

**Ermua, 26 de Febrero 2020**

**Taller de reflexión:  
Personas en la Administración Pública 4.0  
Memorandum**

La Administración Pública, al igual que otras organizaciones y empresas, requiere incorporar en mayor grado la digitalización en los procesos para responder a las necesidades de los grupos de interés externos, en particular la ciudadanía y empresas, e internamente, para mejorar la eficiencia. Esto todavía supone quebraderos de cabeza ya que cuestiona y rompe con las formas de hacer que han servido hasta la fecha.

Hace falta una reflexión sobre el modelo de organización necesario para llevar a cabo esta transformación y adaptación tecnológica; una reflexión sobre qué perfiles profesionales necesitamos y cómo integrarlos; una reflexión sobre la misión y visión de nuestros Ayuntamientos con el consiguiente replanteamiento de la estrategia que debemos desplegar. En resumen, hace falta una transformación cultural, posible únicamente si conseguimos que las personas en la organización se involucren y contribuyan.

**¿Cómo adaptar nuestra cultura organizativa de manera que la revolución tecnológica sea beneficiosa para las personas y nuestra organización y que se perciba así?**

**¿Cómo preparar y liderar a las personas de la Administración Pública para ese cambio cultural que requerirán las nuevas tecnologías?**

**En el taller estas fueron vuestras preguntas, reflexiones y debates:**

**¿Cuál es la semilla para generar una cultura de innovación?**



**INDISPENSABLE →**

**Estrategia – Gestión – Parte política**

**APOYA y está ALINEADA con**

**Perspectiva técnica**



## ¿Qué cambios estamos detectando en las peticiones / necesidades de la ciudadanía a los Ayuntamientos?

### La ciudadanía pide /necesita:

- E-Administración = porque para muchas personas es lo normal hacer gestiones y relacionarse de forma digital en otros ámbitos
- Respuestas rápidas y personalizadas. Inmediatez.
- Comodidad = poder hacer los trámites desde casa.
- Información y transparencia
- Facilidad y simplificación de
  - Procedimientos
  - Lenguaje
- Rendir cuentas + ¿se cumple con lo dicho?
- Nos piden seguridad y humildad (coherencia)
  - Piden “acompañamiento” en los cambios que se imponen desde la AAPP (ej. factura electrónica)
- Cada vez más la ciudadanía se dirige a nosotros como punto de partida / acceso para cualquier trámite o duda administrativa (aunque no sea de nuestra competencia)
  - Nos piden orientación, facilitación, acompañamiento

### Internamente necesitamos:

- ESTRUCTURA y MECANISMOS
  - Canales **que funcionen** para canalizar las buenas ideas
  - Apoyar ideas que generan valor

**¡Tenemos que desarrollar una cultura de innovación!**

¿Qué perfiles de personas tenemos en la AAPP cara a los cambios requeridos

| Perfiles <i>activos</i> en el cambio  | Perfiles <i>pasivos</i> en el cambio   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personas con contrato temporal</b></li> <li>• <b>Los equipos en los que hay un liderazgo político que apoya / tira del cambio.</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personas “mayores” con actitud rígida / resignada / ya no me quiero complicar la vida.</b> (30 % de la plantilla AAPP se jubila en los próximos 10 años).</li> <li>• <b>Personas “jóvenes” que se acomodan.</b> Sobre todo buscan la seguridad del empleo AAPP y se acomodan porque es más fácil amoldarse a lo que hay que impulsar maneras nuevas de hacer.</li> </ul> |

¿Cómo podemos alinearnos? ... mucho es impuesto y no optativo.

¿Cómo adaptar de la mejor manera posible lo que nos encorseta?

Trabajasteis sobre las siguientes preguntas:

¿Cuáles podrían ser palancas para re-activar, re-ilusionar a las personas que llevan tiempo en la AAPP?



- Tener un proyecto claro y **compartido**
- Tener un objetivo claro
  - Desplegarlo (¿qué tengo que hacer para contribuir?)
  - Rendir cuentas
  - Reconocer
- Conocer a las personas
  - ¿Qué quiere, qué necesita, qué le motiva a cada persona para trabajar mejor?
    - Formación
    - Habilidades
- No permitir que haya personas que se aprovechen del sistema (y que no se les diga nada)
- Cuidar a las personas dispuestas a trabajar y con talante (y no penalizarlas cargándolas con más trabajo)
- Recompensar a equipos que internamente llevan a cabo proyectos (en lugar de tener que pagar a consultores externos)
- Facilitar la comunicación
- Confianza / Transparencia
- Escuchar / ilusionar
  - Generar claves para conseguirlo
- Generar espacios de interrelación

¿Qué podemos hacer para que las personas que se incorporan tengan ilusión para activar cosas nuevas y no se frustren, no se amolden?



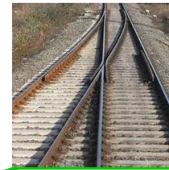
- Objetivos claros
- Dar la oportunidad a los /las Jóvenes de aportar
  - Dar apoyo a proyectos/ideas suyas
- Un buen plan de acogida: Para qué estamos aquí
- Pedir su feedback sobre el Ayto (después de pocos meses / personas que sólo pasan un periodo breve)
- 1ra Oportunidad
- Trabajar por proyectos
- Ritmos de ejecución
- Herramientas útiles
- Poner al día la tecnología: ¿Qué hay en el mercado?

¿Qué competencias y conocimientos (aptitudes y actitudes) necesitamos desarrollar para llevar a cabo la transformación necesaria?

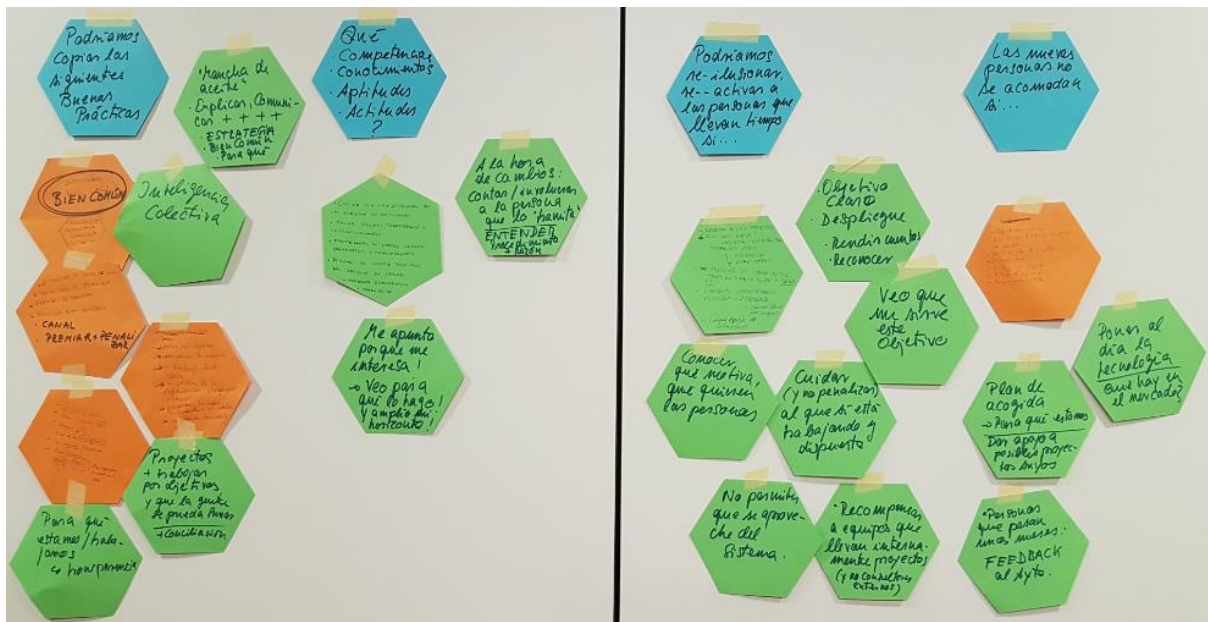


- Contar con las iniciativas de las personas  $\leftrightarrow$  MOTIVACION
- Crear equipos transversales y multidisciplinares
- Procedimientos de trabajo claros, compartidos y transparentes
- Que las personas se sienten partícipes del proyecto de ciudad
- Personas empoderadas
- Crear equipo
- Cuando se hacen cambios en los procesos/procedimientos: Involucrar a la persona que tramita dicho proceso
  - Entender el procedimiento y la razón del cambio.
- Suscitar interés:
  - “me apunto porque me interesa”
  - “Veo *para qué* hago algo” + amplío mi horizonte

¿Qué prácticas se están desplegando en otros sectores/ organizaciones y que nos podrían ser útiles?



- PAM / PAO3 → Plan organizativo en paralelo con el PAM (Plan de acción municipal)
- Bien Común & Estrategia: “En la AAPP trabajamos para ello. Interiorizarlo”
  - ¿Para qué estamos aquí? ¿Para qué trabajamos?
    - comunicar, explicar mucho más + transparencia
    - que se haga efecto “mancha de aceite”
- Desarrollar la inteligencia colectiva
- Competencias transversales
- Penalizar el estancamiento
- Premiar el talento
- Formación bien alineada
- Innovación: Sistematizar y mejorar el canal
- Plataformas internas: Más y mejor gestión de la información
- Mejorar la comunicación
- Gestión por proyectos → y que la gente se pueda sumar a lo que les interesa
- Trabajar por objetivos
- Conciliación
  - Teletrabajo
  - Gestión de los tiempos personales



**¡Muchas gracias! ¡Animo! Apoyaos en la Red: hay mucho conocimiento y experiencia para impulsar y acelerar los movimientos que pide el momento actual.**