



CONSTRUYENDO UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DIGITAL AL SERVICIO DEL CIUDADANO



©freepik

ORGANIZA



PATROCINADOR PLATINO



PATROCINADORES GOLD



EL OBJETIVO DE UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DIGITAL, MÁS ALLÁ DEL INCREMENTO DE LA EFICIENCIA, ES ESTAR MÁS CERCA DE LA CIUDADANÍA Y PODER OFRECER UNA NUEVA EXPERIENCIA A UNOS USUARIOS CADA DÍA MÁS DIGITALES QUE, EN GENERAL, DEMANDAN SERVICIOS MÁS PERSONALIZADOS, FÁCILES DE USAR, ADAPTADOS A SUS NECESIDADES, MÁS SEGUROS Y SOSTENIBLES.

SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES: EFICIENCIA Y CERCANÍA AL CIUDADANO



La Agenda España Digital 2026 recoge el impulso de la digitalización de la administración pública entre los diez ejes de reforma e inversión. Según esta estrategia, en 2025, el 50 % de los [servicios públicos](#) estarán disponibles a través de app móvil y se simplificará y personalizará la relación de la ciudadanía y las empresas con las administraciones. Paralelamente, se ha de progresar en el desarrollo y utilización de la [identidad digital](#), donde el objetivo de la Comisión Europea es que sea empleada por el 80% de la ciudadanía en el año 2030.

UNA DEMANDA CRECIENTE DE NUEVOS SERVICIOS PÚBLICOS

Como indicábamos, de un tiempo a esta parte, los ciudadanos, cada día más digitales en su vida personal, demandan de la administración unos servicios más personalizados, fáciles de usar, adaptados a sus necesidades específicas, seguros y sostenibles. Todo ello exige realizar cambios profundos en la forma en que se prestan los servicios públicos y en las infraestructuras que le dan soporte.

Esto supone que [las administraciones públicas deban innovar de forma constante](#), lo que supone, al mismo tiempo, un impulso a la transformación digital de nuestro país, siendo el sector público uno de los principales motores de la modernización de nuestra economía.

Este compromiso se traduce en el diseño y la oferta de los mejores servicios públicos posibles, impulsando donde sea necesario la colaboración con el sector privado y las organizaciones sociales para encontrar soluciones a las nuevas demandas de servicios públicos.

Esta evolución en las administraciones públicas y su acercamiento a los ciudadanos se traduce en seis objetivos destacados:

simplificar la relación de la ciudadanía con las administraciones públicas; personalizar los servicios públicos digitales caminando hacia un modelo Ciudadano 360; integrar todas las administraciones; digitalizar los servicios; actualizar las infraestructuras tecnológicas que soportan estos servicios, avanzando hacia la consolidación, la seguridad y la sostenibilidad; e impulsar la digitalización de servicios públicos y la introducción de la



inteligencia artificial en la articulación y ejecución de políticas públicas.

PLAN DE SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES

La Agenda Digital para España establece el desarrollo de un [Plan de Servicios Públicos Digitales](#) con el doble objetivo de “mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos mediante la utilización de las TIC, y de aprovechar la capacidad tractora de los proyectos de modernización de los servicios públicos para el desarrollo de la industria tecnológica, redundando en crecimiento, expansión internacional y creación de empleo”.

UNA PERSPECTIVA EUROPEA

Este empuje de hacia una administración y unos servicios públicos más digitales no llega solo de España, sino que, como indicábamos anteriormente, es uno de los grandes [objetivos que ha planteado la Comisión Europea](#).

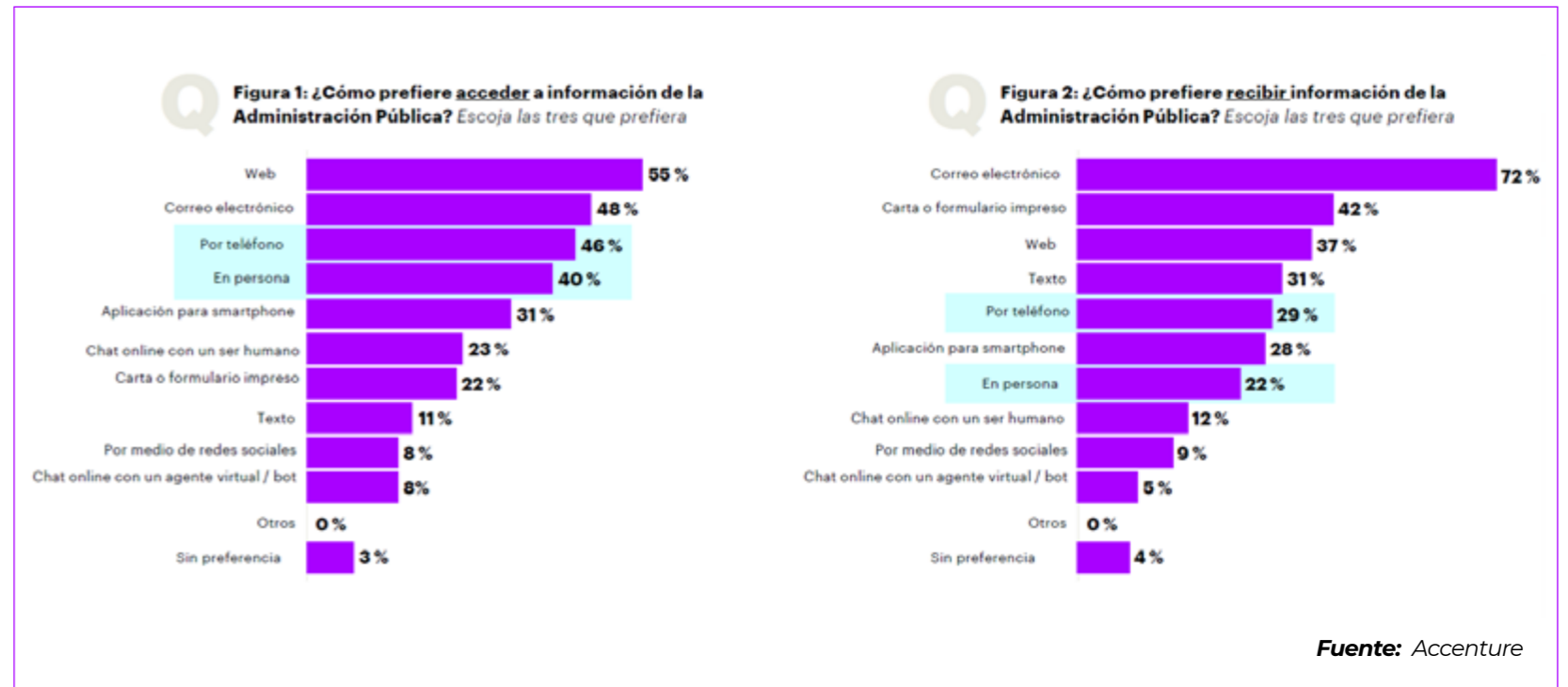
Los servicios públicos inteligentes o digitales parten de fomentar el uso de la tecnología para prestar servicios a los ciudadanos a nivel local, regional y nacional. Pero la Unión Europea está trabajando para ayudar a las administraciones públicas de todo el continente para favorecer la evolución para que todos los ciudadanos puedan disfrutar de

los beneficios de los servicios públicos inteligentes durante lo que han definido como la Década Digital. Así, las autoridades comunitarias se están centrando en reducir las barreras a los servicios públicos y garantizar que sean accesibles a través de las fronteras.

Para ello, la Comisión Europea ya ha tomado una serie de medidas que incluyen garantizar que las plataformas europeas puedan trabajar juntas e interactuar entre sí; financiar proyectos de participación electrónica a gran escala; alentar a los servicios públicos, las empresas y los ciudadanos a

compartir soluciones a través de la plataforma JoinUp; estandarizar los registros médicos electrónicos; creación del sistema técnico Once-Only para que las administraciones puedan intercambiar documentos y datos oficiales a petición del ciudadano; y desarrollar una identidad digital segura para todos los usuarios.

Con esto, la Comisión Europea persigue unos objetivos que han quedado plasmados en el Programa de la Década Digital repartidos en cuatro grandes áreas: Capacitación, con la idea de alcanzar los más de 20 mi-



LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO PÚBLICO A TRAVÉS DE UNA NUEVALENTE, 2023

llones de especialistas TIC y desarrollar capacidades digitales básicas en más del 80% de la población; Negocios Digitales, con la intención de que el 75% de las compañías europeas usen la nube, la IA o Big Data, que se incrementen las inversiones para desarrollar las start-ups europeas, o que al menos el 90% de las pymes empleen tecnologías digitales; Infraestructuras Digitales Sostenibles y Seguras, mejorando la conectividad, duplicando el peso de la UE en la industria de semiconductores, alcanzando los 10.000 nodos Edge seguros y neutrales en emisiones y acelerando el desarrollo del primer ordenador cuántico; y Digitalización de los Servicios Públicos Digitales, elevando al 100% la digitalización de los servicios esenciales, el acceso on-line a los registros médicos, y los ciudadanos con acceso a la Identidad Digital.

LOS ESPAÑOLES Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES

Según el informe de Accenture [La experiencia del servicio público a través de una nueva lente](#), los ciudadanos de diversos países, incluida España, demandan servicios públicos digitales sencillos e intuitivos, que sean seguros, y garanticen la protección de la privacidad. Sin embargo, los encuestados no quieren que sean exclusivamente digitales,

sino que quieren acceder también de manera presencial o telefónica.

El informe llega a la conclusión de que a medida que los servicios públicos se modernizan, deben centrarse en mantener la sencillez. En este sentido, los datos revelan que más de la mitad (53%) de los españoles desea una mayor interacción digital con las administraciones, un dato que nos coloca 14 puntos porcentuales por encima de la media de los países europeos.

Los encuestados dan prioridad a la facilidad de uso y a la confianza en la seguridad y privacidad de los datos a la hora de optar por utilizar los servicios digitales. El 57% de los españoles está dispuesto a compartir más datos personales con las administraciones si ello les permite utilizar servicios más personalizados, con mayor comodidad y eficiencia. Eso sí, solo el 13% de los españoles incrementaría su nivel de relación con administración pública si tuviera más confianza.

Pero el informe mide también las opiniones de los profesionales de la administración pública sobre los servicios que ofrecen a los ciudadanos. En el caso de España, el 76% se siente empoderado en su trabajo y el 77% se siente apoyado por sus superiores, mientras que el 96% de los funcionarios españoles confía en su capacidad para utilizar las nuevas herramientas digitales pro-

porcionadas por un superior. Sin embargo, muchos trabajadores de la administración señalan que tienen una formación limitada en ciberseguridad, y solo un 38% asegura recibir información periódica sobre ciberseguridad y seguridad de los datos. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[Transformación del Sector Público](#)

[Informe DESI](#)

[Plan de Servicios Públicos Digitales](#)

[2030 Década Digital Europea](#)

[Accenture: La experiencia del servicio público a través de una nueva lente](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



**JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ AGUILERA, SUBDIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS DIGITALES DEL
ORGANISMO AUTÓNOMO DE INFORMÁTICA DE AYUNTAMIENTO DE MADRID**

“HEMOS POTENCIADO LA CAPACIDAD DE LAS PERSONAS PARA APROVECHAR LOS DATOS”

Los datos son la clave para la creación y mantenimiento de unos servicios públicos que respondan de forma adecuada a las demandas de unos ciudadanos cada vez más digitales. Y para optimizar el uso de esta información, es necesario integrar capacidades de analítica e inteligencia artificial.

La sesión inaugural del [VI Foro IT User de Administración Pública Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#), estuvo protagonizada por José Miguel González Aguilera, Subdirector General de Servicios Digitales del Organismo Autónomo de Informática de Ayuntamiento de Madrid, que explicó cómo están aprovechando la IA y la analítica para potenciar los servicios públicos en la ciudad de Madrid.



“NOSOTROS ESTRUCTURAMOS LOS DATOS Y LOS PONEMOS A DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS, FAVORECIENDO EL AUTOCONSUMO, PERO SON LOS PRODUCTORES DE LA INFORMACIÓN LOS RESPONSABLES DE ASEGURAR LA CALIDAD”

Tal y como destacaba este responsable, “hemos estado trabajando 4 años en un nuevo modelo de gestión de datos, mejorando el gobierno y el uso de la información. El Ayuntamiento de Madrid ofrece muchos servicios que, a su vez, generan una gran cantidad de información esencial para el servicio y que, al mismo tiempo, sirven para la mejora de otros servicios”.

ESTRATEGIA DE DATOS

Hasta hace unos años, “no teníamos una estrategia de datos, pero eso ha cambiado, gracias al uso de tecnologías como machine learning e inteligencia artificial”.

“Decidimos”, continuaba, “crear un modelo de datos abiertos y, el primer paso, era desligar los datos del consumo de estos, lo que nos permitía evitar los silos y compartir datos para generar nuevas capacidades de análisis. Además, hemos potenciado la capacidad de las personas para aprovechar al máximo esta información”. Una clave del nuevo modelo es “que solo trabajamos con

datos válidos, así que siempre los analizamos antes”.

Otro aspecto esencial en la estrategia es que “estamos implicando a toda la organización. Nosotros estructuramos los datos y los ponemos a disposición de los usuarios, favoreciendo el autoconsumo, pero son los productores la información los responsables de asegurar la calidad”.

SEGUIR MEJORANDO

En este punto, “todavía tenemos margen de mejora. Contamos con unos 285 datasets y queremos seguir extendiéndolos a toda la organización de forma definida y estructurada, y manteniéndonos en la misma estrategia que hemos definido para un adecuado gobierno de los datos”.

También contamos con una estrategia “de robotización e inteligencia artificial, definiendo nuevos servicios apoyados en la IA. Para ello, hemos diseñado ya algunos pilotos y estamos reuniendo un grupo de trabajo para definir los siguientes pasos”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[VI Foro IT User de Administración Pública
Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



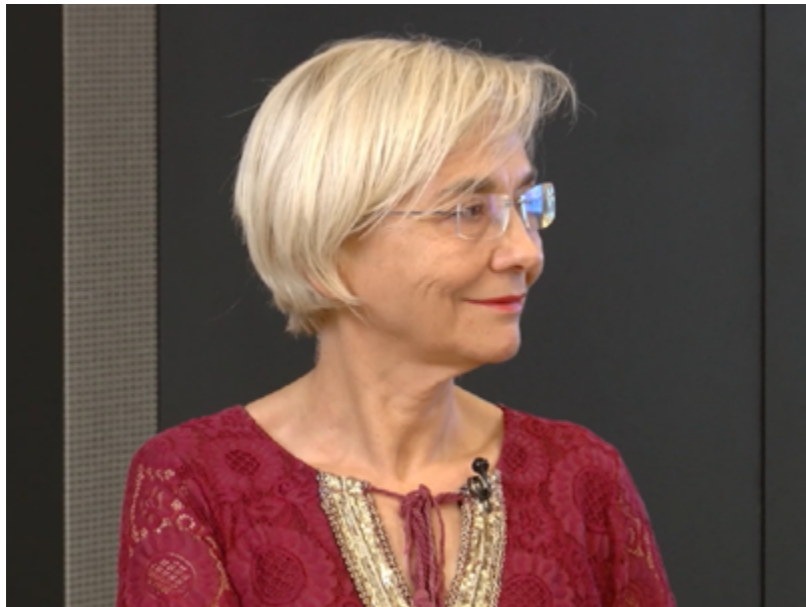
EL DATO COMO VALOR PARA LA PRESTACIÓN DE MEJORES SERVICIOS

PARA LOS ORGANISMOS GUBERNAMENTALES, EL USO DE DATOS ES ESENCIAL PARA COMPRENDER CÓMO SE COMPORTAN LOS CIUDADANOS Y CÓMO ESTOS INTERACTÚAN CON SUS SERVICIOS Y, EN CONSECUENCIA, UTILIZAR ESTE CONOCIMIENTO PARA MEJORARLO. ¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS BASADOS EN DATOS SE ESTÁN DESARROLLANDO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA? ¿EXISTE UNA APUESTA DEFINITIVA POR LOS DATOS ABIERTOS EN TODAS LAS INSTITUCIONES? ¿SE ESTÁN UTILIZANDO LOS DATOS DE CONSUMO DE SERVICIOS PARA MEJORARLOS?



Debatimos sobre cómo desarrollar mejores servicios de valor para los ciudadanos aprovechando el valor de la información, con Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid, Dirección General de Tráfico, Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y Tribunal de Cuentas, con la colaboración de MicroStrategy.

En el primer panel de expertos del [VI Foro IT User de Administración Pública Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#) analizamos cómo desarrollar mejores servicios de valor para los ciudadanos aprovechando el valor de la información, con **Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid, Dirección General de**



“QUEREMOS SER UNA ADMINISTRACIÓN DATA DRIVEN, OFRECIENDO SERVICIOS PERSONALIZADOS Y PROACTIVOS”

Concepción García,
Comunidad de Madrid

Tráfico, Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y Tribunal de Cuentas, con la colaboración de **MicroStrategy**.

POTENTES SERVICIOS EN TORNO AL DATO

Explicaba Carlos Alonso Peña, Director de la Oficina del Dato del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, que “nuestro ámbito de actuación incluye tanto el sector público como el privado, con el objetivo de potenciar el uso de datos públicos. Trabajamos para definir los modelos y esquemas de datos de los diferentes organismos”.

En palabras de Álvaro Gómez Méndez, Director del Observatorio Nacional de Seguridad Vial y CDO de la Dirección General de Tráfico, “actualmente le damos una importancia estratégica a la información. Hace un año creamos la Oficina del Dato y una nueva estrategia. Hemos visto que la gobernanza es complicada, sobre todo en un organismo como la DGT. Estamos dando pasos, pero podemos avanzar más, tanto internamente como para ciudadanos y empresas. Somos un organismo especialmente rico en datos, y los podemos aprovechar para ofrecer mejores servicios y convertirnos en un referente”.

Por su parte, Carlos Maza Frenchín, Director de Digitalización y Tecnologías de la Información de la Secretaría General del Tri-



“LAS ADMINISTRACIONES SOMOS GENERADORES DE INFORMACIÓN Y NO PODEMOS QUEDARNOS AL MARGEN DE LA IA”

Jose María Boyano,
Ayuntamiento de Madrid

bunal de Cuentas, indicaba que “recibimos anualmente la contabilidad del país y de los partidos políticos, lo que supone una gran cantidad de información. El dato es clave en nuestra actividad, y la tecnología es una herramienta esencial. Somos el segundo archivo de España, un organismo muy abierto con decenas de miles de usuarios. Procesamos toda la información con herramientas



“LE DAMOS UNA IMPORTANCIA ESTRATÉGICA A LA INFORMACIÓN”

Álvaro Gómez Méndez,
Dirección General de Tráfico

de analítica avanzada y la ponemos a disposición de los usuarios de forma transparente. Por eso, el gobierno del dato es crucial para el Tribunal”.

Tal y como subrayaba Jose María Boyano Sánchez, Subdirector General de Innovación e Información Urbana del Ayuntamiento de Madrid, “somos los productores y gestores de los datos geográficos del Ayuntamiento

de Madrid. Pero el geoportal no es un supermercado del dato, sino un prestador de servicios. Apostamos por una estructura descentralizada para que todos los productores de datos los integren en el portal y puedan ser consultados por los diferentes servicios, departamentos y ciudadanos. Es el punto central que vertebra toda la información”.

Finalizaba la primera ronda de valoraciones Concepción García, Consultora de Sistemas de Información en Madrid Digital de Comunidad de Madrid, comentando que “queremos ser una administración data driven, ofreciendo servicios personalizados y proactivos, así como promover un uso avanzado de los recursos, en base a un plan con cinco ejes: ciudadanos y profesionales, empleados públicos, gestión interna basada en analítica, monitorización y mejora de las infraestructuras, y seguridad”.

MEJORAR DESDE EL VALOR DEL DATO

Desde la perspectiva de Carlos Alonso (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital), “estamos alineados con la publicación de datos abiertos y la plataforma de datos de la AGE. Queremos desarrollar espacios de datos para que sean puntos de encuentro entre productores y consumidores, generando modelos de uso para obtener valor de la publicación de los datos



“QUEREMOS DESARROLLAR ESPACIOS DE DATOS PARA QUE SEAN PUNTOS DE ENCUENTRO ENTRE PRODUCTORES Y CONSUMIDORES”

Carlos Alonso,
Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

y diseñar mejores políticas públicas. Vemos mucho margen de mejora, como, por ejemplo, la medición del impacto que genera la publicación de datos abiertos. Hemos puesto en marcha muchos servicios, y podemos mejorar también analizando cuánto y cómo los usan los ciudadanos”.

Por su parte, Álvaro Gómez Méndez (Dirección General de Tráfico) explicaba que “trabajamos en tres ámbitos: uso interno, apoyado en la gobernanza del dato; para otras administraciones, sobre la estandarización y reutilización de la información; para empresas, sociedad civil y ciudadanos. Generamos mucha información, pero podemos optimizarla y ser capaces de ofrecer más servicios. Estamos trabajando en nuestro portal de datos abiertos y potenciando la relación con datos.gob”.

“Mejoramos los servicios a partir de los datos”, sentenciaba Carlos Maza (Tribunal de Cuentas), que añadía que “estamos potenciando la idea de portales, frente a una organización basada en procedimientos administrativos, y apostamos por la misma idea en lo relativo a la información de los partidos. Pero para que los servicios públicos sean útiles, hay que hacer un gran trabajo interno para mejorar, consolidando las bases de datos con el fin de tener toda la información centralizada y unificada, y cualificando personal para que aproveche las herramientas disponibles”.

Jose María Boyano (Ayuntamiento de Madrid) señalaba que “aprovechamos la analítica para activar o no determinados protocolos o servicios. Hablamos de acciones como los servicios de limpieza o con-



“EL DATO ES CLAVE EN NUESTRA ACTIVIDAD, Y LA TECNOLOGÍA ES UNA HERRAMIENTA ESENCIAL”

Carlos Maza, Tribunal de Cuentas

tingencias. Asimismo, proporcionamos mapas a los medios de comunicación e información específica a los servicios municipales que lo precisen. Con todo, estamos muy cerca de la ciudadanía para conocer qué datos necesitan”.

Concepción García (Comunidad de Madrid) recalca que “venimos de una cultura del uso del dato para controlar los recursos públicos y definir políticas. Pero la tecnología nos permite integrar los patrones de uso de los ciudadanos para mejorar los ser-

vicios, tanto para los empleados como los propios ciudadanos, de forma personalizada y proactiva. Estamos automatizando la llegada de los nuevos empleados con el fin de acelerar la entrega de herramientas y recursos para optimizar su operativa”.

¿QUÉ PUEDE APORTAR LA IA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS?

En opinión de Carlos Alonso (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital), “la IA tiene un claro poder disruptivo. No podemos quedarnos al margen y tenemos que ser capaces de sacar partido de una tecnología que será tan buena como le permita la calidad de los datos que se usen. Por eso es esencial un buen gobierno y gestión del dato. Hemos desarrollado unas especificaciones para definir procesos y analizar las administraciones, y también hemos generado casos de uso como, por ejemplo, uno para el SEPE relacionado con la gestión de ofertas de empleo”.

Según Carlos Maza (Tribunal de Cuentas), “la inteligencia artificial es fundamental, y debemos crear foros de reflexión en las AAPP para pensar en el futuro. Pero no hay que perder de vista la calidad del dato. Tenemos que afinar los procesos iniciales para asegurar esta calidad de la información”.

Tal y como apuntaba Álvaro Gómez Méndez

PANEL DE EXPERTOS

(Dirección General de Tráfico), “hemos apostado de forma importante por la IA desde hace un año con un proyecto de calificación y estructuración del dato, como paso previo a identificar proyectos que podamos abordar por el tipo y calidad de los datos. A partir de esto, hay que seguir desarrollando nuevos proyectos paso a paso para seguir avanzando”.

En el caso de Jose María Boyano (Ayuntamiento de Madrid), destacaba que “la IA es esencial para el tratamiento de imágenes. Las administraciones somos generadores de información y no podemos quedarnos al margen de la inteligencia artificial, planteando nuevas formas de interacción y servicios proactivos”.

Concepción García (Comunidad de Madrid) comentaba que “hay que aprovechar la IA como la principal palanca para mejorar las AAPP. Por eso estamos trabajando en el despliegue del hub de inteligencia artificial, con colaboración público/privada, y el Instituto de IA. De cara al futuro, estamos trabajando en pruebas de concepto alrededor de la inteligencia artificial generativa, con el objetivo de ayudar a los empleados públicos”.

RESPONDIENDO A LOS RETOS DE LAS AAPP

Fernando Gutiérrez-Cabello, Responsable de Cuentas de MicroStrategy, explicaba que “el



dato siempre ha sido básico para las administraciones públicas para la mejora interna, pero la tendencia es mucho más evidente ahora. Todo el mundo entiende el valor del dato. Por eso, estamos potenciando la apertura de los datos a los ciudadanos, porque con una mayor cantidad de datos, podemos afinar la analítica y es más valiosa la IA. Y es que la inteligencia artificial depende directamente de la calidad de la información, y, por eso, es esencial un adecuado gobierno del dato”.

Por otra parte, “para las administraciones no es fácil la estandarización, y, por eso, estamos trabajando en ello. Además, como la IA ha venido para hacerse un hueco definitivo en las organizaciones, estamos ayudando a las diferentes entidades a definir proyectos para la explotación de los datos”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[VI Foro IT User de Administración Pública](#)
[Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



#FOROAAPPDIGITAL

MicroStrategy AI.

El colaborador más inteligente e innovador
que jamás haya tenido.



[Solicite una demostración.](#)



www.microstrategy.com

FERNANDO GUTIÉRREZ-CABELLO, RESPONSABLE DE CUENTAS DE MICROSTRATEGY

“LA IA ES UN PASO MÁS EN LA INNOVACIÓN DE MICROSTRATEGY ONE”

MicroStrategy ha ido innovando su plataforma de business intelligence los últimos 34 años y, con la llegada de la IA, ha dado un paso al frente para integrarla y potenciar con ella el análisis de los datos para permitir a las organizaciones multiplicar el valor de sus datos. La ponencia de Fernando Gutiérrez-Cabello, Responsable de Cuentas de MicroStrategy en el [VI Foro IT User de Administración Pública Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#) se centró en cómo las administraciones públicas pueden aprovechar los datos, y cuáles son los retos y las oportunidades que se abren con esta apuesta por la información.

APROVECHAR EL POTENCIAL DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

En el caso de MicroStrategy, tal y como explicaba su Responsable de Cuentas, “la apuesta



Fernando Gutiérrez-Cabello analiza las oportunidades y los retos de las administraciones públicas alrededor del dato.

“PERMITIMOS A LAS ORGANIZACIONES INTEGRAR LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LOS CASOS DE USO QUE DESARROLLEN ELLAS MISMAS, APROVECHANDO LAS NUEVAS CAPACIDADES QUE OFRECE LA PLATAFORMA”

por la IA se integra en su plataforma, MicroStrategy ONE”, que es el resultado de “34 años de apuesta por la innovación”. Así, la inteligencia artificial se incorpora “como un paso más en esta innovación”.

Pero para aprovechar las bondades que pone la IA sobre la mesa, las organizaciones, en este caso las administraciones públicas, deben afrontar “tres retos: el formato de los datos, el modelo de consumo y la distribución de la información”.

Por eso, en el caso de MicroStrategy, no se ha producido una revolución total de la plataforma para aprovechar la IA, sino que “la hemos integrado como un elemento más de lo existente, con el objetivo de beneficiarse de las ventajas de enlazar el business intelligence y la inteligencia artificial para obtener una respuesta más inteligente y precisa”.

El objetivo de MicroStrategy es permitir a las organizaciones “integrar la inteligencia artificial en los casos de uso que desarrollen ellas mismas, aprovechando las nuevas capacidades que ofrece la plataforma”

NUEVOS CASOS DE USO

Alrededor de las capacidades de la inteligencia artificial, MicroStrategy estima que es posible definir cuatro casos de uso interesantes para este tipo de instituciones.

En primer lugar, “la creación automática de cuadros de mando, con el fin de tener presentes los datos necesarios para facilitar la toma de decisiones”. En segundo lugar, “a partir de un cuadro de mando, surgen necesidades y se proponen preguntas de forma automática”. El tercer caso de uso, “que estará disponible antes de final de año, permite la creación automática de bots a partir de unos datos seleccionados por el usuario; y, por último, “más orientado a desarrolladores, plantea la generación automática de consultas sobre un determinado set de datos”.

Dando un paso más, “es posible definir el seguimiento de los KPI y crear, de forma automática de modelos de algoritmos para ofrecer una información más precisa que facilite la toma de decisiones”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[VI Foro IT User de Administración Pública
Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



ADMINISTRACIÓN SEGURA Y DE CONFIANZA

CIBERATAQUES RECIENTES A ENTIDADES LOCALES Y EMPRESAS PÚBLICAS PONEN DE MANIFIESTO LA NECESIDAD DE BLINDAR, AÚN MÁS SI CABE, LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS. PREVENCIÓN Y CAPACIDAD DE REACCIÓN SON DOS PALABRAS CLAVE PARA GENERAR SERVICIOS PÚBLICOS CONFIABLES PARA LA CIUDADANÍA. ¿QUÉ MEDIDAS SE ESTÁN TOMANDO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS ANTE EL INCREMENTO DE LOS CIBERATAQUES? ¿CÓMO SE ESTÁN DISEÑANDO LOS PLANES DE RECUPERACIÓN Y GESTIÓN DE CRISIS?

La seguridad de las administraciones públicas fue el centro del segundo panel de expertos del [VI Foro IT User de Administración Pública Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#), en el que participaron **Ayuntamiento de Barcelona, Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, Ayuntamiento de Madrid, Diputación de Valencia, Gobierno de Castilla-La Mancha y Ministerio del Interior**, con la colaboración de **SonicWall y V-Valley**.

APOSTANDO POR LA SEGURIDAD

Gustavo Castellanos Gómez, Jefe de Área de Sistemas Digitales y Ciberseguridad de Gobierno de Castilla-La Mancha, explicaba que “todas las organizaciones tienen los mismos problemas y ponemos medidas en marcha en función del riesgo que podemos asumir y del presupuesto disponible.



Conversamos sobre una administración segura y confiable de la mano de **Ayuntamiento de Barcelona, Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, Ayuntamiento de Madrid, Diputación de Valencia, Gobierno de Castilla-La Mancha, y Ministerio del Interior**, con la colaboración de **SonicWall y V-Valley**.

En nuestro caso, hemos definido un plan de seguridad de la información, prestando atención a capacitar y formar a los usuarios y alejarlos de los riesgos. La ciberseguridad debe ser poliédrica y hay que trabajar en diferentes líneas y en varios planos. Asimismo, como los ataques son cada día más sofisticados, tenemos que desarrollar estrategias basadas en IA”.



“NO PODEMOS VER LA SEGURIDAD COMO UN AÑADIDO, SINO COMO ALGO INTEGRADO EN EL DISEÑO”

Francisco Rodríguez Jiménez,
Ayuntamiento de Barcelona

Guillermo Obispo San Román, Jefe del Servicio de Coordinación del Centro de Ciberseguridad del Ayuntamiento de Madrid, añadía que “antes la protección se ceñía a un perímetro y un horario concreto, pero la realidad ahora es diferente, y debemos asegurar al usuario dentro y fuera. Hay que poner el foco en los equipos de los usuarios, por su disgregación y su movilidad”.

María Teresa Cuesta Cosías, Jefa de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) de Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, coincidía con ellos e indicaba que “estamos abordando un proyecto de Transformación Digital, que debe ser robusto, sostenido y seguro. Por eso, hemos creado un comité de seguridad y un programa que queremos que tenga continuidad. Pero, para ello, necesitamos profesionales cada vez más formados y, por eso, también estamos trabajando en ello”.

Por su parte, Eusebio Moya López, Jefe Departamento de Protección de Datos y Seguridad de la Información de Diputación de Valencia, señalaba que “ha habido un cambio absoluto de paradigma: hemos superado la visión de la seguridad como algo plano. Tenemos que atender muchos aspectos y frentes dispares, de ahí que haga falta un nuevo modelo con criterios profesionales y donde la responsabilidad no puede recaer

solo en TI. Por eso, hemos apostado por un modelo con dos capas: la organizativa, que se encarga de implementar y mantener las medidas, y la supervisora. Ambas capas colaboran, pero son independientes”.

Francisco Rodríguez Jiménez, Coordinador de Proyectos de Análisis y Estrategia del Institut Municipal d’Informatica de Ayuntamiento de Barcelona, ponía sobre la mesa



“UN PROYECTO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEBE SER ROBUSTO, SOSTENIDO Y SEGURO”

Mª Teresa Cuesta Cosías,
Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

que “hay que tener claras las responsabilidades. Nosotros hemos desarrollado un modelo, pero siguen apareciendo nuevos retos y necesidades. Colaboramos con otras organizaciones para compartir políticas e iniciativas. Seguimos el Esquema Nacional de Seguridad y apostamos por Zero Trust,



“LAS INSTITUCIONES LAS DEFINEN LAS PERSONAS Y DEBEMOS PONER FOCO EN ELLAS, PORQUE CADA USUARIO ES RESPONSABLE DE LA SEGURIDAD”

Guillermo Obispo San Román,
Ayuntamiento de Madrid

intentando minimizar el riesgo del factor humano. Pero no podemos ver la seguridad como un añadido, sino como algo integrado en el diseño, y, además, tenemos que desarrollar una cultura que nos facilite implicar a las personas en la ciberseguridad”.

Finalizaba la primera ronda de valoraciones Rosalía Machín Prieto, Comandante Guardia Civil, Jefa de Proyectos TIC / Inteligencia Artificial, Responsable del Departamento Fondos Europeos SES-SGSICS del Ministerio del Interior – Secretaría de Estado de Seguridad, comentando que “tiene especial valor en estas estrategias el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. Debemos seguir generando estrategias desde la AGE para facilitar la implantación en el resto de administraciones. Por otra parte, hemos de garantizar la seguridad y resiliencia de los activos estratégicos, apostando por una estrategia con tres ejes: infraestructura, datos y personas”.

TECNOLOGÍAS PARA UNA ADMINISTRACIÓN SEGURA

Son muchos los elementos a tener en cuenta en una estrategia global de seguridad. En palabras de Gustavo Castellanos Gómez (Gobierno de Castilla-La Mancha), repasaba que los “centros de datos de Castilla-La Mancha están definidos como infraestructuras

críticas y están protegidas como tal, con planes de seguridad y contingencia. Además, contamos con un centro de clonado de procesos de datos para incrementar la resiliencia. Estamos certificados en el Esquema Nacional de Seguridad y estamos trabajando en nuevas herramientas para hacer frente a las nuevas amenazas. Abordamos la seguridad desde el desarrollo a la entrega de los servicios, con un plan global”.



“HAY QUE TENER CLARO QUE LOS INCIDENTES OCURREN, Y HAY QUE ESTAR PREPARADOS”

Eusebio Moya López,
Diputación de Valencia

Desde la perspectiva de Guillermo Obispo San Román (Ayuntamiento de Madrid), “damos mucha importancia a la monitorización 24x7. El SOC es una parte de la ciberseguridad, pero también otras herramientas, como SIEM. Los agentes en los end-points nos ayudan a disparar los procesos de concienciación. Las instituciones las definen las personas y debemos poner foco en ellas, porque



“LA CIBERSEGURIDAD DEBE SER POLIÉDRICA Y HAY QUE TRABAJAR EN DIFERENTES LÍNEAS Y EN VARIOS PLANOS”

Gustavo Castellanos Gómez,
Gobierno de Castilla-La Mancha

cada usuario es responsable de la seguridad, con lo que hay que ayudarles y formarles, no culparles. Por último, la colaboración entre organizaciones es esencial para compartir modelos, estrategias y experiencias”.

Para María Teresa Cuesta Cosías (Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid), “el dato está deslocalizado y en manos del usuario y su dispositivo. El perímetro va mucho más allá, con todo tipo de personas y dispositivos, y la realidad se complica con el desarrollo de la ciudad inteligente. Usamos SASE para analizar los riesgos y aprovechamos la IA para una detección temprana. Hay que empoderar a los usuarios y que se sientan parte importante de la estrategia de seguridad, porque no podemos ser menos profesionales que los delincuentes”.

Recordaba Eusebio Moya López (Diputación de Valencia) que “las herramientas son importantes, pero hay que tener una estrategia y una planificación para usarlas. No se trata de acumular productos que no terminan de usarse, sino buscar las más adecuadas para cada organización y sus necesidades. En nuestro caso, hemos establecido un plan general auditor anual para la protección de datos y la ciberseguridad, y vamos testando dispositivos, servicios y personas para ver el cumplimiento y detectar posibles riesgos, algo que complementamos

con una monitorización diaria, así como con programas de formación y concienciación”.

Francisco Rodríguez Jiménez (Ayuntamiento de Barcelona) explicaba que “el perímetro ya no existe, y por eso es necesario poner el foco en tecnologías que permitan analizar el tráfico interno de las organizaciones para



“POTENCIAMOS LA CULTURA DE LA CIBERSEGURIDAD PARA FAVORECER LA FORMACIÓN Y LA CONCIENCIACIÓN, PORQUE LA TECNOLOGÍA ES SOLO UNA HERRAMIENTA”

Rosalía Machín Prieto,
Ministerio del Interior

detectar actividad maliciosa. Por otra parte, el móvil es ya una herramienta corporativa, y hay que apostar por soluciones para su protección integral. En el caso del Ayuntamiento de Barcelona, hablamos de entornos complejos, diversos y con mucho legacy, así que hay que gestionarlo correctamente, un esfuerzo arduo, pero muy necesario”.

Rosalía Machín Prieto (Ministerio del Interior) diferenciaba “entre ciberseguridad y cibercrimen. Lo primero, son ataques a las infraestructuras, y lo segundo el uso de herramientas digitales para atacar. Por eso tenemos que proteger la infraestructura. Trabajamos con un modelo tradicional on-premise y somos reacios a ir a la nube si no está gestionada por nosotros. Necesitamos una gestión profunda y un perímetro controlado, sobre todo porque hablamos de datos sensibles. Intentamos trabajar con empresas nacionales para potenciar la independencia tecnológica, y apostamos por tecnologías para la prevención y el análisis. Potenciamos también la cultura de la ciberseguridad entre las personas para favorecer la formación y la concienciación, porque la tecnología es solo una herramienta”.

RECUPERACIÓN ANTE ATAQUES

Nadie puede estar seguro de que no va a ser atacado, así que hay que prepararse para po-



der responder cuando eso ocurra. Para Rosalía Machín Prieto (Ministerio del Interior), “la palabra clave es resiliencia. Los sistemas deben ser capaces de autorrecuperarse tras un ataque. La prevención es esencial y pasa por la asignación de fondos. Tenemos que invertir en prevención y aprovechar también para ello los fondos europeos”.

Según Francisco Rodríguez Jiménez (Ayuntamiento de Barcelona), “es una cuestión a resolver en las organizaciones, que todavía

se preparan para seguir estando disponibles. Lo que comenzó como un protocolo interno, debe trasladarse a negocio para desarrollar la respuesta más adecuada. Quizá no llegue a utilizarlo, pero hay que tenerlo, porque improvisar no es una opción válida. Todos los procesos y procedimientos deben estar definidos y hay que concienciar a la organización en su totalidad, no solo a TI”.

Añadía Eusebio Moya López (Diputación de Valencia) que “hay que tener claro que

los incidentes ocurren, y hay que estar preparados. Y no podemos obviar que estos ataques utilizan todos los recursos disponibles para llegar lo más lejos posible. Hemos definido planes específicos y tenemos un grupo de acción inmediata, porque no es lo mismo estar en la nube que contar con un entorno complejo, así que hay que definir planes específicos que incluyan a los proveedores”.

En el caso de María Teresa Cuesta Cosías (Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid), “seguimos las directrices del CERN, que ha publicado un informe de buenas prácticas en la protección y recuperación, con foco en el análisis forense. Es necesario crear comités de crisis con personas de toda la organización para instrumentalizar las peticiones, protocolos, comunicaciones... además de trasladar a toda la organización la necesidad de prevenir”.

Según Guillermo Obispo San Román (Ayuntamiento de Madrid), “hay que poner el foco en los procesos digitales y los no digitales. En nuestro caso, hemos llevado todo a cloud para ser más ágiles para adaptarnos a los diferentes entornos. Contamos con un SOC y un convenio con el CERN para integrarlo en la Red Nacional de SOC, y hemos apostado por una gestión orientada a las amenazas”.

Por último, Gustavo Castellanos Gómez (Gobierno de Castilla-La Mancha) comentaba que “en el caso de incidente tenemos que estar preparados con planes sencillos y planes complejos, pero lo fundamental en caso de ataque es la información, así que la protegemos con appliances de última generación. Igualmente, securizamos las infraestructuras y los servidores para evitar ataques de ransomware”.

RESPONDIENDO A LAS NECESIDADES DE LAS AAPP

Sergio Martínez, Regional Director de SonicWall, ponía sobre la mesa los datos de sus análisis anuales, donde “vemos que la situación va a peor pese a que cada vía se invierte más. Sin un perímetro claro y con una mayor superficie de exposición, la peligrosidad se dispara, sin olvidar que los ataques son cada vez más sutiles y poliédricos. Frente a este panorama, proponemos una defensa por capas con visibilidad de todos los elementos que conforman la infraestructura, herramientas que nos permitan detectar amenazas desconocidas, protección del acceso y dispositivos remotos y que todo esto tenga un TCO adecuado para cada organización”.

José Carlos Molina, BDM Ciberseguridad de V-Valley, destacaba que “hay soluciones

y herramientas para cubrir los riesgos y los diferentes vectores de ataque, incluyendo el desarrollo de las Smart Cities o la Industria 4.0. Además, contamos con herramientas para ayudar a las organizaciones con la concienciación, incluyendo algunas que aprovechan las capacidades de la IA, así como con otras para el control automatizado de amenazas, con lo que la propuesta es integrar todas estas tecnologías para proponer modelos holísticos para la protección de las organizaciones”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[VI Foro IT User de Administración Pública](#)
[Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



DESCÁRGUELO AHORA EN:
[SONICWALL.COM/THREATREPORT](https://sonicwall.com/threatreport)



2023

INFORME DE CIBERAMENAZAS DE SONICWALL

EL CAMBIANTE PANORAMA
DEL CIBERCRIMEN

GUILLERMO AREÁN, GERENTE DE INFORMÁTICA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO

“ES NECESARIO CONTAR CON FUNCIONARIOS QUE RETENGAN EL CONOCIMIENTO”

Más allá de la tecnología, las personas son esenciales para los procesos de digitalización que han emprendido las administraciones públicas. El talento es algo básico para asegurar el éxito del cambio, pero el sector público no está libre de la dificultad para retenerlo que sufren todas las organizaciones.

El talento estuvo presente en el [VI Foro IT User de Administración Pública Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#), en la ponencia de Guillermo Areán, Gerente de Informática de la Dirección General de Tráfico, que mostró cómo la deslocalización de plazas puede ayudar a paliar el efecto de la fuga de talento en la Administración.

Tal y como explicaba, “se trata de una iniciativa que no es tecnológica, sino cultural. Y es importante porque para llevar a cabo los procesos de digitalización se necesitan



Guillermo Areán nos explicaba cómo la deslocalización de plazas puede ayudar a solucionar la dificultad para retener talento en las administraciones públicas.

personas. Es cierto que en el sector público hay mucha subcontratación, pero también es necesario tener funcionarios que reten gan este conocimiento y que puedan llevar a cabo todos estos proyectos”.

En la administración pública se aprueban plazas para incorporar nuevos profesionales, pero no son suficientes para cubrir las bajas por jubilación, excedencias o, incluso, por traslados dentro de la propia administración. Y es en esta dispersión geográfica donde “la AGE tiene un punto fuerte que hay que explotar, y es lo que hemos intentado en la DGT”.

EL CASO DE LA GERENCIA INFORMÁTICA DE LA DGT

“La Gerencia Informática es una unidad que cuenta con 87 puestos, pero que solo tenía cubiertos 50 puestos cuando yo me incorporé. El balance desde 2010 ha sido negativo en la incorporación de personas, lo que supone un problema. Las principales causas eran la jubilación y la económica. Contra la primera no podemos hacer nada, pero la deslocalización territorial es una forma de afrontar la segunda, porque puede permitir a los profesionales trabajar desde las diferentes jefaturas que tenemos ubicadas en todas las provincias”.

Con esta opción se persiguen dos objetivos, por una parte, “permities al profesional

trabajar en una sede o provincia donde la vida es más económica y, además, se mantiene el incentivo profesional, ya que dependes de servicios centrales, no te vas a dar una unidad periférica”.

Una vez finalizada la reubicación de los funcionarios que lo solicitaron en una primera fase en la Gerencia, “abrimos un concurso con 17 plazas y recibimos más de 150 peticiones de información. La mayoría de las personas no llevaba dos años en la Administración, lo que nos hizo pensar que, una vez que entran, están pensando en regresar a su provincia de origen, incluso en organismos que tienen la posibilidad de deslocalizar esas plazas”.

El resultado ha sido “muy positivo. Este año hemos incorporado 24 personas, cuando desde 2010 teníamos crecimientos negativos, y ahora tenemos en la Gerencia el 46% de la plantilla deslocalizados, pero seguimos funcionando muy bien, porque la pandemia demostró que es posible trabajar en remoto”.

En definitiva, añadía, “es un nuevo enfoque en la gestión de los Recursos Humanos que tiene, además, un efecto beneficioso entre unidades, porque al final tiene esas personas de informática, de servicios centrales en las diferentes unidades y siempre se producen sinergias positivas”. ■

“ES UN NUEVO ENFOQUE EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS QUE TIENE, ADEMÁS, UN EFECTO BENEFICIOSO ENTRE UNIDADES”

CONTENIDO RELACIONADO

[VI Foro IT User de Administración Pública
Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



SERVICIOS EFICACES

ORIENTADOS AL CIUDADANO



Debatimos sobre servicios eficaces con Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, Ayuntamiento de Madrid, Diputación de Albacete, Junta de Castilla y León, Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y Universidad de Valladolid, con la colaboración de OpenText.

EL SECTOR PÚBLICO DEBE OFRECER A SUS CIUDADANOS SERVICIOS EFICACES DE CALIDAD Y EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS, FLUIDAS Y CONECTADAS. ESTO ES POSIBLE GRACIAS A LA CONEXIÓN DE APLICACIONES, DATOS, Y CONTENIDOS, Y A LA OPTIMIZACIÓN DE TODOS LOS PROCESOS DE GESTIÓN. ¿QUÉ INICIATIVAS DE MODERNIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS SE ESTÁN LLEVANDO A CABO? ¿QUÉ TECNOLOGÍAS ESTÁN SIENDO FACILITADORAS PARA LA GENERACIÓN DE SERVICIOS ACCESIBLES, DE CALIDAD, Y EFICACES?

La eficacia en los servicios públicos centró el último panel de expertos del [VI Foro IT User de Administración Pública Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#), en el que participaron **Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, Ayuntamiento de Madrid, Diputación de Albacete, Junta de Castilla y León, Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y Universidad de Valladolid**, con la colaboración de **OpenText**.

INICIATIVAS DE MODERNIZACIÓN

Tal y como comentaba Daniel Sánchez Martínez, Subdirector Adjunto de Impulso de la Digitalización de la Administración, de la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, “este es un gran momento por la integración de la tecnología en



“LOS AYUNTAMIENTOS SOMOS LA PRIMERA LÍNEA ANTE EL CIUDADANO Y POR ESO ES FUNDAMENTAL EL CAMBIO CULTURAL DE LAS PERSONAS”

Sonia Crespo Nogales,
Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

la sociedad, la influencia de los fondos europeos y los planes de la AGE. En nuestro caso, hemos de poner en valor el proyecto Carpeta Ciudadana que en un año cuenta con más de 2,2 millones de descargas. Hemos aprendido que si nos centramos en el usuario y apostamos por al usabilidad, la acogida es muy buena, que la multicanalidad es un acierto, que la cooperación entre administraciones mejora la atención al ciudadano, que abrir la aplicación a las sugerencias de los usuarios enriquece el resultado y que cuanto más proactivo es un servicio, mejor es la acogida”.

En palabras de Óscar García Arias, Jefe del servicio de informática Corporativa. Dirección General de Telecomunicaciones y Administración Digital de la Junta de Castilla y León, “somos una comunidad muy extensa y con una gran variedad de usuarios y perfiles digitales. Por el porcentaje de usuarios mayores, no podemos obviar la presencialidad. Sin embargo, sí estamos digitalizando los procesos y queremos seguir avanzando con nuevas aplicaciones. Así, hemos puesto en marcha una plataforma para generar componentes que puedan ser utilizados por las consejerías, y ya contamos con un 40% de aplicaciones móviles, con el objetivo de llegar al 70% a final de año. Alrededor de la IA, estamos creando un centro de competencias, y queremos aprovecharla para mejorar

la atención a los ciudadanos. Pero, además de todos estos proyectos y otros que hemos lanzado, tenemos una campaña de formación en tecnología para aquellos ciudadanos que no son nativos digitales, y hemos creado 55 iniciativas de capacitación profesional”.

Eduardo García Ochoa, Director Técnico de Analítica, Indicadores y Prospectiva, de la



“HEMOS SIDO EL GRAN MOTOR DE LA TRANSFORMACIÓN, PORQUE LOS CIUDADANOS SON CADA DÍA MÁS DIGITALES Y TENEMOS QUE ADAPTARNOS”

José Miguel González Aguilera,
Ayuntamiento de Madrid



“LA IA PROVOCARÁ UN CAMBIO RADICAL, PERO LAS ADMINISTRACIONES NECESITAN PROYECTOS CONSOLIDADOS ANTES DE APLICAR LA TECNOLOGÍA”

José Joaquín De Haro Navarro,
Diputación de Albacete

Universidad de Valladolid, explicaba que “trabajamos con muchos proyectos con otras organizaciones, pero la modernización de la infraestructura debe ser un foco importante para la administración. Tenemos diferentes perfiles tecnológico y queremos compaginar la docencia tradicional con la formación de capacidades tecnológicas para los ciuda-

danos. Con todo, hemos llevado a cabo una labor de transformación de los trabajadores e infraestructuras, y hemos avanzado en el desarrollo de los órganos internos con la creación de espacios virtuales, donde puedan conectarse los usuarios de nuestras apps digitales, que son entre el 30 y el 50% del total”.

Para José Joaquín De Haro Navarro, Jefe de Servicio de Modernización Administrativa y TIC de la Diputación de Albacete, “somos un actor singular en la prestación de servicios digitales. En 2014 arrancamos con la creación de una plataforma digital para prestar servicios tanto a la Diputación como a pequeños ayuntamientos, y en 2017 ya teníamos una plataforma única para toda la provincia y la pusimos a disposición de otras administraciones. Ahora ya hay más de 1.000 entidades que la usan. Es un ejemplo de cómo las AAPP pueden crear servicios que repercutan en los ciudadanos, y que es posible resolver problemas comunes con soluciones similares. Ahora nos centramos en la mejora de los servicios y en la simplificación de procesos y educación de la carga burocrática. Trabajamos persiguiendo la interoperabilidad directa para mejorar el servicio al ciudadano. Y ahora hemos creado también una plataforma para conocer sus intereses”.

Tal y como afirmaba Sonia Crespo Nogales, Directora General de la Oficina Digital del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid,



“ESTAMOS CREANDO UN CENTRO DE COMPETENCIAS DE IA, Y QUEREMOS APROVECHARLA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS”

Óscar García Arias,
Junta de Castilla y León

“no podemos olvidar que el ciudadano es uno y las administraciones muchas. Los ayuntamientos somos la primera línea ante el ciudadano y por eso es fundamental el cambio cultural de las personas. Igualmente, es esencial el equilibrio entre servicio y seguridad, y trabajar para eliminar las complejidades para los usuarios. La administra-

ción ha hecho un esfuerzo para digitalizar los procesos, pero hay que seguir formando digitalmente a los ciudadanos y mantener también los analógicos. Y no podemos olvidar que tenemos grandes dificultades para mantener talento, por lo que hay que fomentar la formación del personal para que puedan ayudar a los ciudadanos”.



“LA IDENTIDAD ES EL ELEMENTO NUCLEAR DE LA TRANSFORMACIÓN Y LA DIGITALIZACIÓN”

Daniel Sánchez Martínez,
Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

Finalizaba la primera ronda de intervenciones José Miguel González Aguilera, Subdirector General de Servicios Digitales, Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid, que explicaba que “si algo ha brillado en las AAPP ha sido la proactividad a la hora de digitalizar. Hemos sido el gran motor, porque los ciudadanos son cada día más digitales y tenemos que adaptarnos. Aunque, eso sí, tenemos que ofrecer servicios globales, no solo digitales. Los procesos internos y las capacidades deben adaptarse a la demanda digital y, por eso, pusimos en marcha una modernización de las infraestructuras. A partir de ahora, los próximos pasos se centrarán en la redefinición de otros servicios para adaptarlos a la nueva realidad”.

¿QUÉ TECNOLOGÍAS SUSTENTAN ESTA ADMINISTRACIÓN DIGITAL?

En este sentido, destacaba Daniel Sánchez Martínez (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital) “las plataformas de intermediación, que aportan un gran valor a los ciudadanos y a la transformación de los servicios. Otra apuesta muy interesante es la construcción de una factoría de aplicaciones móviles multiplataforma, con tecnologías como low code o BPM. Asimismo, hemos ido introduciendo asistentes

virtuales, un elemento interesante con gran recorrido de futuro. Con todo, no podemos olvidar que cualquier tecnología requiere su proceso de adaptación”.

Para Óscar García Arias (Junta de Castilla y León), “queremos implementar la IA para que la aprovechen las consejerías, correlacionando variables, diseñando asistentes conversacionales, y automatizando. Trabaja-



“LA MODERNIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEBE SER UN FOCO IMPORTANTE PARA LA ADMINISTRACIÓN”

Eduardo García Ochoa,
Universidad de Valladolid

PANEL DE EXPERTOS

mos también en contenidos web más accesibles y en la simplificación administrativa. Estamos también inmersos en un proyecto con Blockchain para identificación digital y, en definitiva seguimos pensando en el beneficio del ciudadano”.

Eduardo García Ochoa (Universidad de Valladolid) explicaba que “somos receptores de tecnología y grandes defensores del código abierto. Buscamos agregar servicios a las herramientas que ya maneja el usuario, lo que implica también el uso de la IA o de soluciones de captación”.

Desde la perspectiva de José Joaquín De Haro Navarro (Diputación de Albacete), “hemos apostado por tecnologías abiertas que no generan grandes costes a las administraciones. En el marco de la relación con los ciudadanos, mantenemos la atención presencial, pero esto no implica mejorar la digitalización con tecnologías como la biometría, por ejemplo. La IA provocará un cambio radical, pero las administraciones necesitan proyectos consolidados antes de aplicar la tecnología. Porque hay que conocer bien el negocio y sus objetivos antes de hablar de tecnologías”.

Como aseguraba Sonia Crespo Nogales (Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid), “cualquier tecnología que apliquemos debe dar respuesta a una necesidad. Aportamos



soluciones a los problemas a través de la tecnología. Estamos aplicando la IA para atención a los ciudadanos y para generar eficiencias en los servicios”.

En el caso de José Miguel González Aguilera (Ayuntamiento de Madrid), “desde TI tenemos que racionalizar las implantaciones de novedades, analizando pilotos y asegurándonos de que realmente aportan los beneficios esperados sobre las operaciones. La automatización viene para ayudarnos a reducir puntos de dolor y costes en horas de personas, además de para agilizar los proyectos”.

IDENTIDAD DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tal y como continuaba José Miguel González Aguilera (Ayuntamiento de Madrid), “estamos adheridos a Cl@ve y nuestra identidad digital proviene del Estado. Hemos sustituido un sistema propio por Cl@ve, si bien mantenemos los certificados digitales. Además, estamos pendientes del sistema de identidad en el que trabaja la Comunidad Autónoma de Madrid”.

Reconocía Sonia Crespo Nogales (Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid) que “tam-

bién usamos Cl@ve, pero estamos analizando crear una plataforma unificada de identificación para facilitar la gestión”.

En palabras de José Joaquín De Haro Navarro (Diputación de Albacete), “tenemos el marco de identificación de las plataformas del Estado. Pero en algunos casos exigimos identificaciones más ligeras para facilitar la carga a los ciudadanos”.

Eduardo García Ochoa (Universidad de Valladolid) explicaba que “usamos sistemas híbridos y a los sistemas iniciales hemos ido añadiendo otros servicios, como los certificados públicos. Pero estamos a la espera de que se establezca un protocolo estándar”.

También emplea los sistemas de identificación del Estado Óscar García Arias (Junta de Castilla y León), que añadía que tenemos certificados para el funcionariado público y estamos estudiando la norma de digitalización soberana, que planteará nuevos retos”.

Por último, Daniel Sánchez Martínez (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital) apuntaba que “la convergencia es el camino correcto. Estamos tratando de conciliar el presente, con Cl@ve, y el futuro. En el caso de Cl@ve, ya son más de 7.000 organismos adheridos, con un gran uso y un importante impacto, pero hay que hacerlo evolucionar y mejorar en la medida de lo posible. En paralelo, nos llega Cartera

Digital, que está previsto que se apruebe en 2024, y tendremos dos años para implementarlo. Estamos ya trabajando en ello, y tenemos ya en marcha un piloto en colaboración con diferentes universidades. Con todo, no podemos olvidar que la identidad es el elemento nuclear de la transformación y la digitalización”.

RESPONDIENDO A LAS NECESIDADES DE LAS AAPP

Indicaba en su intervención Pedro Rubio, Responsable de Cuentas de Sector Público de OpenText, que “son numerosas las instituciones que cuentan con una gestión documental corporativa, lo que les permite contar con un repositorio único y centralizado de datos para alimentar las aplicaciones y los servicios con las garantías necesarias de protección, confidencialidad y seguridad. A la hora de implementar nuevas iniciativas en una estrategia omnicanal, esta plataforma unificada nos permite, de una manera sencilla, poner la información del ciudadano en el contexto de la prestación del servicio. Esta capacidad es la base para soportar los procesos de modernización de la administración”.

Por otra parte, “nuestra propuesta para servicios más innovadores pasa por low code y nuestra plataforma, que permite desarrollar

de forma muy ágil aplicaciones que modelan procesos y acceden a diferentes sistemas permitiendo una digitalización más transversal. En el caso de IA, ponemos el foco en la privacidad de los datos, y recientemente hemos anunciado nuevas capacidades sobre inteligencia artificial, pero con este foco más adecuado a las necesidades del negocio. Por último, ponemos a su disposición herramientas para extraer información de sistemas legacy y ponerlos a disposición de servicios más modernos”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[VI Foro IT User de Administración Pública](#)
[Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



JOSÉ MIGUEL MUÑOZ, DIRECTOR DEL FORO DE COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

“LA CIBERSEGURIDAD ES UNO DE LOS FOCOS PRINCIPALES EN LOS NUEVOS FONDOS”

El pasado mes de octubre, la Comisión Europea aprobó la Adenda del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, que permitirá movilizar la totalidad de los recursos asignados a España de los fondos Next Generation EU, así como algunas otras partidas de reciente creación.

Las inversiones son esenciales para seguir avanzando en los proyectos de transformación y digitalización de las administraciones y, por eso, en el [VI Foro IT User de Administración Pública Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#) quisimos repasar, de la mano de José Miguel Muñoz, Director del Foro de Colaboración Público-Privada, en qué punto estamos y qué podemos esperar a partir de ahora.

Tal y como recordaba, “el plan inicial presentaba cerca de 30 componentes que cubrían prácticamente todas las áreas del país, excepto la financiera. La situación actual, según el



José Miguel Muñoz

Director
FORO DE COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

José Miguel Muñoz hizo un repaso de cómo van a emplearse los nuevos fondos provenientes de la UE.

informe que ha publicado el Gobierno de España el pasado mes de septiembre, supone que se han asignado y repartido ya 30.000 millones. Una gran parte de estos recursos económicos han sido o están siendo ejecutados, y de ahí la importancia de la agenda para poder culminar la ejecución de todos estos fondos que ahora mismo están en manos de comunidades autónomas o en la propia AGE”.

MÁS FONDOS QUE SE UNEN A LOS PREVISTOS INICIALMENTE

La segunda fase del plan ha cambiado la idea inicial, cuando se hablaba de 163.000 millones de euros, y viene con “otros 7.700 millones en transferencias no previstas inicialmente. Por otra parte, el contexto de la guerra de Ucrania ha cambiado las estrategias de la Unión Europea y por eso se ha generado una iniciativa nueva, Repower EU, que tiene el objetivo de que los países sean lo más autónomos e independientes posible en lo que es generación energética, y por eso se ha creado un fondo específico de 2.600 millones para España. A esto se añade la componente original de préstamos, que sigue siendo una pieza importante de 84.000 millones, a los que comunidades autónomas y empresas van a poder acceder de una manera preferencial”.

Para seguir recibiendo estos fondos, “España tiene que cumplir una serie de refor-

mas que ha incorporado dentro de lo que es la agenda. Lo que espera la Unión Europea con todas esas inversiones es que el PIB del país crezca. Ahora bien, el objetivo final dependerá mucho de cómo de eficiente sea el impacto que tengan esas inversiones en el tejido productivo del país, porque lo que pretende la Unión Europea es cambiar el tejido productivo que tienen los diferentes países después de sufrir la pandemia”.

Además de “estos 163.000 millones de euros que estamos hablando provenientes solamente del mecanismo NextGeneration EU, tenemos los fondos FEDER, que suponen otros 37.000 millones de euros que tiene a disposición España para poder ejecutar proyectos”.

REPARTO DE LOS FONDOS

A día de hoy todavía no está definido el reparto de este dinero, pero, como explicaba José Miguel Muñoz, “el Estado va a crear una serie de fondos y aprovechar otros que ya existen para poder canalizar todos esos préstamos. El Banco Europeo de Inversiones va a gestionar lo que se conoce como el Fondo de Resiliencia Autonómica, dotado con 20.000 millones de esos 84.000, para financiar proyectos públicos y privados en diferentes áreas de actuación. Otro mecanismo va a ser el ICO, que va a crear líneas de préstamos sectoriales, como la línea Ecoverde, que va a contar con 22.000 millones.

Pero el ICO también va a movilizar otra serie de fondos para desarrollar y escalar startups, con 4.000 millones de euros, que se llama el ICO NextTech. Asimismo, otras dos organizaciones como COFIDES y la SEPI, van a canalizar otra serie de fondos mucho más verticales para desarrollar proyectos en diferentes áreas. Resalta lo referido a ciberseguridad, uno de los aspectos en los que la UE quiere poner un foco especial, con 2.200 millones”

Además de las nuevas inversiones, la agenda trae consigo “la modificación de algunas planificaciones iniciales en los proyectos de inversión, y habrá que ver cómo las articula el nuevo Ministerio de Transformación Digital”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[VI Foro IT User de Administración Pública
Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



ESPECIALISTAS EN ADVANCED SOLUTIONS

Mayor rentabilidad y valor
en tus proyectos de
Ciberseguridad Corporativa

Acompañamos a los clientes a potenciar, aún más, sus proyectos de transformación digital dirigidos a clientes finales y Administraciones Públicas.

Amplia gama de tecnologías que se ofrecen en modelos on-premise o como servicio

Organización altamente especializada

Extenso conjunto de servicios a disposición de los players del sector

Network

Cloud

Workplace

Aplicación

Dato

Gestión

A10

BACKBOX

@VU

BROADCOM

CHECK POINT

CLOUDFLARE

Counter Craft

CyberRes

ENTRUST

ravenloop

kaspersky

McAfee

SONICWALL

MICRO FOCUS

Trellix

Skyhigh Security

TREND MICRO

WatchGuard

**AXIER AMO, CONSULTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS Y EX DIRECTOR GENERAL
DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO DEL GOBIERNO DE LA RIOJA**

“LA ADMINISTRACIÓN NO PUEDE PERDER EL HORIZONTE DE SER UN SERVICIO PÚBLICO”

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL ES UN VIAJE A LARGO PLAZO QUE REQUIERE TECNOLOGÍA, PROCESOS, ORGANIZACIÓN Y CAMBIOS CULTURALES. PERO ESTA DIGITALIZACIÓN PERMITIRÁ MEJORAR LA CONFIANZA DE LOS CIUDADANOS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, MEDIANTE LA GENERACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD.

Axier Amo, consultor de servicios públicos y ex Director General de Transparencia y Buen Gobierno del Gobierno de La Rioja, repasaba en esta entrevista que puso el punto final al [VI Foro IT User de Administración Pública Construyendo una Ad-](#)



Axier Amo repasaba en esta entrevista el valor que la tecnología y la confianza tienen para el desarrollo de mejores servicios públicos.

[ministración Pública digital al servicio del ciudadano](#), cómo los servicios públicos de calidad incrementan la confianza de los ciudadanos en las administraciones públicas.

Tal y como nos explicaba, “la tecnología empleada para fortalecer la administración pública va a generar no solo eficacia en el trabajo, sino también más transparencia y, sobre todo, unos servicios públicos que sean de mucha mayor calidad, lo que redundará en que el ciudadano vuelva otra vez a tener esa cercanía con la administración digital”.

TECNOLOGÍA PARA SUSTENTAR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DIGITAL

Si hablamos de tecnología, la IA es un exponente muy destacado. En opinión de Axier Amo, “la tecnología supone eficiencia, y la inteligencia artificial, además, es capaz de trabajar con altas cantidades de datos para facilitar y acelerar la toma de decisiones. Asimismo, permite poner a disposición de los ciudadanos, de forma sencilla, toda la información de que dispone la Administración”.

Otro ejemplo de uso de tecnología puede ser blockchain, porque “los datos tienen que estar bien protegidos y registrados, dado que se trata de información muy sensible. Con el uso de blockchain lo que se está haciendo es garantizar esa transparencia total de la administración y, sobre todo, salva-

“LA ADMINISTRACIÓN TIENE QUE SER TAMBIÉN GARANTE DE LA INCLUSIÓN DIGITAL DE LOS CIUDADANOS CON PROGRAMAS, FORMACIONES Y, SOBRE TODO, FOMENTANDO EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS”

guardar la privacidad de los datos, porque la seguridad es un valor muy importante”.

LOS RETOS DE UNA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Con la integración de la tecnología, “lo primero que te encuentras es un cambio muy radical en el rol del funcionario, lo que puede llegar a provocar cierto recelo en las personas. Esto se une a una falta de formación digital y de uso de las nuevas tecnologías. Asimismo, en la administración pública conviven diferentes generaciones de tecnologías, lo que aporta una mayor complejidad. Frente a eso, se necesitan programas de formación y concienciación, tanto para manejar las nuevas herramientas como para entender cuál debe ser su nuevo papel, lo que redundará en una mejora del servicio hacia el ciudadano”.

Pero esta brecha digital también se extiende a los ciudadanos. En palabras de Axier Amo, “tenemos que hacer que esa tecnología lle-

gue al ciudadano. Hay que combatir la brecha digital. La administración tiene que ser también garante de la inclusión digital de los ciudadanos con programas, formaciones y, sobre todo, fomentando el uso de las tecnologías”.

“El gran desafío de la administración pública”, añadía, “no está solo en los trabajadores públicos, ni en el uso de la tecnología. La administración no puede perder el horizonte de ser un servicio público. Es decir, sus objetivos no pueden ser diferentes de los de los ciudadanos, porque, si no, vamos hacia una administración avanzada tecnológicamente pero distante. Vamos a conseguir un importante retroceso”. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[VI Foro IT User de Administración Pública Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



DIGIGOV:**LA PLATAFORMA QUE IMPULSA A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN SU PROCESO DE DIGITALIZACIÓN**

Ofrecer en la actualidad un servicio ágil y eficaz al ciudadano se ha convertido en una tarea prioritaria a la par que un gran reto para la mayoría de las administraciones públicas. Algunas de ellas siguen operando en entorno digital disperso y fragmentado que impide a sus empleados acceder de manera unificada a las diferentes unidades, departamentos y agencias, teniendo como consecuencia el incremento de costes, de agilidad, con falta de innovación y, sobre todo, con el riesgo de un mal funcionamiento de los servicios al ciudadano.

En los últimos meses creemos que ha quedado demostrada la necesi-

dad que tienen las administraciones públicas de ser capaces de reaccionar rápidamente ante las circunstancias cambiantes y la utilización masiva de los medios telemáticos por parte de los ciudadanos para llevar a cabo sus gestiones habituales. En este contexto, el Plan de Digitalización de las administraciones públicas 2021-2025 supone un salto decisivo en la mejora de la eficacia y eficiencia, para que estas trabajen de forma coordinada con un objetivo primordial: lograr unos servicios públicos a la altura de las necesidades de nuestro tiempo, que garanticen los derechos y el bienestar del conjunto de la ciudadanía.

Sin embargo, según un estudio de CensusWide, el 71% de los españoles cree que el servicio de la administración pública digital no es de calidad. Además, el 35% considera que los servicios digitales ofrecidos por las mismas son demasiado complicados y el 9% no sabe encontrar lo que necesita.

Esto hace que los organismos públicos deban dotarse de las herramientas que les permitan responder de forma precisa a las necesidades de la sociedad y crear, ofrecer y gestionar servicios más ágilmente. Todo ello de manera personalizada, para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos de forma integrada y segu-

**PEDRO SOLDADO**VP SALES
SOUTH OF EUROPE
DE OPENTEXT

ra, de cara al funcionario para agilizar las tareas, y por tanto los plazos, a la vez que se incrementa la precisión en la tramitación.

LA PLATAFORMA QUE GESTIONA LA INFORMACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL

Al analizar dicha situación, desde OpenText nos pusimos en marcha para poder crear una plataforma diseñada y construida específicamente para las entidades del sector público y que permitiera a sus empleados centrarse en su función más relevante: servir a los ciudadanos.

Queríamos una solución que subrayase la evolución en la trans-

formación y digitalización de los servicios públicos aprovechando parcial, o totalmente, los recursos actuales, reduciendo costes presentes, y futuros.

Y lo conseguimos. Se trata de nuestra plataforma DigiGov: una suite integrada que da cobertura end-to-end a los procesos de las administraciones. Y que lo hace de forma modular, de manera que cualquiera de los módulos pueda funcionar por sí solo, siendo los más relevantes el Gestor de Expedientes, el Gestor Documental, la Gestión de Archivado y el de Captura, además de contar con módulos de portales, comunicaciones con ciudadano, seguridad y analíticas.

DigiGov se posiciona por lo tanto como una solución clave en el mercado por su capacidad de reducir la carga del trabajo administrativo, permitiendo una única entrada de datos y facilitando búsquedas inteligentes, capturas y el análisis de información.

A su vez, puede soportar todo el ciclo de vida del trámite y/o expediente del ciudadano, capturando toda la información relevante y adjuntándola automáticamente como metadatos a los documentos del caso, garantizando la correcta gestión de registros y el cumplimiento normativo del archivado. Además, el despliegue de la plataforma DigiGov puede hacerse tanto on premise, como en la nube pública y privada, o de manera certificada en plataformas como Google, Azure y AWS.

En los últimos meses nos hemos reunido con un gran número de organizaciones públicas tanto nacionales como internacionales. De hecho, con algunas de ellas ya estamos trabajando, como es el caso del gobierno holandés, que sustituyó todos sus sistemas centrales por DigiGov, permitiendo que su propio personal sea capaz de crear nuevos procesos y dejar de depender de proveedores externos.

LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DEBAN DOTARSE DE LAS HERRAMIENTAS QUE LES PERMITAN RESPONDER DE FORMA PRECISA A LAS NECESIDADES DE LA SOCIEDAD Y CREAR, OFRECER Y GESTIONAR SERVICIOS MÁS ÁGILMENTE

Actualmente la importancia de que las administraciones públicas adopten la digitalización y ofrezcan el mejor servicio es innegable en nuestra era actual. Estamos obligados a aprovechar la tecnología para agilizar procesos y disminuir costes, mejorar la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno, o la toma de decisiones basada en datos, es solo una pequeña muestra de todo lo que puede aportar tanto a sus propios empleados como al ciudadano. Esta transformación es una inversión en el presente y el futuro de las sociedades, y su valor no puede ser subestimado. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[VI Foro IT User de Administración Pública Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



opentext™ | Aviator

Desbloquea el potencial de la IA

LA IA cambiará todo: cada industria, cada organización, cada puesto de trabajo. ¿Hasta dónde está dispuesta a llegar tu organización? Permite que OpenText Aviator te guíe.

Visita **opentext.ai** para saber más.



LA DIGITALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, RETOS EN CIBERSEGURIDAD



SERGIO MARTÍNEZ

IBERIA REGIONAL
MANAGER EN SONICWALL

Octubre nos ha dejado varios temas interesantes. Por un lado, la entrada del otoño, Halloween y, por último, pero no menos importante, la concienciación sobre la ciberseguridad. Si al leer esta lista has pensado: “¿Concienciación sobre ciberseguridad? A mí no me hace falta”, enhorabuena, te va a interesar este artículo.

En colaboración con la Agencia de Ciberseguridad e Infraestructura de EE.UU. (CISA) y la Alianza Nacional de Ciberseguridad (NCA), SonicWall ha participado activamente en el Mes de la Concienciación sobre Ciberseguri-

dad para difundir información sobre temas clave en este ámbito. Y la administración pública juega un papel fundamental.

LAS CLAVES SOBRE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La proliferación de Internet, con más de 4.000 millones de usuarios a nivel mundial, ha impulsado la transformación en las estructuras empresariales de todos los sectores, desde el sector privado, la educación, la sanidad, la industria, sin dejar de lado a la administración pública.

Al trabajo híbrido hay que añadir que los ciudadanos, en este entorno de digitalización, cada vez son más exigentes y han tendido a normalizar el acceso de manera eficiente a

cualquier servicio gubernamental en cualquier momento y desde cualquier lugar. Así, la administración pública tiene el compromiso de dar servicio y promover el beneficio de los ciudadanos con el uso de las nuevas tecnologías y las comunicaciones, transformando la administración pública en e-administración, generando, al mismo tiempo, la confianza y la seguridad en el uso de las tecnologías.

CONSEJOS SOBRE CIBERSEGURIDAD

Durante el mes de octubre, SonicWall llevó a cabo una exploración sobre algunos de los temas principales en materia de ciberseguridad, para ayudar a reducir los riesgos cibernéticos:

❖ **Utilizar contraseñas seguras:** Las contraseñas seguras son largas,

aleatorias, únicas e incluyen los cuatro tipos de caracteres. Los gestores de contraseñas pueden ser una poderosa herramienta para garantizar que las contraseñas estén optimizadas para la seguridad online, no para la máxima comodidad de los usuarios.

❖ **Activar la autenticación multifactor:** Las contraseñas por sí solas no bastan. Si tus credenciales se ven comprometidas en una brecha, cualquiera puede acceder a tus cuentas. Sin embargo, el uso de la autenticación multifactor (MFA) reduce significativamente las probabilidades de ser hackeado. El uso de varios de los factores de autenticación (“algo que sabes”, “algo que tienes”, “algo que eres”) es clave para aumentar el nivel de protección de las credenciales.

❖ **Reconocer y denunciar el phishing:** Los mensajes de phishing son cada día más sofisticados. Desconfía de cualquier mensaje no solicitado que te pida información personal: No compartas tus credenciales con nadie, y nunca compartas información sensible a menos que puedas confirmar la identidad del solicitante.

EL PHISHING, LA PRINCIPAL AMENAZA

Los ataques de phishing no son un fenómeno nuevo. Llevan muchos años siendo uno de los vectores de ataque favoritos de los ciberdelincuentes de todo tipo. Pero cada vez que las herramientas de ciberseguridad mejoran para detectarlos, ellos mejoran para ocultarse. Por eso, saber reconocer el phishing es más importante que nunca.

Los piratas informáticos o estafadores suelen utilizar correos electrónicos o mensajes de texto para intentar robar sus credenciales de inicio de sesión,

DNI, números de cuenta corriente o incluso de tarjeta de crédito. Una vez que tienen la información que desean en sus manos, pueden llevar a cabo una multitud de actos nefastos, como acceder a su cuenta de correo electrónico o robar dinero de su cuenta bancaria. Incluso pueden estar utilizándote para acceder a una organización de la que formes parte, como tu lugar de trabajo.

Aunque algunos correos electrónicos de phishing son claramente “reveladores”, algunos mensajes también pueden parecer bastante convincentes. Pueden parecerse a los correos electrónicos que ha recibido de organizaciones reales en el pasado, llegando incluso a utilizar el logotipo oficial de la empresa en el encabezado o un clon del mismo.

EL CASO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La administración pública necesita que el uso de información se realice de forma segura para garantizar el servicio al ciudadano. Al manejar un

ES PRIMORDIAL GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA, SUS SISTEMAS Y SERVICIOS, ASÍ COMO DE LAS REDES QUE LO SOPORTAN

gran volumen de datos, es primordial salvaguardar la confidencialidad de los mismo, garantizando su autenticidad, su integridad y la disponibilidad de los mismos. Es primordial garantizar la protección de la información pública, sus sistemas y servicios, así como de las redes que lo soportan.

Desde SonicWall ayudamos a las administraciones a construir una defensa por capas, con sistemas preparados para detectar amenazas de todo tipo, incluidas las de corte desconocido, y a reaccionar de forma inmediata, con entornos de gestión que facilitan la visibilidad y el control de lo que sucede en las infraestructuras.

Además, recientemente hemos anunciado la potenciación de nuestras capacidades de “telemetría”, para

poder correlacionar eventos que se producen en nuestras infraestructuras y aplicar IA, para propiciar la respuesta inmediata que se precisa en este entorno tan complejo en el que estamos inmersos. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[VI Foro IT User de Administración Pública Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



ESTRATEGIAS INNOVADORAS DE CIBERSEGURIDAD EN ENTIDADES PÚBLICAS ESPAÑOLAS: UN ANÁLISIS PROFUNDO



JOSÉ CARLOS MOLINA

BDM CIBERSEGURIDAD
DE V-VALLEY

En un escenario de crecimiento exponencial de amenazas cibernéticas, las entidades públicas en España están implementando un conjunto vanguardista de tecnologías y enfoques para salvaguardar sus activos digitales y garantizar la integridad de sus sistemas.

De esta forma a nivel europeo, el último informe de Deloitte, en 2021, afirma que el 94% de las empresas españolas ha sufrido al menos un incidente grave de ciberseguridad. A su vez, un estudio de Checkpoint confir-

ma estas cifras y anuncia una media de 1.040 ciberataques semanales por organización, lo que supone un aumento del 79% respecto a 2020.

Las estrategias adoptadas en el ámbito de la OTAN, y trasladadas a Europa por la Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad (ENISA), destacan la importancia de una fuerte inversión en ciberseguridad, con especial atención a la directiva NIS2. Esta directiva, en proceso de transposición local en los estados miembros está adoptando un enfoque integral que se erige como un bastión formidable en la defensa contra ciberataques. En el núcleo de esta estrategia se encuentra la inteligencia artificial (IA), cuyos sistemas avanzados, impulsados por algoritmos de aprendizaje automá-

tico, no solo detectan patrones de amenazas conocidas en tiempo real, sino que también tienen la capacidad de adaptarse a las tácticas cambiantes de los ciberdelincuentes, proporcionando así una línea de defensa dinámica y proactiva. Además, el análisis predictivo se erige como una herramienta esencial, permitiendo a las administraciones anticipar y prevenir amenazas potenciales mediante modelos analíticos avanzados que identifican patrones y comportamientos maliciosos antes de que se materialicen en ataques a gran escala.

La migración hacia la seguridad en la nube se presenta como un cambio paradigmático, ya que no solo resguarda la integridad de los datos almacenados, sino que también agiliza

la gestión de amenazas y actualizaciones de seguridad de manera eficiente. En paralelo, la autenticación multifactor (AMF) se destaca como una barrera esencial contra accesos no autorizados, introduciendo capas adicionales de verificación, como códigos temporales o biometría, que refuerzan la seguridad y mitigan el riesgo asociado con la compromisión de credenciales. La tecnología blockchain, reconocida por su aplicación en criptomonedas, encuentra un nuevo propósito al proporcionar un mecanismo robusto para proteger la integridad de los datos mediante registros distribuidos y seguros, fortaleciendo así la confianza en la integridad de la información crítica almacenada en sistemas gubernamentales.

Ante esta nueva realidad, la simulación de amenazas emerge como una práctica esencial para evaluar la resiliencia de las defensas cibernéticas, permitiendo la identificación de vulnerabilidades y la evaluación de la eficacia de las estrategias de respuesta. Estas acciones proactivas no solo perfecciona continuamente las defensas, sino que también prepara al personal para enfrentar situaciones de emergencia cibernética con mayor destreza.

Es por este motivo que las entidades públicas en España están adoptando un enfoque integral y proactivo para abordar el aumento de los ciberataques. La combinación de inteligencia artificial, alerta temprana, seguridad en la nube, autenticación multifactor, tecnología blockchain y entrenamiento continuo o la compartición de información entre otros demuestra ser esencial para construir defensas sólidas en este ecosistema cibernético en constante

cambio. El compromiso con la innovación y la adopción de estrategias holísticas son cruciales para mantener la seguridad digital en el centro de la agenda pública. ■

CONTENIDO RELACIONADO

[VI Foro IT User de Administración Pública Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano](#)

SI TE HA GUSTADO ESTA REVISTA, COMPÁRTELA



LAS ENTIDADES PÚBLICAS EN ESPAÑA ESTÁN ADOPTANDO UN ENFOQUE INTEGRAL Y PROACTIVO PARA ABORDAR EL AUMENTO DE LOS CIBERATAQUES



Construyendo una Administración Pública digital al servicio del ciudadano

VER AHORA



FORO ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

it User