

LA NECESSITAT DE GESTIONAR EL CANVI CULTURAL I ORGANITZATIU CAP A UNA ADMINISTRACIÓ PÚBLICA OBERTA, DIGITAL, SOSTENIBLE I SOCIAL

per:

M. Ascensión Moro Cordero

Gestora de Sistemes de Qualitat a l'Administració pública i Directiva Pública Professional. Responsable de la Unitat de Gestió del Coneixement i Qualitat de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

El passat 12 de novembre vaig tenir l'oportunitat i l'honor d'estar present a la sessió de presentació del llibre de J. Javier Cuenca Cervera "Transparència i funció pública" que, estic convençuda, serà referent per a tots els operadors, tècnics i jurítics, tant en l'àmbit de recursos humans com de compliment del marc normatiu en matèria de transparència, accés a la informació i bon govern.

I és que la temàtica que s'aborda en el llibre no pot ser més oportuna. Les administracions públiques es troben actualment immerses en un procés de canvi profund i de transformació integral que afecta múltiples dimensions i que, més enllà de les obligacions normatives, requereix d'una anàlisi prèvia sobre què ens està fent canviar i per què.

La realitat és que ens trobem a una societat cada vegada més digital, que demanda noves formes de relació amb les administracions públiques i que exigeix, perquè així ho està experimentant en altres aspectes de la seva vida quotidiana, poder accedir als

serveis públics de forma més fàcil, més personalitzada, en qualsevol moment i per qualsevol canal. A més, la desafecció que ha anat creixent de manera exponencial en la ciutadania cap a les institucions públiques fa necessari un canvi de model cap a un govern més obert, basat en la transparència de l'activitat administrativa, la planificació i avaluació de les polítiques públiques, l'establiment de compromisos en la prestació dels serveis públics i el retiment de comptes a la ciutadania, la garantia del dret d'accés a la informació pública, l'adopció d'un sistema d'integritat institucional que garanteixi el bon govern i la bona administració, incorporant-hi la participació i la col·laboració com a formes de relació tant a dintre de les organitzacions com amb la ciutadania i les empreses.

Per altra banda, les administracions públiques estan també immerses en un procés de transformació digital, en què les tecnologies són un instrument cabdal que ha de possibilitar la conversió de tot l'oceà de dades que es gestiona a les institucions públiques en veritables illes de coneixement, generant i creant valor públic a partir de tota aquesta informació. Tècniques com el *Big Data*, l'*Open Data*, l'*IoT* i d'altres tecnologies emergents (IA, *blockchain*...) han de permetre un canvi radical en la forma de prestació dels serveis públics, situant realment la ciutadania al centre i la raó de ser de la gestió pública, per poder ser més proactives i fins i tot predictives, respectant, entre d'altres, totes les garanties legals en matèria de protecció de dades personals.

És evident que la progressiva incorporació de tecnologia digital suposa un important canvi i impacta en diferents aspectes clau de la societat que evidencien una evolució. Però cal tenir present, i de vegades s'oblida, que l'objectiu d'aquesta necessària reforma integral de les administracions públiques no és incorporar tecnologia al que ja s'està fent, sinó que es tracta d'utilitzar tota aquesta tecnologia per transformar la nostra forma de treballar i els nostres processos.

A més, aquest nou model de governança se sustenta en una arquitectura normativa que té com a denominador comú, com a mínim, dues dimensions: accelerar el procés de transformació digital de les administracions públiques i fer possible la lliure circulació de béns, serveis i persones per tot el territori de la UE.

És per això que aspectes com el desplegament de l'administració electrònica, els serveis públics digitals per defecte i la capacitació i formació, entre d'altres, ja formaven part de l'Agenda Digital Europea per a 2020¹; i la transparència és un dels set principis obligatoris presents al Pla d'Acció d'Administració Electrònica de la UE 2016-2020².

En aquesta línia, el Govern de la Generalitat de Catalunya, les quatre Diputacions, l'ACM, la FMC i el Consorci Localret van signar, el 24 d'octubre de 2016, el Pacte Nacional per a una Societat Digital³, amb l'objectiu de sumar sinèrgies i recursos per donar millor resposta a la ciutadania i situar Catalunya com a referent internacional davant els reptes de la revolució digital. A nivell estatal, s'ha aprovat recentment un Pla d'Acció per a la implementació de l'Agenda 2030⁴, alineada amb els 17 objectius mundials de desenvolupament sostenible (ODS). I, en concret, l'objectiu 16 contempla, entre d'altres qüestions, l'adequació dels governs locals als nous reptes d'una administració digital, transparent i basada en el principi de la rendició de comptes a la ciutadania.

La transparència és un valor i una actitud que té a veure amb generar confiança i legitimar les institucions públiques per disminuir aquesta desafecció manifesta de la ciutadania; té a veure també amb la participació, la col·laboració i la coresponsabilitat amb la ciutadania i, sobretot, té a veure amb la bona gestió pública, basada en dades, en evidències, en poder demostrar què estem fent, com hem arribat a prendre decisions i poder retre comptes de forma contínua.

La transparència és també un principi transversal en tot el procés de transformació digital de les administracions públiques. Però per garantir una transparència real i de qualitat és absolutament imprescindible desplegar l'Administració digital com a mitjà

¹ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245R\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245R(01)&from=EN)

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=ES>

³ http://smartcatalonia.gencat.cat/ca/detalls/noticia/generalitat_endega_pla_accio_pacte_nacional_societat_digital

⁴ <http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/SalaDePrensa/Multimedia/Publicaciones/Documents/PLAN%20DE%20ACCION%20PARA%20LA%20IMPLEMENTACION%20DE%20LA%20AGENDA%202030.pdf>

per estructurar tota (o la major part) de la informació pública de tal manera que la seva publicació, en qualsevol format (comprensible però també en dades obertes que en permetin la reutilització), es faci directament des de l'origen per garantir l'actualització permanent de tota aquesta informació. Cal superar el concepte "cosmètic" de la transparència i incorporar aquest principi a l'ADN de l'activitat administrativa.

Estem doncs, davant d'un canvi de paradigma d'una transcendència extraordinària, que requereix ineludiblement la integració de múltiples disciplines (jurídica, tecnològica, arxivística...). I, és clar, la gestió de personal és un ingredient clau d'aquesta transformació. El sistema de gestió de recursos humans no pot quedar al marge dels objectius generals de l'organització, perquè el principal motor del canvi són les persones. Cal avançar en l'automatització de la "micro-gestió" de personal i definir una estratègia de canvi cultural i organitzatiu amb l'objectiu de facilitar aquesta transició. És aquesta una oportunitat magnífica pels professionals de la gestió de personal per acompanyar en aquesta transformació a les empleades i empleats públics, incorporant noves formes de treball més col·laboratives, fomentant la gestió i la formació per competències, o l'avaluació de l'acompliment; però també abordant nous reptes com el teletreball, la captació de talent, els nous perfils, la transferència de coneixement davant les jubilacions de professionals que s'esperen ens els propers anys o el disseny de nous processos de selecció més innovadors i adaptats a les necessitats actuals.

El repte, certament, és gran. Però poder participar activament en aquesta transformació és realment apassionant.