

XIV CONGRESO INTERNACIONAL DE LA FEDERACIÓN- 2009

MESA DE TRABAJO : NUEVAS FORMAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA **PROPUESTA DE PONENCIA: EL TRABAJO VIRTUAL COMO IMPULSOR DE** **LA MODERNIZACIÓN EN LA** **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

PROBLEMÁTICA QUE SE ABORDA: La forma en que se concibe, se estructura y se ejecuta el trabajo en la mayor parte de las organizaciones públicas, se basa en paradigmas de hace varias décadas atrás, que en muchos casos no responden a las necesidades de la sociedad actual. En efecto, el concepto que el ciudadano debe ir a buscar los servicios y experimentar una serie de trámites burocráticos, ha cambiado relativamente poco. Esto tiene un efecto multiplicador en una serie de aspectos que se manifiestan en: oficinas conglomeradas, procesos altamente fragmentados, trámites sin valor agregado, excesiva cantidad de papeles acumulados, largas filas, todo lo cual provoca que los servicios tengan un alto costo y que el ciudadano en la mayor parte de los casos, no salga satisfecho.

Por ello, se hace necesario desarrollar un enfoque, donde la mayor parte de los servicios se “llevan” donde los ocupa el ciudadano y no, como sucede en muchos casos. que el ciudadano va a las oficinas a “buscar” los servicios que necesita.

PROPUESTA DE PONENCIA: La ponencia plantea como el enfoque de Trabajo Virtual, entendido como la integración de teletrabajo móvil, servicios en línea y equipos de trabajo autodirigidos apoyados en el uso de las TICs, contribuyen de forma directa a: mejorar la calidad en el servicio, simplificar trámites, a generar una cultura de medición, a trabajar mas por resultados que por presencia física, a cerrar la “brecha digital” entre la población, a usar herramientas colaborativas como la videoconferencia, la telepresencia y otras que hoy están disponibles en la mayor parte de las organizaciones.

La ponencia se estructuraría en 5 ejes básicos:

- 1- El entorno de la organización, planteada desde la perspectiva de los servicios que demanda la sociedad.
- 2- Las TICs como medio para optimizar la gestión organizacional.
- 3- El enfoque del Teletrabajo y Oficina Virtual. Ejemplo de dos organizaciones
- 4- Acciones para el cambio cultural en ambientes virtuales de trabajo.
- 5- Como poner en práctica un programa de Teletrabajo y Oficina Virtual.

RESULTADOS ESPERADOS: La ponencia deja planteados dos aspectos. En primer lugar, mostrar la forma en que dos instituciones pusieron en práctica este enfoque; en segundo lugar, abrir un espacio para el intercambio de criterios sobre la forma en se puede desarrollar el método de aplicación en las Administraciones Públicas de acuerdo con las condiciones particulares de cada una de ellas.

Jorge Llubere Azofeifa- Costa Rica- Coordinador Nacional de Teletrabajo- jllubere@ice.go.cr