



EAPC blog

GENERAL

L'Administració digital competent – Sandra Lomas Pena

🕒 20 de desembre de 2016 👤 XARXES 💬 DEIXA UN COMENTARI



Sandra Lomas, autora d'aquest post ens acompanyarà a la segona sessió del cicle eapcOpenLab el proper 21 de febrer de 2017 parlant-nos d'innovació als serveis públics ([més informació](#))

L'eterna voluntat de simplificar i convertir en uns ens àgils les administracions públiques sembla haver agafat caràcter general amb l'entrada en vigor parcial de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. El mitjà electrònic esdevé per sobre de la resta el més eficient i transparent, és a dir, allò que els usuaris hem detectat quan consumim serveis d'oci, gran consum o qualsevol altra transacció digital.

Certament, no és nou parlar d'administració electrònica, però tampoc n'és el fet que la implementació dels serveis públics digitals, deixant al marge comptades excepcions, no ha demostrat que en siguin els més eficients ni transparents. Tanmateix, en aquesta ocasió, el grau d'exigència s'incrementa, perquè el nou marc normatiu estableix que, sense excepció, tot el procediment ha de ser electrònic i aquest fet ens porta a assumir uns reptes que no es poden deixar a la bonaventura de cada unitat. Les tecnologies de la informació i comunicació han d'integrar-se de manera global en l'organització a partir d'una estratègia integral que aplegui el conjunt d'actuacions que afecten el caràcter profund de l'Administració pública.

En termes conceptuals, podríem definir l'Administració de la Generalitat contemporània com una nativa digital, és a dir, com un membre del col·lectiu preuat de millennistes que es va fer adulta amb l'arribada del nou mil·lenni, la qual adverteixi de les exigències que això està implicant. D'una banda, les seves rígides estructures han de permetre obrir límits per donar resposta a la multicanalitat i, d'altra banda, el sistema de selecció públic basat en l'homogeneïtat s'ha de replantejar, per tal d'assumir la diversitat com una eina fonamental per a la creació de valor públic.

Un ecosistema funcional nou en el qual el consum d'informació i serveis digitals ha d'entendre's amb total normalitat, relegar la planificació per actuar més i entendre el fer com una font d'innovació incorporada en totes les fases de testatge i desenvolupament. La mutació digital no s'ha de concebre només com una reducció de costos, sinó que implica un replantejament profund de l'estratègia funcional de l'organització. L'Administració digital serà aquella capaç de generar valor en la seva intermediació amb la vida pública, en cap cas la que més despesa en tecnologia desenvolupi o tingui més perfils a les xarxes socials.

La clau d'aquest canvi es basa en fixar l'atenció en la manera com fem les coses i no tant en quines coses fem. Els usuaris han de percebre la major experiència possible en la seva relació amb les institucions públiques. Orientar l'activitat pública a l'experiència de l'usuari implica nous espais i formats de treball en un entorn organitzatiu renovat, en el qual els empleats públics han perdut el monopoli com a especialistes del fet administratiu. Cal desaprendre a fer el que sempre s'ha fet i coordinar la gestió pública actual amb les polítiques de dades obertes, xarxes socials i serveis mòbils, a la vegada que es promou i promociona el talent intern.

Flexibilitat en les tasques i el lloc de treball, compromís amb la institució, equips multidisciplinaris i actitud proactiva en els processos de presa de decisions són alguns dels elements del sistema de treball basat en la innovació que requereix la societat digital per a la prestació de serveis públics. Ara bé, els empleats públics estem preparats per fer front a aquesta realitat complexa i superposada, on predomina el fet digital?

La transformació de les administracions públiques demanda professionals competents, digitalment capaços d'assumir l'horitzontalitat, la innovació oberta, la col·laboració i la intel·ligència col·lectiva. No és suficient si ets un competent instrumental, és a dir, entendre la convivència amb la tecnologia d'una manera nativa i fins i tot, gràcies als esforços formatius, conèixer amb detall el funcionament d'aplicacions i eines determinades.

Les organitzacions públiques han de comptar amb persones capacitades per l'aplicació de les tecnologies de la informació i comunicació en l'àmbit social actual. Capacitats per plantejar quina és la

tecnologia i les eines digitals més adequades per resoldre cada situació determinada, entenent que la digitalització i el funcionament en xarxa són un espai per a l'apoderament, la resolució de dubtes, l'aprenentatge, l'expressió d'opinions, a la vegada que ser escoltats i respectats.

Sandra Lomas Pena

Responsable de Comunicació i reenginyeria de processos del Departament de Salut
Membre de la Xarxa d'Innovació Pública (XIP)

🔗 INNOVACIÓ, SANDRA LOMAS PENA, XARXA D'INNOVACIÓ PÚBLICA, XIP

ENTRADA PRÈVIA

[La innovació en els espais de treball – Isabel Larios Paterna](#)

ENTRADA SEGÜENT

[El més llegit de 2016 al blog de l'EAPC](#)

Deixa un comentari

Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya
ISSN: 2938-530X

Subscriu-te!

[Subscripció al blog](#)

Ordena per 

Categories

 

Darrers posts

[La Cantina: de cafès virtuals al llibre de la Intranet d'Empresa i Treball – La CoP de Dinamització de la Intranet del Departament d'Empresa i Treball](#) 19 de març de 2024

[La regulació de la participació ciutadana a debat – Andrea Conte Santiago](#) 12 de març de 2024

[Un llarg viatge: l'experiència de creació de la Finestreta Única Empresarial – Cristina Pruñonosa](#) 5 de març de 2024

 

Tecnologia de [Google Traductor](#)

Enllaços de l'Escola

[Web Escola d'Administració Pública de Catalunya](#)

[Blog de la Revista Catalana de Dret Públic](#)

[Blog de la Revista de Llengua i Dret](#)

Etiquetes

[aprenentatge](#) [comunicació](#) [dades obertes](#) [direcció pública](#) [Ester Manzano Peláez](#)

[formació](#) [governança](#) [govern obert](#) [innovació](#) [Ismael Peña-López](#) [Jordi](#)

[Puigneró](#) [lideratge](#) [mentoria](#) [Mònica Sabata](#) [obrint finestres](#) [participació](#) [polítiques](#)

[públiques](#) [premis alfons ortuño](#) [qualitat democràtica](#) [recerca](#) [serveis públics](#) [Smart City Expo World](#)

Congress **Tatiana Fernández** tecnologia teletreball transformació digital **transparència**
valors xarxes socials ètica

Avís legal

D'acord amb l'article 17.1 de la Llei 19/2014, la **Generalitat de Catalunya** permet la reutilització dels continguts i de les dades sempre que se'n citi la font i la data d'actualització i que no es desnaturalitzi la informació (article 8 de la Llei 37/2007) i també que no es contradigui amb una llicència específica.

PÀGINES

Informació

Informació i presentació de posts

Información y presentación de entradas

Information about and presentation of posts

Information et présentation de billets de blog

ETIQUETES

aprenentatge comunicació dades obertes direcció pública Ester Manzano Peláez **formació**

governança govern obert **innovació** Ismael Peña-López Jordi Puigneró lideratge mentoria **Mònica**

Sabata obrint finestres participació polítiques públiques premis alfons ortuño qualitat democràtica **recerca** serveis públics Smart City Expo World Congress **Tatiana Fernández** tecnologia teletreball transformació digital

transparència valors xarxes socials ètica