

Foro Nueva Administración

El martes 13 de noviembre de este 2018 nos juntábamos en el Centro de Arte de Alcobendas un nutrido grupo de profesionales de la función pública para reflexionar largo y tendido sobre uno de uno de los retos que más nos preocupa (y más nos ocupará los próximos años) como son las personas en el llamado “Foro Nueva Administración.- Transformando Personas, Equipos, Talento y Cultura en las Administraciones Públicas”



BORJA COLÓN

Jefe de Servicio de Administración e Innovación Pública, Diputación provincial de Castellón

Personalmente tuve la oportunidad de participar de moderador en una mesa titulada “El empleado público ante la transformación digital. Nuevos trabajos, nuevos puestos y nuevas necesidades”, donde acompañado de Valentín Gómez (Jefe de Servicio de Organización, Recursos Humanos y Administración Electrónica del Ayuntamiento de Mollet del Vallés) y de Luis Rodríguez (Director de Cuentas y Analista de Transformación Digital en Sector Público de Savia) – finalmente no pudo acompañarnos José Manuel Rodríguez Carballo (Subdirector de Formación Local del Instituto Nacional de Administración Pública) – tratamos de arrojar algo de luz sobre tres cuestiones fundamentales que les puse sobre la mesa y que eran las siguientes:

- 1. ¿Cuál es el verdadero papel de los empleados públicos en la transformación digital que están viviendo ahora las Administraciones?*
- 2. ¿Qué habilidades, capacidades, formación específica debería tener el personal público actual para enfrentarse a los retos que se avecinan?*
- 3. ¿Qué papel debe jugar la innovación pública en la gestión de los recursos humanos de nuestras organizaciones? Está todo inventado? tenemos margen para innovar?*

Pues bien, lo cierto es que a pesar de la disparidad de perfiles que componían la mesa fue sorprendente el grado de coincidencia de todas nuestras reflexiones que someramente se podrían resumir de la forma siguiente:

“El empleado público del futuro deberá desplegar todo su potencial en su puesto de trabajo, impulsando la mejora continua de los servicios que presta a través del aprendizaje permanente y de la colaboración constante con otros compañeros e instituciones, en definitiva, haciendo también mucho benchmarking.”

El reto de la transformación digital va a traer consigo un cambio en el patrón de conducta de los empleados públicos (si es que no lo ha hecho ya) en el sentido de que estos va a tener que poner (ahora sí) y de una vez por todas, al ciudadano como centro de sus políticas y programas, y ofreciéndoles los servicios públicos a través de una experiencia de usuario comparable a la que estos puedan tener cuando están navegando desde su casa con el móvil en internet o comprando en cualquier tienda on line como Amazon.

Este cambio o transformación digital a todos los niveles traerá consigo también la necesidad de reclutar o impulsar en los empleados que ya “están dentro” APTitudes y ACTitudes que permita gestionar servicios y productos cada vez más intangible que tenga una buena parte de su potencial en el cómo se prestan y no tanto en el cauce formal para conseguirlo. Las habilidades de los empleados públicos están ahí, no nos engañemos, solo que hasta ahora estábamos acostumbrados a solo sacarlas a relucir cuando acababa nuestra jornada de trabajo realizando múltiples actividades en diferentes entornos y situaciones. Eso ya no va a poder ser así, el empleado público del futuro deberá desplegar todo su potencial en su puesto de trabajo, impulsando la mejora continua de los servicios que presta a través del aprendizaje permanente y de la colaboración constante con otros compañeros e instituciones, en definitiva, haciendo también mucho benchmarking.

Finalmente quizá sea la innovación la que acabe de relanzar este movimiento transformador en nuestras organizaciones, sirviendo como verdadera palanca de cambio, tanto interna como externamente. En nuestras organizaciones la innovación permitirá volver a repensar el funcionamiento de las estructuras, adaptándolas a las necesidades reales y más perentorias de nuestros ciuda-

danos/clientes, mientras a ellos, desde la calle, la innovación les va a permitir acercarse de una forma directa hasta la cocina de la acción de gobierno para participar, contribuir y co-diseñar el conjunto de proyectos y programas que precisamente se ocupa de ellos, pero ahora, por fin, desde la perspectiva del gobierno abierto, en colaboración con las propias instituciones.

El futuro no nos esperara, es más, el futura ya está aquí. Y para las Administraciones públicas éste requiere una nueva mentalidad más abierta y confiable en la sociedad, un nuevo papel de los empleados públicos más activos y comprometidos con la sociedad a la que sirven, a la vez que las Instituciones que deben empezar a tratarlos como lo que son, el principal activo de todas ellas. ✱