

# “Fujitsu hace la vida más fácil a las Administraciones públicas y al ciudadano”



Patricia Urbez, directora general de Sector Público en Fujitsu

Cinco décadas marcan la senda de Fujitsu en España. La empresa nipona, líder en digitalización y transformación digital cuyo propósito es ayudar a construir una sociedad más sostenible, generando confianza a través de la industria, conquistó a nuestro país, convirtiéndose en uno de los enclaves estratégicos para la inversión en Europa. En esta entrevista Patricia Urbez, directora general de Sector Público en la compañía, nos adentra en la tecnología que ha colaborado en la transformación del Sector Público español.

*Inma Elizalde*



“Estamos muy orgullosos de haber contribuido a la modernización de España en sectores como la sanidad, la justicia, el sector bancario, la gestión de las infraestructuras y la Administración Pública en general, afirma Patricia Urbez, “aunque de lo que más orgullosos nos sentimos es de haber sabido vivir de forma ágil los momentos de progreso y de cambio. Momentos de crisis como la pandemia o los conflictos geopolíticos en los que Fujitsu España ha dado el do de pecho, trabajando para mejorar la productividad y generar el talento que nos permita tener autonomía como país”, admite.

¿Cuáles han sido sus mayores hitos? Innumerables, responde, aunque destaca la inauguración

en Sevilla de su centro de respuesta cercana (near response) para Europa, centrado en la transformación de aplicaciones y a los servicios gestionados sobre infraestructuras para el viaje a la nube. El Centro de Excelencia de Retail Banking de Barcelona. La apertura de Fujitsu Laboratories en Madrid. Su Centro de Excelencia para la Justicia o el Centro de Excelencia Europea para *big data*, sin olvidar su red de SOC federados por toda España, por poner algunos ejemplos. Todo ello se traduce en una labor de inteligencia semántica, inteligencia artificial y analítica avanzada en el dato. Y en una continua innovación porque Fujitsu sigue trabajando en capacidades de computación cuántica de 5G, gemelos digitales, etc.

*“Somos capaces de entender la realidad actual y hacer una transición sin riesgo para nuestros clientes basada en realidades y en posibles prácticas”*

Entre estos hitos hay una fecha clave: 1980. Este es el punto de partida de su área del Sector Público, momento en el que comenzaron a dar sus primeros pasos, sobre todo con los ayuntamientos, aunque la compañía ya había empezado a trabajar con la Universidad de Cataluña en 1973, también englobada en

el Sector Público, recuerda Patricia Urbez. Un camino marcado por el Estatuto de la Autonomías, la descentralización de las competencias en varias comunidades autónomas tanto en sanidad como en políticas activas de empleo y en justicia, donde “la tecnología no era una prioridad pero sí una necesidad para desem-

peñar sus funciones”, reconoce. El año pasado esta parte del negocio cerró con un 80 % de facturación en servicios de transformación digital y un 20 % en la parte de hardware. ¿La base de este éxito? Entender las necesidades de la Administración y su vocación de servicio. “No vender solo tecnología sino conocer sus prioridades”, confirma. “Siempre hemos sido conscientes de que el Sector Público tiene que ser clave en nuestra estrategia”, apunta.

Los resultados hablan por sí solos. En su haber figura un trabajo que ha redundado en una mayor interoperabilidad con las administraciones, sobre todo con la Administración General del Estado. En la prevención contra el fraude, la automatización de las ayudas al medio rural y la agricultura. La aplicación de tecnologías de *big data*, IA o analítica avanzada para mejorar la movilidad interurbana o la puesta en marcha de hospitales de campaña como el de IFEMA durante la pandemia, pero también en Barcelona.



## CIO

Una figura clave en el proceso de transformación digital es el CIO. ¿Cuáles son los mayores frenos que detecta Fujitsu en torno a esta figura a la hora de llevar a cabo la transformación en la Administración? Patricia Urbez destaca tres. Uno es el de la legislación. Una legislación que tiene que apoyar los cambios tecnológicos pero que normalmente va por detrás. El segundo la ética y la transparencia de la IA. “Los departamentos de innovación de las Administraciones públicas están muy interesados en la inteligencia artificial pero tienen una gran incertidumbre, tal vez por la complejidad de la metodología”, observa. “En Fujitsu aportamos esa seguridad a la hora de identificar todos los pasos por los que pasa un algoritmo a la hora de tomar una decisión”, expone. “Pasos fundamentados, excluidos de sesgos humanos con

una algoritmia que nos lleva a una propuesta determinada que no debe sustituir al ser humano”.

El tercer punto es el de la seguridad, la cesión de datos, miedo al robo de credenciales. “En este sentido la Administración no puede escatimar esfuerzos ni recursos en dar ese servicio de protección”, advierte. Reconoce que también les preocupa el problema de los recursos propios: no tener suficiente personal formado para llevar a cabo la gran cantidad de proyectos que hay actualmente en la Administración Pública.

Fujitsu entiende el momento en el que está el CIO, cuáles son sus prioridades, sus barreras y debilidades, con el fin de llevar a cabo un camino conjunto.

### **Luces y sombras de la Administración Pública**

Como en todo, la Administración Pública también tiene que enfrentarse a sus luces y sus sombras. La directiva reivindica, una vez más, el papel de la tecnología a la hora de resol-

ver los problemas reales, para lo que hace falta una estrategia. Estrategia que existe, confirma. Sin embargo, en su opinión, las sombras aparecen en tres vertientes. La primera en lo que concierne a la cultura de la Administración. “La Administración cuenta todavía con procedi-

mientos burocráticos, sobre todo en los niveles intermedios que no disponen de una mentalidad tan ágil como necesitaríamos. Las personas tienen que seguir cambiando”, comenta. En segundo lugar menciona la dificultad de la colaboración público-privada ante la falta de

confianza entre empresa y administración. “El idioma no es el mismo y estamos en un entorno inflacionista brutal, con una escasez de materias primas tecnológicas. Y las empresas necesitan resultados económicos en el corto plazo”.. En cuanto al tercero de los puntos señala al riesgo de internalización. Cuando el contrato termina hay que seguir explotando pero el contexto puede ser completamente diferentes en un futuro cercano. Por todo ello recuerda que necesitamos una Administración tecnológicamente ágil que tenga la misma velocidad de respuesta que pueda tener una empresa. “No podemos encontrarnos con empleados públicos que tengan puestos de trabajo que no se adecúen a las necesidades con las que se enfrentan, que no estén virtualizados. Ni encontrarnos con infraestructuras *legacy, on-premise* que no sean sostenibles o que no sean capaces de escalar en un momento en el que la Administración tenga que crecer para dar soporte a todo ello. Necesitamos



una Administración flexible. Es clave hacer que las cosas funcionen en función de las necesidades actuales”, reflexiona.

Fujitsu, en la parte del puesto del trabajo, cuenta con su Digital Workspace Services, “un nuevo paradigma para aportar valor al negocio”, resalta Patricia Urbez. “Creemos en el puesto

de trabajo centrado en las personas, que complemente las diferentes exigencias de los usuarios en cualquier lugar en el que se encuentren, a través de implantaciones sencillas y de fácil utilización”. El puesto de trabajo de Fujitsu ofrece una estratificación a los trabajadores de diferentes generaciones, con sus diferentes ne-

## Automatización del dato

La automatización se está convirtiendo en una máxima. Fujitsu ayuda a automatizar el entorno del dato, agilizando la toma de decisiones. ¿Cómo? Gracias a su tecnología innovadora basada en inteligencia artificial, sobre una arquitectura de microservicios que genera una plataforma escalable, inteligente, que supera los desafíos tradicionales de la reconciliación del conjunto de datos. También gracias al *machine learning*, al uso de la IA para automatizar tareas. “Lo que hacemos es contextualizar los datos para generar experiencias mucho más personalizadas, con muy poca intervención de los usuarios. Sobre todo automatizamos todo aquello que no aporta ningún valor y que no requiere ninguna interacción”, remarca Patricia Urbez.

cesidades en cada una de las áreas. “El talento lo tienen las personas. Tenemos que hacer plataformas que permitan impulsar la creatividad que estas tienen para evitar que hagan un trabajo repetitivo, de poco valor, porque un usuario satisfecho da mucho más de sí”.

de definir el escenario futuro entendiendo qué es lo que tiene sentido pero lo importante es el viaje. De la situación de partida al modelo futuro hay un camino en el que no se pueden comprometer ni la seguridad ni la garantía de la prestación de servicio de las Ad-

*“A nivel de Administración Pública somos líderes en la protección del puesto de trabajo”*

En la parte de centro de datos cuentan con acuerdos con hiperescalares como Google, AWS, Oracle o Microsoft pero también son capaces de gestionar las nubes privadas y ofrecen servicios gestionados sobre infraestructura *on-premise* o en *colocation*. “Balanceamos las cargas para que el servicio que demos a las instituciones públicas sea seguro y que su marco de requisitos de cumplimiento no se vea comprometido”, declara. “Somos capaces

ministraciones públicas, porque redundando en los ciudadanos. Somos capaces de entender la realidad actual y hacer una transición sin riesgo para nuestros clientes basada en realidades y en posibles prácticas”, explica. Para ello, además de los Global Delivery Centers, Fujitsu está introduciendo nuevas capacidades de gestión integrada *multicloud* de la mano de Fujitsu Cloud Service Management. También cuentan con Fujitsu Cloud Integration Plat-

form, una plataforma de servicios *cloud* que permite a los CIO aprovechar el potencial de la nube para conseguir agilidad en sus negocios. “Nuestro equipo de consultoría es capaz de priorizar la estrategia digital de servicios de un organismo”, dice. “Implementamos oficinas de transformación. Identificamos las claves de transformación y el grado de satisfacción de los usuarios con la utilización de los servicios. Somos capaces de hacer un análisis de sentimiento de los usuarios a través de la analítica avanzada aplicada a la biometría. Y realizar actuaciones de hiperautomatización que faciliten la experiencia de usuario”, expone. Es decir, “hay que identificar casos concretos, reales, gestionando la experiencia del ciudadano y sus expectativas. Aportar una solución en la que cuando el ciudadano utilice ese servicio se sienta satisfecho con el objetivo. Con todo esto Fujitsu pretende hacer la vida más fácil a las Administraciones públicas, pero por ende al ciudadano”, declara.



### **Hacia una justicia digital**

La fortaleza de Fujitsu también se ve reflejada en el sector judicial. Según un informe del Consejo General del Poder Judicial el 65 % de los ciudadanos considera que la justicia es lenta e ineficiente. “La digitalización puede ayudar a mejorar las lagunas de determinadas tareas como en los recursos judiciales”, asegura.

Con el objetivo de conseguir una Justicia más ágil, en 2005 crearon el Centro de Excelencia para la Justicia en Valencia, en el que se desarrollan soluciones como la documentación digital de vistas y comparencias o aplicaciones para una Justicia gratuita. Recientemente han creado un paraguas de soluciones de inteligencia artificial y de automatización, bajo

el nombre de AstrelA, con el que crean nuevos modelos de relación entre las instituciones judiciales y la ciudadanía para resolver problemas concretos. "Una plataforma de orientación *online* mediante agentes de voz y de *chat* que permite conocer el estado de un expediente. Por otro lado permite obtener información sobre procedimientos muy básicos como la justicia gratuita. También orientar sobre la resolución de conflictos de cosas comunes como conflictos vecinales o temas de menor calado", avanza.

En torno a la resolución de conflictos por la vía extrajudicial cuentan con la plataforma de mediación

eMediación. Todo ello junto a la implantación de inteligencia artificial para la resolución de procedimientos masivos. "Aplicamos inteligencia analítica avanzada a la captación

de información en la fase de instrucción, para comprobar que la documentación está completa, para hacer un resumen de los diferentes contenido y hacer una propuesta de borrador de sentencia.



### **Seguridad**

La seguridad es una preocupación constante para Fujitsu. Por esta razón cuenta con más de 100 expertos en la seguridad en diferentes tecnologías en el mercado, altamente cualificados. Además de una red de SOC federados en España.

"En Madrid disponemos de nuestro centro primigenio, un equipo de gestión principal, un gran número de arquitectos y consultores. En Valencia de un SOC



de Sevilla especializado en la protección del puesto de trabajo. Nuestro SOC tiene un posicionamiento de servicios puros de ciberseguridad, protección, detección, respuesta de servicios de mejora de las vulnerabilidades y protección para la empresa. En Barcelona

se acaba de publicitar la constitución de un centro de ciberseguridad sanitario enfocado a la parte de electromedicina”, añade Patricia Urbez. Pero no sólo trabajan en servicios de detección y respuesta, también añaden inteligencia artificial a los servicios de cibersegu-

ridad con el fin de anticipar posibles ataques, así como el análisis de impacto, la promoción de los planes de recuperación después de un ciberataque y la implantación y diseño de soluciones para ser proactivos a la hora de mejorar la seguridad de las instituciones.

“A nivel de Administración Pública somos líderes en la protección del puesto de trabajo. En este sentido tenemos varios proyectos tanto a nivel de Administración General del Estado como de comunidades autónomas e incluso algún organismo internacional en el que estamos gestionando la seguridad de casi 200.000 puestos de trabajo y un número parecido de funcionarios públicos españoles. Estamos llevando a cabo una plataforma que esperamos que pueda convertirse en un estándar para los ciudadanos, al tiempo que estamos trabajando en la implantación de soluciones de identificación biométrica y *onboarding* digital a nivel de la Administración General del Estado”, admite.



# Fujitsu o cómo entender la tecnología desde la perspectiva humana para hacer una sociedad mejor

Para llegar al corazón de las empresas es necesario entender sus necesidades, prioridades y urgencias, algo que Fujitsu hace a la perfección. Sus cinco décadas de vida en España han servido para impregnar de tecnología un mercado en el que hace 50 años ni se vislumbraban términos como transformación digital. Y mucho menos el alcance que esta iba a alcanzar.

La Administración Pública se convirtió en uno de sus focos y en la misma se adentraron con la filosofía de ser, además de un proveedor tecnológico, ciudadanos. De esta manera plantearon sus proyectos con vocación de servicio, tal y como explica Patricia Urbez en este vídeo.

