

17/03/2022

FORUM OPINA

Los retos que debe afrontar el Sector Público para garantizar el éxito en los procesos de digitalización

CONCEPTOS CLAVE

- Ante el permanente cambio tecnológico, lo esencial es entender "qué somos como Administración" y "qué hacemos para con la ciudadanía".
- No podemos desarrollar los proyectos de digitalización sin atender a las necesidades de las personas. Digitalizar no es sólo implantar tecnología.
- Debemos de poner en marcha estrategias dirigidas a que los profesionales del sector público se comprometan activamente en los procesos de innovación.
- La digitalización debe propiciar cambios culturales y de procesos con el objetivo de que el Sector Público pueda dar mejor respuesta a las necesidades de los ciudadanos.





En los debates surgidos en el III Ciclo de sesiones de nuestro FORUM, accesibles a través de nuestra **web**, surgieron una serie de “retos” de **asunción imperativa por parte del conjunto de instituciones del Sector Público** en el desarrollo de su proceso de digitalización. Entre ellos, los más destacados son:

- La toma de consciencia de los **frenos estructurales más relevantes** para el desarrollo de estos procesos en el Sector Público.
- La **percepción de las diferencias** entre los conceptos de Digitalización, Innovación y Transformación.
- La constatación de que **existen diferencias clave** entre los diversos niveles en los que se estructura el conjunto de las AAPP.

A todo ello hay que sumar el hecho de que somos muy capaces de realizar excelentes diagnósticos, pero al mismo tiempo, **mostramos un alto grado de ineficiencia al concretarlos en propuestas dirigidas a corregir, minimizar o evitar los frenos existentes** para que este cambio sea posible.

Las conclusiones más relevantes de este ciclo son:

- Constatamos que **el nivel de digitalización del conjunto de instituciones del Sector Público es relativamente potente comparado con el de otros entornos o países**. Sin embargo, muchos de ellos se han desarrollado sin tener una visión clara sobre el propósito ni sus objetivos, en términos de mejor servicio a los ciudadanos.
- No debemos entender **la digitalización únicamente como la incorporación de la tecnología en los procesos analógicos**. Esto supone que no podemos iniciar una dinámica de este tipo sin dedicar esfuerzos y recursos al análisis previo o a la gestión de los cambios que implica.



- **Debemos desarrollar estrategias y crear incentivos para que las personas participen y asuman los procesos de innovación.** Ello supone, entre otras acciones, trabajar para que las organizaciones sindicales no los perciban como una amenaza.
- Las **dinámicas y la divergencia de intereses** entre los líderes políticos (a corto plazo) y los directivos públicos (a largo plazo) **actúan a menudo como freno a los procesos de digitalización.**
- Es necesario superar las reticencias, todavía existentes en algunos ámbitos, y **replantear de forma abierta y transparente los modelos de relación y de colaboración entre el sector público y el privado.**

En este sentido, uno de los debates que debemos fomentar es cómo resolver el conflicto que se generaría con la **implantación de metodologías de gestión enfocadas exclusivamente en los resultados.** La eficiencia no es incompatible ni contraria a los principios de seguridad y equidad.

Idealmente, la implantación generalizada de estos mecanismos **permitiría acabar con ciertos males endémicos de la cultura laboral española** (que mide la productividad únicamente por el número de horas trabajadas). Ahora bien, ¿es esto hoy asumible en la cultura laboral del Sector Público?

Desde el FORUM creemos firmemente que la digitalización debe centrarse exclusivamente en **propiciar cambios culturales y de procesos para que el Sector Público pueda dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.** Cualquier proceso de digitalización en las AAPP debe ir orientado a lograr este objetivo, permitiendo un mejor acceso y más inclusivo al conjunto de sus clientes (ciudadanos).



Un reto mayúsculo, que se ve además impactado por el hecho de que hoy no parece que tengamos un 'clima político' para la introducción de determinadas reformas. Sin embargo, hemos de ser conscientes de que los procesos de digitalización pueden permitir realizar muchos cambios y en la dirección adecuada. **La tecnología debe de ser una herramienta clave para facilitar todo tipo de relaciones y experiencias positivas "en la relación" y en la "prestación de servicios" a la ciudadanía.**

SOBRE EL FÓRUM

Somos una iniciativa independiente, nacida en 2019, dirigida a promover e impulsar los cambios necesarios que doten al conjunto de las Administraciones Públicas de una cultura de gestión basada en las personas y en los principios de agilidad, apertura, eficiencia y flexibilidad, que le permitan responder a los retos de transformación en un entorno global.

Una transformación que hoy es necesaria para disponer de un Sector Público ágil, eficiente y cercano y que responda mejor a las necesidades de la ciudadanía. Un proceso que no será posible sólo con la implantación de la tecnología y para el que es necesario: promover la formación y el aprendizaje permanente, facilitar el conocimiento y la puesta en común de las mejores prácticas, impulsar las relaciones con el sector privado en particular en lo relativo al uso de las nuevas soluciones y metodologías y crear entornos que permitan la comunicación, la información, la relación y el networking entre el conjunto de los/las profesionales que trabajan en el conjunto del Sector.

Para cualquier información adicional os rogamos contactéis con nuestra RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN ELVIRA TORRES BENITO al 686 34 82 97 o al e-mail infoeforumrrhsp.com.

Con la
participación
de



Universidad
Villanueva

Con el
apoyo de



DCH



OBSERVATORIO DE RRHH

TalentTools

