

LUIS ALTÉS

Director de Estrategia de Digital Enterprise Show

“Hay que poner al ciudadano en el centro, preocupándonos mucho más de la experiencia del mismo y haciendo las cosas más fáciles.”

El mundo se ha convertido en digital. Parece que esta palabra es nueva por lo mucho que se usa y abusa de ella en los últimos meses. La realidad es bien distinta, hay muchas organizaciones que son digitales desde hace décadas, lo que pasa es que ahora la tecnología y las infraestructuras de telecomunicaciones disponibles posibilitan una revolución inimaginable no hace tanto tiempo.

Vivimos en la economía de la experiencia, en la sociedad de la inmediatez; en el mundo de la empresa privada nadie es demasiado pequeño para romper un mercado, ni demasiado grande para ser roto por la competencia (la nueva y la renacida) en poco tiempo. ¿Y qué pasa con la Administración Pública? ¿Cómo le afecta toda esta revolución teniendo en cuenta que los usuarios han sido el detonante de todos los cambios acaecidos recientemente; y que resulta que son los mismos ciudadanos quienes dan sentido a la existencia de los gobiernos y de sus organismos?

Empecemos por el principio, hagamos algo que no solemos hacer, definamos transformación digital. Personalmente me convence la definición de Brian Solis: la realineación de modelos de negocio, productos y



servicios con la tecnología para vincularse de manera más efectiva con los clientes en cada punto de contacto en el ciclo de vida de la experiencia del mismo. Es importante destacar que

la tecnología es fundamental, pero no deja de ser un facilitador, y que lo importante son las personas.

La mayoría de las organizaciones no tienen una estrategia de transfor-

mación digital de conjunto. Esto, en el caso de la Administración Pública española se complica, ya que conviven profesionales con cargos políticos, tenemos competencias distribuidas entre distintos organismos... Todo ello nos conduce a una situación extremadamente compleja, en la que es relativamente fácil realizar acciones puntuales, pero donde hacer grandes cambios implica desde modificaciones legislativas, hasta un gran cambio en la manera de trabajar eliminando barreras y trabajando como equipos. Esto hace que sea prioritario aprender de las mejores experiencias de éxito en cambio cultural, RRHH tiene un gran papel que jugar en todo ello y cambiar culturas anquilosadas cuesta mucho, aunque si lo consigues puedes convertirte en un dragón: una organización gigantesca, ágil y veloz.

Hay que poner al ciudadano en el centro, preocupándonos mucho más de la experiencia del mismo y haciendo las cosas más fáciles. No es admisible que un ciudadano tenga que hacer viajes en balde para conseguir documentos que la misma administración ya tiene, hay que facilitar la participación ciudadana cuando llega la temporada de elecciones (tener que ir a una oficina para solicitar el voto por correo no parece la opción más digital, y si tenemos que estar votando cada medio año, al menos que sea más fácil, porque de lo contrario cada vez habrá menos interés ciudadano), hay que facilitar la creación y la disolución de empresas, el acceso a la información médica, a los distintos registros...

En resumen, hay que facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración Pública, llevar la eficiencia en la entrega de los servicios al límite (en sentido positivo), ayudar a las personas que definen las políticas a entender las posibilidades que ofrecen las herramientas existentes,

qué tipo de experiencia esperan los ciudadanos y darles visibilidad de las mejores experiencias de éxito a nivel mundial para que sirvan de fuente de inspiración en este cambio tan demandado y tan necesario.

Como pasa siempre, es relativamente fácil auto engañarse y decir que estás en plena transformación digital, pero la mayoría de las organizaciones no están más que realizando acciones puntuales. Es crucial asumir que lo primero es definir una estrategia para TODA la Administración Pública (¿por qué sólo las ciudades son inteligentes?, ¿se puede definir una hoja de ruta horizontal para la AAPP?, ¿hay más inteligencia colectiva en unos Ministerios que en otros?, ¿y en las Comunidades Autónomas, Ayuntamientos y demás? ...) y después ir dando los pasos adecuados. Esto será posible poniendo a profesionales dispares al frente, y ayudando a los decisores políticos a entender que se trata de un tema básico, uno de los puntos en que deberían estar todos alineados, sin cambiar de rumbo cada 4 años. *

Como pasa siempre, es relativamente fácil auto engañarse y decir que estás en plena transformación digital, pero la mayoría de las organizaciones no están más que realizando acciones puntuales.

