

Nuevos servidores para nuevos escenarios

Dra. Mila Gascó
Instituto de Gobernanza y Dirección Pública
ESADE (Barcelona, España)

Seminario Internacional Cero Papel
Bogotá, 6 de noviembre de 2012

- Introducción
- Los beneficios de los proyectos de eliminación de papel
- Hacia la administración pública que queremos: Cambio organizativo versus cambio institucional
- La gestión del cambio en los proyectos de eliminación de papel
- Reflexiones finales

INTRODUCCIÓN



LOS BENEFICIOS DE LOS PROYECTOS DE ELIMINACIÓN DE PAPEL

- Beneficios técnicos: Tienen que ver con el procesamiento de datos y la gestión de la información
- Beneficios organizativos: Están relacionados con la solución a problemas de la organización en su conjunto o con el fortalecimiento de capacidades organizativas
- Beneficios políticos: Se refieren al refuerzo de la imagen pública y a la creación de valor en el ámbito público

Cambio organizativo

- Diseño e implantación deliberada de una innovación relacionada con la estructura , políticas, objetivos u operaciones de una organización
- Transformación del modo en que las organizaciones hacen realidad sus fines
- Los proyectos de eliminación de papel dan lugar a cambios organizativos:
 - Reintegración o recentralización de agencias, servicios y procesos fragmentados, redefinición de las relaciones entre agencias y usuarios, digitalización de procesos,...
 - Efecto en roles, relaciones jerárquicas, procesos de dirección y control,...

Cambio institucional (1)

- Proceso de reforma de las instituciones (reglas del juego) formales e informales
- No es tan claro que los proyectos de eliminación de papel den lugar a cambios institucionales:
 - Sólo hay cambio institucional cuando los actores perciben que los nuevos arreglos institucionales les proporcionan mayores beneficios que la situación en la que se encuentran
 - Las características de nuestras administraciones públicas restringen la posibilidad de que se produzcan cambios institucionales
 - Especialmente importante es la resistencia al cambio de los servidores públicos

Cambio institucional (2)

- El cambio institucional conlleva un cambio cultural que debe hacer énfasis en:
 - La eficiencia
 - La transparencia
 - La colaboración y el intercambio de información
 - La movilidad y la ubicuidad
 - Las nuevas formas de comunicación
 - El uso de la firma digital
 - La confianza en los medios electrónicos
 - La necesidad de modificar los procesos

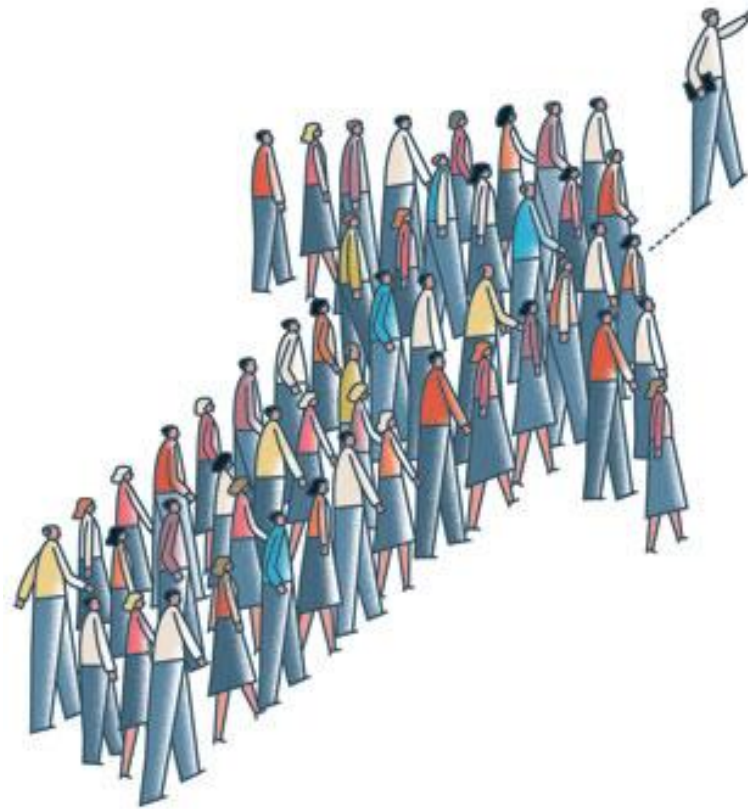
LA GESTIÓN DEL CAMBIO EN LOS PROYECTOS DE ELIMINACIÓN DE PAPEL (1)

Velocidad del cambio



LA GESTIÓN DEL CAMBIO EN LOS PROYECTOS DE ELIMINACIÓN DE PAPEL (2)

Liderazgo



LA GESTIÓN DEL CAMBIO EN LOS PROYECTOS DE ELIMINACIÓN DE PAPEL (3)

Comunicación



LA GESTIÓN DEL CAMBIO EN LOS PROYECTOS DE ELIMINACIÓN DE PAPEL (4)

Participación



LA GESTIÓN DEL CAMBIO EN LOS PROYECTOS DE ELIMINACIÓN DE PAPEL (5)

Formación



- Los proyectos más exitosos son el resultado de proyectos de cambio más amplios que enmarcan la eliminación de papel y la dotan de sentido
- Hay que reflexionar sobre el tipo de administración pública que queremos y, por tanto, sobre el alcance y profundidad de los cambios que perseguimos
- Las estrategias de gestión del cambio deben ir más allá de la formación y la comunicación. Implicar al servidor público es clave para el éxito de los proyectos

¡¡¡MUCHAS GRACIAS!!!

Mila Gascó

E-mail: mila.gasco@esade.edu

Twitter: @MilaGasco

Página web: www.esade.edu/igdp