



## El canvi comença des de dins: avançant cap a l'Administració digital – Ester Manzano Peláez

© 9 de juny de 2020



**El canvi comença des de dins**

**Avançant en l'Administració digital**

**Els grans canvis es generen a través de petites accions, sempre que aquestes accions tinguin un propòsit implícit.** Així succeeix amb la transformació de l'Administració pública. Quan es parla de la “transformació digital”

de l'Administració es posa amb freqüència el focus, entre altres qüestions, a la reforma normativa: certament, la llei és un instrument útil que obliga forçosament a l'adopció de canvis en l'Administració, però si el que es vol és que els canvis suposin una transformació radical, més enllà de l'obligatorietat d'una norma, l'avanç cap al model digital requereix realitzar canvis des de dins.

En primer lloc, cal **la determinació i l'obstinació** de les persones que treballen a l'Administració amb un mateix propòsit i amb la confiança que els canvis es poden dur a terme i que són necessaris i el convenciment de la importància que té la seva implicació en el procés. L'Administració pública està plena de coneixement, de talent i de ganes de fer les coses d'una manera diferent per adequar-se als nous temps i a les demandes de la ciutadania.

En segon lloc, **el ple convenciment i el compromís** de l'organització ha d'anar acompanyat d'un fort lideratge i d'una cultura organitzacional que fomenti l'esperit de col·laboració i de cocreació, l'exploració i la innovació.

I, finalment, **el motor de les persones i la cultura** ha de tenir suport en eines digitals que facilitin la presa de decisions basada en dades i l'aprofitament de la tecnologia per proveir i prestar serveis.

En aquesta línia, per avançar en l'Administració digital, la **Direcció General d'Administració Digital del Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública** ha dissenyat un model que està integrat per quatre àmbits:

- **Persones**
- **Processos**
- **Dades**
- **Tecnologia**

Guiats pels principis de proactivitat i personalització en la prestació dels serveis públics digitals, participació i proximitat, inclusivitat de les persones i grups, qualitat en la prestació dels serveis digitals, confiança en l'Administració digital, etc., estem impulsant "petites accions" que esperem que produeixin "grans canvis" a l'interior de les nostres administracions, i que tinguin el seu reflex en els serveis que oferim, amb el propòsit que siguin serveis públics digitals, proactius i personalitzats. Per descomptat, aquestes accions han d'anar acompanyades, a més a més, d'un fort lideratge inspirador i motivador, i del suport i les aportacions de tota l'organització.

Si voleu més informació sobre el que estem fent a la Direcció General d'Administració Digital, consulteu aquest enllaç:

[http://politiquesdigitals.gencat.cat/ca/pgov\\_ambits\\_d\\_actuacio/administraciogigital/model/avancant-en-ladministracio-digital/](http://politiquesdigitals.gencat.cat/ca/pgov_ambits_d_actuacio/administraciogigital/model/avancant-en-ladministracio-digital/)

### **Ester Manzano Peláez**

Directora general d'Administració Digital

---

◆ COMPETÈNCIES DIGITALS, ESTER MANZANO PELÁEZ, GESTIÓ, INNOVACIÓ, PROCESSOS, TECNOLOGIA, TRANSFORMACIÓ DIGITAL