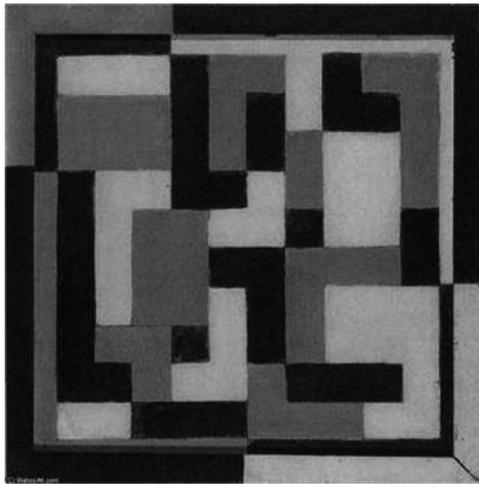


Javier Jiménez

La digitalización de los servicios
a la ciudadanía



La Composición, 1917. Theo Van Doesburg.

Las nuevas tecnologías pueden, por un lado promover una mayor participación y de ciudadanos y trabajadores en el diseño y la prestación de los servicios a la ciudadanía, y por otro aumentar la mercantilización de los servicios públicos. El principal reto es, pues, dar forma a una transición inclusiva hacia un futuro digital justo que minimice el riesgo y abra ventanas de oportunidades, evitando que la digitalización divida aún más a la sociedad y contribuya a un reparto de la riqueza más desigual.

Por ello, las organizaciones sindicales deben influir en las estrategias corporativas digitales a través de los órganos de representación, así como en la agenda de digitalización de los gobiernos, haciendo hincapié en la necesidad de considerar de cerca su dimensión social y el futuro del mundo del trabajo.

SE define la digitalización como la transformación económica y social promovida por la adopción masiva de tecnologías digitales para generar, procesar y tratar la información.

La revolución tecnológica de última generación, la hiper conectividad y la globalización son los tres motores que, retroalimentados entre sí, impulsan un cambio absolutamente disruptivo. El alcance transformador y sus consecuencias son aún mayores y cuentan con un problema añadido: su velocidad de avance es exponencial.

El cambio es de tal magnitud en el empoderamiento creciente del mercado, que éste va por delante de la oferta que hace todavía la mayoría de la economía productiva.

No podemos ignorar el impacto en el empleo, en las condiciones laborales, en la empleabilidad y en los salarios. La transformación digital y la economía conectada tienen el potencial de destruir empleos y de crearlos. El problema es a qué velocidad se destruyen, y a qué velocidad y en qué volumen se crean.

Qué posibilidades de reciclaje laboral tienen las personas que van a salir expulsadas de la actual economía. Y cómo corregimos el desajuste entre las competencias y habilidades que tanto empresas como ciudadanos necesitamos, y la realidad actual. El desafío del futuro del trabajo es posiblemente uno de los mayores retos que tenemos como sociedad.

Algunos estudios ya señalan que el 65% de los niños que comienzan en la actualidad la educación primaria acabará desempeñando un puesto de trabajo que todavía no existe.

Nadie duda de que la digitalización es imparable, lo que nos sitúa en la antesala de una nueva era a nivel global, ya que nos encontramos en una nueva fase en la extensión de las TIC en la que se unen el aumento de la capacidad de computación y de la conectividad, que forman parte de unas transformaciones económicas basadas en ganancias de productividad, competitividad y el fortalecimiento de la adecuación a la demanda.

La digitalización, junto a la aparición de la economía colaborativa y la globalización, ha tenido y tendrá en el futuro un impacto importante en la organización del trabajo y en el empleo, por lo que merece una mayor atención y gestión política.

También ha transformado las relaciones de consumo, lo que lleva a un acceso directo, sin intermediarios, a los bienes y servicios. La satisfacción del consumidor es relativa según el servicio, pero hay preocupaciones sobre el impacto que genera en la economía, y se necesitan mejoras para generar mecanismos eficaces de progreso y formular políticas pro-activas a nivel europeo y nacional que garanticen el potencial que ofrece la digitalización, evitando sus trampas.

Las nuevas tecnologías podrían tener el potencial de promover una mayor participación de ciudadanos/as y trabajadores/as en el diseño y la prestación de los servicios a la ciudadanía, pero solamente si se aplican de forma que fortalezcan la filosofía de la entrega de servicios públicos orientada al bien común. De esta forma, la digitalización podrá mejorar la responsabilidad democrática y fortalecer unos servicios públicos de calidad.

Sin embargo, el proceso de digitalización se utiliza, a menudo, como tapadera para erosionar la filosofía de los servicios públicos y reorientar el sector hacia un modelo de prestación de servicios que recuerda más al del sector privado.

Esta transformación puede aumentar la mercantilización de los servicios públicos, por lo que todos los sectores de este ámbito se verán profundamente afectados por la transformación digital, aunque sea de formas diferentes. Este proceso de transformación ya se empieza a notar en todos los países de la UE, donde cada vez más los procesos digitales se integran en los servicios públicos.

La digitalización no debe ser una mera excusa para la externalización, privatización y para implementar unas asociaciones público-privadas que mermen la viabili-

dad de nuestros servicios públicos. No hay constatación de que la automatización de los servicios públicos derive en unos procesos más rentables o que reduzca las cargas administrativas *per se*.

Así, cuando las TIC o los servicios digitales se implementan sin una financiación o personal adecuados los resultados finales no sólo son peores servicios sino mayores costes a plazo largo, ya que se necesita un mayor gasto para afrontar los nuevos problemas.

La gravedad de la situación que se plantea en España tras las importantísimas consecuencias de precarización, empobrecimiento y dumping social que han generado las dos últimas reformas laborales, obligan —a nuestro entender— a derogarlas para poder avanzar a partir de ahí con un diálogo social abierto y permanente de las administraciones, los empresarios y las organizaciones sindicales más representativas, para iniciar un nuevo marco laboral que impida la situación actual.

Las externalizaciones, privatizaciones y otros fenómenos como el teletrabajo, con muy escasa regulación, fomentan esta situación de precarización donde la conciliación de la vida familiar, la salud o la seguridad, al igual que las condiciones económicas, desaparecen.

Es más, el trabajo no declarado tiene graves consecuencias presupuestarias por lo que supone de pérdida en ingresos fiscales y de la seguridad social. Incide negativamente en el empleo, la productividad y las condiciones de trabajo, el desarrollo de capacidades y el aprendizaje permanente, al tiempo que entraña menores derechos de pensión y un acceso más limitado a la asistencia sanitaria, distorsionando la competencia entre las empresas.

La lucha contra el trabajo precario y el no declarado se basa esencialmente en las actuaciones que deben realizar los tres tipos de organismos con funciones coercitivas: las inspecciones de trabajo para hacer frente a los comportamientos abusivos en lo que respecta a las condiciones de trabajo o las normas de salud y seguridad; las inspecciones de la seguridad social encargadas de la lucha contra el fraude en las cotizaciones a la seguridad social, y las autoridades fiscales para hacer frente a la evasión de impuestos.

Apostamos por modelos adaptados para cubrir las nuevas formas de empleo, que aseguren la participación en los niveles adecuados de protección social para todos los trabajadores y trabajadoras, incluidos los empleados independientes o au-

tónomos que se encuentran fuera del sistema de bienestar tradicional. Este modelo debería considerarse estratégico en el desarrollo de la Columna de Derechos Sociales de la UE.

La modificación sustancial de las condiciones de trabajo, como consecuencia de la implantación de la digitalización en empresas, departamentos o de forma individualizada, va a ser frecuente, lo que debe propiciar un marco negociador obligatorio, mediante la adaptación de la legislación al nuevo escenario.

Es necesario que, previamente a la implantación de dichos procesos, se puedan acometer procesos de cualificación, que permitan adaptar a los trabajadores y trabajadoras afectadas a las nuevas tareas o a otras necesarias para el desarrollo laboral y la evolución de sus tareas.

También es imprescindible analizar y buscar fórmulas que garanticen el mantenimiento del empleo, asegurar la calidad y el avance en las condiciones de trabajo de forma global en materias como la jornada laboral –que debería reducirse si la digitalización mejora la productividad de la empresa–, garantías salariales, las relaciones con sus representantes, prevención de riesgos laborales o mejoras en la conciliación de la vida familiar, entre otras.

Tenemos que abordar también el trabajo colaborativo, en la medida que significa una transferencia de tareas a una reserva de trabajadores y trabajadoras en línea, mediante las plataformas en línea.

El trabajo colaborativo, aunque sigue siendo un fenómeno marginal en Europa, se está desarrollando rápido. Las plataformas de mano de obra se basan en la división del trabajo en tareas y sub-tareas y la subcontratación de estas micro-tareas.

Los trabajadores y trabajadoras realizan micro-trabajos y micro-tareas a través de plataformas *online* para varios empleadores. Por ello, proponemos regular las plataformas de trabajo de manera clara. Parece difícil, pero la necesidad estratégica de fortalecer las regulaciones existentes y prever, llegado el caso, nuevas reglas de juego, debe ser prioritaria en la UE.

Las tecnologías más recientes en cuanto a *Big Data* y analítica de grandes volúmenes de datos, debido a la huella digital que dejamos –voluntariamente o no– y que es muy valiosa porque proporciona datos útiles para diseñar políticas o vender productos personalizados, están impulsando cambios fruto de la identificación de

tendencias, la creación de conceptos innovadores, la mejora de la eficiencia operativa, la valorización de la denominada “experiencia” del cliente y el desarrollo de nuevos modelos de negocio.

Los cambios se pueden ya apreciar en la logística y el transporte (Internet de los objetos, tarificación, accesos y automatización de la red de transporte, gestión de la movilidad, etc.) las telecomunicaciones y los servicios audiovisuales (planes y servicios individualizados, gestión operativa del tráfico de datos, acceso a los contenidos, etc.), la industria gráfica (creando capacidades de producción virtuales, impresoras 3D, nueva generación del comercio electrónico, etc.) o los servicios de atención a la ciudadanía (desarrollo de la administración electrónica, principalmente).

Si los servicios públicos se entregan de forma digital ‘por defecto’, tendrá que haber siempre también opciones no digitales para evitar exclusiones en estos servicios. La digitalización de los servicios a la ciudadanía y la administración *online* no deben profundizar la ‘brecha digital’, sino conducir a la mejora de estas prestaciones, por lo que es imprescindible realizar inversiones y contar con una planificación suficiente.

Los servicios a la ciudadanía digitales deberían ser siempre una opción para aquellos que los prefieren y no una obligación que acreciente la división digital.

Por lo tanto, es necesario exigir que el despliegue de las tecnologías digitales se acompañe de un conjunto de reglas y normas que aseguren la sostenibilidad –social, económica y medioambiental– de las cadenas de valor de las TIC. La UE también debe garantizar que sus decisiones en el ámbito de la digitalización se alineen con los objetivos de sus políticas de medioambiente, energía y clima.

El principal reto es dar forma a una transición inclusiva hacia un futuro digital justo que minimice el riesgo y abra ventanas de oportunidades. Por ello, es importante aplicar el principio de precaución para evitar que la digitalización divida aún más a la sociedad en unos pocos ganadores y muchos perdedores, y que sólo contribuya a un reparto de la riqueza más desigual.

Las organizaciones sindicales debemos influir en las estrategias corporativas digitales directamente, a través de los órganos de representación, y se deben utilizar todos los medios para lograr esto, así como ser capaces de influir en la agenda de digitalización de los gobiernos y de hacer hincapié en la necesidad de considerar de cerca su dimensión social y el futuro del mundo del trabajo.

La Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO está a favor de la utilización de las nuevas tecnologías de modo que estén al servicio de los ciudadanos, de los trabajadores y trabajadoras, controlando sistemáticamente la introducción de nuevas tecnologías y dándole forma de manera que se garantice un trabajo digital justo y de calidad.