



# Charla para Entidades Públicas: Transformación Digital para el Servicio Público

"La mejor manera de predecir el futuro es crearlo." - Peter Drucker

# La digitalización como motor del cambio en la administración pública

La transformación digital ya no es una opción, es una necesidad. Las instituciones públicas que adoptan herramientas digitales no solo agilizan su funcionamiento interno, sino que mejoran el servicio que ofrecen a la ciudadanía.

Ejemplo claro: Ayuntamientos que implementan plataformas como Sede Electrónica para trámites online reducen las visitas presenciales y mejoran la satisfacción de los ciudadanos.



# Comunicación efectiva: acercando la administración a la ciudadanía

Las nuevas generaciones esperan respuestas rápidas y accesibles. Las redes sociales, las aplicaciones móviles y las plataformas de mensajería son ahora canales clave para la comunicación pública.

## Herramientas recomendadas:

- Telegram o WhatsApp Business: Para notificaciones y atención directa.
- Canva: Creación de carteles y publicaciones informativas.
- Hootsuite: Programación y gestión de redes sociales.

Ejemplo práctico: Un ayuntamiento que utiliza WhatsApp para comunicar cortes de tráfico y eventos locales logra una mayor participación de la comunidad.



A woman with her hair in a bun, wearing a dark blue hoodie, is smiling and looking at a tablet she is holding. She is standing at a counter next to a white and blue humanoid robot. The robot has a glowing blue eye and is looking at the tablet. The background is a modern, brightly lit interior with warm yellow lighting and a large 'G' logo on the wall.

# La IA al servicio de la gestión pública

La inteligencia artificial puede facilitar tareas repetitivas, como el análisis de datos, la clasificación de documentos y la atención ciudadana mediante chatbots.

## Herramientas útiles:

- ChatGPT: Para redacción de comunicados y respuestas automatizadas.
- DocuWare: Digitalización y organización de archivos.
- Power BI: Visualización y análisis de datos para la toma de decisiones.

Ejemplo práctico: Una diputación provincial que implementa chatbots para consultas generales reduce el tiempo de espera en un 40%.

# Servicios digitales accesibles y seguros

La digitalización no solo implica eficiencia, sino también accesibilidad y seguridad. Las plataformas deben ser intuitivas y cumplir con las normativas de protección de datos.

## Plataformas recomendadas:

- Sede Electrónica: Portal de trámites online.
- Cl@ve: Identificación segura para ciudadanos.
- eSign: Firma digital para documentos oficiales.

Ejemplo práctico: Un ayuntamiento que implementa la firma digital reduce el tiempo de gestión de documentos en un 60%.

# Capacitación digital para empleados públicos

La transformación digital requiere que los empleados públicos dominen las nuevas herramientas.



## Talleres de competencias digitales

Formación práctica para el uso de herramientas digitales.



## Capacitaciones en ciberseguridad

Protección de datos y seguridad en el entorno digital.



## Herramientas colaborativas

Cursos de manejo de Google Workspace y Microsoft 365.

La formación continua mejora la eficiencia y satisfacción laboral.

# Gamificación: motivar y educar jugando

La gamificación no solo es una herramienta educativa, sino una estrategia poderosa para aumentar la participación y el compromiso de la ciudadanía. Aplicar dinámicas de juego en procesos formativos o campañas informativas hace que el aprendizaje sea más accesible y atractivo.

## Ejemplos prácticos:

- Apps municipales con retos y recompensas: Promueven la participación en actividades comunitarias.
- Plataformas como Kahoot! o Quizizz: Pueden utilizarse para educar sobre normativas, reciclaje o civismo.

Un ayuntamiento que introduce la gamificación en sus campañas de sensibilización observa un aumento notable en la participación ciudadana.





# Formación digital para la ciudadanía: preparando a todos para el futuro

No solo los empleados públicos necesitan formación digital. Los ciudadanos también deben estar equipados para desenvolverse en un entorno cada vez más digitalizado.

Nuestras charlas ofrecen precisamente eso: formación práctica para todo tipo de público, desde jóvenes hasta personas mayores. Abordamos temas como:

- Ciberseguridad básica: Cómo proteger datos personales y evitar estafas.
- Uso de herramientas digitales: Desde la navegación en la Sede Electrónica hasta la gestión de citas online.
- Identidad digital y redes sociales: Entender el impacto de la presencia en línea y cómo gestionarla.

Ejemplo práctico: Un ayuntamiento que ofrece talleres de competencias digitales en colaboración con nuestras charlas ve cómo más ciudadanos adoptan los servicios online y se sienten más seguros usándolos.



# Conclusión: Modernizar para servir mejor

La digitalización no es solo un avance tecnológico, sino una oportunidad para ofrecer un servicio público más eficiente, accesible y cercano. Adaptarse hoy es garantizar una administración que responda a las necesidades de la ciudadanía de mañana.

"El futuro ya está aquí, solo que no está uniformemente distribuido." - William Gibson

La tecnología avanza, pero no sirve de nada si no llega a las personas. La digitalización no es solo modernizar trámites o automatizar procesos; es construir un puente entre la administración y la ciudadanía. No se trata de futuro, sino de presente. Quedarse atrás no es una opción, porque cada paso digital es un paso hacia una sociedad más conectada, eficiente y humana.





# El futuro es ahora

Como diría Doc Brown en Regreso al Futuro: "Donde vamos, no necesitamos carreteras." Esta frase encapsula perfectamente el espíritu de la transformación digital en el servicio público. No se trata de seguir los caminos tradicionales, sino de crear nuevas vías de comunicación y servicio que trasciendan las limitaciones físicas y burocráticas del pasado.

La administración pública tiene ahora la oportunidad de reinventarse, de ser más ágil, transparente y cercana. Cada herramienta digital implementada, cada proceso optimizado, es un paso hacia un futuro donde el servicio público no solo cumple con su deber, sino que supera las expectativas de los ciudadanos.

Recordemos que la verdadera transformación digital no se trata solo de tecnología, sino de personas. Es un cambio de mentalidad, una nueva forma de entender y proporcionar servicios públicos. El futuro de la administración pública es digital, y ese futuro comienza hoy.