizando un gran esfuerzo por captar talento y nosotros, dentro de nuestro colectivo, somos multidisciplinares, además de la experiencia profesional, con lo que podemos competir con cualquier profesional de las empresas privadas. Somos la entidad que mayor volumen de datos gestiona, y tenemos que hacer una apuesta por conseguir un directivo público profesional”.

UNA POSICIÓN DE PRIVILEGIO

España ocupa una posición de liderazgo en los servicios públicos en Europa, “una meritoria segunda posición, gracias al esfuerzo de todos en estos pasados años. Superamos



Carmen Cabanillas

Presidenta, ASTIC

“NECESITAMOS UN MODELO DE GOBERNANZA MÁS GRANULAR PARA TENER UN ÚNICO MARCO DE REFERENCIA” (ASTIC)

a la media europea en casi todos los indicadores. También en datos abiertos, donde hemos hecho un gran esfuerzo para situarnos en el segundo puesto europeo. Según los datos de la OCDE, tenemos un séptimo puesto a nivel global. Además, nuestros servicios son ampliamente consumidos, algunos de ellos muy relevantes”.

Otro de los logros ha sido “la implantación del teletrabajo en un tiempo récord. En apenas tres días conseguimos tener a 200.000 funcionarios trabajando desde sus casas, no solo manteniendo los trámites habituales, sino que hemos incrementado los servicios en un 180%, pasando de 5.000 a 90.000 trámites diarios”.

LÍNEAS DE MEJORA

La pregunta es, ¿cuenta la Administración con muchos medios para alcanzar estos resultados? “Nuestro presupuesto es muy reducido, no hemos llegado al nivel que teníamos en 2016”, de ahí que sea crucial emplear estos fondos europeos. Además, “el ratio de los empleados TIC en la Administración en España está en el 2%”, cuando en Europa el ratio suele oscilar entre el 3 y el 5%. Con todo, “necesitamos estar en la toma de decisiones, y algunas organizaciones ya han optado por un profesional TIC como Director General, pero en otras ocasiones no se ha contado con

“NECESITAMOS ESTAR EN LA TOMA DE DECISIONES, Y ALGUNAS ORGANIZACIONES YA HAN OPTADO POR UN PROFESIONAL TIC COMO DIRECTOR GENERAL”

nosotros, como en la recientemente creada Dirección General de Transformación, Digitalización e Inteligencia Artificial”.

Otra de las líneas de mejora es conseguir “mayor representación de las mujeres. En la AGE, la presencia de las mujeres supera el 50%, pero en el colectivo TIC llegamos escasamente al 30% y en el CDTIC apenas alcanzamos el 24%. Es algo que tenemos que mejorar, tenemos que integrar más talento, y el talento femenino es muy importante. A nivel directivo, los TIC solo alcanzamos un 3% de los niveles 30, y las mujeres son solo el 15% de este pequeño grupo. Necesitamos una apuesta decidida por mejorar nuestra posición”.

Otra debilidad es la Ley de Contratos, “que no está adaptada a lo que necesitan las Tecnologías de la Información. En el nuevo Decreto Ley hay mejoras, pero no es suficiente”. Con los fondos Europeos “tenemos una gran oportunidad, pero no sabemos si vamos a ser suficientes profesionales TIC para crear y mantener estos servicios”.

También hay que mejorar “en la capacitación digital y en el desarrollo de las carreras

profesionales, con el fin de aportar y mantener talento a las organizaciones”.

Para dar respuesta a estas realidades, la propuesta de ASTIC pasa por crear dos caminos. Por un lado, “para los compañeros más especialistas que prefieren continuar con su labor en su organización y seguir especializándose, y, por otro, para aquellos que tenemos una visión más generalista y podemos contribuir a la innovación. La formación que recibimos no es suficiente, hay que intensificar y conseguir una formación más práctica. Y esta formación es la mejor defensa ante las amenazas o en la protección de datos. Creemos que hay que colaborar con universidades y centros de formación para reforzar nuestras habilidades”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Ponencia de Astic](#)

[Foro IT User: Nuevos impulsos para la evolución de la Administración digital](#)



Se resiliente hoy Se fuerte mañana con Pega

Te acompañamos al éxito de tu estrategia de digitalización: de la robotización a la gestión dinámica de casos inteligente a largo plazo.

¡Para más información, pulse aquí!



TRES DESAFÍOS TECNOLÓGICOS PARA EL SECTOR PÚBLICO



JESÚS GALINDO

AREA VP, PUBLIC SECTOR,
SALESFORCE IBERIA

Los acontecimientos del último año han llevado al límite a muchas organizaciones, tanto públicas como privadas. De la noche a la mañana ha sido necesario reestructurar procesos, organizar sistemas para poder trabajar en remoto, desarrollar mecanismos para la prestación de servicios a distancia o incluso desplegar nuevos servicios en cuestión de semanas o días.

El hilo conductor de todos estos cambios han sido las tecnologías digitales. Pero no todo el mundo ha podido reaccionar con la misma agilidad. Si bien las empresas tecnológicas, como en el caso de Salesforce, pudimos asegurar la continuidad

de las operaciones con el 100% de nuestros empleados trabajando en remoto desde el primer momento, muchas empresas e instituciones se encontraron con problemas. Algunos básicos, como no contar con ordenadores portátiles y dispositivos móviles para todos los empleados, y otros estructurales, como no tener sistemas que permitieran su uso en remoto por parte de los empleados con las necesarias garantías de disponibilidad y seguridad.

En la Administración Pública estos problemas han sido notables. A pesar del fuerte compromiso de muchos responsables y funcionarios para superar la situación, la crisis de la Covid-19 ha puesto sobre la mesa carencias significativas en la infraestructura digital en todos los niveles de la administración, carencias que se han superado con éxito en muchos casos debidos al esfuerzo extra del personal de IT.

Conviene hacer una reflexión sobre cuáles son esas carencias y, por lo tanto, cuáles son los desafíos a los que se enfrentan las administraciones públicas en el entorno digital. No solo para hacer frente a posibles crisis, sino sobre todo para asegurar un mejor servicio al ciudadano a medio y largo plazo. Estos tres son los principales desafíos tecnológicos que hemos identificado:

1. SUPERAR LAS LIMITACIONES DE LOS SISTEMAS LEGACY. Los sistemas tecnológicos de las Administraciones Públicas están contruidos sobre infraestructuras heredadas que, en muchos casos, están cercanas a la obsolescencia, en gran medida debido a los recortes de la pasada crisis, aunque a veces también se ha seguido la máxima de “si algo funciona, mejor no tocarlo”. La falta de presupuestos y recursos y el hecho de trabajar con tecnologías

anticuadas convierte la puesta en marcha de nuevos servicios en una cuestión casi heroica.

Por lo tanto, las administraciones tienen que apostar por un nuevo tipo de tecnología (normalmente con soluciones en la nube) que permita la puesta en marcha de nuevos servicios. Evidentemente, no es posible hacer un cambio drástico de todos los sistemas, pero sí es perfectamente factible –y mucho más eficiente en costes– añadir una capa adicional de soluciones y aplicaciones que actúen a modo de interfaz (con los funcionarios y con los ciudadanos) y que estén conectadas con los sistemas legacy. Desde Salesforce creemos que la solución pasa por soluciones híbridas, como Mulesoft, que permiten hacer esa conexión, desarrollar reglas de negocio de una forma ágil y programar prácticamente sin tener que invertir en desarrollo.

2. REDUCIR LOS TIEMPOS DE

DESPLIEGUE. Para muchos responsables de tecnología del Sector Público debe resultar tremendamente frustrante encontrarse con un nuevo Real Decreto (o una instrucción de su Comunidad Autónoma o Ayuntamiento) que obligue a poner en marcha un servicio. Muchos de ellos saben, desde el primer momento, que tal desarrollo no va a ser posible o se va a retrasar de forma irremediable porque su infraestructura no está preparada para ello.

Las soluciones en la nube son, de nuevo, la respuesta adecuada. Los tiempos de despliegue se reducen de años a meses y de meses a semanas en la puesta en marcha de prácticamente cualquier servicio.

Hay ejemplos evidentes y donde la urgencia es una necesidad. Nuestras comunidades autónomas están luchando para gestionar de manera eficaz el programa de vacunación Covid. La solución desarrollada por nosotros, Salesforce Vaccine Cloud,

“SUPERAR LAS LIMITACIONES DE LAS TECNOLOGÍAS LEGACY, REDUCIR LOS TIEMPOS DE DESPLIEGUE Y ADOPTAR UNA FILOSOFÍA CENTRADA EN LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO SON LAS PREMISAS FUNDAMENTALES PARA EL DESARROLLO FUTURO DE LAS TECNOLOGÍAS EN EL SECTOR PÚBLICO”

se ha implantado en cuestión de semanas, permitiendo gestionar más 120.000 citas en un día con picos de cuatro citas por segundo.

3. ADOPTAR UN ENFOQUE DE “EXPERIENCIA DEL CIUDADANO”.

Bregar con páginas web de las administraciones es un reto para cualquier ciudadano de a pie. La gran mayoría están orientadas al proceso, el formulario que hay que rellenar, y no al ciudadano. Las páginas web de las administraciones reflejan en gran medida la complejidad de la organización pública, de reglamentos jurídicos y de procesos administrativos que el ciudadano

no tiene por qué conocer. La experiencia del ciudadano hoy en día es realmente pobre, sobre todo si se compara con los enormes avances obtenidos por las empresas privadas en este terreno. Todos sabemos lo fácil que es comprar on line, por el ordenador, con el móvil y desde cualquier dispositivo.

Mejorar la experiencia del ciudadano o, mejor aún, poner la experiencia del ciudadano en el centro de la estrategia digital de la administración, debería ser el primer paso en cualquier desarrollo futuro o rediseño de los procesos existentes. Además, esa experiencia debe responder a los requerimientos habituales del moder-

no mundo digital. Debe ser, por lo tanto, omnicanal y, en la medida de lo posible, debe unificar los trámites y gestiones en un mismo lugar, incluso aunque pertenezcan a instituciones diferentes. Y esto requiere no sólo una adecuada respuesta tecnológica, sino una clara determinación política y un cambio de mentalidad colectiva.

Superar las limitaciones de las tecnologías legacy, reducir los tiempos de despliegue y adoptar una filosofía centrada en la experiencia del ciudadano son las premisas fundamentales para el desarrollo futuro de las tecnologías en el Sector Público. Con estas premisas las administraciones podrán sumarse al ritmo que imponen las tecnologías más innovadoras como la Inteligencia Artificial o el 5G, desarrollar en plenitud el modelo de Smart Communities y una administración inteligente y, sobre todo, incrementar la eficiencia y reducir los costes operativos, lo cual redundará en beneficio de todos. ■

UNA NUEVA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA HIPERINTELIGENTE Y ACCESIBLE PARA TODOS



**FERNANDO
GUTIÉRREZ-CABELLO**
ACCOUNT EXECUTIVE,
MICROSTRATEGY

La Administración Pública española ocupa una excelente posición, segundos en el ranking de digitalización DESI, pero como toda gran entidad tiene una dificultad inherente: el tamaño, la dispersión territorial y la diversidad de público al que ofrece un servicio, todo ello genera una gran brecha digital.

En el “Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025”, dos de los retos fundamentales son salvar dicha brecha digital y aumentar la productividad del empleado público. Ambos retos son provocados en gran medida por cómo se realiza la gestión y explotación del dato.

La existencia de multitud de sistemas heredados, diversos canales de explotación que generan redundancia de datos y que carecen de interoperabilidad hacen que el acceso a la información sea complicado, tanto para la ciudadanía como para el empleado público.

Tres son las áreas de mejora que vemos desde MicroStrategy por nuestra experiencia tanto en el sector público como en el privado, donde se enfrentan a situaciones similares y donde hemos aplicado nuestra solución con éxito.

La primera de las áreas es en la gestión y gobierno del dato. Se busca un sistema informacional menos disperso con reglas de negocio que ordene, sea fiable, seguro y dé calidad al dato.

La segunda área es la explotación del dato. No vale de nada hacer el paso anterior, si a continuación se explota la información con herramien-

tas que no permiten el gobierno de la misma, provocando de nuevo, el caos y la pérdida de todo el esfuerzo de tiempo y dinero invertido en el paso anterior. La tercera de las áreas es cómo se accede al dato. En muchas ocasiones es complejo, confuso y sin experiencia de omnicanalidad.

MicroStrategy con 30 años de experiencia en el sector de la explotación del dato, hemos creado una plataforma robusta que da solución a esos problemas a los que las organizaciones se enfrentan, concentrando nuestros esfuerzos sobre todo en la explotación, la seguridad y el acceso al dato. Disponemos de capacidades de gobierno también a la hora de la explotación, asegurando una versión única de la verdad a lo largo de toda la organización.

Por otro lado, nuestra capacidad de escalabilidad tanto de datos como de usuarios permite crecer según las necesidades que van surgiendo,

pues no olvidemos que la cantidad de datos que se van a manejar y los usuarios que accederán a ella van a ser muy elevados.

MicroStrategy ha abierto la arquitectura al máximo para que encaje en el ecosistema de las instituciones y sea lo suficientemente flexible para admitir nuevos sistemas que vengan a futuro. Esto lo ha conseguido creando APIS para toda la plataforma. Esa arquitectura abierta permite leer de prácticamente todas las fuentes de datos posibles (bases de datos, datos en Cloud, Inteligencia Artificial, MDX...) como inyectar datos en cualquier dispositivo, se convierte en un proveedor de datos de otros aplicativos (aplicaciones móviles, portales, Phytion, Inteligencia Artificial...) Con respecto al acceso al dato, MicroStrategy permite acceso multicanal: chatbots, portales, móvil, otras herramientas de Business Intelligence... y ofreciendo una experiencia omnicanal.

“SE BUSCA UN SISTEMA INFORMACIONAL MENOS DISPERSO CON REGLAS DE NEGOCIO QUE ORDENE, SEA FIABLE, SEGURO Y DÉ CALIDAD AL DATO”

Siendo una característica fundamental para MicroStrategy la seguridad con la que se accede. MicroStrategy ofrece seguridad robusta y centralizada al dato. Queremos resaltar algo disruptivo e innovador que no se había visto antes, HyperIntelligence, que permite consolidar los datos más relevantes de diferentes fuentes en una tarjeta/ficha sin necesidad de programación ni de integración en el sistema.

HyperIntelligence ofrece respuestas inmediatas encima de cualquiera de las aplicaciones (en web, correo electrónico o dispositivo móvil) con las que se trabaja a diario, sin integración en el sistema. Permite “guardar” en el navegador: nombres, códigos, expedientes, CIF, DNI... y cuando aparezca uno de esos criterios, lo subrayará y

simplemente con situar el ratón por encima, le abrirá una ficha.

Las tarjetas permiten un acceso rápido, seguro, sencillo y moderno tanto para la ciudadanía como para los empleados públicos. Además, las tarjetas permiten enriquecer aplicaciones de negocio existentes sin realizar integraciones físicas entre ellas, se trata de una integración visual. Esta capacidad de enriquecer otras aplicaciones (CRM, ERP, aplicativos, otras herramientas de Business Intelligence...), de simplificar el acceso y consumo del dato para la toma de decisiones, aumenta drásticamente la productividad y solventa la brecha digital existente.

La visión de MicroStrategy es disponer del dato de manera sencilla, rápida y segura en cualquier sitio y en cualquier canal para facilitar la toma de decisiones. ■



LA CLAVE PARA QUE UNA CIUDAD SEA INTELIGENTE ES LA CONECTIVIDAD



**PEDRO
MARTÍNEZ BUSTO**
RESPONSABLE DE
DESARROLLO DE NEGOCIO EN
HPE ARUBA

Ninguna ciudad estudia para ser inteligente, de hecho, las ciudades no estudian... Son entornos urbanos que solo alcanzan a ser meritorias de tal calificación, cuando se establecen unos ciertos niveles y tipos de servicio que se apoyan de forma profusa en información generada en las interacciones entre Administración y ciudadanos o en datos generados por un ecosistema de “cosas” conectadas a las redes de las ciudades; estos servicios mejoran la experiencia del ciudadano cuando interactúa con la ciudad, siendo a ojos de este más inteligente.

Ya no basta con tener una conexión inalámbrica generalizada; la

conectividad es un servicio de primera necesidad, y para aportar más valor a las personas, es necesario redefinir el papel de las redes para posibilitar nuevos servicios y modelos de intercambio de información entre la Administración, los ciudadanos, los visitantes y las “cosas”.

EL CIUDADANO REQUIERE SERVICIOS INNOVADORES

Agilidad, rapidez, comodidad: hoy en día el ciudadano exige servicios que requieren una arquitectura de red avanzada que permita habilitar servicios innovadores en todos los ámbitos de la ciudad: movilidad, cultura, deporte, trámites oficiales... Esto significa que la infraestructura de red debe garantizar una cobertura adecuada para proporcionar conectividad a las personas y a las cosas en cualquier localización, en el interior de los edificios públicos,

en los museos, en las paradas de metro, bus y cercanías, incluso en entornos abiertos como calles, plazas y parques; debe poder ofrecer a los ciudadanos servicios de valor añadido, como notificar si hay retraso en una línea de metro, o atascos en una de las entradas a la ciudad y ofrecer rutas alternativas a la ciudadanía. Buen ejemplo de todos estos servicios los encontramos en [Bilbao, que ha actualizado su conexión inalámbrica en apoyo de la continua evolución de su ciudad inteligente.](#)

EL PAPEL DE LA SEGURIDAD ES CLAVE

La estrategia de seguridad debe ser integral, ofreciendo protección desde el extremo (donde se generan los datos) a la nube (donde se ofrecen los servicios). Es necesario buscar ese equilibrio entre servicios cada vez más innovadores y

avanzados, y una adecuada protección de la red y de la información sensible de las personas.

La aplicación de políticas “Zero Trust” en la red que solo permiten la conexión a los dispositivos que se han identificado previamente, junto con políticas de “MicroSegmentación”, que definen de forma granular cuáles son los flujos de comunicación o acceso a aplicaciones autorizadas para cada dispositivo, son claves para que la red se convierta en una barrera de contención eficaz, en un entorno en el que cualquiera de los dispositivos que se conectan puede ser una amenaza que comprometa la seguridad de toda la red.

EL DATO MEJORA LA EXPERIENCIA

Los proyectos de smart cities más exitosos aprovechan las funciona-

“HOY EN DÍA EL CIUDADANO EXIGE SERVICIOS QUE REQUIEREN UNA ARQUITECTURA DE RED AVANZADA QUE PERMITA HABILITAR SERVICIOS INNOVADORES EN LOS ÁMBITOS DE LA CIUDAD”

lidades avanzadas de la red, para obtener datos relevantes y sacar provecho de los mismos. Por ejemplo, la tecnología desplegada en la ciudad de Bilbao permite al Ayuntamiento generar información valiosa para los ciudadanos y los visitantes; la red WiFi recaba datos de localización de todas las personas que llevan un smartphone, esta información que se recoge de forma anónima, permite entender mejor y tener una visión en tiempo real de los patrones de comportamiento y movimiento de los ciudadanos y los visitantes a nivel global, facilitando una mejor planificación de servicios como Limpieza, Seguridad, Transporte Público o Emergencias.

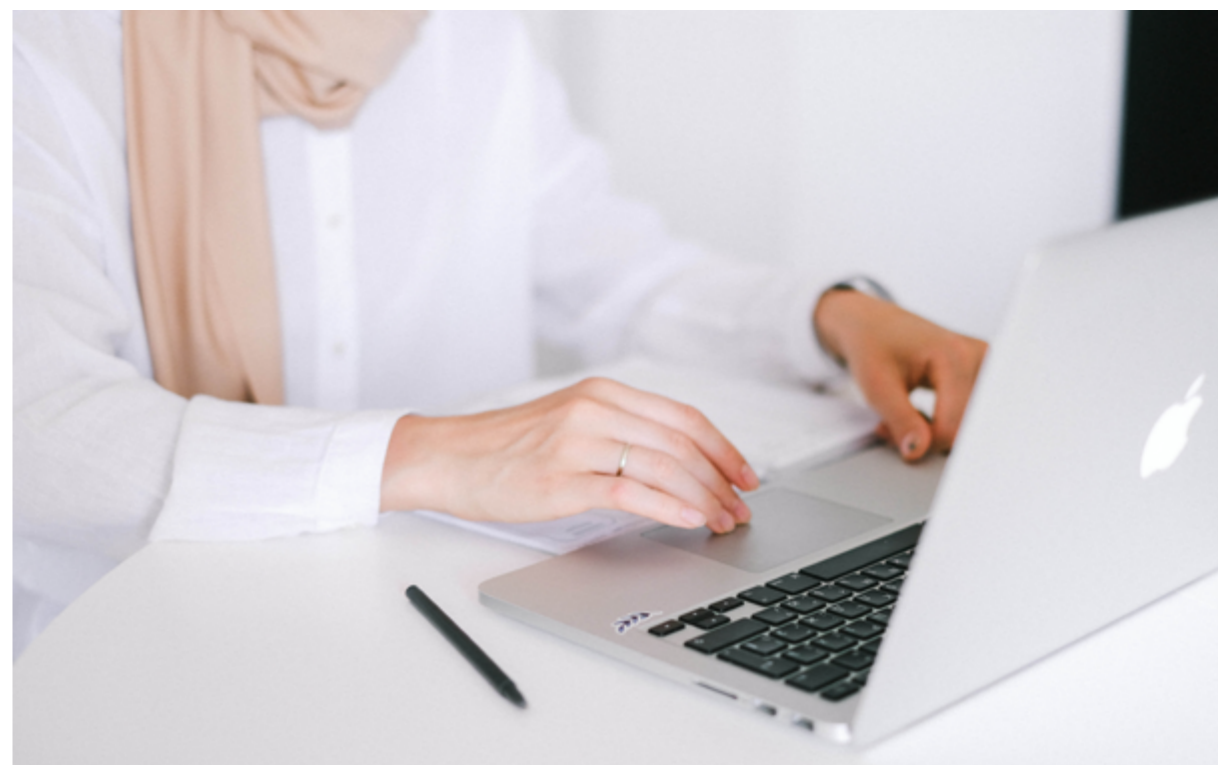
LA RED EN MODO SERVICIO

Hace ya muchos años que se han consolidado los modelos de computación o almacenamiento en modo servicio por sus ventajas; en el caso de las redes estos modelos, aunque relativamente más novedosos, pueden aportar importantes beneficios a las ciudades.

Abordar una inversión en infraestructura de red puede convertirse en una barrera importante para su actualización, disponer de la red en modo servicio elimina este obstáculo al no requerir partidas presupuestarias específicas para acometer la inversión; el hecho de poder acompañar los pagos periódicos por el servicio con los ingre-

sos recurrentes también periódicos, facilita enormemente el acceso por parte de la Administración. Las ventajas en términos de flexibilidad y adaptabilidad a nuevos requerimientos también son evidentes. La red como servicio garantiza unos plazos mucho menores para la renovación tecnológica, comparada con las redes en propiedad,

asegurando la disponibilidad de las funcionalidades más avanzadas; por otro lado la administración no tiene que preocuparse de invertir en la capacitación de su personal de TI para que pueda beneficiarse de todas las posibilidades de la red durante la fase de operación, ya que es el proveedor del servicio el que asume este rol. ■



UN CAMBIO Y ACELERACIÓN EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS AAPP



FERNANDO FELIO

GLOBAL CUSTOMER
SOLUTIONS DIRECTOR,
V-VALLEY, THE VALUE OF
ESPRINET GROUP

Cuando evaluamos las inversiones en las AAPP, actuales y en los próximos años, no debemos generalizar ni simplificar lo que ha supuesto y supondrá en los ciudadanos.

Empecemos por la implantación de los fondos de la UE, donde se ha dado un cambio en el proceso de aportaciones, debido a la situación provocada por la pandemia, llegándose a hablar de un “proceso hamiltoniano”, lo que supone un hecho histórico en la recaudación de los fondos de inversión ya que, por primera vez en la historia de la UE, este endeudamiento es global y no contribuciones de cada uno de los países miembros que la componen.

Una vez recabados dichos fondos, se han repartido en los diferentes estados miembros para combatir o contrarrestar la pandemia producida por la COVID, y ha dado origen a la aceleración de la digitalización de muchos procesos y, por tanto, a la aplicación de nuevas tecnologías, hasta el momento no explotadas, acercándolas al ciudadano y dotándoles, independientemente de si eran zonas rurales, al tamaño de las ciudades, comunidades o en un ámbito nacional de modelos de interacción disruptivos, pero más igualitarias.

Indiscutiblemente esto ha influido en la forma de interactuar con ellos, en el caso de que fuera necesario, ya que hay mucha inversión de tipo interno, prevaleciendo la seguridad de su salud debido a la pandemia.

En este punto había que crear primero las infraestructuras de interco-

municación segura y replantear nuevos métodos digitales para poder contactar con ellos y sus datos, ya que no todos, independientemente de la edad, estaban maduros en las herramientas digitales.

Así, áreas como la Educación o la Sanidad han sido foco en esta digitalización. ¿Quién no tiene un hijo en edad escolar que no haya recibido formación en remoto? ¿Quién no ha recibido una citación para vacunarse o hacer un cita para visitar al médico de forma telemática? Pensemos en estos casos con un poco de profundidad.

Replantarse las necesidades de colegios o universidades para poder interactuar con los alumnos ha supuesto un cambio de necesidades y de mentalidad, tanto de alumnos como del profesorado, que ha traído consigo un cambio en el modelo y las herramientas

necesarias para poder mantener una “normalidad” en el sistema educativo donde la videoconferencia, herramientas de comunicación, redes o sistemas de software educativos han transformado “digitalmente” las aulas.

Esto mismo ha sucedido en la Sanidad, donde se intentaba minimizar los contagios tanto a los profesionales como a los pacientes, dotando de herramientas tan innovadoras como la Inteligencia Artificial (sistema de citas, por ejemplo) o la telemedicina para poder atender a posibles pacientes sin un contacto físico a menos de que fuera necesario, como replanteando la utilización de las herramientas internas de los hospitales a través del IoT.

Esta última tecnología es la que también se utiliza en la trazabilidad del medicamento o en el mantenimiento de la cadena de frío en las

“TODOS ESTOS CAMBIOS HAN HECHO QUE SE PRODUZCA, NO SÓLO UN CAMBIO INTERNO EN LAS AAPP, SINO TAMBIÉN EN AQUELLOS QUE LE APORTAN CONOCIMIENTOS Y SOLUCIONES EN SU CADENA DE VALOR”

vacunas que deben mantenerse a cierta temperatura.

No olvidemos inversiones que se están realizando para transformar nuestras ciudades en Smart Cities, con impactos en diferentes áreas de la AAPP como en las Fuerzas del Orden y Protección Civil (tanto preventivo como de tiempo de actuación ante incidente), el impacto de contaminación climática, acústica o lumínica (con resultado de ahorros de costes considerables) o el futuro de los coches autónomos con la entrada del 5G.

Todos estos cambios han hecho que se produzca, no sólo un cambio interno en las AAPP, sino también en aquellos que le aportan conoci-

mientos y soluciones en su cadena de valor (fabricantes, reseller o mayoristas).

Dar soluciones digitales a los problemas de forma creativa y en tiempo récord, pero también cómo poder acceder a las ayudas para poder financiarlas, ha sido una de las prioridades que nos hemos planteado en V-Valley (proyecto de valor del Grupo Esprinet) desde su creación.

El contar con las marcas adecuadas en todas las tecnologías requeridas (Cloud, IoT, servidores, almacenamiento, networking, seguridad, autoidentificación, UCC...), con profesionales certificados focalizados en las ayudas en la preventa / postventa, una fuerza comercial formada e



innovadora, con una gran cercanía al cliente, planteando las mejores soluciones en cada uno de los proyectos, la creación de Serviceland para poder cubrir todos los servicios que necesiten completar nuestros clientes de canal, la creación de V-Valley Academy para formar en todas las tecnologías, y casos de éxito,

y a la vez informar de como acceder a estas ayudas (Next Generation y otras), hacen de V-Valley el pilar donde poder pivotar todas las necesidades que se dan en este nuevo entorno de las AAPP ayudando y colaborando estrechamente con los profesionales del canal que acercan la digitalización a las AAPP. ■

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEBE PRODUCIRSE EN TODOS LOS ÁMBITOS DE LA ADMINISTRACIÓN



**FRANCISCO
CARBONELL AGERA**
ACCOUNT MANAGER
SECTOR PÚBLICO,
FORCEPOINT

El año 2020 será difícil de olvidar. La pandemia mundial y sus efectos han estresado nuestra sociedad y nos han puesto a prueba como colectivo. Durante el año pasado y lo que llevamos de este, ha quedado patente la criticidad e importancia de los servicios públicos prestados por la Administración a los ciudadanos, servicios que, en la mayoría de los casos y no sólo en los ámbitos de salud, han incrementado sensiblemente su demanda. En esta situación de incremento de demanda, que se ha visto acompañada de la nece-

sidad de disponer de mecanismos de trabajo remoto no previstos para empleados públicos, los servicios y departamentos de TI de los distintos organismos públicos se han visto desbordados y han tenido que adaptar sus arquitecturas, con los medios disponibles en cada momento, para garantizar la continuidad de los servicios públicos digitales.

Las Administraciones Públicas han desarrollado, en mayor o menor medida, durante los últimos años importante procesos de transformación, procesos que han redundado en eficiencia y en mejoras en la forma en la que los ciudadanos se relacionan con la Administración. Sin embargo, tras la situación vivida se pueden sacar varias conclusiones:

- * La importancia y criticidad de los servicios públicos deriva en la necesidad de disponer de más y mejores servicios digitales, que no sólo simplifiquen los trámites y la relación de los ciudadanos con la administración, sino que vayan más allá y aprovechen la “nueva” capacitación digital de la población. Adicionalmente, la Administración debe velar accesibilidad a estos servicios, su adopción, su penetración y su mejora continua.
- * La Transformación Digital debe producirse en todos los ámbitos de la Administración y debe ser tractora para la transformación interna de procesos, modelos de trabajo, colaboración, sinergias y compartición de información entre Administraciones.
- * El valor de la información es vital en esta transformación de cara

a la definición de nuevos modelos de servicios. Es fundamental protegerla, en este punto, la Transformación Digital no tiene sentido sin seguridad.

Afortunadamente, nos encontramos en un momento en el que diversas vías de financiación van a redundar en un impulso hacia la digitalización de las Administraciones Públicas y bien dirigidas pueden llevar a la Administración a un siguiente nivel. Para lograr este objetivo, no se dispone una fórmula secreta, pero existen distintos factores claves de éxito. La formación y capacitación en los nuevos servicios digitales tanto a empleados públicos como ciudadanos será clave para la adopción y penetración de estos servicios, lo que redundará en información y métricas que permiti-

“LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS HAN DESARROLLADO, EN MAYOR O MENOR MEDIDA, DURANTE LOS ÚLTIMOS AÑOS IMPORTANTE PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN, PROCESOS QUE HAN REDUNDADO EN EFICIENCIA Y EN MEJORAS EN LA FORMA EN LA QUE LOS CIUDADANOS SE RELACIONAN CON ELLAS”

rán evolucionarlos y mejorarlos con el tiempo. Será necesario habilitar mecanismos de teletrabajo/trabajo flexible que permitan maximizar la productividad de los empleados de la Administración proporcionando a su vez todos los mecanismos necesarios de seguridad y protección de usuarios, servicios e información corporativa. La flexibilidad y adaptabilidad de la tecnología que sustente estos nuevos servicios digitales será fundamental, en la medida que debe permitir acompasar la capacidad con la demanda, así como ofrecer mecanismos de provisión flexibles y escalables. En este punto,

las plataformas y servicios en cloud pública serán determinantes. Finalmente, el valor de la tecnología y los servicios profesionales ofrecidos por empresas con capacitación suficiente para abordar proyectos complejos e innovadores será igualmente fundamental, siendo clave que los mecanismos de contratación de la Administración estén alineados con esta búsqueda de valor y respuesta a las necesidades más que a un mero ahorro de costes.

En la medida en que estas nuevas vías de financiación se reciban, se deberían percibir efectos en la digitalización de la Administración a



corto, medio y largo plazo. La tecnología y servicios elegidos deben aportar valor en estos tres periodos

y deben ser capaces de acompañar a la Administración es su nuevo proceso de transformación digital. ■

ES TIEMPO DE INNOVAR, NO DE IMITAR



FRANCISCO LOVA

DIRECTOR DE
SECTOR PÚBLICO DE
PEGASYSTEMS

Estaréis de acuerdo conmigo en que el mundo actual no se parece en nada al que conocíamos hace tan solo unos meses. La incertidumbre y la disrupción de los últimos tiempos han afectado a todos los aspectos de nuestras vidas y nuestro trabajo. Por supuesto, las Administraciones Públicas no son ajenas a esta situación.

Las Administraciones Públicas en España se encuentran ante el reto más importante de modernización de los últimos 30 años. Es una situación sin precedentes y para la que todavía no estábamos preparados. La situación excepcional generada por las circunstancias actuales ha puesto

de manifiesto la urgencia y necesidad de desarrollar una Administración Pública Digital.

Sin lugar a duda, la digitalización de las Administraciones Públicas impulsará la recuperación de la economía para salir reforzados de la crisis que estamos viviendo, ejerciendo de locomotora que estimule el desarrollo de la actividad empresarial y crecimiento económico, para asegurar la creación de empleo y el bienestar de todos en los próximos años.

Hay que garantizar que toda la sociedad tenga acceso a las oportunidades que brinda la digitalización de los servicios públicos, ofreciendo una experiencia personalizada, fácil de usar y de valor añadido. La innovación debe convertirse en el motor que mejore la experiencia de empresas y ciudadanía en su relación digital con la administración, creando un modelo centrado en el

ciudadano que consolide las interacciones entre las diferentes administraciones con las que interactuamos para el desarrollo de nuestras vidas. Será clave apoyarnos en la Inteligencia Artificial para ofrecer servicios públicos más personalizados, cercanos y adecuados a las necesidades individuales, y, por supuesto, simplificar y optimizar los procesos, cara al ciudadano y funcionarios públicos, mediante la automatización de extremo a extremo.

Los modelos de prestación de servicios públicos se han desarrollado durante muchos años bajo un paradigma y enfoque “geográfico” (nacional, regional y local), y centrado en el “producto”. Por tanto, los Sistemas de Información actuales fueron desarrollados para respaldar ese modelo, que en la actualidad no favorece el cambio de paradigma que la situación actual exige.

Es tiempo de innovar, no podemos imitar, no hay de quien copiar. Tenemos que ser valientes y usar tecnologías modernas del siglo XXI, adecuadas para el reto al que nos enfrentamos, y que nos ofrezcan suficientes garantías de éxito.

La tecnología solo es una pieza más del gran rompecabezas de la modernización digital. La verdadera transformación exige contar con personas con visión de futuro capaces de definir una visión compartida, de inspirar a sus equipos y ser un ejemplo de constancia.

Se hace necesario combinar la automatización de procesos digitales e Inteligencia Artificial para mejorar la interacción con los ciudadanos y empresas en tiempo real, reduciendo la complejidad de los procesos de extremo a extremo, asegurando una entrega rápida de servicios digitales, y facilitando la construcción de

“TENEMOS QUE SER VALIENTES Y USAR TECNOLOGÍAS MODERNAS DEL SIGLO XXI, ADECUADAS PARA EL RETO AL QUE NOS ENFRENTAMOS, Y QUE NOS OFREZCAN SUFICIENTES GARANTÍAS DE ÉXITO”

aplicaciones móviles de una manera muy ágil.

Una plataforma de digitalización unificada y moderna no solo debe garantizar que las Administraciones Públicas puedan cumplir eficazmente con sus obligaciones sociales y económicas, sino que también debe servir de base para:

- * Mejorar los servicios prestados.
- * Simplificar y optimizar los procedimientos administrativos gracias a la digitalización de principio a fin.
- * Reducir errores aplicando automatización a tareas repetitivas.
- * Incrementar la agilidad para responder a los cambios, cuando aparecen y son necesarios ejecutarlos, pudiendo reutilizar, evolucionar

y adaptar los procedimientos a las nuevas circunstancias.

- * Garantizar los niveles de rendimiento y escalabilidad necesarios para ofrecer un servicio de calidad.
- * Finalmente, como no puede ser de otra manera, sin poner en riesgo aspectos tan importantes como la seguridad jurídica o la transparencia.

La transformación del Sector Público es responsabilidad de todos. Tenemos una excelente oportunidad para hacer las cosas de una forma diferente y ofrecer unos servicios públicos digitales de calidad, que aporten valor real en el desarrollo de nuestras vidas, de una manera eficiente, transparente, ética y justa.

Organismos públicos a lo largo de



todo el mundo ya están en el camino de cambio de paradigma, como es el caso del Departamento de Trabajo y Pensiones en el Reino Unido, que haciendo un uso de la automatización inteligente, ha reducido errores y fraude en la asignación de prestaciones en un 20%, o como el Departamento de Hacienda e Impuestos de Reino Unido, que ha automatizado

el 46% de las tareas manuales en su servicio de atención al contribuyente, consiguiendo reducir en tres minutos el tiempo de cada llamada, como el Gobierno de Baviera desarrolló un nuevo servicio digital para gestionar las prestaciones de ayuda urgente por COVID-19 en tan solo cinco días.

¿Vamos a desaprovechar esta oportunidad? ■

Expertos en Advanced Solutions



Seleccionamos e introducimos al mercado las **últimas tecnologías** para ayudar al **canal en el crecimiento** tecnológico y su **transformación digital**.

Ofrecemos desde soporte preventa hasta postventa, incluyendo la transferencia tecnológica y las **instalaciones específicas** de **formación** y testeo de **tecnologías**.



www.v-valley.es

V-Valley

★★★★★ the Value of esprinet

¿LUCHANDO CONTRA EL CIBERDELITO? RECURRE A LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA



M.K. PALMORE

VICEPRESIDENTE Y
DIRECTOR DE SEGURIDAD
PARA AMÉRICA EN PALO
ALTO NETWORKS Y AGENTE
JUBILADO DEL FBI

El ciberdelito es pernicioso. Es global, implacable y está impulsado por ciberdelincuentes ingeniosos. Aprovechan tecnologías como el aprendizaje automático o los kits de explotación económicos adquiridos en la web oscura. Y ahora, una pandemia mundial, el estrés económico y un repunte sin precedentes en el trabajo remoto han creado un entorno lleno de oportunidades para los ciberdelincuentes.

Lo que está en juego nunca ha sido tan grande. [La investigación](#) llevada a cabo por Accenture señala que en un solo año, el coste anual promedio del ciberdelito aumentó en un 29% en Estados Unidos, un 30% en Japón,

un 26% en Australia y un 31% en el Reino Unido.

Las organizaciones están sufriendo. ¿Cuál es la respuesta? Sí, deberíamos invertir estratégicamente en herramientas y servicios de ciberseguridad. También necesitamos más talento en el ámbito de la ciberseguridad. Pero incluso una inversión similar al Plan Marshall para contratar y capacitar a profesionales de la ciberseguridad no salvará ese abismo en años.

En cambio, debemos mirar hacia adelante y anticiparnos, en lugar de simplemente reaccionar ante lo que está sucediendo ahora. El legendario gran jugador de hockey Wayne Gretzky ha explicado muy bien esta estrategia: “Patina hacia donde va el disco, no hacia donde ha estado”.

Desde una perspectiva de ciberseguridad, debemos reconocer que el “disco” está yendo a lugares donde nunca había ido. Ataques de dene-

gación de servicio globales. Ataques de ransomware. Un grupo de adversarios cibernéticos más decidido que nunca, incluidos los ciberterroristas patrocinados por el estado.

Mirar hacia el futuro y armar la defensa de ciberseguridad adecuada requerirá un nivel de colaboración más alto y comprometido. Los profesionales de la seguridad siempre han entendido que luchar contra las amenazas cibernéticas requiere un esfuerzo de equipo, y eso nunca ha sido más cierto que en la actualidad.

EL VALOR DE LAS ASOCIACIONES PÚBLICO-PRIVADAS

Los ciberdelincuentes son inteligentes, actúan rápido y, a menudo, son mucho más sofisticados que nosotros a la hora de aprovechar el poder de la colaboración. Para contrarrestar eso, necesitamos fomentar

una alianza más fuerte y profunda entre el sector privado y el sector público, especialmente con los cuerpos de seguridad. Esta asociación público privada es esencial para superar las crecientes amenazas cibernéticas y ayudar a aligerar la carga de trabajo de los cuerpos de seguridad.

Gran parte de esta alianza público-privada conducirá a una mayor inteligencia sobre amenazas, un componente vital en un marco de ciberseguridad eficaz. La mayoría de organizaciones solo pueden obtener una vista de mosaico del panorama de amenazas al ingerir datos de numerosas fuentes y descubrir qué significa todo. Las organizaciones han comenzado a moverse cada vez más hacia la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para adoptar un enfoque más automatizado de la inteligencia de amenazas. Pero ni

“ESTA ASOCIACIÓN PÚBLICO PRIVADA ES ESENCIAL PARA SUPERAR LAS CRECIENTES AMENAZAS CIBERNÉTICAS Y AYUDAR A ALIGERAR LA CARGA DE TRABAJO DE LOS CUERPOS DE SEGURIDAD”

las empresas de sector privado ni los organismos públicos de seguridad pueden hacerlo todo por sí mismos.

La asociación entre el sector privado y las fuerzas de orden público puede acelerar la recopilación, el análisis y la actuación de la inteligencia sobre amenazas. En mi anterior carrera como agente de FBI, mi prioridad era llevar a cabo actividades de divulgación con empresas de sector privado por dos razones simples. Primero, ninguna entidad ve el espectro completo de amenazas a la seguridad cibernética; y en segundo lugar,

responder a brechas reales puede ser una propuesta aterradora, incluso para organizaciones muy grandes.

UN PANORAMA MÁS AMPLIO

Los organismos encargados de hacer cumplir la ley miran más allá de las fronteras locales e incluso nacionales para obtener una visión general de las actividades, tendencias y resultados. Pueden proporcionar un contexto crítico en torno a las actividades y compartir esta información de forma rutinaria entre sus compañeros en gobiernos amigos. Su inteligencia, las

notificaciones y los boletines de la industria privada a menudo permiten que los analistas de ciberseguridad del sector privado mejoren su comprensión de las amenazas.

Y los profesionales de orden público comparten con el sector privado una creencia común y poderosa que guía nuestras acciones: todos queremos detener a los malos.

UNA CULTURA DE COLABORACIÓN

[La colaboración entre los sectores público y privado](#) no es nueva, como señalamos anteriormente: “En el mundo en evolución del delito cibernético y la manipulación de datos, la aplicación de la ley puede, y debe, desempeñar un papel fundamental en la prevención de la actividad delictiva”. Pero hoy, esta asociación es más imperativa. Y debe contar con el respaldo no solo de los ejecutivos

comerciales, sino también de la alta dirección y la junta.

Las organizaciones del sector público y privado deben aprovechar todos los recursos disponibles, y las asociaciones deben ser una parte estratégica de su compromiso. Por supuesto, debe continuar garantizando el desarrollo y el avance de las capacidades propias de su organización maximizando el uso de tecnologías y técnicas de próxima generación, como el aprendizaje automático. Al mismo tiempo, debe adoptar una “cultura de colaboración” tanto dentro de su organización como con terceros.

Las asociaciones y la colaboración son esenciales en la ciberseguridad. Después de todo, incluso Gretzky, “The Great One”, confió en el talento y el arduo trabajo de sus compañeros de equipo en lugar de intentar anotar únicamente por su cuenta. ■

CIBER-RESILIENCIA: EL FACILITADOR DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



OVANES MIKHAYLOV

RESPONSABLE DE
DESARROLLO DE NEGOCIO
PARA EL SUR DE EUROPA,
VMRAY

Al igual que la Transformación Digital crea nuevas oportunidades para las empresas, también crea oportunidades para hackers y ciberdelincuentes. Esto es aún más cierto cuando los procesos empresariales digitales deben ser implementados bajo limitaciones de tiempo y precisión competitiva.

A menudo no hay suficiente tiempo para evaluar a fondo los riesgos cibernéticos que vienen con los nuevos procesos y revisar los planes de seguridad existentes. Muchas organizaciones simplemente asumen que las medidas de seguridad existentes seguirán ofreciendo suficiente protección después de todas las inver-

siones hechas en los últimos años ¿verdad?

Tenemos varias capas de defensa, que consta de firewall, WAF, SEG, Anti-spam, protección contra phishing, soluciones antivirus en los puntos finales, un VPN para acceso remoto... y, a pesar de todo esto, un día descubren que el malware avanzado ha entrado en su red. ¿Cómo puede ser esto?

De hecho, casi todas las organizaciones tienen varias tecnologías que pueden detectar malware, pero en la mayoría de los casos, la detección se basa en métodos de análisis estáticos, utilizando firmas, heurística o búsquedas de reputación para determinar la naturaleza del archivo sospechoso.

Las soluciones de análisis estático mantienen bibliotecas grandes y actualizadas regularmente de identificadores únicos (“huellas digitales”) para muestras de malware conoci-

das. Es una manera eficaz de proteger contra el malware que se ha visto antes, pero no contra malware previamente desconocido, o malware avanzado que cambia sus características reconocibles para evadir la detección. Si aún no hay identificadores disponibles o las “huellas digitales” ya no coinciden, la solución de análisis estático no reconocerá el archivo por lo que realmente es.

LLEVE LA POSTURA DE SEGURIDAD DE LA ORGANIZACIÓN AL SIGUIENTE NIVEL

Las tecnologías Sandboxing añaden capacidades avanzadas de detección de malware y cierran la brecha “desconocida” que deja el análisis de malware estático.

El principio de funcionamiento de un entorno limitado es simple: el entorno aislado es un entorno aislado,

que imita un sistema de usuario final o un servidor y permite que el archivo sospechoso se ejecute y realice todas sus operaciones.

Dado que la detección basada en el comportamiento no depende de firmas, heurística o datos de reputación, los entornos sandbox pueden detectar tipos de malware desconocidos y altamente sofisticados como malware evasivo o ataques dirigidos.

Por lo tanto, las tecnologías de sandbox desempeñan un papel importante en los conceptos maduros de ciberseguridad, pero no todos los sandboxes son iguales, y no todos los sandboxes cumplen con las expectativas de los equipos de seguridad.

CRITERIOS A CONSIDERAR

* **Alta resistencia a la evasión.** Las técnicas de evasión son omnipresentes en malware avanzado. Las amenazas están diseñadas para recono-

“LAS ORGANIZACIONES DEBEN ENFRENTARSE A LA TAREA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL O ARRIESGARSE A UNA GRAVE DESVENTAJA COMPETITIVA. LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, SIN EMBARGO, REQUIERE DE FUERTES DEFENSAS CIBERNÉTICAS”

cer cuándo se ejecutan dentro de un entorno de análisis y tomarán medidas evasivas para evitar ser detectadas. Para contrarrestar estas técnicas de evasión, es fundamental que los equipos de seguridad se aseguren de que utilizan entornos de análisis que replican con precisión con todo detalle los entornos reales de escritorio y servidor que están protegiendo. Es importante tener atributos pseudoaleatorios como parte del entorno de análisis de destino. Los entornos limitados genéricos que ejecutan entornos de destino estándar idénticos ya no son suficientes. Además, el entorno de análisis debe ser capaz de detectar consultas de entorno e identificar ramas de código oculto.

*** Ruido y falsos positivos.** Muchas soluciones de espacio aislado ofrecen resultados de análisis que contienen una gran cantidad de ruido de fondo irrelevante. Esto diluye y oscurece la información crítica en la que confían los equipos de seguridad para optimizar la respuesta a incidentes y desencadenar acciones de mitigación. El análisis solo debe capturar señales que sean relevantes para resolver la amenaza, y los informes deben proporcionar resultados inmediatamente procesables legibles por humanos, así como resultados fiables legibles por máquina que se pueden compartir con otros sistemas de seguridad en el entorno de la organización.

*** Automatización de procesos de análisis.** Las capacidades de automatización son un criterio importante, especialmente cuando los recursos del personal son limitados. La necesidad de intervención humana durante el proceso de detección y análisis debe eliminarse siempre que sea posible. La solución de espacio aislado debe tener una amplia gama de conectores para facilitar la integración con otras soluciones de seguridad. Los resultados del análisis y la inteligencia de amenazas se pueden compartir en todo el entorno de seguridad, aumentando la eficacia de los sistemas que ya están en marcha y protegiendo las inversiones existentes.

*** Soporte para requisitos de cumplimiento.** Esto es importante en industrias reguladas como la atención médica, las finanzas y el gobierno que están obligadas por la regulación del RGPD y otros requisitos de cumplimiento a tener control sobre dónde residen sus datos. Al

decidir por una solución de espacio aislado basada en la nube, las organizaciones deben asegurarse de que se utilizan centros de datos dentro de la unión europea.

ES NECESARIO ACTUAR

Las organizaciones del Sector Público y Privado siguen impulsando la Transformación Digital, a menudo a un ritmo acelerado debido a las crisis de COVID. Pero a menudo permanecen inactivos cuando se trata de evolucionar sus conceptos de seguridad existentes para proporcionar el nivel de protección requerido para proteger sus nuevos procesos de negocio digitales. Especialmente las organizaciones que tienen información de identificación personal (PII) o información personal sensible (SPI) están cada vez más dirigidas a sofisticados ciberataques. Sin capacidades avanzadas de detección de malware en su lugar, sólo será cuestión de tiempo hasta que se produzca una infracción. ■

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, MODELO Y ELEMENTO TRACTOR DE LA SOCIEDAD



**LEONOR
TORRES MORENO**
VICEPRESIDENTA
DE ASTIC

Seguimos inmersos en una pandemia que nos ha cambiado para siempre; gracias a los avances científicos en el desarrollo de vacunas hemos conseguido descender los contagios y los fallecidos, y ya vislumbramos la luz al final del túnel.

La pandemia, como cualquier crisis, nos ha brindado nuevas oportunidades; gracias a ella hemos asistido a un despliegue tecnológico sin precedentes: hemos conseguido mantener activos los servicios, las clases online, el ocio y, especialmente, el contacto con nuestros seres queridos. Y aunque los trámites electrónicos y el comercio online han incrementado su uso, también

esto ha hecho más evidente la brecha digital aún latente.

Me preguntaban el otro día si los avances tecnológicos seguirían produciéndose sin cesar o había posibilidades de que pararan o se estancaran.

A pesar de no tener dotes de adivina, me cuesta creer que se vaya a ralentizar; todo apunta a lo contrario, pienso que los avances tecnológicos y científicos son imparables.

Es precisamente este hecho el que revela la relevancia de aprovechar el momento histórico en el que nos encontramos. Con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia tenemos una oportunidad única de mejorar nuestro país, de obtener recursos que nos permitan realizar transformaciones estructurales que nos faciliten seguir avanzando, adaptarnos a un mundo cada vez más globalizado y ágil. Realizando un uso adecuado de las tecnologías conse-

guiremos no sólo un mundo más sostenible e inclusivo sino también una economía más productiva.

El reto es extraordinario, tendremos que mejorar el actual modelo de gobernanza, coordinarnos mejor, conseguir dotarnos de mayor agilidad y eficiencia para conseguir aprovechar con éxito las oportunidades que se nos brindan.

La Administración Pública tiene que servir de modelo y ser un elemento tractor de la sociedad. Debe seguir trabajando en su modernización, en la simplificación de sus estructuras y procedimientos y, especialmente, por un acercamiento más próximo a la ciudadanía. No olvidemos que la Administración debe atender todas y cada una de las necesidades, si cabe debe prestar mayor atención a quien más lo necesita (los colectivos más vulnerables, las personas mayores, las víctimas de cualquier tipo de violencia...).

La Administración no puede cerrar sus puertas escudándose en herramientas tecnológicas; debe estar abierta a todos, debe informar adecuadamente para que cualquier persona consiga realizar los trámites que necesite sin ayuda externa.

Los profesionales TIC de la Administración llevamos trabajando años en la digitalización de procesos, hemos hecho un buen trabajo, y los datos dan prueba de ello. Somos líderes en Europa, así lo evidencia el índice DESI 2020, hemos conseguido un segundo puesto en materia de servicios públicos digitales, nuestra posición global es también relevante, alcanzado el séptimo puesto en el índice de gobierno digital de la OCDE. Tenemos que estar muy orgullosos de estos logros, así como de haber conseguido mantener la continuidad de los servicios en este último año, sin por ello caer en la autocomplacencia pues es mucho aún

“TENEMOS QUE ESTAR MUY ORGULLOSOS DE NUESTROS LOGROS, PERO NO CAER EN LA AUTOCOMPLACENCIA. ES MUCHO EL CAMBIO QUE NOS QUEDA POR RECORRER PARA CONSEGUIR UNA ADMINISTRACIÓN CAPAZ DE ATENDER LAS NECESIDADES DE UNA SOCIEDAD COMPLEJA Y PLURAL”

el cambio que nos queda por recorrer para conseguir una Administración capaz de atender las necesidades de una sociedad compleja y plural.

Es cierto que “cuesta ser profeta en tu tierra” y que en España se tiende a rebajar los aciertos y agrandar las torpezas, pero debemos cambiar este modelo que nos perjudica como colectivo y como país, porque hacemos cosas muy bien que debemos apoyar y aplaudir y, aquellas otras mejorables deben ser revisadas bajo una mirada crítica constructiva, que siempre será agradecida y bien recibida; lo importante es aprender de los errores y colaborar para mejorar la coordinación, la gobernanza y lograr una Administración más moderna y eficiente.

Contamos con nuevos recursos que nos provisionarán los fondos NextGenerationEU, que nos permitirán reparar los daños económicos producidos por la pandemia. Se trata de un gran desafío, con un marco temporal bien definido y unos objetivos aún por terminar de precisar, una oportunidad histórica que no debe malgastarse. Alcanzar los objetivos implica impulsar un gran número de proyectos que necesitarán licitación ágil que debe enfrentar y superar dos grandes desafíos: agilizar la contratación en primer lugar (posiblemente la reducción de plazos no sea suficiente), y que las unidades TIC dispongan de efectivos suficientes para realizar el adecuado control y seguimiento de estos proyectos.

En el RD 36/2020 se han adoptado ya una serie de medidas interesantes enfocadas a reducir los plazos para agilizar el procedimiento de contratación. Pero necesitamos ir más allá, simplificar la preparación y fases previas de la contratación dotando el proceso de mayor flexibilidad a la vez que se garantiza la legalidad, para cumplir los objetivos en plazo.

No estamos acostumbrados a otras fórmulas de colaboración con el sector privado, socios fundamentales e imprescindibles que nos deben acompañar en este desafío. Es necesario explorar nuevos modelos, quizá podemos tomar ejemplo de las sociedades mixtas o los consorcios. Este hecho se une, además, al insuficiente número de recursos humanos que puedan gestionar los contratos a la vez que controlar y coordinar los proyectos. Actualmente, los departamentos se encuentran superados con la tramitación habitual y una carga mayor va a suponer un tremendo esfuerzo que irá en detrimento inevitablemente de la calidad del servicio.

En relación al modelo de selección, el cuerpo TIC presenta un modelo excepcional en el ámbito de la función pública, combinando pruebas de conocimiento y resolución de problemas sin dar preponderancia a las pruebas memorísticas. A nuestro juicio, el proceso selectivo es a priori adecuado, no obstante, conviene acortar los plazos de incorporación de los nuevos efectivos para facilitar su incorporación ágil a las unidades, necesitamos conseguir equilibrar el número de profesionales con la carga real de trabajo de cada departamento, y siendo aún más ambiciosos, deberíamos pensar en dotar a las unidades de suficientes recursos y tiempo para potenciar la innovación al objeto de evitar dependencias de monopolios extranjeros.

Desde ASTIC, Asociación Profesional de Cuerpos Superiores de Sistemas y Tecnologías de la Información de las Administraciones Públicas, estamos colaborando activamente con función pública para dar a conocer nuestros

“HAY QUE SUPERAR DOS GRANDES DESAFÍOS: AGILIZAR LA CONTRATACIÓN Y QUE LAS UNIDADES TIC DISPONGAN DE EFECTIVOS SUFICIENTES PARA REALIZAR EL ADECUADO CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS”

proyectos y hacer más atractiva la carrera administrativa a los y las jóvenes. Conviene comunicar de una forma más activa para conseguir captar más talento, sobre todo femenino, ya que la mujer sigue estando infrarrepresentada en el ámbito de la tecnología, especialmente en la Administración Pública, lo que incide negativamente en su acercamiento a la sociedad a la que presta sus servicios. Si hablamos de sueldos, claramente no podemos competir con el mercado actual, las “startup” ofrecen condiciones salariales que claramente aventajan a la Administración, no obstante, la trascendencia de los proyectos desarrollados por las Administraciones públicas y su impacto directo en la

sociedad, sí pueden ser un elemento atractivo, además de otras ventajas como las posibilidades de conciliación de la vida laboral y personal. El teletrabajo debería convertirse en una apuesta decidida por parte de las Administraciones públicas, permitir incorporar talento de cualquier región de España e incluso ser parte de la solución al problema de la España vaciada, dado que gozamos de una calidad y capacidad de penetración en nuestras infraestructuras de comunicaciones muy superior a otros países europeos. El teletrabajo ha incrementado la superficie de exposición y nos ha hecho temporalmente más vulnerables. Afortunadamente, contamos con grandes profesionales que han sabido

protegernos a pesar de los aún escasos medios disponibles en esta área, tanto en recursos humanos como en créditos presupuestarios; necesitamos continuar avanzado en la concienciación y en la mejora de las soluciones para evitar y minimizar los efectos negativos de los ataques que resultan cada vez más complejos.

La ciudadanía debe sentirse segura en su relación con la Administración, y en eso hay que seguir trabajando. Contamos con una regulación en privacidad muy avanzada en Europa, que nos garantiza el respeto a decidir sobre el destino y uso de nuestros datos personales, debemos dotarnos de herramientas y profesionales suficientes para garantizar este derecho a todos los ciudadanos y, por supuesto, a los empleados públicos. Los principios de la protección de datos desde el diseño y por defecto deben ser nuestra prioridad, el adecuado uso de las tecnologías disruptivas respetando nuestros derechos está en juego.

Para mejorar la interacción con el ciudadano tenemos que buscar soluciones holísticas que proporcionen el gobierno del dato e ir incorporando los procedimientos necesarios para asegurar su calidad y aportación de valor. Por último, insistir en la necesidad de innovación apoyando el uso ético de las tecnologías disruptivas bajo el prisma de nuestra cultura europea, apuesta imprescindible para posibilitar nuevos enfoques y soluciones. La alta carga de trabajo actual dadas las exiguas plantillas de empleados públicos técnicos de tecnologías de la información y comunicaciones, anteriormente mencionada, hacen prácticamente inviable esta tarea que se va postergando “sine die”; sin embargo, es prioritario disponer de recursos humanos con tiempo destinado a la innovación, fomentar un modelo de gobernanza que permita compartir las experiencias y posibilitar la reutilización de todas aquellas que supongan una ventaja clara tanto para la Administración como para la sociedad. ■

Foro Administración Digital 2021



Nuevos impulsos para
la evolución de la
Administración digital

> PLAY

Disponible
bajo demanda

Organiza



Patrocinador Platinum



Patrocinadores Gold



Patrocinadores Silver



Socios estratégicos

