



Yolanda de Prados



Directora General Getronics Iberia



GETRONICS | www.getronics.com

El mundo está cambiando más rápido que nunca, son tiempos frenéticos e inciertos los que estamos viviendo, pero también fascinantes.



La transformación digital tiene que ver con muchos de estos cambios, ya sean económicos, laborales o sociales, y el sector público no está exento de esta transformación. Al igual que en el sector privado, la Administración debe diseñar estructuras más flexibles y dinámicas, aplicar procesos más eficientes, automatizar funciones y dedicar más tiempo y recursos a la búsqueda de nuevas formas de hacer las cosas. La eficiencia se ha convertido en una obligación, y en este escenario la innovación y la digitalización son absolutamente imprescindibles.

La Administración Pública está envuelta en un proceso de digitalización un tanto paradójico, la necesidad de digitalización es reflejo de la sociedad, las nuevas generaciones de nativos digitales no conciben que la comunicación con sus

administraciones locales o la expedición de documentos oficiales no pueda ser telemática, pero tampoco hay que olvidar a las generaciones más mayores que todavía solicitan una atención personal.

Es por eso que mejorar la experiencia del ciudadano debería estar en el centro de este proceso de cambio, ofreciendo servicios públicos que respondan a las nuevas demandas de los ciudadanos, sin olvidar la cercanía y atención personal. En la búsqueda de esta mejora, los tiempos de respuesta y accesibilidad son claves, para ello, por ejemplo, la omnicanalidad es vital para llegar a toda la sociedad, pero hay otras áreas que permiten mejorar la relación y comunicación con los ciudadanos que no son tan visibles, pero son tan necesarias como otra cualquiera.

Me estoy refiriendo a temas como la transparencia de la información pública, que cada vez está más presente y que la sociedad demanda. La gente quiere saber que está pasando y a donde van sus



impuestos. La seguridad es otra de esas áreas a reforzar. Las administraciones públicas manejan grandes cantidades de datos, desde datos médicos, laborales, familiares o económicos, datos realmente valiosos que deben ser protegidos y tratados adecuadamente en un momento en el que los ciber ataques y la ciber delincuencia están a la orden del día.

Hoy en día las aplicaciones de business intelligence, permiten analizar en profundidad todos estos datos, hacer modelos comprensibles que permiten mejorar la eficiencia dedicando los recursos públicos a donde son más necesarios, incluso hacer predicciones a futuro de comportamientos sociales que hacen posible prevenir la necesidad de nuevos recursos asegurando una rápida respuesta a necesidad que aún no existen.

Así llegamos a la importancia de la innovación, y en este sector de la tecnología, más que en ningún otro, es la base de todo avance. Si ponemos como ejemplo la sostenibilidad que ahora está en boca de todos, y que es una preocupación compartida por todos los ciudadanos, ya sea por los precios de la energía o por el impacto medio ambiental de nuestras actividades, ya han surgido tecnologías punteras capaces de contrarrestar estos efectos.

Hablo de las tecnologías SMART con las que tratamos de dotar de "inteligencia" a dispositivos, edificios o ciudades al completo. Gracias a estas tecnologías ya sea en espacios, edificios o ciudades inteligentes somos capaces, a través de la infraestructura actual o

gracias a nuevos sensores, conocer las áreas de mejora. Recogemos datos para implementar la solución más eficiente encada caso y momento, continuando con una monitorización y análisis para asegurar siempre el correcto funcionamiento.

Tecnologías como la Inteligencia Artificial, conectividades o la robotización son las que permiten crear eficiencias en consumos, tiempos y mejorar la experiencia de los ciudadanos. Esto se puede aplicar a múltiples ámbitos, desde un edificio de oficinas en el que se reduzca de forma inteligente el consumo de luz, a la gestión inteligente y automatizada de transportes en una ciudad o incluso a una mejora de la atención a pacientes en hospitales.

En definitiva, ya no se trata de concebir entornos tecnológicos, sino de integrar la digitalización con un triple objetivo: adaptar los procesos a las prioridades existentes, incrementando la eficiencia para alcanzarlos con una mayor probabilidad de éxito y en el menor tiempo posible; y generar y mantener una relación de confianza con los ciudadanos

Desde Getronics ofrecemos a nuestros clientes todo nuestro conocimiento y experiencia y lo ponemos a su servicio con el único objeto de que logren con éxito todos sus objetivos. Por eso, hemos elaborado un proceso de innovación ágil y flexible orientado a ampliar y acelerar de forma estratégica la capacidad de generación y captación de ideas potencialmente atractivas para ampliar nuestra oferta de futuro, potenciando siempre el impacto positivo en la sociedad..

YOLANDA DE PRADOS

