

El papel de la digitalización en la protección social.

La pandemia de Covid que estamos viviendo en España está siendo uno de los mayores retos a los que se están enfrentando las Administraciones Públicas en las últimas décadas. El impacto en el ámbito del mercado de trabajo ha sido muy intenso.



**GEMMA DEL REY
ALMANSA**

Subsecretaria de
Trabajo y Economía
Social

¿Cómo se prevé el futuro próximo? ¿En qué medida las tecnologías de la información contribuirán a mitigar la situación y a dotar de una mejor protección social a la ciudadanía?

Efectivamente, es un hecho incuestionable que la implosión en nuestras vidas de la pandemia del COVID 19, en estos meses de 2020, ha puesto de manifiesto una serie de debilidades de nuestro sistema productivo.

Se hace ineludible la adopción de una serie de medidas que refuercen nuestro sistema y lo fortalezcan de manera que, por un lado, estemos suficientemente bien preparados para actuar ante las eventualidades que el futuro pueda depararnos y, por otro, podamos afrontar la situación presente post pandemia. Todo ello, requiere de actuaciones concretas para alcanzar la recuperación económica del país en general y del mercado de trabajo, uno de los sectores que más ha sufrido el impacto de esta crisis, en particular.

Las tecnologías de la información son un elemento clave de la recuperación, y así se refleja en los acuerdos adoptados en la última reunión de Jefes de Estado y de Gobierno, celebrada en Bruselas los días 18 a 22 de julio, y en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia que se deriva de dichos acuerdos, en el que una de las cuatro líneas directrices es España digital, línea que está presente en las diez políticas palanca del Plan.

En este ámbito concreto, desde el Ministerio de Trabajo y Economía Social contribuiremos tanto en la capacitación en habilidades digitales con programas específicos, como en la modernización y digitalización

de los servicios públicos de empleo. Nuestro objetivo es que esta digitalización englobe al conjunto del sistema español de empleo, es decir, se digitalice la práctica totalidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos por los distintos agentes que participan en el mercado laboral, apoyando para ello las reformas estructurales que se están realizando, con el fin último de adecuar el sistema de protección y fomento del empleo a las necesidades de la sociedad.

En relación con el esfuerzo realizado por implementar el Trabajo a Distancia/Teletrabajo, ¿cómo ha impactado en las unidades que no prestan atención al público? Qué opinión le merece poder mantener esta forma de prestación de servicios al objeto de facilitar la conciliación con otras prioridades (¿salud pública, gestión medioambiental, despoblación, conciliación familiar e incluso como fórmula para retener o atraer talento?)

Me gustaría señalar que desde el comienzo de la pandemia, nuestro Ministerio ha apostado decididamente por el trabajo a distancia en todos aquellos puestos de trabajo en los que era posible. En este sentido, no quiero dejar pasar la ocasión que me brindan, para reconocer el enorme esfuerzo realizado por las Subdirecciones Generales de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones del Ministerio y del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) que, en un tiempo récord, hicieron posible que el personal pudiera trabajar en remoto en un Ministerio en el que no se habían implantado aún sistemas de teletrabajo. A este éxito contribuyó también, sin duda, la dedicación de los empleados públicos del Ministerio y de los Organismos Autónomos, que se adaptaron a la nueva situación con la misma rapidez, y que lograron que los servicios

continuasen operativos de un día para otro, aumentando la productividad significativamente en la mayoría de los casos.

La situación creada por esta pandemia debe servirnos para obtener aquellas lecciones precisas que nos ayuden a afrontar mejor el futuro. Estamos aprendiendo, por un lado, que hay que estar preparados ante posibles eventualidades similares a la que estamos viviendo y, por otro, hemos comprobado que el teletrabajo en la prestación de los servicios públicos es posible. Esto es algo que, hace tan solo un año, nos parecía una quimera y, hoy por hoy, es una realidad. Por ello, no solo merece la pena, sino que es preciso mantener y mejorar esta forma de prestación de servicios.

Entre aquellas políticas que podrían verse afianzadas por la implantación efectiva del teletrabajo, son por todos bien conocidas: la conciliación, que siempre debe ser corresponsable, y para la que se deben articular aquellos mecanismos que garanticen la efectiva desconexión; la lucha contra la despoblación del medio rural o la mejora del medio ambiente, pero es cierto que cada vez más el trabajo a distancia se está convirtiendo en una forma de atraer talento, especialmente entre los profesionales más jóvenes.

¿Cuáles son las líneas estratégicas que está asumiendo el Ministerio de Trabajo y Economía Social en relación con la Estrategia España Digital 2025?

Los servicios públicos de empleo son uno de los proyectos tractores del eje para la transformación digital del servicio público de la Estrategia España Digital 2025.

Nuestro principal objetivo es modernizar el SEPE, un organismo que se ha visto especialmente afectado durante la pandemia, en el que se

han evidenciado las carencias estructurales que tiene desde hace años, tanto de personal como de medios informáticos. Las primeras mejoras irán dirigidas fundamentalmente a mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía, impulsando el desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas que faciliten, por ejemplo, la orientación al empleo, la formación profesional para empleo on-line o la mejora en la gestión de los expedientes de regulación de empleo.

Otras líneas de actuación que tenemos, que se impulsarán desde el Departamento y el resto de los Organismos Autónomos, son la lucha contra el fraude o la digitalización y mejora de los actuales sistemas para el resto de los servicios públicos de empleo.

Y todo lo anterior, fomentando el desarrollo de aplicaciones móviles en los servicios a los ciudadanos, prestando especial atención a la mejora de la estadística y gestión del dato, con mejores infraestructuras y adaptando el puesto de trabajo digital a las nuevas necesidades.

¿Qué proyectos va a gestionar el Departamento vinculados al Plan de Recuperación para Europa, especialmente en el ámbito de la digitalización?

Puedo confirmarles que nuestro Ministerio va a tener un papel muy relevante en la puesta en marcha del Plan de Recuperación.

En primer lugar con el impulso de las Políticas Activas de Empleo y el impulso de programas de mejora de las capacidades digitales.

Y por otro en el marco de modernización de las administraciones públicas, como comentaba antes, a través de los proyectos que se derivan de nuestra participación en la Estrategia España Digital 2025. Perseguimos un doble objetivo, por un lado, dar soporte tecnológico al

resto de proyectos vinculados con el Plan de Recuperación en los que participamos y por otro, mejorar el servicio que prestamos a ciudadanos y empresas, con especial énfasis en la atención remota, es decir, puesto de trabajo digital, aplicaciones móviles y mejora de la satisfacción ciudadana.

La transformación digital es uno de los elementos vertebradores de los planes y estrategias de recuperación. ¿Qué significa la transformación digital en el mercado de trabajo?

Como he señalado anteriormente, la transformación digital del mercado de trabajo, tras las consecuencias vividas a raíz del COVID-19, se ha convertido en una prioridad insoslayable que guía no solo la actuación de nuestro Departamento, sino la del conjunto de las Administraciones Públicas y, me atrevo a decir, la de todos los agentes que conforman el tejido empresarial y productivo de nuestro país.

Al margen de lo anterior, la transformación digital del mercado de trabajo presenta una serie de beneficios, tanto para el trabajador, como para el conjunto de la sociedad. Abre posibilidades en la mitigación de los efectos de la despoblación en zonas rurales que sufre nuestro país desde hace décadas y puede contribuir a la reducción del cambio climático y la mejora del medio ambiente.

Por ello, creo que la digitalización del mercado de trabajo debe concebirse no solo como una respuesta a una crisis sobrevenida, sino como una oportunidad, para avanzar en los grandes retos que tenemos planteados como país.

Esta filosofía, que impregna los planes de digitalización que he mencionado y que están orientados a priorizar aquellas medidas que ayuden a mitigar las repercusiones

socioeconómicas de la COVID-19 y a reactivar la economía y reanudar el crecimiento, supondrá implantar un nuevo modelo de actuación orientado a una prestación de servicios de calidad, con la mira puesta en las personas y la sostenibilidad, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Ante la intensidad de carga de trabajo que están asumiendo organismos públicos como el SEPE, ¿qué papel va a jugar la digitalización como elemento transformador de las organizaciones?

Efectivamente, como es de todos sabido, el SEPE ha venido asumiendo una carga de trabajo ingente para la que no contaba con medios suficientes, ni personales, ni materiales. No obstante, permítanme desde aquí valorar muy positivamente la labor que tanto el SEPE, como el resto de los Organismo Autónomos dependientes de Ministerio, han realizado durante estos meses en los que su carga de trabajo ha aumentado, respecto a la habitual, de forma exponencial, sin que los recursos disponibles hayan aumentado ni de lejos en la misma proporción.

Creo sinceramente que la digitalización de los servicios que prestamos va a contribuir de manera decisiva a mejorar la forma de trabajar de los organismos, lo cual redundará, sin duda alguna, en beneficio de los ciudadanos y de los propios trabajadores de la Administración.

La digitalización del SEPE nos permitirá tener sistemas informáticos que ofrezcan la máxima flexibilidad en la gestión de las prestaciones con el fin de poder adaptarse, en función de las prioridades políticas que se marquen conforme a las necesidades del país, a los cambios normativos que definan las líneas de prestaciones.

Por otra parte, tenemos la necesidad urgente de adecuar los sistemas de información que dan soporte a las políticas activas de empleo para poder implementar estas políticas en el menor tiempo posible y llegando al mayor número de beneficiarios. Para ello será imprescindible la modernización de los actuales sistemas, así como de la actividad de la FUNDAE en el ámbito de la formación profesional para el empleo.

Pero, como le acabo decir, también hemos pensado en otra serie de medidas que se ejecutarán desde otros organismos autónomos dependientes del Ministerio. Me estoy refiriendo a las medidas de mejora de los sistemas de lucha contra el fraude que se llevan a cabo desde el Organismo Estatal de Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Para la puesta en práctica de estas medidas tendremos especialmente en cuenta la aplicación de sistemas de Inteligencia Artificial y análisis de Big Data para automatizar la detección del fraude, por un lado, y para mejorar la efectividad de esta detección, por otro.

Además, estamos trabajando en otra batería de medidas que engloban la digitalización de todos aquellos servicios públicos que se prestan a ciudadanos y empresas desde el Ministerio de Trabajo y Economía Social y sus Organismos Autónomos, con especial atención a la eficiencia y a la satisfacción del ciudadano y con un impulso decidido en la creación de aplicaciones móviles. Por ejemplo, medidas tales como la Modernización completa del Registro de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo e incorporación de un módulo estadístico para los planes de igualdad de las empresas, la Aplicación informática para el registro electrónico central de las comunicaciones de desplazamiento de la Ley 45/1999, o la Digitalización de los procedimientos del Registro Estatal de Sociedades Cooperativas.

Usted es funcionaria del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado. Vivimos una época en la que la digitalización cada vez está más fusionada con las unidades de negocio. ¿Qué opinión le merece el rol que los funcionarios del conjunto de cuerpos TIC va a tener en el futuro en este sentido?

He comenzado nuestra charla agradeciendo a las SGTIC del Ministerio y del SEPE el enorme esfuerzo realizado por hacer posible el trabajo en remoto de la mayor parte de los empleados del Ministerio al comienzo del mes de marzo en los peores días de la pandemia. Creo que esto da idea del papel fundamental que están llamados a desempeñar los funcionarios de los cuerpos TIC en un futuro que ya es el presente de la Administración.

La relación entre las tecnologías y las Unidades de negocio es cada vez más estrecha y cada nuevo procedimiento y casi cada reforma legislativa va acompañada de proyectos en las Unidades TIC.

Por otro lado, y como se plantea en la pregunta, se hace conveniente que en las Unidades de negocio haya personal con conocimiento de las posibilidades de la tecnología, ya que el impulso de mejora y modernización de los procedimientos tiene mayores posibilidades de surgir y de prosperar desde estas Unidades. Además, a pesar de que el número de efectivos de los Cuerpos de tecnologías de la información y las comunicaciones es muy escaso para cubrir todas las necesidades de la Administración, es imprescindible que personal experto en tecnología ocupe puestos de dirección y de asesoría a la alta dirección en Ministerios y Organismos Públicos para poder impulsar la transformación digital en la Administración.

Este año se conmemora el centenario del nacimiento del ministerio de trabajo, ¿cómo han ayudado las TIC a la evolución del ministerio a lo largo del tiempo, destacaría algún hecho como más relevante?

Sí, efectivamente este año conmemoramos el centenario del nacimiento de nuestro Ministerio, lo cual siempre es un motivo de orgullo. No son muchas las instituciones que pueden presumir en nuestro país de ser centenarias. Ello no quiere decir que haya sido un camino fácil, antes bien, todo lo contrario. Han pasado ya muchos años desde que se consiguieron las primeras conquistas sociales, las cuales rememoran tiempos que parecen muy lejanos pero que no lo son tanto, como el derecho a la jornada de trabajo de ocho horas o el derecho a las vacaciones remuneradas, por poner algún ejemplo.

Ahora que hablamos de la digitalización y del poder transformador que tienen sin duda las nuevas tecnologías en el seno de las organizaciones y de la sociedad en su conjunto, creo que es bueno ver de dónde partíamos y echar la vista atrás para celebrar que, a pesar de las dificultades que estamos viviendo, siempre vamos dando pequeños pasos hacia delante y, en este camino hacia el futuro, las TIC han desempeñado, sobre todo en los últimos años, un papel fundamental.

Los avances tecnológicos en general son graduales, pero ocasionalmente, hay momentos que nos permiten contemplar la distancia recorrida. Si una situación como la que hemos vivido en 2020 se hubiese dado hace unas décadas, las consecuencias hubiesen sido devastadoras. Sin minusvalorar el daño que la pandemia ha causado, las medidas adoptadas en el ámbito del empleo han protegido a las personas de nuestro país y han amortiguado los peores efectos que podrían haberse

producido. Las tecnologías han sido imprescindibles para la puesta en marcha de estas medidas de protección, las ayudas no habrían podido llegar a los beneficiarios sin las infraestructuras tecnológicas construidas durante las últimas décadas.

Sin perjuicio de lo anterior, la pandemia ha evidenciado que estas infraestructuras tecnológicas requieren una reforma global. Ahora estamos en un momento histórico en el que tenemos que ir más allá y corregir las deficiencias encontradas, mejorar nuestros sistemas para dar el mejor servicio, y que las tecnologías nunca sean una limitación a las políticas públicas sino una herramienta transformadora. Al final, la tecnología debe servir siempre para que los poderes públicos presten un mejor servicio a los ciudadanos, lo que por otra parte es la razón de ser de cualquier actividad que realice la Administración Pública.

Muchas gracias. *