

ENTREVISTA. Jordi Graells:

“La digitalización de la dirección y la comunicación conllevará un incremento del valor público”

En las II Jornadas de Comunicación desde las Administraciones Públicas nos hablará sobre “Una Administración pública digital desde la dirección y la comunicación. ¿Es posible?”

¿Cuál es el principal reto de la digitalización de la dirección y la comunicación de la Administración pública?

Por un lado, transformar digitalmente la estructura directiva y, por el otro, cambiar el modo como comunica la Administración, para alinearse en ambos casos con la sociedad red del siglo XXI.



Jordi Graells es licenciado en Geografía, trabaja para transformar la Administración a través de Internet y las TIC (redes sociales, servicios móviles, gobierno abierto, datos abiertos, gestión del conocimiento...). Actualmente es director general de Atención Ciudadana de la Generalitat de Cataluña desde donde está intentando mejorar la experiencia de usuario del ciudadano.

¿Cuál considera que es la situación actual de esta transformación? ¿Se están dando algunas dificultades especiales?

Están teniendo lugar debates e intentos muy interesantes con el objetivo de superar el modelo de Administración analógica y desfasada. Estas jornadas que organiza el Ayuntamiento de Calvià son una buena prueba de ello. Sin embargo, persiste el enfoque legal y organizativo actual de las Administraciones públicas centrado en el procedimiento, no en el servicio y la experiencia del ciudadano como usuario.



¿Hay alguna técnica o metodología que ayude a las Administraciones a realizar esta transición de manera sencilla y sin dramas? ¿O esto es una utopía?

Disponemos de una tecnología que provee de soluciones TIC más cercanas a los requerimientos funcionales y que se implantan de modo más autónomo. Además, existen técnicas y metodologías (gestión del conocimiento por comunidades de práctica CoP, *design thinking*, técnicas de co-creación, etc.) para que las Administraciones aprovechen mejor el conocimiento interno y externo necesario, trabajen más eficazmente y puedan acceder más fácilmente a su cambio cultural y organizativo.

¿Cuáles son los principales obstáculos que se encuentran en el proceso de digitalización de la Administración pública en general, y en la digitalización de la dirección en particular?

Primero, como hemos dicho, un marco organizativo y legal rígido pensado para unas Administraciones públicas unidireccionales, sin exigencia alguna de mejora. Pero también –y eso es fundamental– la no-tendencia al cambio. Especialmente a la digitalización de las capas directivas.

¿Qué beneficios aportará la digitalización de la dirección de las Administraciones públicas? ¿Y de la comunicación?

La digitalización de la dirección y la comunicación conllevará un incremento del valor público. Para la dirección, será más claro definir y percibir la propuesta de lo que la ciudadanía (y otros actores implicados) van a ganar digitalizando completamente las Administraciones públicas. Por otro lado, digitalizando la comunicación haremos posible el paso a la Administración relacional que promueva la co-creación, la co-producción y la co-evaluación de los servicios por parte de todos los actores públicos.

¿Por qué el proyecto ITACA? ¿Cuál es su principal aportación?

Con [ITACA](#) , parto de la idea básica de que para cambiar una institución, debemos transformarla y enfocarla a las personas. Y que la digitalización de las personas directivas forma parte de una transformación más amplia



en otros valores humanos más actuales. Tales como un liderazgo inspirado en cualidades femeninas como la empatía, la flexibilidad y la tolerancia. También es un estilo directivo orientado a la diversidad de género, de orientación sexual, de capacidades, cultural y generacional. Sin embargo, siendo consciente de que la transformación digital es la que puede dar más pereza para afrontar porque, además de valores, implica la asunción y la práctica de nuevos conocimientos y habilidades.

Por eso, mediante ÍTACA, un alto cargo de gobierno o Administración pública (y, por ende, cualquier responsable de una unidad o de algún proyecto público o privado) puede conocer su grado de transformación digital como alto cargo y/o responsable de cualquier institución, rellenando una batería de preguntas que puntúan sobre cien. Así verá, de modo rápido y sencillo, la progresión que va haciendo en la aplicación de estrategias para su digitalización en los ámbitos privado y profesional.

¿Qué le gustaría destacar sobre su ponencia para las II Jornadas de Comunicación desde las Administraciones Públicas?

¿A modo de conclusión? Pues, ahora que habíamos interiorizado *fragoneta*, tenemos que aprender a decir *furgoneta* (risas). Pues esto, que, después de habernos formado en simplificación, administración electrónica, calidad, innovación y más tarde en transformación, en las Jornadas divulgaremos nuevos conceptos como *GovUX* o co-gobierno y comentaremos la fragilidad en la que se van sucediendo las etiquetas con las que pretendemos denominar ese cambio en la gestión pública que nunca llega.

Pero sin tiempo para ponernos tristes o melancólicos, hablaremos de cómo liderar mejor gobiernos y administraciones y propondremos disminuir el uso del concepto *comunicación* para acabar hablando sin tapujos de la *relación* [con la ciudadanía].