

Según la guía *‘Herramientas para la transformación de las AA.PP.’*

### OCHO CLAVES PARA TRANSFORMAR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENCAMINARLAS HACIA EL FUTURO

- ✓ Este documento ha sido presentado en el Foro de Administraciones Públicas del Club Excelencia en Gestión. Está disponible en formato digital y ha sido elaborado con la colaboración del el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Isdefe y Zitec.
- ✓ Estas pautas están apoyadas en el Modelo EFQM, un marco de gestión excelente de carácter internacional con el que trabaja de forma habitual tanto el Foro como el Club Excelencia en Gestión.
- ✓ Se convierte en una guía útil para abordar cambios necesarios para flexibilizar los rígidos procesos del sector público y mejorar el servicio prestado a empresas y ciudadanos.

**Madrid, 6 de abril de 2021.-** Gran parte de la sociedad asocia el sistema público con la rigidez burocrática, un vínculo que en la mayoría de los casos se ajusta a la realidad, frenando una necesaria transformación que se ha intensificado durante la pandemia y los periodos de confinamiento. En este aspecto lleva tiempo trabajando el Foro de Administraciones Públicas del [Club Excelencia en Gestión](#), asociación multisectorial sin ánimo de lucro que genera y comparte conocimiento sobre gestión y transformación de las organizaciones.

Fruto de su labor es la guía práctica *[‘Herramientas para la transformación de las Administraciones Públicas’](#)*, en la que han colaborado el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, la consultora Zitec, miembro de la Red de Expertos EFQM, REDEX, del Club Excelencia en Gestión, e Isdefe, compañía dependiente del Ministerio de Defensa dedicada a la ingeniería de sistemas. Este documento, que se ha presentado en el último encuentro del Foro en formato digital e interactivo, procura una serie de pautas para flexibilizar procesos en el entorno público, basadas en el modelo de gestión de la EFQM, con el que trabaja el Club Excelencia en Gestión.

*“La crisis de la COVID-19 ha supuesto un gran reto para este sector y ha facilitado la aceleración de una serie de cambios que hace tiempo deberían haber sido acometidos. Tanto internos, en el entorno de trabajo, como externos, relativos a la prestación de servicios a empresas y ciudadanos”,* indica Ignacio Babé, secretario general y CEO del Club Excelencia en Gestión.

### Un recorrido de ocho etapas

El marco de trabajo propuesto por la guía está estructurado en 8 etapas dispuestas de manera circular, que pueden adaptarse a cada institución y sector:

1. **Implantación:** Diseñar un plan detallado de gestión del cambio con acciones necesarias para mejorar la eficiencia y el funcionamiento operativo, generar innovación y conocimiento y aprovechar oportunidades, incluso las no previstas. Esto engloba la automatización de procesos, la racionalización de recursos y la optimización de consumos.
2. **Contexto:** Se trata de conocer a fondo el entorno en el que se mueve la institución: analizar la normativa aplicable a sus competencias y la aplicabilidad de las políticas sectoriales e institucionales con las que debe alinearse. Por otra parte, debe clasificar los principales grupos de interés y conocer su nivel de satisfacción.
3. **Estrategia:** Hay que establecer la misión, visión y valores de la institución, analizar sus principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades y establecer relaciones, sinergias y dependencias entre las diferentes líneas de trabajo y objetivos estratégicos.
4. **Servicios:** Es importante definir un catálogo de servicios, productos y clientes de la institución, así como el nivel de compromiso de ésta y los nuevos canales de comunicación que va a establecer con sus grupos de interés, un punto en el que la digitalización es esencial.
5. **Procesos:** Se trata de describir con detalle las actividades que realiza la institución, incluyendo los roles y responsabilidades del personal que las lleve a cabo, y explicar cómo aportan valor a los grupos de interés. Siempre han de estar apoyadas en el propósito de la organización.
6. **Organización:** Otra de las pautas es establecer un organigrama que sirva para distribuir el trabajo en la institución, con criterios de economía, especialización y facilidad de coordinación. De esta manera habrá coherencia en las acciones realizadas por los distintos departamentos. A todo ello hay que añadir un conjunto de instrumentos de control que contribuyan al buen funcionamiento de la institución.
7. **Capacidades:** Tiene por objeto la definición de los perfiles críticos necesarios para la óptima ocupación de los puestos de trabajo clave de la institución. Pero también es útil para calcular las necesidades de personal de las plantillas y la dotación de recursos materiales y económicos críticos.

## NOTA DE PRENSA

8. **Rendimiento:** Es necesario establecer un conjunto de indicadores clave de rendimiento que sirva para medir los resultados de los siete pasos anteriores. Este sistema de evaluación ha de ser transparente y plantear mecanismos de aprendizaje y mejora continua.

Desde el Foro de Administraciones Públicas habitualmente se intercambian experiencias alrededor del Modelo EFQM, un marco de referencia en gestión que se reinventa de forma constante gracias a las aportaciones de directivos y profesionales de todo el mundo y que es el Modelo de referencia en gestión que utilizan más organizaciones en todo el mundo, habiendo demostrado su utilidad para afrontar entornos VICA (Volátil, Incierto, Complejo, Ambiguo) como el que estamos viviendo en estos momentos

### CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN CUMPLE 30 AÑOS

El Club Excelencia en Gestión es una asociación multisectorial, sin ánimo de lucro, que conecta a profesionales para generar y compartir conocimiento sobre gestión excelente, innovadora y sostenible, acompaña a las organizaciones a transformar su gestión para mejorar sus resultados y reconoce sus avances. Bajo el lema “Compartiendo y mejorando juntos”, los socios apoyan su propósito de crear una sociedad con confianza en el futuro impulsando organizaciones con una gestión excelente, innovadora y sostenible.

Fundado en España en 1991 y en su 30 aniversario, el Club Excelencia en Gestión está integrado por 245 socios de los más diversos sectores y tamaños. Además, como representante oficial único de la EFQM para España, promueve el uso del Modelo EFQM como herramienta de transformación, formando, asesorando y reconociendo, con el Sello EFQM, a las organizaciones excelentes que miran al futuro.

**“Mejores organizaciones hacen una sociedad mejor”**

Para más información: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

Síguenos:



Contacto de prensa Club Excelencia en Gestión

Gema Lloret | 630 78 95 45 | [gema@alivecomunicacion.com](mailto:gema@alivecomunicacion.com)

Susana Fábregas | 913 836 218 | [sfabregas@clubexcelencia.org](mailto:sfabregas@clubexcelencia.org)