



Govern d'Andorra

Liderazgo e Innovación en la Gestión Pública: El modelo de formación y desarrollo del liderazgo en la Dirección Pública Andorrana

Madrid, 24 de septiembre del 2024

Andorra, un Estado singular.

Andorra es un país moderno que se beneficia de un marco político único, estable y singular por su historia, por su entorno social y natural, y por su economía dinámica que le convierte en un Estado desarrollado y atractivo.



El modelo de formación y desarrollo del liderazgo en la Dirección Pública Andorrana

Andorra, un Estado singular.

Los pequeños Estados enfrentan un desafío considerable para atraer y retener a candidatos calificados para la Dirección Pública.

Falta de candidatos

01

En países pequeños, la **población es reducida**, lo que significa que hay un número limitado de personas con las habilidades, la experiencia y la formación necesarias para ocupar cargos de alta dirección.

Especialización

03

Los cargos de alta dirección pública **exigen a menudo habilidades técnicas o especializadas difíciles** de encontrar en contextos de menor población.

02

Competitividad

En muchos casos, **el sector privado ofrece mejores salarios** y beneficios que el sector público. Dado que los recursos presupuestarios de los pequeños Estados son más limitados, es difícil competir con la oferta del sector privado.

04

Crecimiento

En pequeños Estados, las estructuras gubernamentales suelen ser más reducidas y ofrecer **menos oportunidades de desarrollo profesional** en comparación con Estados más grandes.



Para atender de manera efectiva las demandas de la ciudadanía, es imprescindible que **la Administración Pública se renueve y profundice en su proceso de digitalización**. Al mismo tiempo, resulta esencial **mejorar la selección y formación de sus trabajadores y líderes**, de modo que estén mejor preparados para responder a las necesidades de los ciudadanos de forma más eficiente.

Proceso de Transformación Digital: hacia una Administración Transaccional

Administración muy centrada en el intercambio de información a una Administración que busca optimizar la experiencia del ciudadano al ofrecer servicios más personalizados y eficientes.

Administración bidireccional

Enfoque interacción constante

Implica un diálogo continuo entre el ciudadano y la administración.



Retroalimentación inmediata

Los ciudadanos pueden participar activamente y recibir respuestas en tiempo real.



Participación activa

Se fomenta la colaboración.



Flexibilidad

Permite ajustes rápidos según las necesidades del usuario.



Uso de plataformas digitales

Uso de canales interactivos como redes sociales, aplicaciones i portales con funcionalidades avanzadas.



Administración Transaccional

Enfoque en transacciones

Se centra en la ejecución de transacciones (pagos, trámites, servicios) con un enfoque relacional más personalizado.

Relación personalizada

Aunque hay interacción, esta se orienta a ofrecer servicios adaptados a las necesidades del ciudadano.

Procesos eficientes

Busca optimizar los procesos para facilitar el acceso a servicios sin tanta intervención humana directa.

Relación a largo plazo

Se construye una relación basada en la confianza, eficiencia y cumplimiento de las expectativas del ciudadano.

Automatización y datos

Utiliza la personalización mediante el análisis de datos para optimizar la experiencia del usuario.

El modelo de formación y desarrollo del liderazgo en la Dirección Pública Andorrana

Plan de Transformación Digital

Reglamento de impulso de los servicios digitales.

El Reglamento de impulso de los servicios digitales de la Administración (2023) nos permite acelerar la transformación digital de la administración y, por lo tanto, alcanzar más rápidamente los **principales objetivos estratégicos** para 2030.

- Garantizar que el 100% de las empresas y los ciudadanos dispongan de certificado digital.
- Alcanzar el uso del 90% de los trámites digitales mediante la Sede Electrónica, con procesos ágiles, interconectados e inteligentes.
- Lograr una nota media de 8/10 en la madurez digital del tejido empresarial.
- Garantizar que el 80% de la población disponga de capacidades digitales básicas. (2)
- Conseguir que el 100% de las administraciones públicas estén interconectadas a través del Bus de Interoperabilidad.
- Alcanzar que el 75% de las empresas utilicen servicios de Cloud, Big Data e IA. (1)



Estos objetivos no se pueden conseguir sin:

- La implicación de múltiples actores, tanto internos como externos,
- Una reformulación de los procesos,
- Una gestión del cambio adecuada,
- **Definir las competencias** que se necesitan, ni las implicaciones tecnológicas que impacten en las relaciones ciudadano administración, y administración funcionarios.
- **La innovación de la administración pública**

(1): Según la definición de la Comisión Europea en el Indicador Digital Economy and Society Index.

(2): Según la definición de la Comisión Europea en el Indicador Digital Economy and Society Index: Perfiles con competencias digitales "básicas" o "superiores a básicas" en cinco áreas clave: alfabetización informacional y de datos; comunicación y colaboración; resolución de problemas; creación de contenido digital y seguridad.

El modelo de formación y desarrollo del liderazgo en la Dirección Pública Andorrana

¿Qué representa esta transformación en la Administración?

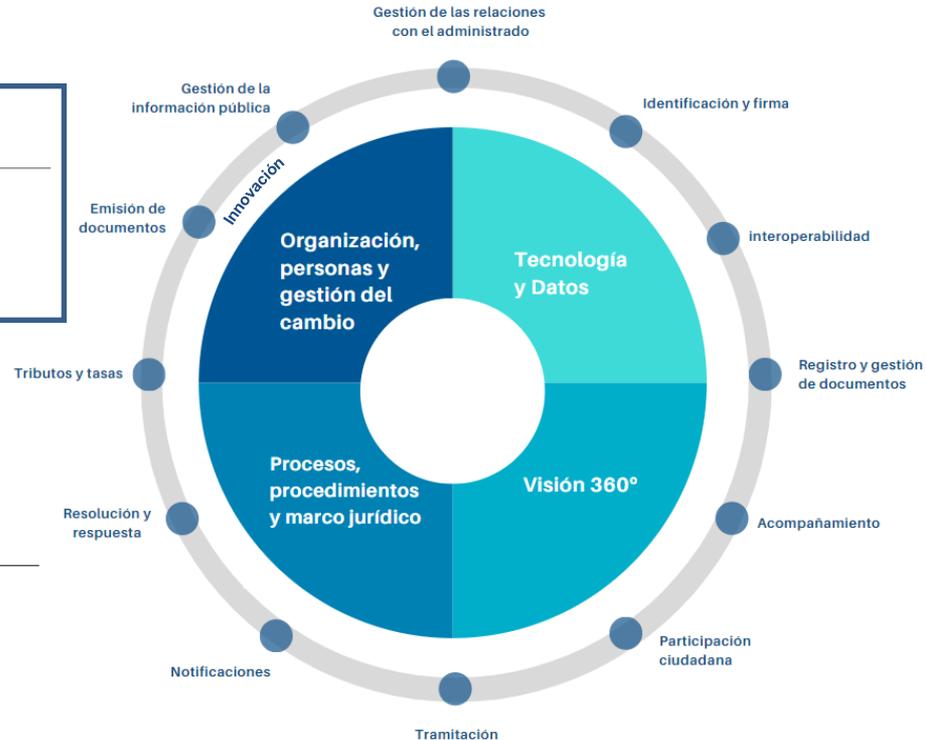
Innovación

Organización, personas y gestión del cambio

- Liderazgo e Impulso
- Estructura organizativa
- Gobernanza y modelo de relación
- Formación y capacitación
- Entorno de trabajo

Procesos, procedimientos y marco jurídico

- Transformación de servicios y procesos
- Marco jurídico y normativa interna



Tecnología y Datos

- Tecnologías disruptivas y nuevas soluciones
- Sistemas de Información convencionales
- Dispositivos e Infraestructuras
- Arquitectura y gobierno de datos
- Seguridad, privacidad, calidad

Visión 360° del Administrado

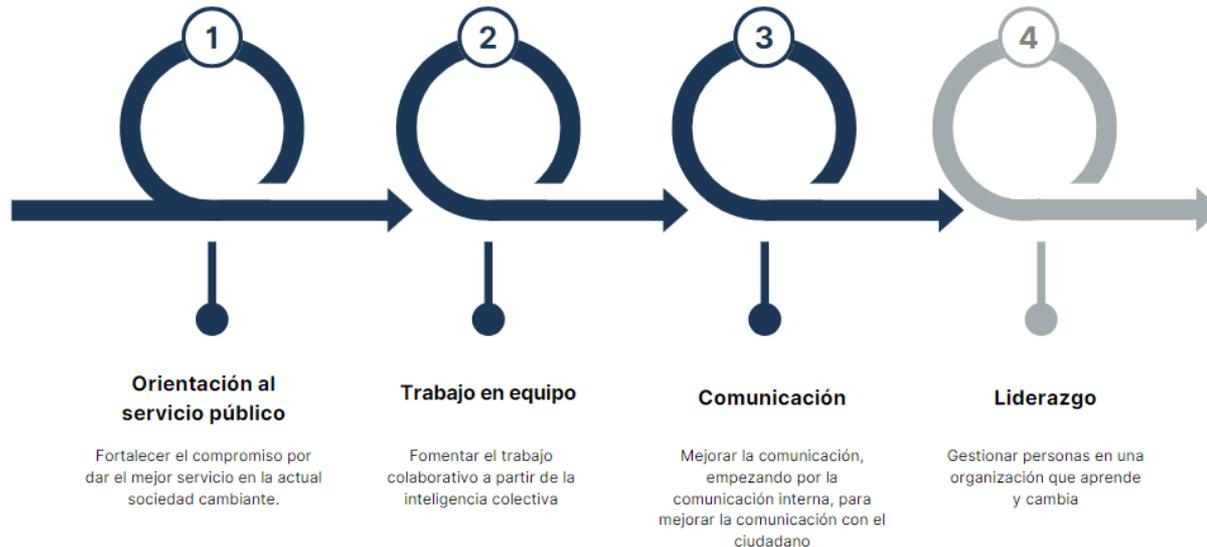
- Visión y percepción ciudadana
- Experiencia de usuario
- Canales y omnicanalidad
- Participación y entornos colaborativos
- Transparencia

El modelo de formación y desarrollo del liderazgo en la Dirección Pública Andorrana

Estos desafíos exigen un **liderazgo diferente**: ágil, colaborativo y enfocado en la innovación, que promueva alianzas estratégicas y gestione eficientemente los recursos limitados.

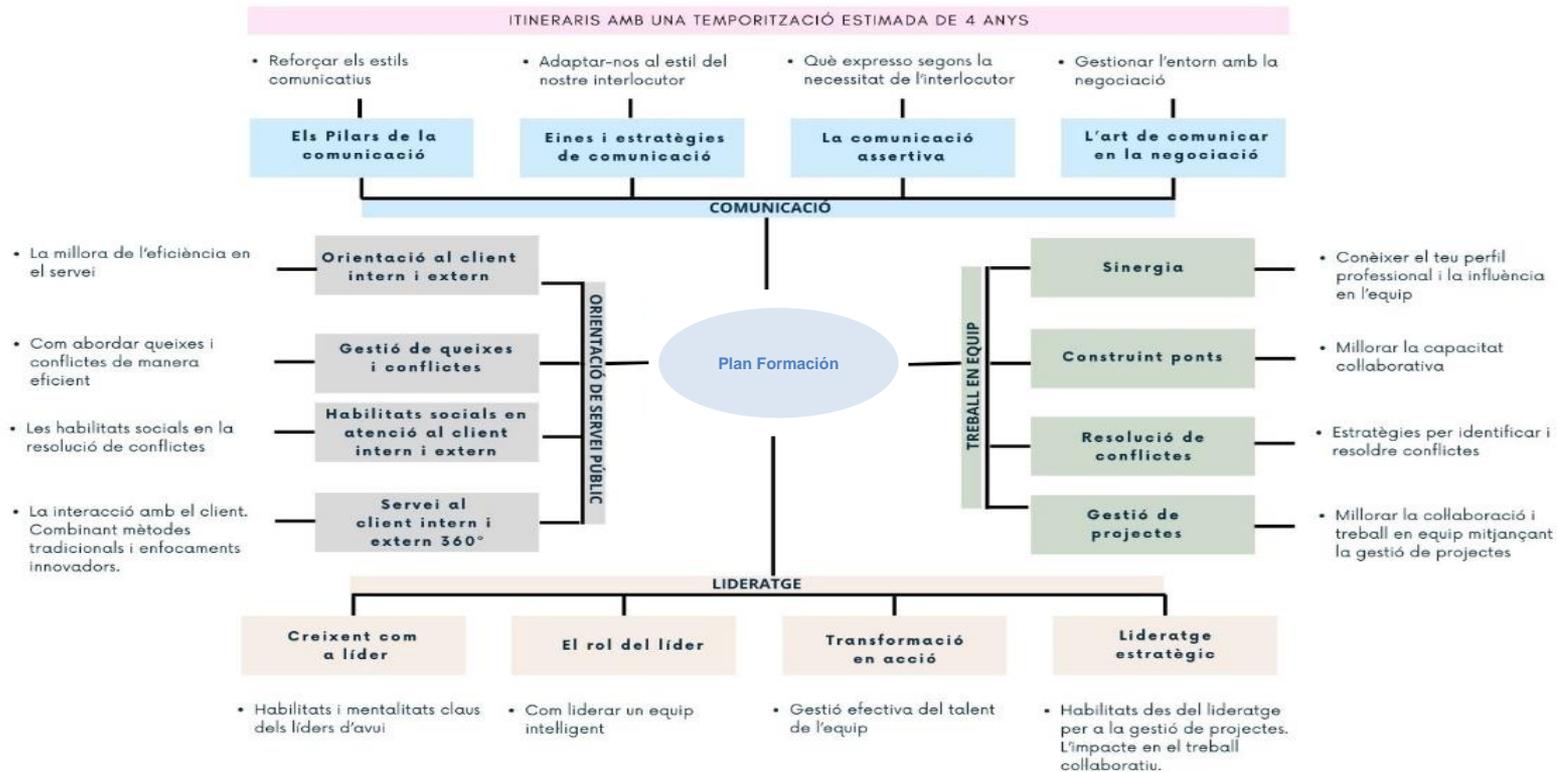


Itinerario Formativo de Dirección Pública - 4 COMPETENCIAS

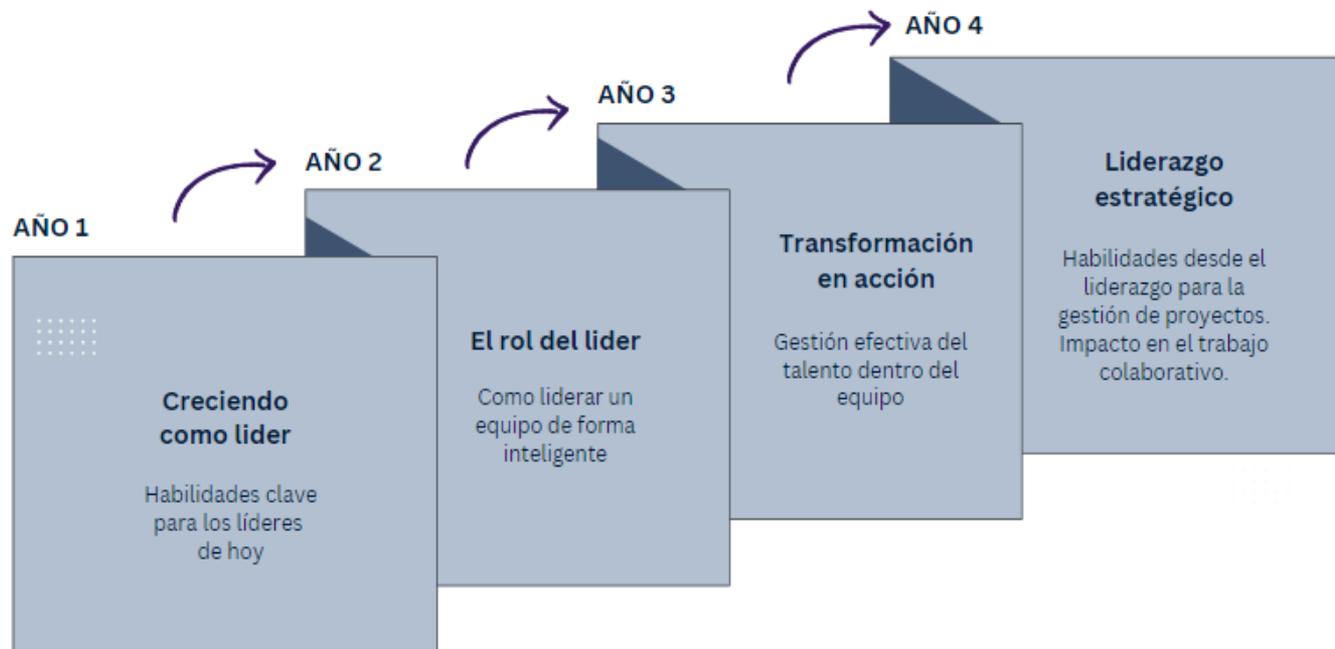


El modelo de formación y desarrollo del liderazgo en la Dirección Pública Andorrana

Itinerarios Formativos



Liderazgo – Acciones formativas



Gracias por vuestra atención



Govern d'Andorra