



Astic

Una Administración Pública más innovadora



Leonor Torres Moreno



Vicepresidenta ASTIC & Directora General de Informática en Ayuntamiento de Alcobendas



ASTIC & Ayuntamiento de Alcobendas



El sector público se encuentra en un momento clave para poder avanzar y ofrecer mejores servicios centrados en la ciudadanía. Y la innovación es una pieza fundamental para generar nuevo conocimiento y productos para mejorar el presente y enfrentarnos a los desafíos del futuro.

Hemos pasado de trabajar intensamente en mantener y desarrollar servicios, adaptándonos a las novedades legislativas y a las estrategias establecidas por planes nacionales y europeos. Contando con escasos recursos presupuestarios y humanos, que nos hacía vivir en la inmediatez y la urgencia, sin mucho espacio para dedicarlo a la innovación.

Como resultado, hemos ido a la zaga del sector privado, incorporando lentamente los avances que este desarrollaba. A pesar de ello, hemos hecho un buen trabajo, como muestra el Índice de la Economía y las Sociedades Digitales (DESI). Nos hemos mantenido según este índice por encima de la media europea y ahora estamos entre los 10 primeros. En la edición 2022, en concreto España ocupa la 7ª posición de los 27 Estados miembros de la UE y es uno de los líderes de la UE en cuanto a conectividad, ocupa el puesto número 3 por segundo año consecutivo a pesar de su extensión y complicada orografía. El país ha mejorado sus resultados en comparación con años anteriores, en servicios digitales públicos ocupamos un puesto número 5 (en 2021 ocupábamos el número 7), en lo que se refiere a la integración de la tecnología digital estamos en puesto número 11 (cinco puestos mejor que en 2021) y en términos de capital humano (puesto número 10 en comparación con el puesto número 12).



La crisis de la COVID19 evidenció las debilidades de nuestro entorno y lo necesario que era la transformación digital. Provocó un cambio cultural dentro del sector público que muy difícilmente se hubiera conseguido con métodos tradicionales. Aquí empezó la aceleración del despliegue de servicios digitales, y que ha sido acompañada por la estrategia europea.

Ante esta crisis la Unión Europea cambia el paso, evitando la austeridad de épocas anteriores y lanza un instrumento de recuperación denominado "NextGenerationEU", una estrategia de inversión acelerada e ingente, con el objetivo de reconstruir Europa, relanzar la economía y conseguir un futuro mejor para las nuevas generaciones, reforzando la autonomía estratégica y mejorando la interacción con los poderes y socios mundiales. Centrándose en un futuro común y evitando el riesgo de que cada país miembro articule su recuperación y que pueda dar lugar a desigualdades. Para canalizar los fondos "NextGenerationEU", España elabora el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) del Gobierno. El componente 11, se centra en la digitalización de la administración pública, sus procesos y el plan de transición energética.

Asimismo, contamos con el Plan España Digital 2026, una apuesta ambiciosa e innovadora que anuncia las reformas estructurales e inversiones necesarias para el futuro y asegura la continuidad de las políticas anteriores. En concreto, el eje 5 se centra en la transformación digital de las Administraciones públicas que facilite la realización de los trámites y que simplifique burocracia y haga más accesible la relación de ciudadanía y empresas con la Administración.

Y es que a pesar de ocupar el 5º puesto en el índice DESI 2022 en Servicios Públicos Digitales, España presenta un proceso de digitalización desigual entre los tres niveles en los que se estructura el sector público (estatal, autonómico y local) en términos de madurez digital, heterogeneidad de tecnologías y sistemas de información, estándares técnicos o marcos estratégicos. Se ha conseguido grandes avances durante el 2022 y hay que seguir, hasta lograr la armonización de los diferentes niveles de la Administración y consolidar el liderazgo internacional.

Como no podía ser de otra forma, el plan España Digital 2026 está alineado con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia para impulsar un verdadero salto tecnológico a medio plazo. El presupuesto dedicado a la Administración Pública es 20 veces mayor, y permitirán completar la digitalización y avanzar en la innovación del sector público. Los datos demuestran que trabajamos bien incluso en condiciones adversas. Por eso, ahora que contamos con estos planes y un incremento sustancial de presupuesto, tenemos que aprovecharlos para construir una Administración innovadora, pasando de estar a la zaga a ser punta de lanza, desempeñando un papel tractor en la recuperación y modernización de la economía y sociedad española.

La innovación abarca varios campos y se está trabajando en varias direcciones, que incluyen todo lo relacionada a lo interno de la organización, hacia el exterior y en relación con su entorno.

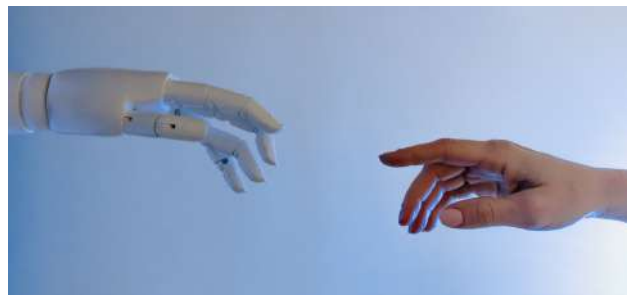


Por una parte, la Administración Pública tiene la necesidad de atraer y mantener el talento. Sin personas, no es posible desarrollar proyectos e innovar. Actualmente, la edad media de los empleados públicos supera los 51 años. Y nos encontramos ante el reto de incorporar nuevas generaciones y comenzar la transferencia de conocimiento. Para ello, primero necesita conectar con ellas haciéndola más atractiva y dejar de ser esa organización desconocida, considerada lenta y burocrática. Dando a conocer el impacto real que puede tener su trabajo en la sociedad y cómo crear valor. Además de desarrollar una buena estrategia de comunicación, se debe trabajar en el cambio interno para reestructurar las organizaciones. Las Relaciones de Puestos de Trabajo tienen que renovarse, eliminando aquellos puestos que ya no son necesarios y creando los perfiles que demandan las organizaciones actuales. La creación de estructuras ágiles ofrecería posibilidades de evolución y reinención que ofrece necesita la función pública. Es imprescindible contar con los recursos actuales, personas con un profundo conocimiento y con ganas de mejorar el servicio público, dispuestos a realizar nuevos tipos de tareas cada vez más tecnológicas. Para ello, se pueden utilizar técnicas de “upskilling” y “reskilling”. Invirtiendo en formación y acompañamiento para aprovechar el talento disponible.

Otra de las áreas en las que se está trabajando intensamente es en una Administración orientada al dato. El sector público cuenta con un activo muy valioso, sus datos. Y se ha puesto foco para que se pueda mejorar la calidad, la gestión y se puedan poner a disposición de la sociedad para obtener información de valor y generar negocio. Proporcionando un elemento clave que junto a la inteligencia artificial impulse la proactividad de los servicios públicos.

Asimismo, se ha fomentado la aparición de un ecosistema de compartición de datos con la creación del hub español de la Asociación Europea de Gaia-X y la creación del espacio europeo de datos de turismo.

Existen más campos de acción como la gestión cada vez más eficiente de los recursos y conseguir la neutralidad energética, los territorios están aplicando tecnologías industriales que permitan recoger esa información y analizarla para poder establecer protocolos de sostenibilidad y ahorro de costes, fundamentales en estos tiempos convulsos. Se trabajan en varias líneas de acción: objetos internos de ciudad (edificios, estaciones, puertos y aeropuertos), 5G, Interoperabilidad, territorios rurales inteligentes, turismo inteligente, servicios públicos en plataformas de ciudad y mundo rural, IOT, movilidad. Todo ello acompañado del impulso de la normalización, gobernanza, capacitación y formación. La urbanización del mundo se ha acelerado y la ONU calcula que el 55% de la población habita en ciudades. Y la tecnología es un poderoso aliado para optimizar el funcionamiento urbano y su gestión, gracias a la posibilidad que ofrece de recoger cualquier tipo de dato en tiempo real, procesarlos en grandes cantidades y convertirlos en una herramienta de análisis para el apoyo de la toma de decisiones. En este sentido, el diseño y la configuración del espacio lleva a asociado inevitablemente la aplicación de inteligencia.



Sin embargo, no podemos considerar a la ciudad aislada de su territorio y se deben incluir las áreas rurales circundantes que carecen de los servicios y capacidades del medio urbano para evitar crear mayores desigualdades. Se trata de tener redes integradas por núcleos poblacionales interconectados, pudiendo abarcar tanto zonas rurales como urbanas. De esta forma, se convierte en una herramienta para combatir los desequilibrios territoriales y articular adecuadamente la relación entre áreas urbanas y rurales, favoreciendo el desarrollo de estas últimas y frenando el proceso de despoblación.

Y para ser innovadores, las administraciones tenemos que adquirir soluciones innovadoras, para ello contamos con un instrumento que ha supuesto un cambio de paradigma la compra pública para la innovación (CPI). Se trata de para fomentar la innovación desde el sector público a través de la adquisición de soluciones innovadoras o de soluciones en fase de desarrollo. Sugiere un cambio en el que el sector público pasa a ser un comprador inteligente, que busca cubrir sus necesidades y objetivos propios mediante la licitación de nuevos productos innovadores. Por su parte, las empresas se deben comprometer a realizar innovación abierta compartiendo su conocimiento con la administración. Los beneficios para el sector público son claros; consigue cubrir sus necesidades optimizando sus resultados y mejorando la calidad de las políticas públicas elaboradas. Una más que interesante oportunidad para los emprendedores y start-ups, en un modelo "win-win" donde las líneas estratégicas de la Administración comparten protagonismo con la innovación empresarial.

Acompañando estas líneas de innovación y muchas otras, están surgiendo múltiples foros para compartir estas experiencias, buenas prácticas, preocupaciones y soluciones de las diferentes Administraciones. Dónde aprender no sólo de los casos de éxito que pueden reutilizarse para ser más eficientes, ahorrando tiempo y costes, sino también para compartir los fracasos, para evitar repetir errores y conocer los caminos que no debemos seguir a la hora de buscar soluciones.

Es imprescindible la escucha activa de la ciudadanía, animándola a la participación en el ámbito público para que se consideren parte del cambio, aumente su satisfacción y se sientan protagonistas. Estas aportaciones nos darán la ruta que tenemos que seguir en los próximos años.

Nunca la Administración pública ha estado tan inmersa en la innovación, pudiendo pasar a ser más que nunca la punta de lanza para conseguir servicios de calidad, eficaces, eficientes y seguros que generen valor social y consolidando una posición de liderazgo. Sin olvidar acompañarlo de una serie de medidas que fomenten la igualdad y que reduzcan la brecha digital.

LEONOR TORRES MORENO

