



Un puesto de trabajo digital permite experiencias de servicio público de nueva generación

Información técnica

Alcatel·Lucent 
Enterprise

Índice

- | Las nuevas expectativas requieren un cambio hacia el puesto de trabajo digital
 - | La digitalización responde a las expectativas
 - | Los modelos de trabajo híbridos deben evolucionar
- | Creación del puesto de trabajo digital
 - | Los puestos de trabajo digitales transforman la experiencia laboral
 - | La digitalización mejora la prestación de servicios
 - | Deben superarse los principales retos organizativos y políticos
 - | Es necesario abordar los retos tecnológicos
- | Construir la base correcta
 - | Enfoque en un entorno de comunicación y colaboración integrada
 - | Conectividad inclusiva
 - | Seguridad omnipresente
 - | Plan para un proceso evolutivo
- | ALE ofrece soluciones digitales para el puesto de trabajo

Las nuevas expectativas exigen un cambio hacia el puesto de trabajo digital

Mucho antes de que la pandemia generara una retirada mundial de los puestos de trabajo físicos, las administraciones públicas de todo el mundo reconocieron la necesidad de emprender algún tipo de transformación digital. Muchas administraciones públicas habían comenzado a elaborar estrategias de transformación que apoyasen la adopción gradual de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia, aumentar la productividad y permitir una mejor gestión de los recursos. El objetivo principal de estas estrategias era crear una infraestructura digital de nueva generación que mejorase la prestación de servicios a los ciudadanos, desde los servicios administrativos personalizados hasta los servicios sanitarios a medida, una atención más segura para todos y una educación personalizada. Algunas administraciones públicas habían iniciado el proceso de transformación. Pero entonces la pandemia lo cambió todo.

Casi de la noche a la mañana, las administraciones públicas se vieron obligadas a enfrentarse a una nueva realidad que no encajaba con los objetivos de transformación digital a medio y largo plazo. Los confinamientos cambiaron el mundo de una experiencia mayormente presencial a una experiencia virtual para los trabajadores gubernamentales y los ciudadanos. El personal de las administraciones públicas tuvo que pasar rápidamente al teletrabajo y las administraciones públicas tuvieron que adaptarse para encontrar nuevas formas de prestar servicios a los ciudadanos. Por suerte, la disponibilidad de herramientas digitales hizo posible el cambio. Así, mientras la pandemia seguía afectando a la sociedad, las administraciones públicas a todos los niveles pudieron cambiar las operaciones y la prestación de servicios en línea.

Información técnica

Un puesto de trabajo digital permite experiencias de servicio público de nueva generación



La digitalización responde a las expectativas

Como resultado del cambio a entornos de trabajo y prestación de servicios virtuales en los sectores privado y público, han cambiado las expectativas de la sociedad sobre cómo debería funcionar el mundo. La Encuesta sobre inversiones del BEI de 2021 reveló que el 34 % de las empresas de la Unión Europea utilizó la crisis de la pandemia como una oportunidad para iniciar su viaje de digitalización, el 46 % se ha vuelto más digital y el 55 % de las empresas encuestadas dice que la pandemia ha provocado una mayor necesidad de digitalización.¹

Este enfoque en la digitalización refleja las expectativas de los trabajadores. Debido a los cambios generados por la pandemia, los entornos de trabajo híbridos se han convertido en la forma de trabajo más favorable y los trabajadores de la administración pública quieren mantener la flexibilidad que los modelos de trabajo híbridos proporcionaron durante la pandemia. Basándose en un estudio de 2021, McKinsey informa de que:

- Al describir el modelo híbrido del futuro, más de la mitad de los trabajadores gubernamentales y corporativos dicen que les gustaría trabajar desde casa al menos tres días a la semana una vez que la pandemia haya terminado
- En todas las regiones, los empleados estadounidenses son los más interesados en tener acceso al teletrabajo, y casi un tercio afirma que le gustaría trabajar a distancia a tiempo completo²

Dado que los empleados del sector público y privado también son ciudadanos, no es de extrañar que el cambio de mentalidad sobre cómo debe funcionar el mundo repercute en las expectativas sobre cómo deben prestar servicios las administraciones públicas. Los ciudadanos de todo el mundo esperan ahora poder acceder a los servicios gubernamentales que necesitan en línea y desde cualquier lugar, y que sus administraciones públicas sean capaces de prestar esos servicios de forma eficiente.

¹ [Encuesta sobre inversiones del BEI de 2021, Banco Europeo de Inversiones, 2021](#)

² [Lo que dicen los empleados sobre el futuro del trabajo a distancia, McKinsey & Company, 2021](#)



Los modelos de trabajo híbridos deben evolucionar

Para satisfacer las expectativas de trabajo híbrido de los trabajadores de la administración pública y las expectativas de prestación de servicios de los ciudadanos, las administraciones públicas de todos los niveles deben acelerar ahora sus estrategias de transformación digital. El puesto de trabajo híbrido debería ser un breve paso intermedio hacia el puesto de trabajo digital. En un puesto de trabajo digital, los datos avanzados y las tecnologías digitales permitirán una mayor comunicación y colaboración entre los empleados de la administración pública y entre esta y los ciudadanos para apoyar formas nuevas, más participativas, innovadoras y ágiles de gobernar y prestar servicios.

La evolución hacia un puesto de trabajo digital requiere que las administraciones públicas superen una serie de retos. Desarrollado e implementado adecuadamente, con tecnología y funcionalidad que permita la inclusión de los ciudadanos que aún no han dado el paso a los entornos digitales, el puesto de trabajo digital conducirá en última instancia al puesto de trabajo inteligente, que beneficiará a las administraciones públicas, los empleados y los ciudadanos en el futuro.

Información técnica

Un puesto de trabajo digital permite experiencias de servicio público de nueva generación

Creación del puesto de trabajo digital

Para acelerar las estrategias de transformación digital, las administraciones públicas deben mirar más allá de las necesidades inmediatas de trabajo híbrido para asegurarse de que están posicionadas para satisfacer las expectativas de los trabajadores y los ciudadanos mucho después de que la pandemia sea un mero recuerdo lejano. Según la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la creación del puesto de trabajo digital requerirá la plena digitalización del sector público.³

Los lugares de trabajo digitales transforman las experiencias laborales

En esencia, el puesto de trabajo digital consiste en transformar la experiencia laboral de los empleados de la administración pública. Al definir la visión, la Comisión Europea explicó que el puesto de trabajo digital:

"Proporcionará al personal las herramientas, plataformas y servicios informáticos adecuados, permitiendo a los usuarios trabajar y colaborar en cualquier momento y lugar con una seguridad adecuada y optimizando su experiencia laboral y su productividad. Será adaptable y flexible para incorporar diferentes tipos de usuarios, nuevos comportamientos y nuevas tecnologías".⁴

Este futuro entorno de trabajo será claramente independiente del lugar y el tiempo. Los empleados aprovecharán una única plataforma para las comunicaciones unificadas, la colaboración, el correo, el calendario y las herramientas de gestión de tareas. Estas herramientas serán accesibles desde cualquier lugar en el que los empleados decidan trabajar. En última instancia, los empleados se beneficiarán de una mayor flexibilidad y obtendrán la autonomía que necesitan para trabajar en la estructura y el proceso que mejor les convenga.

³ [Índice de administración pública digital: Resultados de 2019, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, 2020](#)

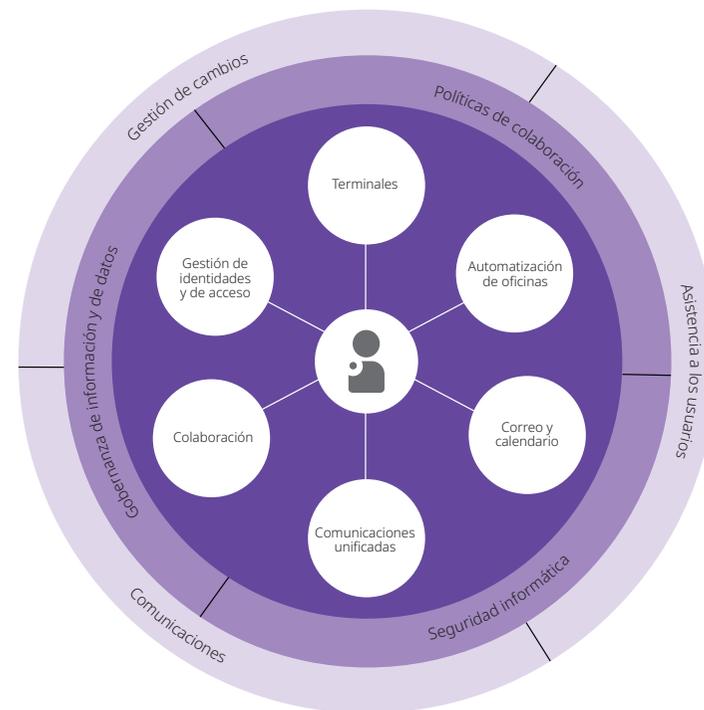
⁴ [Estrategia del puesto de trabajo digital, Comisión Europea, 2017](#)

⁵ [Lo que dicen los empleados sobre el futuro del trabajo a distancia, McKinsey & Company, 2021](#)

Información técnica

Un puesto de trabajo digital permite experiencias de servicio público de nueva generación

El marco del puesto de trabajo digital



La visión del puesto de trabajo digital se ajusta a lo que los empleados dicen que quieren del puesto de trabajo del futuro. Como señala el estudio de McKinsey:⁵

- El 52 % está más interesado en modelos de trabajo flexibles
- El 51 % quiere un mejor equilibrio entre vida y trabajo
- El 47 % está ahora más centrado en su bienestar

Los empleados también están más interesados en disponer de las herramientas y habilidades adecuadas para aprovechar los nuevos modelos de trabajo.

El estudio de McKinsey señaló que:

- El 29 % afirma que quiere herramientas de colaboración virtual sólidas, estandarizadas e integradas
- El 25 % afirma que quiere formación sobre las tecnologías y herramientas digitales que permiten el trabajo a distancia

La digitalización mejora la prestación de servicios

Por supuesto, la plena digitalización del sector público se aplica igualmente a los procesos externos de la administración pública. Los portales digitales de autoservicio deberían convertirse en la norma para la mayoría de los servicios gubernamentales que no requieren que los ciudadanos se conecten directamente con los empleados de la administración. Esto permitirá a los ciudadanos acceder a los servicios que necesitan con mayor rapidez, siempre que los necesiten y desde cualquier lugar, sin tener que preocuparse de canalizar sus solicitudes de servicio en el horario laboral habitual.

Cuando los ciudadanos tienen que conectarse en directo con un agente de la administración, pueden obtener un servicio más eficiente y eficaz por parte de empleados equipados con las herramientas digitales que necesitan para acceder a la información y responder a las preguntas y solicitudes de forma inmediata. El resultado será una experiencia de mayor calidad tanto para los trabajadores como para los ciudadanos.

Deben superarse los principales retos organizativos y políticos

"Para hacer posible la digitalización del sector público, las administraciones públicas deben empezar por abordar una serie de retos tecnológicos y de gobernanza que inevitablemente surgirán al tener empleados trabajando desde múltiples lugares en un modelo de trabajo híbrido."

— Xavier Mongin, Director mundial, sector de la administración pública, Alcatel-Lucent Enterprise

Con una organización descentralizada, las estructuras de gestión tradicionales dejarán de ser viables. Deben establecerse nuevas políticas y procedimientos para establecer un marco de trabajo para directivos y empleados, que defina las expectativas de disponibilidad, comunicación, colaboración y entrega del trabajo. En este marco, es necesario definir nuevos enfoques para el seguimiento y la gestión de las cargas de trabajo, los flujos de trabajo y la productividad de los empleados.

Los procesos administrativos deben simplificarse para que los empleados se mantengan concentrados en sus tareas, en lugar de distraerse y bloquearse con los requisitos administrativos internos. Y todo ello debe estructurarse teniendo en cuenta el bienestar de los empleados y sus expectativas de equilibrio entre vida y trabajo.

Además de la estructura y los procesos, las administraciones públicas también deben abordar los aspectos relacionados con la financiación. Se necesitarán fondos nuevos o adicionales para adquirir el hardware y el software que permitirá la digitalización. De este modo, se pueden integrar nuevas herramientas digitales para apoyar el puesto de trabajo digital.

Pero los retos que hay que superar van más allá de atender las necesidades de los empleados públicos que interactúan directamente con los ciudadanos. Aunque es natural pensar primero en las necesidades de los trabajadores de primera línea, también hay que tener en cuenta a otros empleados del sector público. Los responsables políticos y sus equipos que no tienen interacciones directas con los ciudadanos ejercen un impacto significativo en la toma de decisiones, la prestación de servicios y las interacciones continuas con el público. Por lo tanto, el trabajo de estos equipos debe estar alineado con los objetivos de digitalización y las necesidades de los ciudadanos. Esto solo puede lograrse con la aportación y colaboración de los empleados del sector público y los ciudadanos.

Recomendación de la OCDE para abordar los retos organizativos y políticos:⁶

- **Un enfoque coherente y global** para diseñar y aplicar reformas coherentes de la administración pública digital
- Disposiciones **sólidas de gobernanza** para una implementación efectiva, coherente y sostenible de las estrategias de la administración pública digital
- **Apoyo político y capacidades** para desarrollar sectores públicos basados en datos
- **La participación de los usuarios y las partes interesadas** en las reformas de la administración pública digital
- **Medidas políticas y mecanismos** para supervisar los avances en las reformas de la transformación digital

⁶ [Índice de administración pública digital: Resultados de 2019, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, 2020](#)

Información técnica

Un puesto de trabajo digital permite experiencias de servicio público de nueva generación



Es necesario abordar los retos tecnológicos

Aunque las recomendaciones de la OCDE tienen sentido desde el punto de vista organizativo y político, todos los caminos en un proceso de digitalización conducen eventualmente a las tecnologías subyacentes necesarias para hacer posible el puesto de trabajo digital. Sin las tecnologías y herramientas digitales adecuadas, un esfuerzo de digitalización no puede alcanzar todo su potencial. Por lo tanto, para crear un puesto de trabajo digital, las administraciones públicas también deben tener en cuenta una serie de retos tecnológicos, entre ellos:

- **Retos de configuración de la nube** asociados a la garantía de que los empleados y los ciudadanos tengan siempre un acceso seguro a las aplicaciones y los datos importantes desde cualquier lugar a través de entornos de nube pública, privada o híbrida
- **Retos de conectividad** asociados a la garantía de que tanto los empleados como los ciudadanos tengan acceso a la red, las aplicaciones y los datos que permiten el funcionamiento de un puesto de trabajo digital
- **Retos de seguridad** asociados a la protección de las redes y los datos gubernamentales en todos los puntos del proceso de comunicación y colaboración
- **Retos de TI** asociados a la racionalización de los silos de TI que se han creado a lo largo del tiempo al dividir las responsabilidades de las herramientas de escritorio, las interfaces de los ciudadanos y los servicios de redes y comunicaciones entre múltiples equipos internos

Al abordar estos retos, las administraciones públicas pueden construir una base tecnológica sólida para un puesto de trabajo digital que satisfaga las necesidades de los empleados y les permita cumplir con las expectativas de servicio de los ciudadanos.

Construir la base correcta

En última instancia, las comunicaciones y la colaboración eficientes y efectivas son el objetivo principal de cualquier base tecnológica que las administraciones públicas construyan para permitir un puesto de trabajo digital. Las bases construidas con múltiples elementos dispares no pueden proporcionar la integración tecnológica sin fisuras que se necesita para dar soporte a las necesidades inmediatas y garantizar una evolución fluida hacia lugares de trabajo más complejos en el futuro. Se necesita una base digital única y resiliente, construida sobre los siguientes tres elementos básicos:

- Un entorno de comunicación y colaboración integrada
- Conectividad inclusiva
- Seguridad omnipresente

Enfoque en un entorno de comunicación y colaboración integrada

La base tecnológica ideal agilizará las comunicaciones entre los empleados y permitirá una comunicación más eficaz con los ciudadanos. Estructurada adecuadamente, debe proporcionar a los trabajadores acceso directo a todas las herramientas digitales que necesitan para romper las barreras y comunicarse y colaborar más fácilmente con sus compañeros, acceder a la información de las bases de datos e interactuar con los ciudadanos utilizando el canal de comunicación que estos prefieran. También debe ser lo suficientemente flexible como para admitir la integración de aplicaciones especializadas para mejorar las comunicaciones y la colaboración en el puesto de trabajo y con los ciudadanos.

Este entorno único e integrado facilitará la incorporación de objetos del Internet de las Cosas (IoT), así como de procesos y servicios como calendarios y directorios comunes, chatbots y tecnología cognitiva más compleja que aprovecha la Inteligencia Artificial (IA). En última instancia, esto permitirá a las administraciones públicas automatizar la prestación de una serie de servicios rutinarios.

Información técnica

Un puesto de trabajo digital permite experiencias de servicio público de nueva generación

Por ejemplo, los chatbots podrían utilizarse para facilitar los horarios de apertura y ayudar con la información sobre la ubicación de diversos lugares públicos, como museos y galerías de arte. Podrían introducirse procesos autoguiados en los sitios web de la administración pública para ayudar a los ciudadanos a encontrar los formularios adecuados para rellenar, ofrecer la opción de recibir notificaciones automáticas cuando los documentos oficiales esperados estén listos o enviar recordatorios sobre las citas. Los menús interactivos podrían aprovecharse para conectar a los ciudadanos directamente con el equipo adecuado para resolver problemas o acceder a información sobre interrupciones o cambios en el servicio.

“Las soluciones de Alcatel-Lucent Enterprise nos han proporcionado sencillez, coherencia y solidez. Nuestros agentes ahora tienen acceso a una solución global que incluye toda la funcionalidad que necesitan para ser eficaces en el día a día en la oficina, en los desplazamientos o durante el trabajo a distancia. El apoyo de ALE nos permite ir aún más lejos gracias a la evolución del servicio y a la impartición de formación a nuestros equipos.”

- Alain Crescimbeni, Jefe de Redes y Telecomunicaciones, Departamento de Sistemas de TI, Metz Eurometropolis





Conectividad inclusiva

Por supuesto, para optimizar la prestación de servicios, el puesto de trabajo digital debe proporcionar tanto a los trabajadores como a los ciudadanos acceso a las redes que permiten las conexiones, admiten las aplicaciones avanzadas y facilitan el flujo de información. Por lo tanto, las conexiones alámbricas e inalámbricas tanto para los trabajadores como para los ciudadanos son un hecho. Con conexiones directas y seguras a las redes internas desde cualquier lugar, los trabajadores pueden utilizar los servicios y soluciones de comunicación y colaboración que les permiten comunicarse con sus compañeros y prestar servicios a los ciudadanos. Asimismo, con conexiones fácilmente disponibles a los servicios de la administración pública, los ciudadanos pueden acceder a los servicios que necesitan siempre que los necesiten y desde cualquier lugar.

Sin embargo, las administraciones públicas también deben mirar más allá de lo obvio para reducir la brecha digital, garantizando que el proceso de transformación proporcione una conectividad inclusiva para los ciudadanos que pueden no tener las herramientas que necesitan para acceder a los servicios digitales. Esto puede requerir que las administraciones públicas creen puntos de acceso digitales a disposición del público, como quioscos o lugares de servicio equipados con ordenadores y tabletas que los ciudadanos puedan utilizar cuando necesiten conectarse con los servicios gubernamentales.

Un ejemplo de conectividad inclusiva en acción es el que se encuentra actualmente en [Metz Eurometropolis](#) en Francia. Metz Eurometropolis ha modernizado recientemente su infraestructura de red metropolitana para permitir el trabajo a distancia de los trabajadores de la administración pública y mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos. La policía municipal, los servicios técnicos de la ciudad, los centros de vacunación, los espacios artísticos y culturales y muchos espacios públicos, como piscinas y ayuntamientos, utilizan la red Eurometropole.

Como parte de su esfuerzo de modernización, Metz Eurometropolis está introduciendo un programa de inclusión digital. Se están formando a asesores digitales para ayudar a los ciudadanos en los trámites administrativos digitales. Una vez completada la formación, los ayuntamientos de los barrios ofrecerán reuniones de soporte digital a los ciudadanos. Durante las reuniones, se guiará a los ciudadanos en el proceso de conexión a la red Wi-Fi para acceder a los servicios digitales de la administración pública mediante tabletas, teléfonos inteligentes y ordenadores. Con esta iniciativa, Metz Eurometropolis se asegurará de que todos los ciudadanos se beneficien de la estrategia de mejora de la red.

Información técnica

Un puesto de trabajo digital permite experiencias de servicio público de nueva generación



Seguridad omnipresente

Para ofrecer todas las ventajas de los lugares de trabajo digitales, las administraciones públicas también deben garantizar que las prácticas de seguridad más avanzadas se integren en el entorno de las comunicaciones y la colaboración. Las políticas, los procedimientos y las prácticas deben actualizarse para proteger la propia red de posibles intrusiones y garantizar la integridad y privacidad de todos los datos. La seguridad omnipresente debe ir más allá de los esfuerzos actuales de detección y prevención de intrusiones en la red para proporcionar entornos altamente seguros a los trabajadores y ciudadanos en todos los puntos de la cadena de prestación de servicios.

A nivel de red, la seguridad omnipresente requerirá conexiones seguras entre las infraestructuras locales y en la nube que aprovechan las tecnologías más avanzadas de autenticación y cifrado dentro de un marco de seguridad de confianza cero.

A nivel de datos, la seguridad omnipresente requerirá centrarse en la confidencialidad utilizando un cifrado sólido y basado en estándares en todos los elementos de software y hardware de la base tecnológica. Esto debería incluir:

- Privacidad y protección de datos con control de acceso basado en roles y encriptación de los datos almacenados para garantizar que todos los datos en el puesto de trabajo digital estén totalmente protegidos de principio a fin
- Cumplimiento de los reglamentos y las normas, como (entre otros) el Reglamento general de protección de datos (RGPD)

Plan para un proceso evolutivo

La solución que responda a estos criterios puede requerir una combinación de tecnologías in situ y basadas en la nube. Inicialmente, una solución de nube híbrida puede proporcionar el entorno necesario para dar soporte tanto a las necesidades de los trabajadores como de los ciudadanos. Con el tiempo, y a medida que cambien las necesidades, la nube híbrida puede evolucionar hasta convertirse en una nube privada completa que apoye tanto a los trabajadores como a los ciudadanos en un entorno de trabajo digital integrado.

ALE ofrece soluciones digitales para el puesto de trabajo

[Alcatel-Lucent Enterprise](#) entiende los retos a los que se enfrentan las administraciones públicas cuando se embarcan en esfuerzos de digitalización que abordarán las necesidades de los empleados y los ciudadanos. Apoyamos las estrategias de transformación digital con soluciones que conectan personas, objetos, máquinas y procesos con un enfoque en:

- Soluciones de comunicación y colaboración que agilizan las comunicaciones entre los trabajadores de la administración y permiten una comunicación más eficiente con los ciudadanos
- Soluciones de conectividad que optimizan las comunicaciones y la colaboración, mejoran la prestación de servicios y reducen la brecha digital
- Soluciones de seguridad para la ciberseguridad de la red y la privacidad de los datos en los lugares de trabajo digitales

Nuestro enfoque de tres pilares permite a las administraciones públicas crear lugares de trabajo digitales con la era digital:

- **Comunicaciones:** en las instalaciones, en la nube o híbridas, que son resilientes y están altamente disponibles con una gama de características, dispositivos y capacidades de colaboración, y que pueden utilizarse para simplificar las comunicaciones en un ecosistema de puesto de trabajo digital que conecta a las personas, los objetos y los servicios
- **Redes:** gestionadas en las instalaciones o en la nube, con funciones de seguridad integradas que van más allá de las prácticas y normas de seguridad actuales para garantizar la seguridad de todo el hardware y el software en una base de trabajo digital, verificada por la validación de terceros del código subyacente en nuestros conmutadores de red
- **Seguridad:** con la privacidad por diseño construida en un marco de confianza cero, con todas las certificaciones de privacidad de datos pertinentes en los países en los que operamos

Además, nuestras soluciones de puesto de trabajo digital se basan en API abiertas que permiten la integración personalizada de todos los elementos en las infraestructuras gubernamentales existentes.

⁷ [Espacios de trabajo digitales inteligentes y el futuro del trabajo, IDC, 2021](#)

"El enfoque holístico de ALE ofrece todo lo que las administraciones públicas necesitan para crear lugares de trabajo digitales resilientes y seguros que agilicen las comunicaciones, mejoren la colaboración, potencien la prestación de servicios y permitan la futura integración de flujos de trabajo automatizados en los procesos gubernamentales para los trabajadores y los ciudadanos." - Xavier Mongin

Nuestros especialistas verticales en el sector gubernamental y nuestro amplio ecosistema de Partners facilitan a las administraciones públicas la creación del entorno de trabajo digital que necesitan hoy y la evolución hacia el puesto de trabajo inteligente cuando estén preparados. Según la definición de IDC⁷, el puesto de trabajo inteligente situará a los trabajadores en el centro de una infraestructura de espacio de trabajo digital, que proporcionará acceso universal a los dispositivos y aprovechará los datos para permitir que las tecnologías de IA, aprendizaje automático y análisis recomienden de forma proactiva la siguiente mejor acción y proporcionen acceso a los recursos necesarios para completar dicha acción.

Para obtener más información y hablar sobre cómo podemos ayudarle con sus iniciativas de [puesto de trabajo digital](#) hoy y permitir su evolución hacia un puesto de trabajo digital inteligente mañana, [póngase en contacto con nosotros](#).