BL.Conecta

La nueva revista sobre las tendencias del sector tecnológico

Cambia tu forma de trabajar. Llega **BL.SicalWeb**

Entrevista
Conoce BL.SicalWeb y BL.Única

La Administración a través del espejo
Por Concepción Campos

La ciudad del futuro
Por Mustapha Derrás

Reportaje
Gestión del Mantenimiento en la ciudad

Una revista de:
Berger Levrault BL

N 1 | MARZO | 2021

Editorial

Bienvenidos a BL.Conecta

Bienvenidos a BL.Conecta, nuestra revista semestral que donde encontrarás información sobre tendencias y novedades que cambiarán el modo de trabajar de nuestras administraciones públicas en los próximos años.

A través de las páginas de este número, y como contenido principal, vamos a desgranar lo que será la evolución más importante para nuestros clientes. En los últimos años, y gracias al impulso de Berger-Levrault, hemos estado trabajando en los productos full web que ofreceremos al mercado en 2021.

SicalWin, el producto de contabilidad referente del mercado y que utilizan más de la mitad de las administraciones de nuestro país, tendrá su evolución en BL.SicalWeb. Cambia su nombre, pero también su interfaz para adaptarse a la actualidad. Sin embargo, tanto su implantación como su formación es casi inmediata: sin migraciones, gestión del cambio o necesidades extraordinarias. También presentaremos nuestra nueva plataforma de gestión, BL.Única, un entorno único, como nunca antes has visto, que te permitirá cambiar tu forma de trabajar por completo, ahorrando tiempo y agilizando tus trámites.

El próximo mes de abril celebraremos un gran evento online, al que te invitamos a asistir, en el que explicaremos y mostraremos con detalle estas grandes novedades.

En este número también abordamos las tendencias que viviremos en estos próximos años en el sector: Concepción Campos nos trae un interesante artículo sobre los cambios en la Administración, ayudándose de los personajes de Alicia en el País de las Maravillas. Mustapha Derrás, nuestro especialista en innovación, nos habla de las tendencias (IA, IoT, para lograr ciudades más humanizadas usando la tecnología. También nuestros expertos en transformación digital y herramientas GIS y GMAO explican cómo usar los datos e información de la que ya dispones para lograr ciudades más inteligentes.

Confío en que esta iniciativa os resulte interesante.

Juan Miguel Aguilar
Director General Delegado
Berger-Levrault España

Dirección
Juan Miguel Aguilar
Javier M. Jiménez

Redacción
Antonia Moreno
Apresto Comunicación

Dirección y validación de contenidos
Juan Miguel Aguilar
Pablo Rodríguez
Javier M. Jiménez
Albert López

Diseño y producción
Apresto Comunicación

Fotografía y gráficos
Apresto Comunicación
Berger-Levrault España

Distribución
Berger-Levrault España

CONTENIDO

04 **Comprender al cliente**
Pierre-Marie Lehucher, presidente de Berger-Levrault

06 **La ciudad del futuro**
Humana, sostenible, resiliente y solidaria

10 **Hacia la Transformación Digital**
Entrevista con Andrés Garrido y Pablo Rodríguez

14 **El gran evento del año**
Ven a conocer BL.SicalWeb y BL.Única

16 **Las AAPP a través del espejo**
por Concepción Campos Acuña.

22 **Ciudades Sostenibles**
A través del mantenimiento eficiente

28 **¿Es el cloud seguro?**
La ciberseguridad como prioridad

32 **Tecnologías del futuro**
La formación de los jóvenes es la clave

COMPRENDER AL CLIENTE

Analizar las necesidades del cliente como si fuesen tuyas es la única manera de desarrollar un proyecto perfecto.

Nada es más importante para un editor de software innovador que mantenerse en estrecho contacto con sus clientes y sus usuarios, informándoles, recogiendo sus comentarios, compartiendo con ellos los buenos y los malos momentos. Esta revista, BL.Conecta, persigue hacer esto de manera simple, directa, pero con entusiasmo y convicción. Y, por supuesto, aprovechamos la oportunidad del lanzamiento de las nuevas versiones de las soluciones de gestión más extendidas en España en el sector público local en tecnología web, para publicar este soporte de información. Dos veces al año, BL.Conecta presentará sus innovaciones en un formato digital especialmente dinámico y nos ayudará a recoger sus opiniones.

A medida que la tecnología digital ocupa un lugar más importante en nuestras organizaciones y Administraciones Públicas, y más globalmente en nuestra sociedad, el grupo Berger-Levrault, líder europeo en software para los sectores público y privado, se está transformando para adaptarse mejor a las necesidades emergentes de la sociedad. La estrategia internacional de Berger-Levrault, basada en un alto potencial de innovación, sitúa en un lugar prominente a la experiencia de usuario de sus clientes. Esta estrategia responde a la necesidad constante de buscar cada vez más rendimiento y eficiencia para apoyar mejor las funciones de nuestros clientes.

Con un potencial de casi 2.000 empleados en Europa y América del Norte, incluidos casi 500 desarrolladores e investigadores, Berger-Levrault, cuyos ingresos crecen constantemente, basa su creatividad y adaptabilidad en la encrucijada cultural entre las comunidades de sus diversos emplazamientos nacionales. Esto da lugar a numerosas sinergias, que nos permiten mantener un alto nivel de inversión en nuestras soluciones.

Berger-Levrault España desempeña un papel particularmente importante en esta estrategia, gracias al creciente interés de las autoridades y del Estado español por el establecimiento de relaciones digitales entre los diferentes actores: Ciudades, Comunidades, Provincias y Estado; esta oportunidad representa para Berger-Levrault una ocasión única de poner en valor los conocimientos técnicos acumulados en Europa, en circunstancias similares. Contribuyen activamente al éxito de esta estrategia y aportan sus competencias y gran capacidad creativa.

Nuestra misión es ofrecer a cada uno de nuestros clientes un entorno de trabajo dinámico y en constante mejora, en cualquier lugar del mundo, basado en normas que respeten las regulaciones nacionales y europeas. Nuestro propósito es que este entorno proporcione acceso a las plataformas de trabajo más eficientes, equipadas con las mejores herramientas y construidas alrededor de las tecnologías más poderosas. En esta perspectiva, Berger-Levrault financia y codirige numerosos trabajos de investigación en asociación con las mayores universidades españolas y francesas.

Berger-Levrault llegó a España en 2015 a través de la adquisición de Aytos y, posteriormente, también integró a los equipos de Absis y de Tecnogeo en 2017. Fruto de la sinergia de estas compañías y de la visión y misión de Berger-Levrault, nacen las nuevas soluciones de Berger-Levrault España. Evidentemente, las nuevas versiones de productos se basan en gran medida en la experiencia acumulada durante muchos años con las autoridades locales de muchos países y con los principales fabricantes de más de 17 países. Así pues, aunque se basa en gran medida en orientar hacia los recursos que ofrecen la nube y los modelos económicos, la estrategia desplegada no se aparta en absoluto de lo que ha sido la fuerza de nuestro grupo y sus filiales: responder con gran fidelidad a las necesidades concretas y operativas de nuestros usuarios, en su entorno de trabajo y de vida. Cultivar una relación de confianza al tratar datos sensibles, dar respuestas compatibles con las limitaciones administrativas y económicas, desplegarse optimizando los esfuerzos, acompañar cada solución con un entorno de puesta en marcha concreto y moderno.

Aunque nuestro mundo se ve regularmente afectado por crisis económicas, sociales o sanitarias, Berger-Levrault es muy consciente de que es su responsabilidad ofrecer a sus socios y clientes, a largo plazo y con un espíritu renovado de resistencia, las soluciones que mejor respeten sus condiciones de trabajo. Berger-Levrault, con su larga historia, está convencido de que tendrá éxito en esta misión, que se enorgullece de poder llevar a cabo en todas las provincias de España.

Pierre-Marie Lehucher
Presidente de Berger-Levrault

LA CIUDAD DEL FUTURO

Humana, sostenible, resiliente y solidaria, gracias a las tecnologías inteligentes

La construcción de las ciudades tiene impactos significativos en nuestras sociedades, en particular en el contexto actual de cambio climático y de transformación de nuestros modos de vida. Su particularidad es que (re)diseña la ciudad a escala global, estructurando nuestro espacio vital primordial, situación que afectará a más del 70% de los habitantes del planeta en 2050. Esta "humanización" de la ciudad es de naturaleza polifacética, y constituye un proceso que integra todas las dimensiones de las sociedades con el fin de impulsar uno de los principales motores del cambio global.

Por lo tanto, para comprender las evoluciones actuales y anticiparnos al futuro de nuestras ciudades, es necesario adoptar un enfoque científico y realista, utilizando también múltiples herramientas para ello. Esto nos va a permitir obtener una visión pragmática de cuáles son las fuentes de problemas e incidencias y qué soluciones son las adecuadas para ser puestas en marcha.

Tomemos como ejemplo la contaminación del aire. Es necesario poder predecir su evolución, estudiar el impacto espacio-temporal de los contaminantes transportados, analizar su dispersión en los cursos de agua, medir su impacto en el terreno e incluso cómo afecta a la biodiversidad urbana. Pero este enfoque estará incompleto si no integramos en el análisis la responsabilidad de todas las partes implicadas e interesadas en los aspectos sociales, económicos y jurídicos, reuniendo toda la información posible para crear nuevas soluciones. Con este fin, Berger-Levrault ha estado invirtiendo durante muchos años en investigación e innovación para diseñar nuevos servicios y soluciones innovadoras.

El grupo **Berger-Levrault** se propone dar respuestas operativas adaptadas a la situación de las ciudades y regiones

Inteligencia "natural" para las ciudades

La realidad es que los problemas generados por las grandes ciudades no tienen una solución única. Son problemas complejos que responden a requisitos incompletos, contradictorios o cambiantes y, a menudo, difíciles de reconocer. Por este motivo se necesita un enfoque verdaderamente multidisciplinar y científico. La mayoría de los métodos utilizados se enfrentan a importantes limitaciones, intrínsecas a la humanización de las ciudades. Necesitamos inventar herramientas y enfoques de observación del territorio basadas en plataformas que integren el mundo de la investigación, las administraciones públicas, los expertos y los ciudadanos.

En este contexto hablamos de la Smart City o "Ciudad Inteligente", que durante mucho tiempo ha sido abordada desde el punto de vista tecnológico. Sin embargo, la ciudad es, sobre todo, el lugar en el que surge una "inteligencia natural" gracias a las iniciativas de sus habitantes. Es un ecosistema formado por servicios, tecnologías, infraestructuras, espacios naturales y humanos. Así pues, esta «construcción» inteligente de las ciudades no debe considerarse como un objeto técnico, cuya función es solamente ofrecer transporte, tratamiento de residuos, servicios educativos, cultura, etc.

Soluciones innovadoras y transversales

En Berger-Levrault creemos que la construcción de una ciudad debe ser considerada como una interacción entre individuos en un entorno común. Las herramientas desarrolladas por Berger-Levrault España, particularmente las nuevas soluciones full-web, encajan perfectamente en este modelo de ciudad, de espacio de intercambio humano al servicio de todos los ciudadanos. Esta evolución de nuestros productos y servicios define un espacio de innovación que influye, por su construcción, en la evolución continua de los sistemas.

Esto es sólo el comienzo de una respuesta más global al surgimiento de nuevas necesidades, de la creciente demanda de democracia participativa o espacios abiertos compartidos, que son sólo la parte visible de la transformación esperada por los ciudadanos. En todas estas nuevas áreas, el grupo Berger-Levrault se propone dar respuestas operativas adaptadas a la situación de las ciudades y regiones.

Para hacer frente a todos estos desafíos, nuestras líneas de investigación muestran que no hay soluciones «inteligentes» a los problemas de la ciudad. Lamentablemente, la denominación "Smart" ha enmascarado el alcance de las transformaciones que deben realizarse y la dificultad que existe para desarrollar soluciones que verdaderamente sean innovadoras, potentes y completas, aunque tenemos a nuestro alcance algunas tecnologías que nos ayudarán a obtener el máximo rendimiento:

La transversalidad y la apertura controlada de los servicios de la ciudad.

Tecnologías eminentemente complejas, como la Inteligencia Artificial y la Automatización de Procesos Robóticos, permitirán a los agentes municipales dedicar su energía a misiones de alto valor añadido social e inclusivo para los ciudadanos.

El IoT (Internet de las Cosas) facilitará una gestión más eficiente de las infraestructuras que constituyen la columna vertebral de los servicios de la ciudad.

Los numerosos proyectos de investigación de Berger-Levrault se basan en las transformaciones orientadas a las personas y su entorno de vida diario. Nuestro universo urbano debería, por su propia naturaleza, estar diseñado de modo sostenible y formar parte de una lógica de uso cotidiano (vivienda, infraestructuras de intercambios, espacios naturales, redes de agua, energía e información). Además, esta visión general debe combinar una visión económica, a corto y medio plazo, con una proyección sobre el largo plazo, para evitar algunos errores que podemos observar en relación con el desarrollo de las ciudades y otras cuestiones que a menudo son contradictorias y a las que nos enfrentamos de modo colectivo.

El posicionamiento de Berger-Levrault en el sector de las soluciones para Administraciones Públicas Locales es lo que nos permite contribuir a la aplicación de una política urbana sostenible. Apoyamos un enfoque global y armónico de las ciudades a la vez que trabajamos para satisfacer las necesidades de la población cumpliendo y mejorando los objetivos ambientales, democráticos, sociales y sanitarios que tienen las entidades públicas.

El desafío consiste en ser capaces de tomar medidas teniendo en cuenta unos presupuestos generales limitados en un contexto difícil. Somos conscientes de que nuestras herramientas de gestión de nueva generación y una novedosa plataforma tecnológica, constituyen el primer eslabón indispensable para gestionar el futuro de las ciudades. Con este primer paso, demostramos que es a través de la innovación y la investigación en colaboración con nuestros clientes, la forma en que podemos ayudarles a mejorar su eficacia y las condiciones de vida que generarán ahorros futuros.

La ciudad es un sistema organizacional vivo y en transformación permanente que asegura la conexión entre la tecnología y las personas que las utilizan. Esta interrelación constituye la base de nuevas investigaciones en el campo de las interacciones entre lo «natural» y lo «artificial», facilitando la cooperación. En esta visión, la tecnología es solo un recurso que permite organizar el espacio y los medios para adaptarse. Es un paso más allá, tras el descubrimiento del fuego, las herramientas, la agricultura, la arquitectura, la industria, la cibernética…

En conclusión, somos conscientes de que nos esperan importantes desafíos económicos, sociales y medioambientales y que, a menudo, son contradictorios: imponer la planificación urbanística en espacios reducidos para combatir la expansión de la ciudad; mantener la biodiversidad; anticipar y limitar el cambio climático; reducir las emisiones de gases de efecto invernadero; proporcionar un entorno de vida saludable y agradable para los habitantes; asegurar el desarrollo económico; proporcionar suministros para las necesidades vitales y mantener la cohesión social mediante la inclusión. Todas estas actividades incurren en gastos y dependen de ser capaces de controlarlos para financiar la transformación.

Para acompañar a nuestros clientes en este camino, la nueva plataforma de soluciones de Berger-Levrault España supone una gran evolución que proporcionará una sólida base tecnológica. Además de una arquitectura full-web, esta transformación de nuestros productos integrará los elementos esenciales de interoperabilidad y de apertura, que son las verdaderas claves de este nuevo mundo emergente.

Es imposible imaginar los beneficios de los avances de la Inteligencia Artificial, el Internet de las Cosas (IoT) o de las novedades en movilidad sin reconstruir los componentes básicos de nuestras soluciones. Con esta transformación, estamos contribuyendo a crear un marco que ayudará a definir la ciudad del futuro. Este futuro, más allá de su sostenibilidad, debe ser resiliente y solidario.

Nuestra época está marcada por la necesidad de definir un espacio local, equitativo e integral. Es el momento de dar un gran paso para cambiar los modelos en profundidad y equiparnos mejor para hacer frente a las crisis que se repetirán en el futuro.

Este gran proyecto de transformación implica la interconexión de objetivos y una puesta en común de las iniciativas. Cada dificultad debe convertirse en una esperanza y verlo como una oportunidad para materializar una estrategia de resiliencia urbana a través de la investigación y la innovación.

Los numerosos proyectos de investigación de **Berger-Levrault** se basan en las transformaciones orientadas a las personas y su entorno de vida diario

Mustapha Derras
Director de Investigación e Innovación de Berger-Levrault

LA ADMINISTRACIÓN LOCAL HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En los últimos meses, nuestro entorno personal y laboral ha cambiado. La Administración ha tenido que adaptarse rápidamente a situaciones inesperadas, implantar el teletrabajo y detectar mejoras en procedimientos que antes parecían ajustados.

Hablamos sobre la administración digital, las tendencias y las novedades de Berger-Levrault con dos perfiles que aportan dos puntos de vista sobre el mismo tema: el técnico y el estratégico.

¿Cuáles crees que son los principales retos y dificultades para la transformación digital de las Administraciones locales?

Andrés Garrido: Los dos principales retos a los que se enfrenta cualquier entidad son: tener definido un Proyecto Integral de Transformación Digital y la gestión del cambio.

En muchas ocasiones, el elemento nuclear y a veces único en los procesos de Transformación Digital que inician las entidades públicas son las herramientas informáticas. Obviamente éstas son imprescindibles, pero deberían quedar supeditadas a otras decisiones de mayor rango.

La gestión del cambio es el otro elemento esencial en este tipo de proyectos. Es fundamental identificar en fases tempranas los colectivos humanos afectados y la medida en que lo son. Hay que definir un plan de riesgos asociado a dichos colectivos y a los cambios que va a implementar el proyecto, identificar la probabilidad de cada elemento de riesgo y el impacto que produciría en el proyecto si se materializa, definir las medidas para evitarlo estas últimas deberían centrase en la creación de un equipo de acompañamiento en el cambio que ayude y permita a todo el colectivo humano afectado transitar desde la situación actual a la nueva situación que plantea la Transformación Digital de una entidad.

Pablo Rodríguez: Un reciente informe del Consejo de la Unión Europea reconoce que una transformación digital rápida y general de las Administraciones Públicas en todos los niveles es un elemento esencial del Mercado Único digitalizado y de la estrategia de recuperación de la crisis, así como una fuerza motriz de soluciones tecnológicas nuevas e innovadoras para los servicios públicos y los retos sociales. Además, indica que las Administraciones Públicas tienen la responsabilidad añadida de garantizar que los ciudadanos reciban el mismo trato y tengan los mismos derechos de acceso a la administración digital.
Para responder a esta pregunta quiero citar a Daniel Sánchez Reina,Research Director de Gartner, quien afirma que es un error pensar que la transformación digital va de tecnología, sino que realmente va de "transformación cultural orientada al pensamiento digital". Y, en consecuencia, la principal dificultad se encuentra en el cambio de la estructura de pensamiento, en combatir y doblegar esas inercias que se convierten, en ocasiones, en obstáculos insalvables.

Porque, aunque ya hay quien afirma que lo analógico ha muerto, que el futuro se basa en ecosistemas completamente digitales, la importancia de las personas en este contexto, el refuerzo de las capacidades humanas como garantes de la adecuada gobernanza de los procesos, es imprescindible.

Las leyes 39/2015 y 40/2015 han demorado su entrada en vigor. ¿Por qué?¿Cómo podemos agilizar la implantación de una administración electrónica?

Pablo Rodríguez: Es necesario un verdadero liderazgo en este sentido, capaz de impulsar las políticas públicas necesarias para que se haga realidad una efectiva transformación digital en nuestras Administraciones Públicas.

"Pondremos a disposición de nuestros clientes el fruto del proyecto estratégico más importante de la compañía a lo largo de su historia"

Las vivencias de los últimos meses han hecho reflexionar a la Sociedad, y a las Administraciones Públicas, acerca de las formas de trabajo, de convivencia y del uso de las tecnologías para lograr los objetivos. Con una visión desde el presente, ya no se ven tan lejos el uso y análisis de los datos o de tecnologías como la IA (Inteligencia Artificial) o el IoT(Internet de las cosas) aplicados a nuestra vida laboral diaria.

Tampoco está lejos la puesta de largo de nuevas soluciones que supondrán un cambio en la forma de trabajar de los clientes de Berger-Levrault… Preguntamos sobre todo esto a dos de los principales directivos de la compañía: Andrés Garrido, director de Desarrollo y Marketing de Producto, y Pablo Rodríguez, director de Producto.

Es primordial contar con una hoja de ruta con objetivos claros, expertos bien capacitados y con habilidades para liderar estos procesos de modernización, visión sobre en qué pueden ayudar las tecnologías disponibles, y ser conscientes de que el ciudadano debe estar en el centro de esta estrategia, ya que el objetivo básico y principal es mejorar la experiencia de usuario y alcanzar máximos estándares de calidad en la prestación de los servicios al ciudadano, que es la razón de ser del funcionamiento de las Administraciones Públicas.

Un pequeño "cara a cara": ¿Cuál consideráis que es la situación de la Administración Pública local en su relación con la tecnología?

Andrés Garrido: Los Ayuntamientos medianos y grandes adoptaron hace muchos años el concepto TIC en sus procedimientos administrativos mediante el uso de recursos propios (económicos y humanos). Los Ayuntamientos pequeños, sin embargo, en muchas ocasiones no tienen los medios para dar este paso. Por suerte, el modelo administrativo en torno a las Diputaciones Provinciales ha permitido poner a disposición de los Ayuntamientos pequeños los elementos necesarios para dar este imprescindible paso en el proceso de transformación de la Administración Pública.

Sin embargo, y aunque en los últimos años se han impulsado leyes relativas a la digitalización de la Administración Pública, aún quedan muchos pasos que dar antes de poder afirmar con rotundidad que la Administración Pública opera de manera totalmente digital. Hemos tenido un claro ejemplo al ver el funcionamiento dispar en distintas entidades públicas durante el periodo de confinamiento y teletrabajo: algunas entidades han podido ofrecer una importante cantidad de servicios por medios telemáticos, mientras que otras han tenido que mantener la atención presencial.

Pablo Rodríguez: Imposible no hablar de los efectos de la crisis sanitaria que estamos viviendo. No sé si estamos ante una "nueva normalidad" o una "nueva realidad", pero estoy convencido de que en nuestra sociedad han empezado a producirse cambios muy importantes, y además irreversibles, en los cuales la tecnología y la digitalización tienen un papel fundamental.

Si bien las Administraciones Públicas en su conjunto, también las locales, han dado pasos muy importantes recientemente, tienen por delante un reto fundamental para ofrecer a los trabajadores públicos herramientas adecuadas y adaptadas a esta nueva situación para que desarrollen sus funciones de manera que quede garantizada la óptima prestación de los servicios públicos a los ciudadanos.

¿Está lejos el uso de otras tecnologías en la administración, como la IA, IoT, BigData, Blockchain…?

Andrés Garrido: Sinceramente no; algunas de ellas están realmente implementadas en la actualidad, como por ejemplo el Internet de las cosas bajo el concepto de Smart City y BigData. Otro tipo de tecnologías más disruptivas como pueden ser la Inteligencia Artificial o Blockchain, acabarán integrándose en los sistemas de información para aportar valor añadido .

"BL.Única, nuestra nueva plataforma de gestión, supondrá un antes y un después en nuestra oferta de productos y servicios"

Pablo Rodríguez: Aunque el ritmo de adopción de las nuevas tecnologías es mucho más lento en el sector público que en el privado, estas nuevas tecnologías terminarán estando presentes de manera intrínseca en la actividad y los procesos de las Administraciones Públicas.

El ciudadano también lo va a exigir así, puesto que no se entiende que lo que sea útil y adecuado en el sector privado no deba igualmente aplicarse en nuestras Administraciones Públicas en pro del mejor servicio posible.

En Berger-Levrault creemos en la importancia de la I+D+i, y es por ello por lo que dedicamos importantes recursos, colaborando con grupos de investigación y universidades en el desarrollo de aplicaciones basadas en estas tecnologías disruptivas.

¿Qué tecnologías y/o dispositivos ayudarán a las Administraciones a evolucionar en los próximos años?

Andrés Garrido: Posiblemente haya otros muchos cambios en el futuro, pero uno que es evidente es la clara evolución hacia una demanda de prestación de servicios telemáticos. ¿Qué actividad de negocio hoy en día no es posible hacerla de manera telemática?. Puedes desde comprar en un supermercado hasta contratar una hipoteca, pasando por la compra de tecnología, de entradas, de ropa…

Posiblemente si se hubiera pretendido copiar el modelo tradicional en el ámbito digital, hubiese sido un auténtico fracaso. Ha sido necesario modificar los procesos originales para adaptarlos a esta nueva realidad. ¿Cómo podrían funcionar las compras de artículos que no puedes tocar, sentir, oler… si no tuvieras la garantía de que si no te convence lo puedes devolver?

La Administración Pública tendrá que evolucionar hacia un modelo similar al que se aplican en la mayor parte de los sectores, tanto en el modo en que se consume y recibe el servicio, como el medio que se utiliza para ello, la libertad en el horario y la ubicación para solicitar dicho servicio.

En el entorno de trabajo actual para las administraciones locales, ¿es el cloud la tendencia?

Andrés Garrido: En realidad, es la tendencia en todos los sectores. No debemos entender "cloud" solo como el simple alojamiento de los sistemas de información en un entorno operado por un tercero. Hemos de entenderlo como el conjunto de servicios que garantizan a la entidad la disponibilidad, continuidad, garantías de seguridad, evolución técnica de las infraestructuras, servicios de explotación, servicios de soporte extendido, escalabilidad…

Que la Administración Pública se beneficie de todas estas ventajas sin que suponga definir un modelo organizativo, procedimental y de disponibilidad de recursos humanos, debe denominarse "ir al cloud". Y cada vez son más las entidades que deciden dar el paso a este modelo.

Sin duda, el teletrabajo también ha sido posible en las Administraciones...

Pablo Rodríguez: Ciertamente, se ha demostrado que en las Administraciones Públicas también es posible el teletrabajo, y que prestar los servicios al ciudadano no requiere necesariamente de la presencia física de los empleados públicos en las dependencias oficiales. Y esto supone un importante cambio de paradigma en el funcionamiento normal de las Administraciones Públicas: en su actividad diaria, mediante el uso de herramientas que permiten realizar de manera 100% electrónica y remota estas actividades, generando documentos y expedientes electrónicos, aprobándolos igualmente por medios electrónicos e incluso celebrando en remoto las correspondientes sesiones de los órganos colegiados y de gobierno.

En todos estos procesos, la tecnología está aportando ya herramientas que seguirán facilitando una mejor prestación de los servicios, con casos basados en la gestión de datos masivos, chatbots o automatización de procesos en los que no es necesario el aporte de valor de la participación humana.

El gran evento **Berger-Levrault**

Pablo Rodríguez: En junio de 2021, Berger-Levrault, realizará un lanzamiento muy importante. En meses posteriores, vamos a poner a disposición de todos nuestros clientes, y las Administraciones locales en general, el fruto del proyecto estratégico más importante de la compañía a lo largo de su historia. El lanzamiento de BL.SicalWeb, la evolución del producto de contabilidad referente del mercado SicalWin, supondrá un antes y un después en nuestra oferta de productos y servicios, y estamos trabajando con una enorme ilusión y esfuerzo, pensando siempre en ofrecer lo mejor y colaborar en que la actividad diaria de nuestros servicios públicos cumpla con los máximos estándares de calidad, eficacia y eficiencia.

Andrés Garrido: Hemos estado siempre en continuo proceso de innovación para ofrecer a nuestros clientes los productos y servicios que en cada momento demandaban. Este proceso de innovación se lleva aplicando desde el año 1998 con el inicio del desarrollo de soluciones para entornos Windows, ha continuado durante la década de los 2000 con el lanzamiento del paquete Accede, y podemos decir que, en su faceta de evolución tecnológica, se culminó en el año 2017 con la plataforma RIGEL.

Ahora en el año 2021 vamos a dar un paso más e integraremos todas estas etapas evolutivas en un nuevo concepto: la plataforma de gestión BL.Única.

Será el punto de encuentro del trabajador público con todo el porfolio de soluciones de Berger-Levrault España, dentro de un entorno moderno, integrado, completamente web, con capacidades de integración ampliadas, y todo ello sin tener que hacer migración de datos o de soluciones. Además, para aquellos "amantes" de lo tradicional, la plataforma es totalmente compatible con las soluciones actuales, por tanto, quien desee seguir haciendo uso de éstas podrá seguir haciéndolo sin ningún tipo de restricción.

Andrés Garrido
Director de Desarrollo y Marketing de Producto

Pablo Rodríguez
Director de Producto

Un paso más en la **evolución**
de nuestra solución de contabilidad.

BL.SicalWeb

El referente de contabilidad
para la Administración Pública, **ahora Web.**

Con toda la potencia y funcionalidad de **SicalWin**,
todas las ventajas de una solución web actualizada,
e **integrada** en la novedosa plataforma **BL.Única**.

La mejor opción para tu entidad, sea del tamaño que sea.

Berger Levrault BL

Integrado en BL. Única

Ven al evento del año, conecta con **BL.SicalWeb y BL.Única**

La sociedad evoluciona, y la Administración pública local también.

Te invitamos a conectarte a nuestro evento online el próximo 10 junio de 2021 y descubrir cómo va a evolucionar tu entidad en los próximos años.

Durante esta jornada hablaremos de tendencias, de innovación y de estrategia. Te contaremos la estrategia internacional de Berger-Levrault y de cómo aterrizará en los productos que te ofrecemos en España.

Este evento supondrá el lanzamiento de la nueva plataforma de gestión para la administración pública, BL.Única, que cambiará el modo en el que trabajas: un entorno único que agilizará tus gestiones diarias y que integrará todas las soluciones de Berger-Levrault que utiliza tu entidad.

También te enseñaremos la nueva versión de Sicalwin, que llega al mercado con el el nombre de BL.SicalWeb.
Soluciones adaptadas al tamaño de tu administración y a tus necesidades, que supondrán un avance en tu día a día.

Preparados al 100%

En este evento, te esperamos al 100%. Queremos que se convierta en tu cita de referencia y, por ello, estamos organizando un ambiente dinámico, diferente y lleno de sorpresas que no te puedes perder.

Los más de 1.300 clientes de Berger-Levrault España están invitados a asistir a este importante evento que tendrá lugar el próximo 10 de junio de 2021, y que será trascendental para su propia estrategia como gestores y las herramientas que utilizan para una gestión eficaz de sus entidades.

Un programa en directo, con entrevistas, presentaciones, conversaciones y la respuesta a todas tus dudas.

Además, a pesar de la distancia física estamos trabajando para ofrecerte todas las comodidades y facilidades: podrás hacer networking, contactar con personas de otras entidades, con nuestros socios colaboradores y enviarnos tus preguntas para que las respondamos en directo.

¿Avanzamos?

Si quieres que tu administración avance, **¡no te lo puedes perder!**

Reserva la fecha en tu agenda: 10 de junio de 2021. La inscripción y acceso al evento son gratuitos. El día del evento solo necesitarás una conexión a internet y sistema de sonido.

Próximamente abriremos inscripciones.
www.berger-levrault.com

La Administración a través del espejo: EL FUTURO EMPIEZA HOY

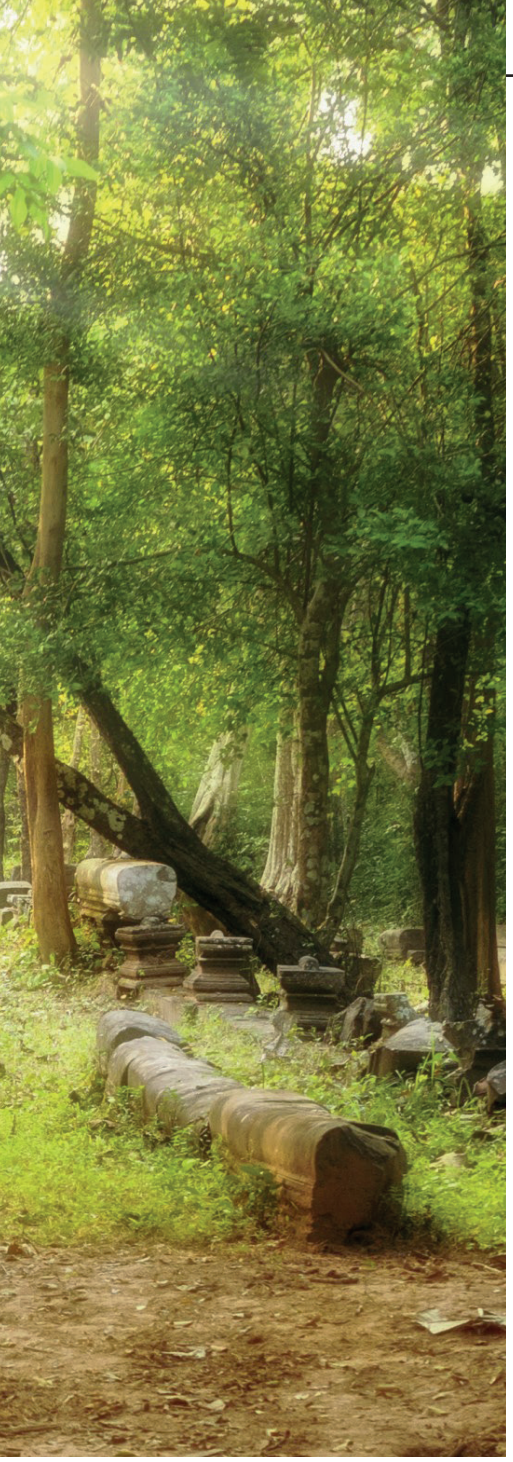
Antes de comenzar, mis disculpas a los seguidores de Lewis Carroll, por las múltiples libertades que me tomaré reinventando a los personajes de sus dos obras, Alicia en el país de las maravillas y Alicia a través del espejo, que me han parecido oportunas para seguir el hilo en el diagnóstico de situación de la administración pública, pero también en las soluciones, en las tendencias de futuro que deben ponerse en la agenda hoy para poder convertirse en realidad.

Porque aunque el Plan de acción sobre administración electrónica 2016-2020 de la Unión Europea contemplaba que en el año 2020 las administraciones e instituciones públicas de la Unión Europea serían abiertas, eficientes e integradoras, y prestarían servicios públicos digitales sin fronteras, personalizados, fáciles de utilizar y de extremo a extremo a toda la ciudadanía y a las empresas de la Unión Europea, todavía queda un amplio margen de mejora que intentaremos dibujar en este análisis.

Una mirada al otro lado del espejo ¿qué hay de nuevo en la Administración?

Con la declaración de la pandemia a causa del Covid-19 por la OMS el 11 de marzo de 2020 se ponía sobre la mesa la evidencia de una necesidad que ya existía pero cuya tendencia aún no se había consolidado suficientemente: la transformación digital. En el caso de la administración pública era un mandato legal desde hace no ya pocos años, de un modo claro desde 2007, pero transcurridos casi 10 años desde su aprobación, en 2015 fue necesario un nuevo impulso legal.

Sin embargo y pese a que la sociedad es en gran medida digital, en la administración todavía queda mucho por depurar, pues no alcanza la estela del nivel de funcionamiento digital con el que la ciudadanía se relaciona en el ámbito privado sin problema. En estos momentos de cambios e incertidumbres, de absoluta liquidez, hay que plantearse cómo afrontar los nuevos retos para que sean realidad, porque el futuro empieza hoy. Porque **la ciudadanía, igual que Alicia**, están muy lejos de encontrarse en el país de las maravillas, en la administración de las maravillas, más bien se aproximan a la pesadilla que le ha tocado vivir en el mundo a través del espejo.



Ayudando a Alicia. ¿Reformamos o Transformamos?

Tras años de reformas normativas lo que realmente necesita la gestión pública es una transformación, no una reforma, pero no puramente digital, lo digital es el formato, lo que la administración necesita es una transformación cultural, en la que la ciudadanía, encarnada en Alicia, pueda salir sana y salva de sus interacciones con la administración. Debemos ir más allá de los cambios legales, que nos mantienen siempre pendientes del calendario, de los plazos, de la vigencia, de la vacatio legis, en los que el **BOE, cual Sombrerero Loco,** nos impone ritmos desacompasados a la realidad.

Tras el protagonismo absoluto del mundo digital después del confinamiento, habrá que abordar reformas de distinta naturaleza para que en el sumatorio permitan alcanzar la transformación:

Reforma normativa: reforzando la dimensión digital desde el punto de vista de las competencias digitales, la usabilidad de las NNTT e incorporando las nuevas dimensiones del dato, el IoT y la Inteligencia Artificial. Reformas que deben alcanzar mucho más allá del teletrabajo, hasta ahora la única cara visible de las lecciones aprendidas.

Reforma cultural: generando cultura de empresa, sentimiento de pertenencia, siguiendo los modelos de experiencia de usuario, el ciudadano en el centro y los empleados públicos como equipo. Conceptos básicos para la atención a la ciudadanía pero poco usados en la administración.

Reforma organizativa: para la transformación cultural son necesarios nuevos modelos organizativos, apuntalados en la igualdad y en el liderazgo y en una dirección pública profesional, alejada de las capturas del poder y del "spoil system", y que facilite evolucionar de una administración reactiva del S XX a una proactiva del S XXI gracias al poder de los datos.

El conejo blanco: transformación digital y responsabilidad social a través de los ODS

Las NNTT sirven para mucho más que la mera digitalización de los procesos, sirven para que la administración pública mejore sus procesos de toma de decisión, para que identifique los problemas actuales y evalúe las posibles soluciones, y, lo más importante, las tendencias de futuro para, evaluando costes y beneficios relativos a posibles acciones, elegir la más adecuada.

¿CÓMO VERÍA LA ADMINISTRACIÓN **LEWIS CARROLL?**

Alicia	**Ciudadanía**
Sombrerero Loco	**BOE**
Reina de Corazones	**Resistencia al Cambio**
Conejo Blanco Gato Chesire	**Transformación Digital Inteligencia**

En este sentido, **el conejo blanco de las NNTT** nos dirige hacia técnicas de Business Intelligence que nos permitan trabajar en prospectivo, retrospectivo y predictivo, que facilitará la asunción de nuevos retos mediante la planificación de las políticas públicas gracias al poder de los datos, pues los datos generan información, y la información conocimiento para la toma de decisiones, para la planificación, ejecución, medición, y en su caso, modificación, para la evaluación de los objetivos en definitiva.

Datos que también nos permitirán avanzar en la auditoría-rendición de cuentas, garantizando la transparencia ligada a la eficacia y a la eficiencia en la gestión. De hecho, uno de los ámbitos profesionales que se ven "amenazados" por la IA son los relativos a contabilidad y auditoría, al manejo de grandes cantidades de datos para extraer la información oportuna, la automatización de las tareas burocráticas y repetitivas es ya el presente inmediato, contribuyendo así a reducir y simplificar las cargas administrativas.

Y precisamente las NNTT vertebran los Objetivos del Desarrollo Sostenible y, por tanto, la gestión alineada con todos ellos, en particular, con los ODS 9 "Industria, Innovación e Infraestructuras", ODS 11 "Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos", ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas" y el ODS 17 "Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible", tomando como referencia la meta de fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, tal y como contempla la propia Unión Europea en "The 2030 Agenda for Sustainable Development and the SDGs".

¿Cómo vencer a la Reina de Corazones?

De todos los personajes, la resistencia al cambio, el mantenimiento del status quo y la petrificación y rigideces de la burocracia, se personifican a la perfección en la **Reina de Corazones**, pidiendo que le corten la cabeza al innovador, al empleado público que aboga por la mejora continua y por la transformación digital, al que pretende romper con el "siempre se ha hecho así o nunca se ha hecho así", a los responsables públicos que pretenden ser drivers de innovación.

Frente a ello, el liderazgo político y administrativo se presenta como un aspecto clave como contempla la Recomendación sobre Liderazgo y Capacidad en el Servicio Público de la OCDE, con un claro impacto en la calidad de la gobernanza pública y la prestación de servicios. Liderazgo y capacidad que a la fuerza deben contemplar las competencias digitales, siguiendo el modelo del Marco Europeo de Competencias Digitales para los Ciudadanos (DigComp).

Hay que huir del método lampedusiano, de cambiar para que nada cambie, que tan bien ha funcionado con las reformas de las AAPP en los últimos años y convertirnos en administraciones resilientes y para ello es capital la inteligencia, en todas sus versiones, emocional, colectiva, artificial, sin desechar ninguna opción. Para llevarlo a cabo con éxito, es necesario fijar el rumbo, implicar a las personas y ofrecer resultados (Civil Service Competency Framework, 2012-2017).

¿QUÉ HAY QUE HACER PARA AYUDAR A ALICIA Y CONSEGUIR QUE LA ADMINISTRACIÓN AVANCE?

- **Destronar a la Reina de Corazones**
- **Hacer entrar en razón al Sombrerero Loco**
- **Alcanzar al Conejo blanco**
- **Seguir el camino del Gato**
- **Conseguir que Alicia alcance su objetivo**

¿Cómo hacerlo? Es preciso revisar la normativa y adecuarla al contexto actual, formar en nuevas competencias, en especial, digitales a los empleados públicos y soft skills, realizar una correcta gestión de los equipos y utilizar herramientas tecnológicas que permitan avanzar en esta línea y analizar al cliente (ciudadanía). En el marco europeo la estrategia europea de datos y el Libro blanco sobre la inteligencia artificial constituyen los primeros pasos hacia estos objetivos para alcanzar Una Europa adaptada a la era digital.

Los desafíos del mañana: si el futuro empieza hoy ¿cuál es el camino?

Anunciados ya algunos cambios normativos que afectarán al conjunto de las AAPP hay que huir del equívoco que sitúa los desafíos de la gestión pública, únicamente en el marco legal, no es así, pero tampoco sólo en las NNTT. Estamos en un momento disruptivo y los cambios afectan tanto a los servicios, como a las personas o a los productos. En este futuro adelantado hay que afrontar esta disrupción como la desaparición de ciertos modelos, procesos, puestos, sistemas de trabajo y, en otros casos, su modificación, en la incorporación de las oportunidades que nos ofrezcan las tecnologías, pero también la creatividad. Y para ello resulta absolutamente estratégico definir el modelo de administración que se quiere alcanzar, pues, para establecer la hoja de ruta, **como el gato dijo a Alicia, si no te importa a dónde vas tampoco importa el camino.**

¿Cuál debe ser ese modelo? Una administración abierta, inclusiva, íntegra, innovadora, conectada y digital, que utiliza la información que le ofrece la era de los datos para el mejor servicio a una sociedad abierta y democrática y una economía dinámica y sostenible, en la que la digitalización es un factor clave en la lucha contra el cambio climático y en la consecución de la transición ecológica. Una administración adaptativa, que gestione los riesgos de la disrupción, de los tiempos líquidos sometidos a vertiginosos e imprevisibles cambios, que obligan a pensar fuera de la caja y a salir de la zona de confort, con capacidad de reacción para trabajar en beta. Porque, sin duda, el futuro empieza hoy.

Concepción Campos Acuña
Doctora en Derecho y Secretaria de Administración Local

EL TSUNAMI COVID-19 EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La pandemia del COVID-19 ha generado un tsunami que ha alcanzado a todo el planeta, y ha llegado acompañado de una gran carga de energía que ha tenido efectos muy positivos en muchas Administraciones Públicas. Ha eliminado barreras que impedían el avance hacia lo digital, aportando cambios que han llegado para quedarse, como por ejemplo el teletrabajo y la teleformación.

La energía que acompañó al tsunami fue muy bien canalizada en muchas Administraciones, permitiendo en algunas de ellas dar un importante empujón a sus ya iniciados proyectos de transformación digital y, en otras, actuando a modo de detonante para iniciar una transformación digital acelerada por las circunstancias, que hasta el momento de la llegada de la Covid-19 no se había querido o podido poner en marcha. No han sido pocos los casos de las Administraciones Públicas en las que, al principio del confinamiento, se veían a algunos de sus empleados salir de las oficinas cargados con cajas de expedientes en formato papel que tenían que tramitar desde sus casas. En algunas de esas Administraciones, al final del confinamiento, esos mismos trabajadores públicos habían reemplazado las cajas de expedientes en papel por plataformas de administración electrónica que les permiten tramitar expedientes en formato electrónico.

La Covid-19 ha reducido los requisitos normativos requeridos, permitiendo a los empleados públicos hacer cosas que antes no podían hacer, como por ejemplo teletrabajar, celebrar reuniones y sesiones de órganos colegiados por videoconferencia, aceptar solicitudes ciudadanas recibidas por canales telemáticos considerados como "no seguros", etc. La reducción de los requisitos se ha aplicado para salvaguardar la salud de

David Sánchez
Responsable de producto de Berger-Levrault España

"La pandemia ha requerido que los trabajadores aprendamos o mejoremos habilidades digitales, y ha demostrado que el teletrabajo funciona y que su rendimiento es más que aceptable"

empleados públicos y la de los ciudadanos, y para garantizar los derechos de estos últimos.

La pandemia ha requerido que los trabajadores aprendamos o mejoremos habilidades digitales, que en la mayor parte de los casos han sido adquiridas en tiempo récord. Y ha demostrado a las empresas y a las Administraciones Públicas que el teletrabajo funciona y que el rendimiento del teletrabajo es más que aceptable: que desde casa se puede trabajar más y mejor. Además, el teletrabajo ha reducido en muchas Administraciones costes y tiempos de tramitación, y ha permitido comprobar los beneficios que aporta a empresas, ciudadanos y a la propia Administración Pública.

En todos los casos se han conseguido grandes avances en plazos de tiempo inimaginables antes de la pandemia, alcanzando hitos de la transformación digital que sin el tsunami hubiesen requerido años.

Incremento en el uso de sedes electrónicas

La pandemia provocó el cierre del Servicio de Atención Ciudadana presencial de las Administraciones, redirigiendo a los ciudadanos a las sedes electrónicas de las entidades para poder acceder a los servicios públicos. Esta redirección ha comportado un incremento descomunal en el uso de las sedes electrónicas, aumentando también exponencialmente las peticiones de asistencia ciudadana para dar soporte a los problemas y las dudas relacionadas con el uso de los servicios electrónicos, en especial desde dispositivos móviles.

El incremento en el uso de las sedes electrónicas de las Administraciones ha aflorado la complejidad y las barreras de uso que la mayor parte de ellas presentan, en especial cuando el ciudadano intenta acceder a los servicios públicos electrónicos desde dispositivos móviles. Las barreras son debidas principalmente a los requisitos y a la complejidad que envuelve a los sistemas de identidad digital y firma electrónica, requeridos por los servicios digitales. Sistemas que giran alrededor del uso de certificados electrónicos, desconocidos por la mayor parte de los ciudadanos o que no se sienten capaces de instalar o utilizar.

Existen sistemas alternativos de identidad digital y firma electrónica que se basan en el uso de claves concertadas. Estos sistemas son más sencillos de utilizar, pero requieren que el ciudadano se registre previamente en una plataforma, aportando su número de teléfono móvil. Las plataformas utilizan el teléfono móvil para enviar mensajes SMS con códigos que permitirán asegurar la identidad digital de los ciudadanos en el momento que utilizan los servicios públicos digitales.

En el ámbito de la administración electrónica, Berger-Levrault ha focalizado sus esfuerzos en el desarrollo de funcionalidades que permiten eliminar las barreras de uso de las sedes electrónicas, ofreciendo a sus clientes sedes más atractivas y usables desde dispositivos móviles.

La Covid-19 nos ha regalado una nueva realidad, que muchos llaman "nueva normalidad", en la que no ha cambiado nada, pero ha cambiado todo. Se han modificado las reglas y los hábitos de ciudadanos, trabajadores y empresas. Los usuarios exigen que los servicios públicos sean digitales y accesibles desde dispositivos móviles. Y los trabajadores y empresas han experimentado los efectos del teletrabajo y piden que se regule y se normalice. De hecho, ya se están preparando cambios normativos que permitirán a las Administraciones aplicar el teletrabajo y avanzar con viento a favor hacia la transformación digital.

En esta nueva normalidad, empresas y Administraciones Públicas debemos centrarnos más que nunca en hacer posible una administración electrónica inteligente, con foco en las necesidades de los ciudadanos, que ofrezca servicios electrónicos pensados y diseñados para ser utilizados desde dispositivos móviles que, hoy más que nunca, son usados por la población en cualquier momento y desde cualquier lugar.

"Los usuarios exigen que los servicios públicos sean digitales y accesibles desde dispositivos móviles"

CIUDADES SOSTENIBLES

A través de una gestión técnica eficiente de sus activos

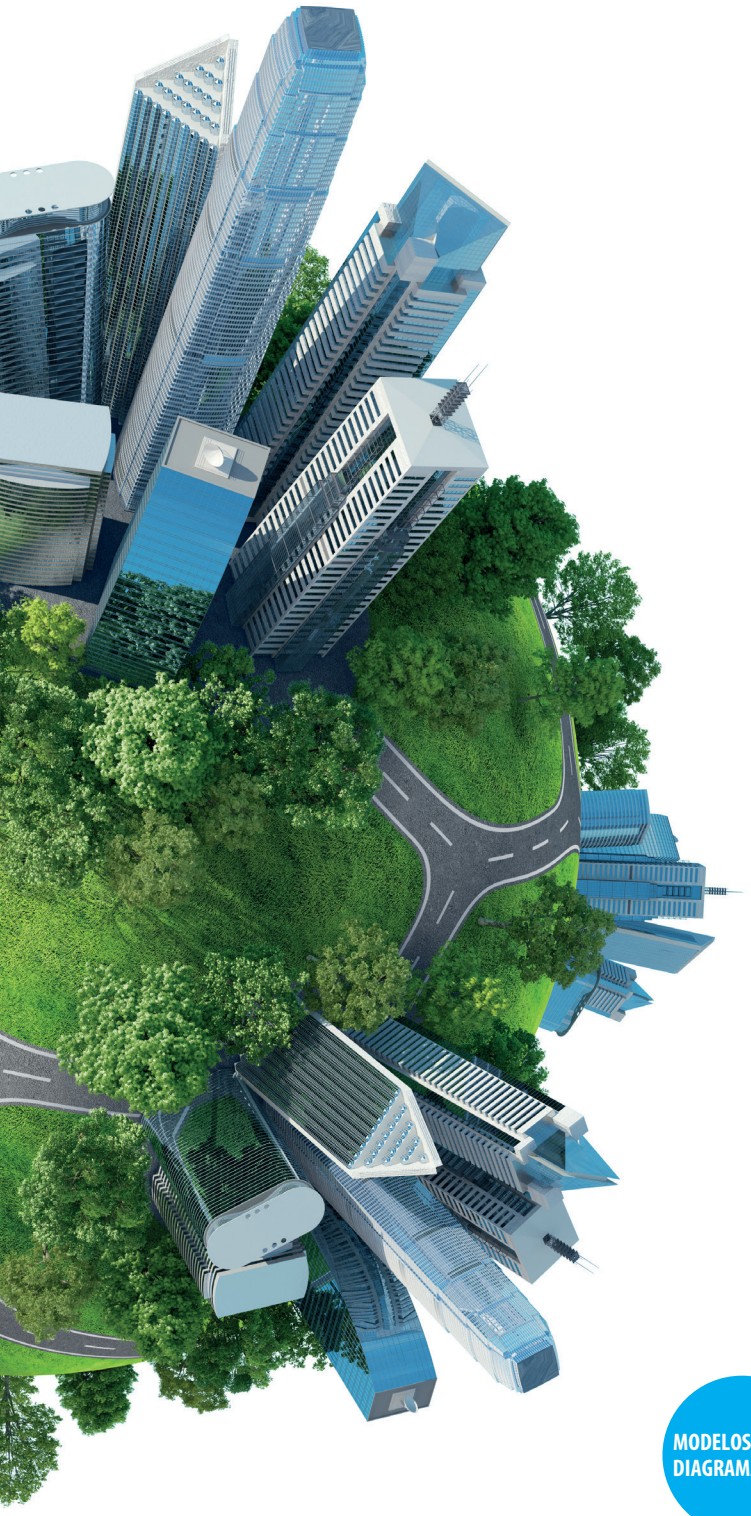
Una adecuada gestión de las ciudades de hoy en día implica conocer, gestionar y controlar sus activos a lo largo de su ciclo de vida. La ciudadanía requiere cada vez más que estos activos proporcionen un servicio de calidad, que estén siempre disponibles, sean duraderos y, por supuesto, que usen la energía de la manera lo más eficiente posible.

Las ciudades cumplen básicamente 2 misiones principales orientadas al ciudadano. Una de estas misiones, que puede describirse como "administración de la convivencia", incluye todos los servicios que ayudan a organizar y gestionar la vida comunitaria (licencias urbanísticas, gestión de incidencias, etc.). Se basa en medios intangibles que provienen de leyes u otras normas. Cabe señalar que se ha fomentado su digitalización en los últimos años, tratando de acercar al ciudadano a su comunidad.

La otra misión dirigida al ciudadano consiste en la prestación de servicios basados en los activos que son propiedad o son gestionados por la administración pública correspondiente, incluyendo redes de los diferentes suministros (agua y otros), grandes infraestructuras (deportivas, educativas, de transporte, …), edificios o espacios públicos (zonas verdes, por ejemplo), flotas de vehículos, … Por no hablar de todos los sub-equipamientos que se ponen a disposición de los ciudadanos para la utilización de estos activos (por ejemplo, en el caso de un edificio: el aire acondicionado, extintores o equipos de seguridad contra incendios, calefacción, ascensores, etc.). En definitiva, se trata de bienes de gran diversidad, con un gran volumen, dispersos por todo el territorio y, muchos de ellos, de una verdadera complejidad técnica. Además, estos activos tienen duración y ciclos de vida que pueden alcanzar varias décadas.

Por lo tanto, se hace necesario que las ciudades cuenten con herramientas modernas que centralicen el conocimiento técnico de todo este patrimonio público, interconectadas con el resto de los sistemas de información existentes (económico-financieros, RRHH, gestión patrimonial, administración electrónica, GIS, etc.). Confiar en los sistemas de información puestos a disposición por los proveedores de servicios ya no es suficiente y no permite un enfoque global del control de estos bienes, tanto más cuanto que éstos están interrelacionados, como por ejemplo la señalización con la carretera o los edificios con las redes.

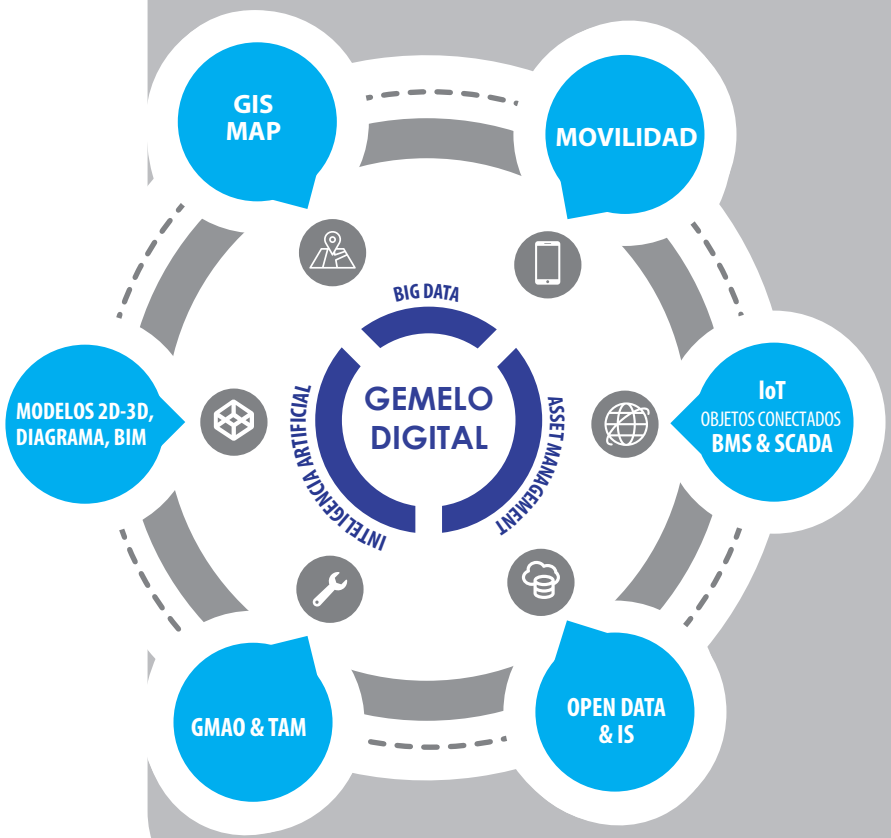
Laurent Truscello
Product Manager de soluciones GMAO.
Carl Berger-Levrault



En este contexto, se habla cada vez más del uso de gemelos digitales para el mantenimiento de los activos de la Ciudad, ya que mediante esta *"representación virtual"* conseguimos comprenderlos y gestionarlos mejor, facilitando:

- **Una eficiente gestión del ciclo de vida de los activos, gracias a técnicas de aprendizaje automático.**
- **Análisis gráfico y cartográfico.**
- **Monitorización en tiempo real.**

Esta visión digital ayudará a los gestores de la ciudad a tomar las decisiones más adecuadas en términos de presupuesto y de desarrollo y gestión de los activos puestos a disposición de los ciudadanos, con el fin último de mejorar su bienestar y la calidad de los servicios prestados.



Las herramientas de gestión del mantenimiento permiten **conocer el consumo en tiempo real** de cada dispositivo, informar a los sistemas de gestión y analizar las desviaciones energéticas de los equipos con vistas al desarrollo sostenible.

Optimizar el mantenimiento controlando los costes

Para lograr una buena gestión y control de costes, se hace necesario contar con una solución que permita optimizar la explotación y el mantenimiento técnico de los bienes de la ciudad, a partir del inventario de los activos (edificios, mobiliario urbano, infraestructuras, equipos técnicos, redes de agua, electricidad, telecomunicaciones y transporte, entre otros), proporcionando una visión global de las instalaciones y sus interconexiones en todo el territorio. Una herramienta que permita centralizar el parque técnico y compartir descripciones y procesos relacionados: mantenimiento, trabajos, controles, reglamentos, piezas de repuesto, suministro y presupuestos.

No hay que olvidar tampoco un punto fundamental: la importancia de que sea una herramienta interoperable con otras soluciones de gestión de la ciudad. Si además cuenta con una versión móvil, contribuirá a la puesta en marcha de una red de comunicación con los distintos operadores urbanos y, por tanto, agilizará cualquier actividad necesaria en el territorio.

Trabajar con una solución de este calado es fundamental, porque cumple con un objetivo primordial de la gestión de activos y patrimonial de las entidades: gestionar y optimizar el mantenimiento técnico de todo el patrimonio, pero también controlar los costes y anticiparse a los cambios y las necesidades.

Por otra parte, no podemos olvidar las interacciones entre los ciudadanos y su entorno urbano. Ofrecer la posibilidad a la ciudadanía de comunicar incidencias o anomalías directamente a los servicios encargados del mantenimiento técnico de las instalaciones, y a continuación hacer un seguimiento de su situación, supone una extraordinaria experiencia para ellos.

Ofrecer la posibilidad a la ciudadanía de comunicar incidencias o anomalías directamente a los servicios encargados del mantenimiento técnico de las instalaciones, y a continuación hacer un seguimiento de su situación, supone una extraordinaria experiencia para ellos.

Importancia de la visión gráfica, geográfica e interactiva del patrimonio

Una eficaz gestión de los servicios técnicos de la ciudad precisa tener en cuenta multitud de variables y no perder de vista las tendencias e innovaciones que puedan agilizar el proceso, incorporando datos y detalles específicos para la mejora continua.

Las tecnologías basadas en la inteligencia artificial, el Internet de las Cosas (IoT), el análisis predictivo, la gestión de datos abiertos y las técnicas BIM (Building Information Modeling), son punta de lanza para lograr una gestión innovadora, inteligente y completa de los activos de la ciudad.

La componente cartográfica se posiciona también como un punto estratégico a tener en cuenta, ya que permite gestionar las interacciones entre los datos alfanuméricos y un repositorio GIS que ofrece múltiples facilidades al usuario:

- Identificación de equipos o conjuntos lineales (redes, tuberías, pistas) antes de una campaña de inventario.

- Búsqueda y selección de temas de equipos para ayudar en la planificación de las intervenciones o para los procedimientos de control de las instalaciones.

- Mapear el estado del parque de equipos para identificar mejor las causas, fallos y geolocalizarlos.

- Integración de modelos digitales BIM (Building Information Modeling) con el fin de enriquecer el repositorio de edificios e infraestructuras optimizando su funcionamiento.

Y contar con una versión móvil se puede convertir en una solución de back-office indispensable para agentes y proveedores de servicios técnicos. Al utilizar tecnologías de movilidad (geolocalización GPS, red inalámbrica, Códigos QR), facilita y gestiona los inventarios, la logística o las operaciones de mantenimiento, incluso en caso de desconexión, o en áreas sin cobertura de red, permitiendo a los servicios técnicos tener una visión cualitativa en tiempo real del estado del parque, intervenir rápidamente en los equipos defectuosos, ayudar al equipo de respuesta e informar a los ciudadanos sobre los trabajos en curso y la disponibilidad de los equipos.

EL CONTROL ENERGÉTICO

Un requisito en el corazón del mantenimiento Inteligente

El control de costes en una entidad es uno de los valores más importantes, pero son muchas las administraciones que no realizan el seguimiento detallado de los datos de todos los dispositivos conectados, registrando y analizando sus consumos.

Las herramientas de gestión del mantenimiento permiten conocer el consumo en tiempo real de cada dispositivo, informar a los sistemas de gestión (compras, contratos y facturación) y analizar las desviaciones energéticas de los equipos.

De este modo, es posible realizar un seguimiento del coste total de cada instalación (ROI), proporcionando una visión global necesaria para gestionar el mantenimiento, y ampliando su entorno de influencia hacia las orientaciones económicas y las opciones de inversión, con vistas al desarrollo sostenible.

La versión móvil utiliza tecnologías como la geolocalización GPS, red inalámbrica o Códigos QR, por lo que facilita y gestiona los inventarios, la logística o las operaciones de mantenimiento, incluso en caso de desconexión, o en áreas sin cobertura de red.

El fin último es el de mejorar el bienestar y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, y esta visión digital ayudará a los gestores de la ciudad a tomar las decisiones más adecuadas en términos de presupuesto y de desarrollo y gestión de los activos municipales.

Conozca todo lo que la solución **Carl Source** puede ofrecerle en www.berger-levrault.com/es

Descubre Carl Source, el software especializado para la gestión del mantenimiento del patrimonio y los activos

Optimiza el mantenimiento de los edificios, infraestructuras técnicas, equipamientos y espacios urbanos que gestiona tu organización.

Gestiona con Carl Source los activos construidos y no construidos, las redes, la flota de vehículos, los contratos de alquiler y sus ocupantes , así como los procesos de mantenimiento asociados (técnicos, reglamentarios, presupuestarios...).

Destinado a responsables de la gestión del mantenimiento, tanto para los activos como el patrimonio, Carl Source aporta a la organización:

- **Control y gestión** del presupuesto asignado para el mantenimiento y los gastos asociados al mismo.
- Una **mejor coordinación** de los equipos y contratistas.
- Mejora redundante de la **seguridad**.
- Evitar mayores reparaciones por **anticipación al deterioro** (mantenimiento preventivo).
- **Profesionalización del área**, mejorando la calidad de la gestión del mantenimiento.
- **Aumento de la visibilidad** de los equipos de mantenimiento en la organización.
- **Facilidad de puesta en marcha y uso**, enfocado a la dirección y equipos de Mantenimiento.

Carl-Berger-Levrault, líder europeo experto en soluciones GMAO y gestión de activos (GTP / GMAO / EAM).

¿ES EL CLOUD SEGURO?

Cumplimiento normativo, ciberataques, contar con recursos económicos, humanos y materiales… Muchas administraciones públicas ven en el modelo del trabajo en la nube la solución a estas necesidades, ya que les aporta numerosas ventajas y ahorros, pero no conocen sus implicaciones, obligaciones y derechos en esta relación contractual con los operadores.

Corren tiempos convulsos para los responsables de tecnologías de la información en las administraciones públicas. A las conocidas leyes 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, que conllevan la adopción de soluciones de tramitación electrónica integral para las administraciones, en su funcionamiento interno y en las relaciones externas con otras administraciones y los ciudadanos, se unen los nuevos retos en materia de seguridad, tanto en cuanto al cumplimiento normativo (Esquema Nacional de Seguridad, ENS), como a los riesgos que amenazan día a día las infraestructuras tecnológicas de cualquier organización expuesta a la red de redes (phishing, ransomware, DDoS, etc.): la ciberseguridad.

Todo ello, en el marco actual en el que nos encontramos, con una crisis de la que no hemos acabado de recuperarnos y ya estamos en puertas de otra que, se antoja, podría ser incluso peor que la anterior.

Los recursos materiales y humanos en los departamentos de tecnologías de la información son cada vez más escasos en muchas administraciones públicas, y la carga de trabajo y responsabilidades cada vez mayores, debido – principalmente – al cumplimiento normativo anteriormente citado.

En esta tesitura, la respuesta natural pasa por la reducción del coste total de propiedad (TCO), analizando todas las alternativas disponibles, tanto internas como externas.

En este sentido, una de las alternativas que está cobrando más fuerza dentro de las administraciones públicas – aunque con cierto retraso respecto al sector privado –, es la adopción del modelo de trabajo en la nube, en sus múltiples "colores" (privada, híbrida, pública, etc.), "sabores" (IaaS, PaaS, SaaS, etc.) y operadores.

En una gran mayoría de las ocasiones, la adopción de un modelo de trabajo en la nube se retrasa debido a la desconfianza en la seguridad que puede existir con sistemas alojados fuera de la organización, cuando generalmente – al menos con las debidas exigencias – suele ser bastante mayor que dentro de la propia entidad.

Este modelo supone dos ventajas claras para la administración: puede delegar en un tercero una gran parte de los requisitos de infraestructura y su gestión, así como una parte de la seguridad de los sistemas. Esto significará posibles ahorros – por economía de escala – en las infraestructuras, así como en la gestión de los servicios y la seguridad, por delegarlos en especialistas externos. De esta forma, los departamentos de tecnologías pueden aliviar una parte de la presión que reciben, hoy en día, fruto de todo lo anteriormente expuesto.

"La confianza es una de las principales razones para optar por un determinado proveedor de servicios en la nube"

Pero no debemos caer en el error de pensar que la adopción de un modelo de trabajo en nube es la panacea y significa la total despreocupación del marco contractual y del cumplimiento normativo del servicio contratado.

Responsabilidades y obligaciones de las partes

Es común el mito de pensar, tanto por parte de las administraciones públicas como de los operadores privados, que si sus infraestructuras tecnológicas están contratadas y son gestionadas por un proveedor certificado ENS en determinado nivel (medio/alto), automáticamente el organismo contratante ya da cumplimiento al ENS en dicho nivel.

En este sentido cabe citar el Anexo II de la guía del ENS:

"Cuando se utilicen recursos externos a la organización, sean servicios, equipos, instalaciones o personal, deberá tenerse en cuenta que la delegación se limita a las funciones.

La organización sigue siendo en todo momento responsable de los riesgos en que se incurre en la medida en que impacten sobre la información manejada y los servicios finales prestados por la organización.

La organización dispondrá las medidas necesarias para poder ejercer su responsabilidad y mantener el control en todo momento."

Por lo tanto, la administración deberá seguir contando con un Responsable de la Información, un Responsable del Servicio, un Responsable de Seguridad y un Responsable del Sistema, si bien estos dos últimos órganos pueden ser colegiados.

La administración que decida iniciar su andadura en la nube, deberá poner especial énfasis en la redacción del contrato con el operador privado que preste el servicio, en particular en materia de descripción y dimensionamiento del servicio, tipo de servicio e infraestructura, condicionantes geográficos, requisitos legales, responsabilidades y obligaciones de las partes, registro de actividad, gestión de incidentes, acuerdos de nivel de servicio (ANS), respaldo y recuperación de datos (protección de activos), plan de continuidad del servicio y finalización del contrato.

Aparte de esto, la administración deberá establecer los mecanismos por los que realizará el seguimiento de la calidad del servicio prestado por el operador, bien sea por medios propios o basándose en información aportada por éste (informes de servicio).

Un aspecto muy importante consiste en la definición de los ANS por los que se regirá el servicio, que servirán para garantizar una alta calidad en éste así como mecanismo de seguimiento del servicio.

Y otro, no menos importante, consiste en la definición del modelo de finalización del contrato, en el que la administración debe ser capaz de recuperar el control de los sistemas y de la información, mediante un

traslado a sistemas propios o de terceros, estando el operador obligado a hacer entrega de los sistemas e información en un formato de intercambio portable y destruyendo posteriormente – de manera certificada – toda información relativa a la prestación del servicio.

Existe la creencia de que emprender el rumbo hacia la nube es coger un camino sin retorno y no debe ser así, dado que la administración debe poder recuperar por completo el control una vez finalizado el contrato. Bien es cierto que hay operadores en el mercado que tienden a poner ciertas trabas en la devolución del servicio a sus clientes, motivo por el que la administración debe poner especial énfasis en este aspecto del contrato.

En el apartado de requisitos legales se deberán establecer todos aquellos requisitos que faciliten el control de que el operador cumple con todas las normativas de seguridad vigentes y/o necesarias para la prestación del servicio, especialmente en materia de seguridad, como son la certificación de conformidad ENS en nivel medio o alto en el servicio a contratar, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos: RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) y LOPDGDD (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los Derechos Digital), ISO 22301 (Continuidad de negocio), ISO 27001 (Seguridad de la información), ISO 27017 (Seguridad de la información en la nube), ISO 27018 (Privacidad en la nube), etc.

La ciberseguridad como prioridad

Dejando a un lado la parte normativa/legal y centrándonos en los riesgos en la ciberseguridad, hay que tener en cuenta que muchas administraciones, bien sea por su tamaño, por la crisis de la que venimos o por otros múltiples motivos, son relativamente vulnerables frente a amenazas externas y no están preparadas suficientemente en esta materia, al no disponer de infraestructuras sofisticadas para ello, y de personal con la debida cualificación.

Es más probable que los proveedores de servicios en la nube estemos mucho más preparados en el ámbito de la ciberseguridad, dado que alojamos servicios de multitud de clientes, que nos obligan a invertir y trabajar constantemente en ella, incluidos controles independientes por parte de terceros, para garantizar que todos los sistemas alojados gozan de la mayor seguridad posible, tanto desde el punto de vista de la prevención como de la mitigación.

Los proveedores de servicios en la nube nos jugamos nuestro prestigio y nuestro negocio con la ciberseguridad, dado que el principal hándicap de la mayoría de las organizaciones, hoy en día, para adoptar un modelo de trabajo en la nube es – como decíamos anteriormente – el miedo a la seguridad en un mundo no controlado por ellos mismos.

La confianza es una de las principales razones para que una organización opte por un determinado proveedor de servicios en la nube y, por supuesto, para continuar con él a lo largo del tiempo. Un proveedor de servicios en la nube no deja de ser un socio tecnológico de cualquier organización pública o privada que apueste por este modelo, que deberá aportar solvencia, innovación, seguridad y confianza, y que pasará a ser parte totalmente implicada en la estrategia y devenir tecnológico de la organización contratante.

Hay que tener en cuenta que el grado de exposición de las organizaciones a las ciber amenazas aumenta a medida que se van publicando nuevos servicios en la red, debiendo preocuparse constantemente de la mejora en la calidad de éstos (disponibilidad, integridad, confidencialidad, etc.) para garantizar una prestación efectiva de servicios digitales acorde a los estándares de calidad de dicha organización, sea pública o privada. En el ámbito de la administración pública uno de los grandes retos es el de prestar un servicio de calidad, de manera segura, al administrado, con disponibilidad 24x7x365, cuando la mayoría no cuentan con recursos ni económicos, ni materiales ni humanos para ello.

Por eso, la búsqueda de un socio con el mayor nivel de seguridad normativa y tecnológica será un trabajo en el que merecerá la pena detenerse, para realizar una buena elección de futuro, depositar la confianza y ¡dormir tranquilo!

En ASAC, fruto de muchos años de trabajo, inversión e innovación, contamos con la confianza de grandes operadores TIC del sector privado, como Berger-Levrault, aparte de una larga lista de administraciones públicas locales, regionales y nacionales, que han apostado por la seguridad que les ofrecen nuestros servicios en la nube.

> "Uno de los grandes retos de las AAPP es el de prestar un servicio de calidad y de manera segura al administrado, con disponibilidad 24x7x365, en muchos casos sin recursos económicos, materiales o humanos para ello"

Marco A. Prieto
Director técnico de ASAC Comunicaciones

Tu administración en el CLOUD de forma segura

asac comunicaciones

ASAC es una Consultora TIC, con 24 años de historia, que cuenta con 150 profesionales en varios emplazamientos del territorio nacional, con presencia en Asturias, Madrid y Málaga.

Estamos especializados en la prestación de servicios de infraestructura (on premise y Cloud), servicios gestionados y desarrollo de software, para organismos públicos y empresas privadas.

Somos innovadores en la prestación de servicios Cloud en alta disponibilidad geográfica (RPO y RTO=0), para entornos críticos, así como en servicios Cloud de escritorios y aplicaciones virtuales. Para ello, disponemos de las prestigiosas certificaciones TIER III y ENS nivel alto y de dos Datacenter propios ubicados en España, aparte de acuerdos de presencia en Datacenters de Madrid y Barcelona.

Contamos con la solvencia que nos garantizan las principales certificaciones ISO del sector TIC (9001, 14001, 15504, 20000, 22301, 27001, 27017 y 27018) y con un elevado nivel de certificación con los principales actores del mercado de las infraestructuras: Microsoft Gold Partner, Citrix Gold Partner, Oracle Gold Partner, DELL Gold Partner, VMware Enterprise Partner, etc.

Nos avala una amplia cartera de clientes del sector público de todas las comunidades y ciudades autónomas del país, y también del privado, con centenares de ellos en administraciones locales, autonómicas y nacional.

AENOR ER Empresa Registrada ISO 9001 ER-0321/2006

AENOR Gestión Ambiental ISO 14001 GA-2006/0108

AENOR ER Gestión Servicios TI ISO 20000-1 STI-0018/2010

AENOR ER Gestión Continuidad Negocio ISO 22301 SCN-2019/0004

AENOR ER Seguridad Información UNE-ISO/IEC 27001 SI-0027/2009

Cloud security ISO/IEC 27017 AENOR conform SI-CSC-0002/2020

Cloud privacy ISO/IEC 27018 AENOR conform SI-CSP-0004/2020

CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL ens Esquema Nacional de Seguridad Categoría ALTA RD 3/2010

TIER III FACILITY ASAC Comunicaciones S.L. ASAC DataCenter 1, Phase 1 28 March 2017 UPTIME INSTITUTE CERTIFIED

Cloud4B

Cloud for Business. El Cloud gestionado

Tu partner de Cloud

Más información:

info@cloud4b.es

www.cloud4b.es

Ciudades inteligentes gracias al uso de los datos

Mejorando la calidad de vida de la ciudadanía

Esta última crisis económico-sanitaria ha puesto de manifiesto la vulnerabilidad de nuestra sociedad ante emergencias "extraordinarias" y la escasa preparación que en general tenemos, los ciudadanos y las administraciones, para hacer frente a estos nuevos retos. Como sociedad nos hemos adaptado, unos mejor que otros, pero ¿a qué precio?. Todavía nos queda un largo camino por recorrer, pues no será la última situación de emergencia a la que tendremos que enfrentarnos. De ésta saldremos más fuertes, y con el reto de cambiar algunas cosas. La ciudadanía será, y debe ser, mucho más exigente, y las administraciones públicas tendrán un papel clave en este nuevo futuro que tenemos que construir, pues tienen la obligación de velar por nuestra seguridad y calidad de vida. ¿Quizá sea el momento para avanzar de forma decidida hacia las ciudades y territorios inteligentes?

La nueva generación de soluciones promueve la gestión inteligente de las administraciones públicas

Jordi Valeriano
Responsable de Productos GIS
Berger-Levrault España.

Conectando la información

Una ciudad o región inteligente y sostenible, es aquella que utiliza tecnología y otros medios para mejorar la toma de decisiones, la eficiencia en las operaciones, la prestación de servicios y la competitividad, procurando mantener un equilibrio económico, social y medioambiental, y con el objetivo último de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía a largo plazo.

En el camino hacia las ciudades inteligentes, la transformación y modernización de la gestión de las ciudades es un elemento indispensable para alcanzar este objetivo. La digitalización de los procesos es un elemento necesario en el que llevamos tiempo trabajando, y en la que hay que seguir insistiendo, pero quizá no sea suficiente. Además, un territorio no puede ser inteligente si no es capaz de conectar toda la información que tiene a su alcance; es decir, la información que le permite gestionar sus procesos internos, y su relación con los ciudadanos. Es la conexión de dicha información la que le ayudará a mejorar en sus procesos operativos y en la toma de decisiones.

En este sentido, hay que empezar por la base. Es necesario establecer criterios y procesos que nos permitan identificar unívocamente a un ciudadano, y sus roles en su relación con la ciudad. ¿Es un habitante?¿Es un trabajador?¿Es un turista?¿Es un contribuyente?¿Es okupa?¿Requiere de alguna asistencia especial? ¿Qué necesidades tiene? Conocer los datos y preferencias del ciudadano nos tiene que facilitar prestarle un mejor servicio.

Por otro lado, además de los datos relativos a las personas, para conectar la información es necesario contemplar dos variables adicionales: el tiempo, y el lugar. El tiempo nos permite saber cuándo o durante cuánto tiempo ocurrió un cierto evento. El lugar o ubicación es una de las informaciones clave que nos permiten correlacionar informaciones de diversos orígenes a partir del punto geográfico. Por ejemplo, por su ubicación podemos saber que en un inmueble hay una licencia de obras, unos propietarios, al mismo tiempo que hay familias empadronadas que disponen de vehículos y que tienen unas ciertas necesidades de asistencia social. Dicha información, cada una en su sistema de gestión "vertical", vuelve a ser necesaria, pero no suficiente.

En definitiva, hay que avanzar en la dirección correcta. Tenemos todavía por delante un importante reto de mejora de nuestra sociedad. Las decisiones que tomemos ahora son importantes para el futuro, y necesitamos buenos elementos de decisión. La nueva generación de herramientas de gestión de las administraciones públicas debe facilitar el camino hacia una gestión inteligente de las mismas, proporcionando desde su núcleo el valor de la conectividad de la información. Personas, lugares y procesos, deben ser la base sobre la cual construir los nuevos sistemas para la toma de decisiones, y sobre la cuales elaborar los modelos de ciudades y territorios inteligentes que nos permitirán en el futuro estar más preparados, ser más resilientes a los cambios y mejorar en definitiva nuestra calidad de vida.

"Un territorio no puede ser inteligente si no es capaz de conectar toda la información que tiene a su alcance"

¿Qué tecnologías utilizaremos en el futuro?

Nuestro mundo está evolucionando muy rápidamente. En los últimos 50 años, la innovación tecnológica ha adquirido un desarrollo nunca visto, y el número de inventos producidos cada año aplicados al ámbito laboral y personal ha sido exponencial. Las tecnologías utilizadas hoy, son sustituidas rápidamente, quedando obsoletas, o evolucionan para dar lugar a nuevas formas de uso en nuestras sociedades. La evolución tecnológica de la próxima década está en manos de nuestros jóvenes.

Vivimos rodeados de tecnología. Utilizamos máquinas y pantallas para casi todo desde que nos levantamos hasta que vamos a dormir: facilitan nuestro día a día y nos permiten comunicarnos con otras personas aunque estén a cientos o miles de kilómetros de nosotros. Lo que hoy consideramos imprescindible, hace solo un siglo sería magia.

La evolución de nuestras tecnologías, su mejora y adaptabilidad a las nuevas realidades, nos permiten avanzar hacia nuevos escenarios donde la productividad, la agilidad y la capacidad de gestionar nuestro día a día se convierte en acciones relativamente sencillas.

Nuevas generaciones

Son llamados “nativos digitales”: niños que han nacido y crecido rodeados de tecnología y que son capaces de comprender su funcionamiento sin necesidad de explicaciones. El solo manejo, el ensayo y error, junto con su rápida capacidad de aprendizaje, genera en ellos la habilidad de manejar cualquier tecnología desde muy pequeños.

Son muchos los padres que en los últimos años han visto frustración en la mirada de sus hijos cuando éstos intentaban hacer que la televisión fuera digital, igual que los teléfonos móviles. Para estos “nativos digitales”, el uso de una pantalla digital es la base de su uso de la tecnología, y cualquier cosa que no funcione de modo táctil es algo obsoleto.

¿Qué nos espera en el futuro?

Sabemos que la Inteligencia Artificial ya no saldrá de nuestra vida. Hemos creado algoritmos que nos permiten tomar decisiones o que las toman por nosotros. Desde el reconocimiento facial, cálculos complejos, generación de voz artificial, realización de diagnósticos o predicción de los próximos pasos que daremos en función de lo que hicimos en el pasado.
Serán los jóvenes de hoy los creadores de nuestra tecnología futura. Su uso intensivo de las herramientas tecnológicas en su vida personal les permite imaginar cómo evolucionarlas para mejorar su uso, también en el ámbito profesional.

Iniciativas formativas como las aulas de FP Dual en España, que combinan estudios teóricos en los institutos con prácticas dentro de las empresas, aceleran estos procesos de creación. Son ya cientos los alumnos de FP Dual que acuden a empresas como Berger-Levrault durante la mitad de su periodo formativo para aprender y practicar con esas materias que a menudo no se imparten en las aulas.

Ciberseguridad, diseño y programación informática, tendencias tecnológicas, metodologías ágiles, oratoria y presentaciones… formación para iniciar su carrera laboral de mano de expertos en cada materia.

Gracias a estas oportunidades, nuestros jóvenes conocen cómo se trabaja hoy para poder idear cómo trabajaremos mañana, y adquieren la capacidad de evolucionar rápidamente la tecnología existente para hacer nuestra vida más ágil. Son la semilla que está creciendo y va mostrando sus frutos. Las evoluciones tecnológicas ya van asomando y pronto estarán a nuestro alcance.

Nuestra marca evoluciona

Berger-Levrault llegó a España en 2015 tras la adquisición de Aytos. En estos cinco años, hemos crecido e incorporado al equipo marcas especialistas, como han sido Absis, Tecnogeo y, recientemente, Carl Software.

Con más de 350 empleados, Berger-Levrault en España sigue creciendo y aportando especialización para poder ofrecer a nuestros clientes los productos y servicios que les ayudan a mejorar y avanzar en la transformación de sus entidades.

Nuestra marca y su imagen corporativa, en estos cinco años, también ha evolucionado. Entre diciembre de 2019 y febrero de 2020 llevamos a cabo una encuesta para conocer el grado de reconocimiento de la marca Berger-Levrault en el mercado.

Más del 80% de los encuestados han afirmado reconocer la marca, sus productos y servicios. Y esto nos permite continuar evolucionando.

En los próximos meses seguiremos trabajando en la implantación de Berger-Levrault como marca de la compañía, a través del cambio de nuestros correos electrónicos, los nombres de nuestras soluciones y la unificación del Área de Clientes, entre otros.

Gracias por la confianza que clientes, no clientes y todos los actores del mercado (empresas, proveedores, etc.) nos aportáis para seguir evolucionando.

Nuestros clientes testan BL.SicalWeb

Con el objetivo de garantizar que BL.SicalWeb cubre todos los requerimientos de nuestros clientes y aporta la seguridad y confianza que buscan, Berger-Levrault ha seleccionado a varias entidades de diferente tamaño y necesidades para testar la nueva solución.

Durante un mes, estas administraciones formarán parte de un programa piloto que nos permitirá validar las novedades y asegurar una buena experiencia de usuario.

En el próximo **número...**

En el próximo número de BL.Conecta, (coincidiendo con el evento de presentación de las **nuevas soluciones de Berger-Levrault**), te descubriremos, entre otros contenidos:

- **La imagen**, características y beneficios de trabajar con **BL.SicalWeb**
- **BL.Única**, la plataforma que revolucionará el modo de trabajar en tu entidad
- Artículos de interés relacionados con la actualidad de las AAPP firmados por expertos del sector
- La importancia del mantenimiento del patrimonio e inmuebles en el sector público
- **Novedades** y tendencias del sector

Conecta con nosotros

Berger-Levrault España pone a tu disposición todos sus canales de comunicación para que conectes con nosotros fácilmente.

¿Buscas un producto o servicio?

Si ya eres cliente de Berger-Levrault, puedes contactar directamente con tu gestor comercial de zona, quien te ofrecerá la atención específica que necesitas.

Accede a nuestra página web, donde podrás buscar información y ver vídeos de todos los productos y servicios que ofrecemos.

Además, desde la página web tienes varias formas de contactar con nosotros:

- **A través de las propias páginas del producto que te interesa:** pulsa sobre el botón Quiero más información o Quiero una demo y, tras rellenar el formulario, tu gestor comercial se pondrá en contacto contigo para darte toda la información que necesites, enviarte una oferta o agendar una reunión.
- **A través del formulario de la página de Contacto,** donde puedes seleccionar el tipo de contacto que mejor se adapte a lo que necesitas.

Atención al Cliente

Tanto si necesitas ayuda como realizar una consulta, ponemos a tu disposición nuestros canales directos con agentes de servicio especializados en los productos instalados en tu entidad.

- **Área de Clientes 24x7:** todos los clientes de Berger-Levrault pueden acceder a su área de clientes personal online para realizar gestiones y enviar consultas en cualquier momento y desde cualquier lugar. El acceso se realiza a través del botón superior de la página web.
- **Teléfonos de atención al cliente.** Para una atención directa y personalizada, que no puede esperar, nuestros más de 150 agentes están disponibles a través de dos números de teléfono.

955 283 621
934 864 601
www.berger-levrault.com

Si utilizas redes sociales en tu día a día para conocer las novedades y tendencias, **¡conecta con nosotros!** A través de nuestros canales de **Twitter, LinkedIn y Youtube** te ofrecemos las novedades, artículos y noticias tanto de Berger-Levrault como del sector. ¡Síguenos!

BLevrault_ES | **Berger-Levrault España** | **Berger-Levrault España**

La plataforma que
cambiará tu administración.

BL.Única

Una plataforma única, donde se integran todos los productos de Berger-Levrault y que **transformará** la forma de trabajar en tu entidad.

Tecnológicamente moderna, visualmente atractiva y con una **usabilidad** y **experiencia** de usuario incomparable.

Imagina tu futuro. **Transfórmate al 100%.**

Berger Levrault BL