

IMPULSORES DIGITALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LAS OPERACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL Y TERRITORIAL



CON EL APOYO DE



En el marco del VII Foro de Administración Pública Digital, hablamos del modo en que se están transformando las operaciones en las administraciones públicas con responsables del **Ayuntamiento de Madrid**, el **Ayuntamiento de Málaga**, la **Comunidad de Madrid**, el **Ayuntamiento de Logroño**, la **Junta de Extremadura**, la **Diputación de Albacete**, la **Autoridad Portuaria de Valencia** y la **Generalitat de Cataluña**, en un observatorio que contó con el apoyo de **PFU, a Ricoh company**.



RICOH
imagine. change.

Tecnología que
Transforma
tu jornada de trabajo



Promoción de lanzamiento

50%

de descuento*

Equípate para el verano con el revolucionario monitor portátil de RICOH 150BW único en su categoría: batería, tecnología OLED, táctil e inalámbrico, 750gr, compatible con ®PC Windows, ®iOS y ®Android

* Unidades limitadas a 1 por revendedor en los mayoristas autorizados ESPRINET e INFORPOR SL

IMPULSORES DIGITALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LAS OPERACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL Y TERRITORIAL

Después de la digitalización algo apresurada que se dio en 2020, las administraciones locales y territoriales intentan afianzar sus estrategias de transformación, centradas en la consolidación de la digitalización de los servicios a la ciudadanía, la optimización de sus recursos y la búsqueda de eficiencias.

Si bien durante la pandemia de Covid-19 la digitalización de las administraciones recibió un fuerte impulso, lo hizo movida por la necesidad inmediata, de forma más táctica que estratégica. Cuatro años después, la visión de la transformación digital se ha hecho un poco más pausada, más meditada, y se busca afrontarla desde una perspectiva más estratégica, que logre consolidarla a largo plazo.

Para las administraciones públicas, esta transformación supone mucho más que la simple apuesta por la tecnología. Tanto a nivel europeo como nacional, hay una apuesta clara por la digitalización, tanto desde un punto de vista de la normativa como desde los fondos de inversión puestos a disposición de los organismos públi-





“No solo son desarrollos de informática, hay que involucrar también a la parte legal de la administración en los proyectos”

Alfonso Pérez, director general de Tecnología e Innovación, Ayuntamiento de Logroño

cos. Y además responde a una importante transformación social, que también se aceleró desde 2020.

Hablamos de todo ello, en el marco del VII Foro de Administración Pública Digital, dentro del observatorio “Impulsores digitales para la transformación de las operaciones en la Administración local y territorial”, que contó con responsables del Ayuntamiento de Madrid, el Ayun-

tamiento de Málaga, la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Logroño, la Junta de Extremadura, la Diputación de Albacete, la Autoridad Portuaria de Valencia y la Generalitat de Cataluña, así como con el apoyo de PFU, a Ricoh company.

EL CAMINO HACIA LA VERDADERA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En un principio, la transformación digital no se inició con una visión de conjunto y bien vertebrada a largo plazo. Se avanzó sobre proyectos muy concretos fruto de las necesidades del momento y todos los implicados en el proceso tuvieron que amoldarse lo mejor que pudieron a la situación. Ahora empiezan a atisbarse los beneficios de esas iniciativas, incluidas en una planificación más ambiciosa y coordinada.

Así lo explicó Esther Peña, subdirectora general d’Atenció Ciutadana de la Generalitat de Catalunya: “Ahora las administraciones públicas realmente estamos haciendo ahora una transformación digital. Creo que hemos conseguido poner al ciudadano en el centro. Nos preocupa la experiencia del ciudadano y, por tanto, somos conscientes que hemos de cambiar totalmente los procesos. Nosotros buscamos acompañar al ciudadano, que tenga

una mejor experiencia de usuario. Hay a rediseñar los trámites para que sean más ágiles y ofrezcan experiencia de usuario, así como eficacia para responderle en tiempo. Tenemos muchos sistemas que nos permiten automatizar tareas y dar respuestas buenas y mucho más rápidas. Es nuestro objetivo sobre la modernización que tenemos que acometer las administraciones públicas”. En el observatorio hubo un consenso generalizado sobre



“Tenemos una serie de compromisos: la transformación digital no es un deseo, se trata de una obligación legal”

Juana María Laguna, jefa de servicio de Administración Electrónica y Transformación Digital, Ayuntamiento de Málaga





“Hay que hacer una buena gestión del cambio y un importante trabajo de concienciación entre los empleados”

Javier Gallego, jefe de Tecnologías, **Autoridad Portuaria de Valencia**

la necesidad de poner al ciudadano en el centro de la ecuación. Buena parte de la población ya espera la digitalización de todos los servicios, aunque tampoco se puede olvidar a los ciudadanos menos abiertos a las cuestiones tecnológicas. Se trata de encontrar un equilibrio entre ambas perspectivas y, en todo caso, que la experiencia que ofrezcan como administraciones públicas sea similar sea cual sea el canal de acceso.

LA GESTIÓN DEL CAMBIO INTERNA Y EXTERNA

Juana María Laguna, jefa de servicio de Administración Electrónica y Transformación Digital del Ayuntamiento de Málaga, considera que el principal “reto son los ciudadanos. Hay gente que tiene una capacitación digital magnífica y puede acceder a cualquier plataforma o a cualquier herramienta electrónica para hacer un trámite. Pero tenemos que seguir cuidando al ciudadano con una capacitación digital básica o nula. Y tenemos que crear herramientas que sean cercanas, accesibles, entendiendo el entorno en el que nos movemos”.

Sobre cómo han cambiado los ciudadanos, Javier Gallego, jefe de Tecnologías de la Autoridad Portuaria de Valencia, explica que “el ciudadano espera que las administraciones públicas trabajen de forma mucho más eficientemente y que sean transparente en su rendición de cuentas de la administración pública. Los ciudadanos quieren saber el uso que se da a sus impuestos. Y la administración pública también nos pide cuentas a nosotros de dónde nos gastamos el dinero. Tanto el estado como el ciudadano necesitan saber que sus empresas públicas están siendo gestionadas de forma eficiente, transparente y sostenible y eso se tiene que hacer a través de las nuevas tecnologías”.

Esa disparidad entre grupos de población también se da dentro de las propias entidades. José Miguel González, subdirector general de Servicios Digitales de Informática del Ayuntamiento de Madrid, considera que “los ciudadanos se transformaron con la pandemia. Y esa transformación o solo se sostiene, sino que sigue creciendo. Tenemos que superar la barrera de



“La administración pública no es del todo eficiente, lo que debe preocuparnos porque somos la empresa que más datos tiene del mundo”

Pablo García-Valdecasas, director general de Infraestructuras Judiciales de la **Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, Comunidad de Madrid**





“La digitalización no solo es tecnología: las administraciones públicas tienen que dotarse de equipos multidisciplinares”

José Joaquín De Haro, jefe del Servicio de Modernización Administrativa y TIC, **Diputación de Albacete**

que el negocio no sepa de digital. El negocio tiene que pensar los servicios desde lo digital. Hay que empezar por un cambio cultural de los que lo necesitan, que son los empleados. Los empleados tienen que saber que la tecnología va con ellos. A muchos empleados todavía les cuesta trabajar en remoto; hay que cambiar la cultura interna”.

LA APUESTA POR LA TECNOLOGÍA

Alfonso Pérez, director general de Tecnología e Innovación del Ayuntamiento de Logroño, cree que “el objetivo final de la digitalización lo establece la ciudadanía en un sentido amplio. No solo los ciudadanos sino también los comercios, el emprendimiento de las empresas. Hay mucho interés en ofrecer ese tipo de servicios o en estar cerca de ellos. Tenemos que aspirar a ser como las grandes corporaciones a nivel de eficiencia y de disponibilidad de servicios, pero también tenemos que conseguir que la visión que se tenga de nosotros sea del mismo nivel de eficiencia”.

La tecnología tiene, en todo caso, un papel protagonista en todo este proceso. La nube resulta imprescindible a la hora de volcar los esfuerzos digitales en los ciudadanos. En la optimización de la gestión interna uno de los elementos que más se está utilizando es la automatización robótica de procesos, tanto en la digitalización en su sentido más literal como en la búsqueda de eficiencias operativas.

Pablo García-Valdecasas, director general de Infraestructuras Judiciales de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local de la Comunidad de Madrid, considera que “la tecnología nace de lo jurídico. Estamos avanzando, pero es necesario que

no se avance mal. Parte del error ha sido haber preferido burocratizar la digitalización y nos hemos dado mucha prisa por integrar la tecnología (toda, a ser posible, como si de eso se tratara). Las administraciones públicas no son del todo eficientes. Tenemos que buscar la eficiencia: no por una mayor incorporación tecnológica vamos a tener unos servicios públicos mejor gestionados, más eficientes, si no se ha producido un cambio de cultura”.



“La clave de un programa de transformación digital es contar con agentes del cambio en todos los departamentos”

Esther Peña, subdirectora general d'Atenció Ciutadana, **Generalitat de Catalunya**





“Ya hemos superado la barrera en la que teníamos que convencer de las virtudes de la tecnología”

José Miguel González, subdirector general de Servicios Digitales, Informática del Ayuntamiento de Madrid

EL IDEAL DE LA INTEROPERABILIDAD

Hay en el observatorio cierta sensación de que, si bien ha habido grandes pasos adelante, quizá se podría haber llegado más lejos si hubiese habido unas líneas estratégicas comunes. La cuestión burocrática parece inherente a las administraciones públicas, pero el propio García-Valdecasas recordó que desde 2015 hay un principio general de actuación de interoperabilidad que

opera en las administraciones públicas que anima, además, a reutilizar la tecnología generada por el estado o por otras AAPP, como también reflejan otros preceptos legales, lo que no se suele dar tan habitualmente.

La interoperabilidad ha sido una de las cuestiones que se ha puesto sobre la mesa a lo largo del observatorio. Como con la posibilidad de los espacios de datos, en los que se está trabajando a nivel nacional y europeo, la interoperabilidad es una especie de ideal que se debería buscar pero todavía queda lejos. En efecto, tendría la capacidad de optimizar el funcionamiento y la coordinación de las administraciones, haciéndolas más eficientes tanto desde el punto de vista de la operativa como del económico.

Lo más cerca que se está de este concepto es quizá en el trabajo que se hace dentro de las diputaciones o Comunidades Autónomas, dando servicio a multitud de pequeñas localidades de sus regiones. José Joaquín De Haro, jefe del Servicio de Modernización Administrativa y TIC, Diputación de Albacete, explica que “tenemos una comunidad de administraciones públicas de más de 1.000 ayuntamientos de todos los tamaños y todas las naturalezas. Y utilizamos la misma plataforma de servicios digitales estructurales de tramitación de contratación de los servicios. La utilizamos muchas administra-

ciones y nos enriquecemos del modelo de gobernanza en sí mismo, porque todos vamos aportando y al final las soluciones están muy integradas”.

GRANDES RETOS DE LA DIGITALIZACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Juan Carlos Preciado, secretario general de Transformación Digital y Ciberseguridad de la Junta de Extremadura, aporta una ex-



“Me he encontrado con una administración más concebida para sí misma que para el ciudadano”

Juan Carlos Preciado, secretario general de Transformación Digital y Ciberseguridad, Junta de Extremadura





“La transformación se hace PoC a PoC, a partir de pruebas de concepto que pueden demostrar la utilidad real de la tecnología”

Jesús Cabañas, director regional para Iberia, PFU, a Ricoh company

cepcional visión después de su paso por el mundo de la innovación privada. Y afirma que “para el ciudadano es transparente que la administración tenga ciberseguridad y protección de datos, sistemas de dato único o sistemas avanzados de almacenamiento de datos, pero lo realmente importante para el ciudadano es que reduzcas tiempos, simplifiques la burocracia administrativa, que ofrezcas una administración ágil, eficiente

CAPTURA INTELIGENTE PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO Y LA CALIDAD DEL DATO EN UN ENTORNO MULTICANAL

Jesús Cabañas, director regional para Iberia de PFU, a Ricoh company

Jesús Cabañas, director regional para Iberia de PFU, a Ricoh company, explica en esta presentación el reto que supone lograr la calidad del dato en entornos omnicanal: “En la actualidad, nos encontramos en una situación en la que, para poder ayudar en los canales de atención a la administración pública, necesitamos una higiene de datos. Si los datos no son buenos, no son limpios, pueden dar al traste con el proceso. En el entorno actual de las administraciones, recibimos información por múltiples vías y la multicanalidad impacta directamente en la calidad del dato y en la eficiencia de los procesos”.



PFU, a Ricoh company, tiene como objetivo general facilitar el flujo de conocimiento en el mundo, y lo hace especialmente a través del front office, teniendo en cuenta la experiencia de usuario y maximizando la eficiencia del proceso. La propuesta de la compañía busca proporcionar la máxima calidad en la documentación

que se escanea, así como mejorar la experiencia del ciudadano. Todo ello a través de la captura inteligente. Jesús Cabañas explica que “el sistema Intelligent Data Capture analiza de principio a fin cómo se captura y qué información se captura, con un enfoque holístico para conseguir datos de alta calidad”.



y proactiva, además de superar los retos de mejorar la relación directa con el ciudadano para desplegar una experiencia de usuario satisfactoria”.

Por su parte, Jesús Cabañas, director regional para Iberia de PFU, a Ricoh company, explica que “no hay que dejar de hacer las pruebas de concepto. Hay que continuar y ver qué elementos son los que realmente están en el mercado y qué cambios tecnológicos están surgiendo. Nos hemos encon-

trado con casos de uso exitosos que antes no eran viables. Pero hay que tener claro que nuestro conocimiento parte del documento y su transformación digital hasta convertirlo en un documento de calidad. Ni un RPA ni una IA te van a funcionar bien si los datos de partida son malos”.

La transformación digital de las administraciones públicas es un proceso continuo, pero tras una primera fase se intenta optimizar las operaciones al mismo tiempo

que se busca un equilibrio entre las nuevas tecnologías y las infraestructuras heredadas. Los expertos destacan los beneficios de los trabajos colaborativos y los equipos multidisciplinares, mientras buscan mejorar sus capacidades proponiendo una mayor interoperabilidad entre los sistemas y las entidades y gestionando la transformación del capital humano en un contexto en el que puede haber una mayor resistencia al cambio. ■



CONTENIDO RELACIONADO

[VII edición del Foro Administración Pública Digital](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA





“Debemos abordar la atención al ciudadano de una forma más omnicanal”

SAÏOA LEGUINAGOICOA, JEFA DE ESTRATEGIA DIGITAL DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA



“Todavía falta para que el sector público llegue a un nivel de protección razonable”

MIGUEL ÁNGEL RODRÍGUEZ, FUNDADOR DE PROTAAPP



“Esperamos utilizar la IA en la detección temprana de amenazas”

CARMEN SERRANO, SUBDIRECTORA GENERAL DE CIBERSEGURIDAD DE LA GENERALITAT VALENCIANA



“La digitalización tiene cuatro palancas: personas, procesos, tecnología y datos”

ESTHER PEÑA, SUBDIRECTORA GENERAL D'ATENCIÓ CIUTADANA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA



“En un par de años, la comunicación con el ciudadano se basará en IA”

JUAN CARLOS PRECIADO, SECRETARIO GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CIBERSEGURIDAD DE LA JUNTA DE EXTREMADURA



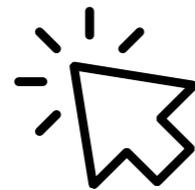
“El ayuntamiento es una plataforma conectora apoyada en el tejido de nuestro ecosistema”

JOSÉ DE LA UZ, ALCALDE DE LAS ROZAS DE MADRID Y PRESIDENTE DE LA RED ESPAÑOLA DE CIUDADES INTELIGENTES



El empoderamiento tecnológico de la Administración local y territorial

¡Ver todos los contenidos!



@freepik

ORGANIZA



PATROCINADOR PLATINO



PATROCINADORES GOLD



STORMSHIELD

