

El Ministerio de Trabajo y Pensiones del Reino Unido agiliza la prestación de asistencia esencial a los ciudadanos con Red Hat

**DWP
Digital**

Software y servicios

Red Hat® Enterprise Linux®
 Red Hat Ansible®
 Automation Platform
 Red Hat OpenShift®
 Red Hat Consulting
 Red Hat Training

El Ministerio de Trabajo y Pensiones del Reino Unido (DWP, Department of Work and Pensions) ofrece ayuda financiera y otros servicios esenciales a alrededor de 22 millones de ciudadanos. A partir de la pandemia de COVID-19, las solicitudes para obtener beneficios estatales aumentaron de forma repentina y considerable. Para responder a este incremento acelerado, el departamento de tecnología del DWP del RU, DWP Digital, se propuso agilizar el diseño, la prestación y el ajuste de sus servicios y sistemas backend. Utilizó Red Hat Ansible Automation Platform para automatizar los procesos manuales y rutinarios de los que se encargaban tanto el personal como los ciudadanos. Ahora, DWP Digital puede implementar servicios nuevos y mejorados con información integral en cuestión de minutos. Por su lado, los ciudadanos pueden acceder a información sobre diversos servicios y obtener la asistencia esencial que necesitan a través de un único sitio digital.



Gobierno

Cerca de **93 500** empleados
 Aproximadamente
22 millones de ciudadanos

Ventajas

- ▶ Redujo el tiempo de implementación de los servicios nuevos de entre 9 y 10 horas a 15 minutos.
- ▶ Simplificó el acceso de los ciudadanos a los servicios más importantes, desde las pensiones estatales hasta la asistencia en materia de empleo.
- ▶ Reducción de los costos de la infraestructura de TI
- ▶ Obtuvo habilidades y experiencia en la tecnología de open source para encontrar formas nuevas de generar innovaciones.

"El servicio de soporte excepcional de Red Hat permitió que nuestra transformación fuera exitosa al ritmo que necesitábamos. Gracias a su visión, modificamos nuestra forma de trabajo y logramos resolver la carencia de especialistas en algunas áreas".

Nathan Turney
 Gerente principal de distribución ágil,
 Incorporación de la distribución de productos, DWP Digital,
 Ministerio de Trabajo y Pensiones del RU

"Dado que nuestro financiamiento proviene de los contribuyentes, es importante que el desarrollo y la prestación de nuestros servicios se hagan de manera rentable. El uso de los productos open source empresarial de Red Hat es una parte esencial de nuestra estrategia de inversión para aprovechar al máximo nuestra tecnología", comentó Turney.

Nathan Turney

Gerente principal de distribución ágil,
Incorporación de la distribución de
productos, DWP Digital,
Ministerio de Trabajo y Pensiones del RU

Prestación de servicios financieros y laborales esenciales a millones de ciudadanos

El Ministerio de Trabajo y Pensiones es el organismo gubernamental más grande del Reino Unido. Cada año, más de 93 500 empleados prestan servicios a más de 22 millones de ciudadanos que requieren pensiones estatales y diversas ayudas económicas relacionadas con la discapacidad, la enfermedad y el empleo. Su departamento de tecnología, DWP Digital, está conformado por aproximadamente 5000 empleados que distribuyen la tecnología y los sistemas subyacentes de TI para estos servicios y se encargan de brindarles soporte.

Los equipos de DWP Digital solían trabajar por separado, lo cual implicaba procesos repetitivos para la experiencia de los clientes y los flujos de trabajo internos en el entorno híbrido, incluidas las nubes públicas de Amazon Web Services (AWS), Google Cloud Platform (GCP) y Microsoft Azure. En muchas ocasiones, los ciudadanos tenían que brindar la misma información personal reiteradas veces para solicitar distintas prestaciones, como la asistencia laboral o la ayuda Universal Credit, la principal prestación social para las personas en edad laboral. Para los procesos que requerían de documentación física respaldatoria, como la comprobación de identidad, los ciudadanos debían acudir en persona a una de las 600 oficinas locales o enviar la documentación solicitada por correo.

La pandemia de COVID-19 generó la necesidad urgente y repentina de convertir dichos procesos manuales y basados en documentación física en flujos de trabajo automatizados que respalden los servicios digitales.

"Cuando inició el confinamiento por la pandemia, 3 millones de ciudadanos perdieron su empleo. No podíamos tardar en brindar asistencia a las personas sin empleo y con bajos recursos, ya que teníamos que asegurarnos de que recibieran el dinero a tiempo para cubrir sus necesidades básicas, como los costos de vivienda y alimentos. Dado que no teníamos acceso a las oficinas locales ni a los servicios postales, era imposible reunir los documentos físicos necesarios para procesar los reclamos o proporcionar servicios en persona, como la orientación laboral", comentó Jacqui Leggetter, directora de integración, DWP Digital, Ministerio de Trabajo y Pensiones del Reino Unido.

DWP Digital se propuso adoptar un enfoque de infraestructura de TI distribuida en el que los equipos comerciales y tecnológicos tuvieran mayor acceso a los datos y las interfaces de programación de aplicaciones (API), de manera que se pudiera ofrecer a los ciudadanos una experiencia unificada de servicios digitales lo antes posible.

"Nuestro entorno de nube pública crecía sin control, pero casi no reutilizábamos los datos, solíamos trabajar el doble y los costos eran altos. Por ello, queríamos crear un enfoque de TI más integral y un entorno más estandarizado que nos permitiera proporcionar a los ciudadanos los fondos y los servicios esenciales más rápido y de forma más efectiva", mencionó Dean Clark, líder técnico de las tecnologías de integración, DWP Digital, Ministerio de Trabajo y Pensiones del Reino Unido.

Diseño de una base automatizada y adaptable para las operaciones centrales de los servicios con Red Hat

Luego de buscar las soluciones posibles, DWP Digital decidió que Red Hat Ansible Automation Platform y Red Hat Enterprise Linux conformaran la base de su enfoque de servicios digitales impulsados por eventos.

RHEL ofrece un sistema operativo estable y centrado en la seguridad para los enfoques de desarrollo modernos y la facilidad de gestión de la infraestructura. Ansible Automation Platform automatiza los procesos según sea necesario mediante playbooks reutilizables escritos en lenguaje comprensible y que se comparten entre los equipos y los entornos. El departamento también utiliza Kong Gateway para procesar las transacciones de la API y Apache Kafka para procesar los eventos distribuidos.

"Además de las ventajas económicas que ofrece, la tecnología de open source permite que nuestros equipos comiencen a trabajar de inmediato, y aprovechen las mejores ideas y conocimientos que provienen de nuestro personal y de la amplia comunidad para generar innovaciones. Sabíamos de la auténtica cultura open source de Red Hat, y queríamos incorporarla en la empresa para descubrir formas nuevas de considerar nuestro trabajo", dijo Leggetter.

DWP Digital se comunicó con Red Hat Consulting para obtener orientación permanente sobre las prácticas recomendadas para optimizar la implementación de Red Hat, la cual en la actualidad cuenta con más de 50 proyectos que se ejecutan en el entorno. Sus equipos también están realizando la capacitación de Red Hat Training para desarrollar las habilidades en Ansible, Red Hat OpenShift y DevSecOps que les permitirán respaldar el trabajo actual y el nuevo. Utilizaron, por ejemplo, la plataforma de contenedores de Kubernetes empresarial Red Hat OpenShift para un proyecto reciente cuyo fin era mejorar la productividad de los empleados durante la pandemia de COVID-19.

"DWP y Red Hat generan innovaciones de manera conjunta. Establecimos un equipo que se desempeña en la misma ubicación, así que lo unificamos para que trabajara estrechamente. Nuestra colaboración va más allá de la simple relación entre un proveedor y un cliente. Estamos experimentando juntos para crear la plataforma", agregó Leggetter.

En reconocimiento al éxito de DWP Digital con la tecnología empresarial de open source, el Ministerio de Trabajo y Pensiones del RU resultó ganador de los premios [Red Hat Innovation Awards](#) de 2022.

Centralización de los servicios y los sistemas para brindar asistencia a los ciudadanos más rápido

Menor tiempo de desarrollo e implementación con un enfoque automatizado y estandarizado

Los equipos de desarrollo de DWP Digital ahora pueden usar la implementación automatizada y de autoservicio con Ansible Automation Platform para acceder sin demoras a los entornos y los recursos para proyectos nuevos. El tiempo que tomaba instalar los servicios nuevos pasó de entre 9 y 10 horas a 15 minutos, y la plataforma automatizada de API del ministerio ahora envía más de 350 millones de llamadas al mes.

Esta base estable, pero con capacidad de respuesta permite al departamento reforzar el énfasis, cada vez mayor, en el trabajo colaborativo e interdisciplinario para planificar, crear y prestar servicios para los ciudadanos de forma rápida. Por ejemplo, cuando se aplicaron cambios en las políticas a corto plazo de Universal Credit para simplificar el proceso de los reclamos e incrementar el financiamiento, DWP Digital lanzó una API que comprobaba las identidades de forma automática en dos a tres semanas en lugar de cinco a seis meses.

"Al estandarizar el proceso de implementación del código de producción y acceder a las API para automatizar los flujos de trabajo con los que contamos, podemos utilizar la información que ya tenemos a disposición para que los ciudadanos puedan obtener asistencia rápidamente", expresó Clark.

Acceso simplificado a los servicios para los ciudadanos

DWP Digital utilizó su flamante infraestructura de Red Hat para dotar a los sistemas informáticos de backend del departamento de mayor acceso a los datos de los ciudadanos, sin dejar de lado la seguridad. De esta manera, por lo general, los ciudadanos pueden proporcionar la información de una sola vez en forma digital para que las agencias y los servicios correspondientes la compartan entre sí, en lugar de tener que completar varias solicitudes en papel.

"Al reemplazar los procesos manuales con un enfoque de datos automatizado y basado en la API, pudimos prestar servicios digitales oportunos y adecuados. Por ejemplo, nuestra nueva API de identidad nos permite procesar los reclamos de Universal Credit sin que la primera entrevista tenga que ser presencial en la oficina local", comentó Leggetter. Además, agregó: "De hecho, automatizamos todo el proceso desde la solicitud hasta la emisión del primer pago. Por ello, nuestro personal puede centrarse en realizar actividades importantes, como brindar asistencia y orientación en materia de empleo".

Reducción de los costos de la infraestructura de TI

DWP Digital logró reducir los costos de alojamiento gracias a que pasó de operar los servicios directamente en Amazon Elastic Compute Cloud (EC2) a ejecutarlos en los contenedores en Red Hat OpenShift. Además, disminuyeron los gastos de los departamentos que lo integran al adoptar los modelos comunes de operaciones y soporte.

"Dado que nuestro financiamiento proviene de los contribuyentes, es importante que el desarrollo y la prestación de nuestros servicios se hagan de manera rentable. El uso de los productos open source empresarial de Red Hat es una parte esencial de nuestra estrategia de inversión para ofrecer los servicios adecuados a un precio justo", comentó Turney.

Obtención de información sobre los enfoques modernos de trabajo con el asesoramiento de los especialistas

Los equipos de DWP Digital descubrieron las posibilidades que ofrecen la tecnología de open source y los enfoques modernos de trabajo, como los métodos ágiles, las topologías de equipo y la plataforma como producto, gracias a que trabajaron en estrecha colaboración con los consultores, los instructores y el personal de soporte especializados de Red Hat. El departamento también reforzó sus comunidades con intereses compartidos (CoP, Communities of Practice) y los hackatones centrándose en la innovación y la experiencia open source.

"El servicio de soporte excepcional de Red Hat permitió que nuestra transformación fuera exitosa al ritmo que necesitábamos. Gracias a su visión, modificamos nuestra forma de trabajo y logramos resolver la carencia de especialistas en algunas áreas", mencionó Turney.

Búsqueda de oportunidades nuevas para incorporar las innovaciones open source en los servicios gubernamentales

El éxito de DWP Digital con una plataforma de contenedores unificada y respaldada por una tecnología de automatización fácil de usar motivó a que otros equipos exploraran los beneficios que podrían obtener para el personal y los ciudadanos a los que atienden. El departamento también planea seguir colaborando con Red Hat para que crezca su comunidad de desarrollo; por ejemplo, mediante la creación de una CoP para la estrategia de contenedores.

"Nos embarcamos en este proceso juntos, codo a codo. Ofrecemos funciones nuevas y adaptamos nuestros servicios más rápido que nunca, incluso a pesar del aumento de la demanda que resultó de la pandemia. El trabajo junto a Red Hat desafía los límites de lo que podemos lograr tanto para nuestros equipos como para los ciudadanos", dijo Leggetter.

Acerca del Ministerio de Trabajo y Pensiones del RU

El [Ministerio de Trabajo y Pensiones \(DWP\)](#) se encarga de las políticas relativas al bienestar social, las pensiones y la manutención de los menores. Es el organismo de servicios públicos más grande del RU y administra las pensiones estatales y una serie de prestaciones por edad laboral, discapacidad y enfermedad en beneficio de unos 22 millones de solicitantes.

Red Hat
Innovators
in the Open



Acerca de Red Hat Innovators in the Open

La innovación es la esencia del open source. Los clientes de Red Hat no solo implementan las tecnologías de open source para cambiar sus propias empresas, sino también para revolucionar sectores y mercados completos. Red Hat Innovators in the Open muestra con orgullo la manera en que nuestros clientes utilizan las soluciones empresariales open source para superar sus desafíos más complejos. ¿Le gustaría compartir su historia? [Obtenga más información.](#)

Acerca de Red Hat

Red Hat es el proveedor líder de soluciones de software open source empresarial, que ha adoptado un enfoque impulsado por la comunidad para ofrecer tecnologías confiables y de alto rendimiento de Linux, nube híbrida, contenedores y Kubernetes. Red Hat ayuda a que los clientes desarrollen aplicaciones en la nube, integren las aplicaciones de TI nuevas y actuales, y automaticen y gestionen los entornos complejos. Red Hat es un [asesor de confianza de las empresas de la lista Fortune 500](#) y brinda servicios [galardonados](#) de soporte, capacitación y consultoría para que obtenga los beneficios de la innovación abierta en todos los sectores. Red Hat es un centro de conexión en una red internacional de empresas, partners y comunidades, a los que ayuda a crecer, transformarse y prepararse para el futuro digital.

f facebook.com/redhatinc
@RedHatLA
@RedHatLberia
in linkedin.com/company/red-hat

es.redhat.com
#F31117_0422

ARGENTINA
+54 11 4329 7300

CHILE
+562 2597 7000

COLOMBIA
+571 508 8631
+52 55 8851 6400

MÉXICO
+52 55 8851 6400

ESPAÑA
+34 914 148 800

Copyright © 2022 Red Hat, Inc. Red Hat, el logotipo de Red Hat, OpenShift y Ansible son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Red Hat, Inc. o sus subsidiarias en Estados Unidos y en otros países. Linux® es la marca comercial registrada de Linus Torvalds en Estados Unidos y en otros países.