



**Documento de posición de la FSESP  
sobre “Servicios públicos inteligentes  
para una era digital”**







# Documento de posición de la FSESP sobre “Servicios públicos inteligentes para una era digital”

## Digitalización de los servicios públicos: riesgos y potencialidades

---

La digitalización es la “adopción o aumento del uso de la tecnología digital o informática por parte de una organización, industria o país”. Es la transformación económica y social promovida por la adopción masiva de tecnologías digitales para generar, procesar y tratar la información”. Este proceso de transformación ha comenzado a repercutir en los servicios públicos y cada vez más en Europa se integran los procesos digitales en los servicios públicos.

Las nuevas tecnologías, si se aplican de forma que fortalezcan la filosofía de la entrega de servicios públicos orientada al bien común, podrían tener el potencial de promover una mayor participación de los ciudadanos y trabajadores en el diseño y entrega de los servicios públicos. La digitalización de los servicios públicos podría mejorar la seguridad y salud al reducir la presión y la repetitividad del trabajo. Podría mejorar la responsabilidad democrática y fortalecer los servicios públicos de calidad.

Sin embargo, a menudo, el proceso de digitalización se utiliza como una 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 ejemplo, las propuestas de la Comisión para “desvelar” los datos de los que disponen las Administraciones públicas plantean problemas sobre la transmisión al sector privado de recursos públicos de carácter sensible del tal forma que este pueda aprovecharse de la entrega de servicios lucrativos.

Todos los sectores de la FSESP se verán profundamente afectados por la transformación digital de los servicios públicos, si bien de formas diferentes. Actualmente, poco se conoce acerca de cómo la digitalización está repercutiendo en el sector público en términos de condiciones laborales y entrega del servicio. Este es un reto que requiere de una respuesta sindical a nivel local, nacional y europea a fin de proteger y mejorar la calidad de los servicios públicos, así como garantizar el empleo de calidad y la protección de la seguridad y la salud.

Cuando la digitalización de los servicios públicos se debate a nivel nacional entonces se centra en la racionalización, el aumento de la productividad, la eficiencia y el ahorro de costes. Los países de la UE, como parte de la Gobernanza Económica Europea, son objetivos de este “impulso de la eficiencia” a través de la introducción de la administración electrónica, la contratación electrónica, la salud electrónica, la energía electrónica y el transporte electrónico.

La digitalización no debe ser un mero sinónimo para la externalización, privatización y las asociaciones público privadas, que merman la viabilidad de los nuestros servicios públicos. No hay constatación de que la digitalización o automatización de los servicios públicos derive en unos servicios públicos más rentables, o que reduzca las cargas administrativas *per se*.

Cuando las nuevas TIC o servicios digitales se implementan sin una financiación o personal adecuados los resultados finales no solo son peores servicios, sino mayores costes a plazo largo, ya que se necesita un mayor gasto para afrontar los nuevos problemas.<sup>1</sup>

La reducción de personal, sumada a la confianza excesiva en los sistemas digitales, puede erosionar la capacidad de los servicios públicos para reaccionar eficazmente durante un periodo de emergencia o continuar funcionando cuando existen problemas técnicos. La generalización de los servicios públicos digitales no debe suponer la eliminación de los sistemas de respaldo o la reducción de los niveles de personal, que permiten a los servicios funcionar en cualquier circunstancia.

La digitalización presenta nuevos retos para la promoción de la igualdad de género en los servicios públicos. Las pruebas demuestran que la introducción de las nuevas TIC afecta a hombres y mujeres de forma diferente debido a las percepciones que tienen los directivos acerca de la insuficiencia de capacidades en TI de las mujeres más adultas<sup>2</sup>. Hay menos mujeres trabajando en el sector de TI y la creciente demanda de más trabajadores para este sector de TI dentro de los servicios públicos podría perjudicar la capacidad de empleo de las mujeres.

- Para ver cómo la digitalización mejora los servicios es necesario una mayor inversión en digitalización y no recortar los recursos. Es esencial contar con un nivel de personal efectivo e infraestructuras adecuadas de TI para de forma independiente evaluar la calidad de los servicios públicos digitales y garantizar que la digitalización aumenta la calidad y no la disminuye.
- La digitalización no debe ser una tapadera para las asociaciones público privadas y la subcontratación. En su lugar, el autoaprovisionamiento y las asociaciones público públicas son alternativas viables que defienden la calidad de los servicios públicos.
- La igualdad de género debe ser integrada en todos los aspectos de la digitalización. Se deben cuestionar las actitudes negativas hacia las capacidades de las mujeres en TIC y hay que adaptar la formación a los diferentes grupos de la población activa. Hay que diseñar sistemas que utilicen las “competencias sociales” menos visibles que los trabajadores tienen.

## **Impacto sobre la población activa**

---

La digitalización de los servicios públicos produce cambios en las estructuras organizativas y prácticas laborales. La digitalización aporta cambios en los contenidos y capacidades del trabajo y crea nuevas relaciones entre los prestadores de servicios y los usuarios. Es necesario debatir más sobre el impacto de la digitalización y la calidad del empleo, en concreto:

- Explorar los cambios en los procesos laborales originados por la digitalización,

---

<sup>1</sup> For example, see the National Programme for IT in the UK NHS or the new system for tax records in Denmark (Kirov, p. 24; HK presentation).

<sup>2</sup> Nyrgen K. G. “Narratives of ICT and Organisational Change in Public Administration”, *Gender, Work and Participation*, (2012) págs. 615-630.

- Considerar la información y las necesidades de formación de los trabajadores en las diferentes fases del proceso de implementación y para los diferentes grupos dentro de la fuerza laboral,
- Identificar cómo se sienten los trabajadores sobre la pérdida de contacto personal/telefónico con los clientes después de la introducción de los sistemas digitales
- Identificar las buenas prácticas y facilitar su difusión a lo largo de Europa

La proliferación de tecnología móvil en el trabajo y, con ello, el aumento de la cultura “siempre conectado” conduce también a unos riesgos psicosociales (PSR) mayores y a no apreciar, o incluso a la desaparición, de la línea que distingue el trabajo de la vida personal. Esto tiene implicaciones serias para la seguridad y salud ocupacionales.

La digitalización cambia la forma en la que los trabajadores son evaluados en su rendimiento lo que puede repercutir en su remuneración. La supervisión electrónica estrecha sobre el trabajo, la evaluación del algoritmo u orientada a resultados ceñidos e, incluso, los comentarios de referencia electrónicos de los usuarios de los servicios puede aumentar la presión y el estrés en el trabajo. Puede derivar en sistemas de remuneración que “compensen” por la realización de objetivos ceñidos, a corto plazo. Las modalidades del empleo digital pueden acabar con las relaciones interpersonales que producen satisfacción laboral a muchos trabajadores del servicio público. Todos estos factores pueden derivar en un aumento de riesgos psicosociales y afectar aún más a la conciliación entre la vida laboral y personal.

El teletrabajo puede, por supuesto, aportar enormes beneficios a los trabajadores, permitiéndoles cumplir con sus obligaciones en materia de asistencia, reduciendo el tiempo de los desplazamientos y produciendo una vida laboral más variada. Pero los empleadores no deberían abusar de las nuevas posibilidades del teletrabajo para ampliar el horario laboral y comprometer la vida personal. Se debería distinguir entre los acuerdos laborales flexibles para los empleados a través del teletrabajo y la utilización de plataformas del “trabajo compartido” para la subcontratación de tareas a trabajadores en situación laboral precaria para pagarles poco.

La proliferación de la economía gig, facilitada a través de las plataformas de *crowd working*, plantea también la perspectiva de incrementar la subcontratación de tareas que previamente habían sido realizadas dentro de la oficina, a lo que se suma la erosión añadida de los salarios y las condiciones laborales.

Ya existen ejemplos de aplicaciones móviles que están siendo utilizadas para dirigir y realizar un seguimiento de los trabajadores de ayuda domiciliaria en Reino Unido. La utilización de esta tecnología podría beneficiar a los trabajadores, al permitirles optimizar las rutas y, por lo tanto, poder emplear más tiempo para asistir a los pacientes. Sin embargo, si la tecnología y los datos generados son controlados únicamente por el empleador, éstos podrían ser utilizados para aumentar el ritmo de trabajo y limitar el salario solo al tiempo que se ha empleado para atender a los usuarios del servicio, y excluir el tiempo de desplazamiento.

El trabajo saludable con la TI implica la imposición de normas de calidad para la ergonomía del software y hardware. El sector público debería ser un modelo de funcionamiento y utilizar solo los productos que cumplan las normas ergonómicas actuales.

La digitalización aumenta la posibilidad de vulnerar la protección de datos o derechos que deben ser respetados. Pone a los trabajadores del servicio público en contacto con un volumen mayor de documentos, aumentando la posibilidad de que se puedan detectar pruebas de actividad ilegal o no ética. La FSESP reclama la protección jurídica de los denunciantes que abarque a los trabajadores del servicio público (incluyendo a los funcionarios públicos).

El dialogo social europeo es un instrumento apropiado para abordar el impacto de la digitalización sobre la organización laboral y la información y la formación, así como para difundir las mejores prácticas.

- La FSESP apoya el “derecho a desconectarse” de los trabajadores del servicio público.
- La Directiva sobre el Tiempo de Trabajo debe ser respetada y cualquier revisión futura debe mejorar la protección de los trabajadores en el contexto de la proliferación de la tecnología móvil y los acuerdos sobre teletrabajo. Se debe incluir en los debates europeos el impacto de la digitalización sobre la conciliación entre la vida laboral y la privada.
- El teletrabajo debería mejorar, y no empeorar, la conciliación entre el trabajo y la vida privada de los trabajadores. La FSESP se muestra contraria a la atomización de las tareas en los servicios públicos y al arrendamiento de las plataformas de *crowd-working*.
- Hay que adaptar el entorno de salud y seguridad a los nuevos procesos de trabajo que ha traído consigo la digitalización. Esto implica, además, aportar unas condiciones laborales seguras, regulares y garantizadas, como una forma de combatir el aumento de los riesgos psicosociales.
- Los trabajadores del servicio público no deben ser penalizados por denunciar.

## **Participación, consulta y formación**

---

Debería escucharse a la fuerza laboral y sus representantes sindicales y atender sus intereses desde las fases iniciales de cualquier proceso de digitalización. El primer paso debería ser demostrar que la digitalización será en beneficio tanto de trabajadores como de usuarios del servicio.

El seguimiento, apoyo técnico y formación continuada deben ser centrales a la planificación posterior. La formación digital debería ser una parte integrada del desarrollo profesional continuado y no ser considerado como un evento exclusivo en respuesta a un nuevo sistema. En Estonia, por ejemplo, a pesar de ofrecer una orientación formativa durante la implementación del sistema nacional de información de salud a nivel nacional en 2008, desde entonces apenas se ha prestado atención a las necesidades de formación, causando problemas al sistema de salud electrónica.

Son fundamentales el fortalecimiento y ampliación de los derechos de información y consulta para el personal y los comités de empresa a fin de cumplir con los retos de la digitalización. Las condiciones laborales de calidad para los empleados y los servicios públicos de calidad para los ciudadanos dependen también de la capacidad de los empleados y de sus representantes a la hora de ser activos en el proceso de diseño.

La innovación no se limita al sector privado. Los sindicatos del servicio público debemos desafiar la creencia de que cualquier innovación nueva solo puede ser incorporada al sector público desde fuera. La digitalización debería ser un proceso inclusivo que genere un entorno donde los trabajadores del sector público puedan innovar.

De forma ideal, los acuerdos colectivos a nivel local, regional o nacional y los acuerdos entre los interlocutores sociales europeos deberían tener en cuenta la digitalización, protegerla de las amenazas del tiempo de trabajo y la seguridad y la salud y promover las mejores prácticas en formación y aprendizaje digital.

Las estructuras de dialogo social, en cualquier nivel, deberán plantearse la cuestión de la digitalización de frente. Las normas comunes, acordadas por los interlocutores sociales, que protegen la seguridad y la salud, y que incluyen a los trabajadores y aportan formación de calidad, son la forma más segura de lograr una digitalización inclusiva para los trabajadores del servicio público y los ciudadanos que utilizan los servicios.

- La formación debe ser dinámica, tener en cuenta los diferentes niveles de alfabetismo digital en la fuerza laboral y, aunque comienza desde diferentes niveles, el objetivo es reunir a todos los trabajadores en el mismo nivel elevado.
- La formación debe ser al menos tan buena como la del sector privado. Esto es necesario para mantener el atractivo hacia el empleo del sector público y garantizar la viabilidad de los servicios públicos en un mundo cada vez más digital. Se debe orientar siempre hacia los usuarios y entregar el mejor servicio posible.

## **Infraestructura abierta y servicios accesibles**

---

Los obstáculos técnicos al acceso libre y el intercambio de información son la barrera a la participación democrática, económica y social. Es fundamental el acceso abierto a internet dentro del dominio laboral público y privado y debería estar garantizado para todos los ciudadanos y trabajadores. Todos los ciudadanos deben tener acceso a internet como un derecho básico a la información y el conocimiento.

Las propuestas para entregar servicios digitalmente “por defecto” amenazan con aislar aún más a los grupos vulnerables, quienes tienen un menor acceso a internet y carecen de las capacidades digitales necesarias para los servicios que necesitan. El traslado de servicios prestados por personas físicas puede excluir a los grupos más vulnerables, quienes tienen la menor probabilidad de tener acceso fácilmente a internet o a las capacidades en TI necesarias. En algunos casos, tienen que recurrir al uso de líneas telefónicas que son caras o se ven abocados a utilizar a terceras personas para acceder a los servicios.

El concepto de “común digital” debería ser parte de la filosofía de servicios públicos modernos, donde la infraestructura virtual es considerada como un recurso común al igual que lo es una biblioteca. Además, debe ampliarse la infraestructura pública física que permite la participación digital. Esto supone el acceso asequible y generalizado a la banda ancha en el hogar al igual que a los servicios como el wi-fi municipal y las bibliotecas con acceso a internet. Estas últimas, lo mismo que otras instituciones públicas que ofrecen internet, deberán estar dotadas de personal suficiente con amplia formación para asistir a los usuarios



de servicios con menos conocimientos en materia digital para acceder a los servicios en línea.

Las licencias de código abierto, como las Creative Commons y las licencias públicas generales pueden garantizar que los recursos públicos digitales queden salvaguardados frente a los intereses privados. No deben privatizarse los bienes públicos albergados en el ciberespacio como los registros públicos y los contenidos digitales de las bibliotecas y museos.

La mejora del acceso no sirve sin unas capacidades digitales mejores. Los trabajadores del servicio público deben recibir formación pertinente y continuada en nuevas tecnologías, y el sector público debe hacer algo más para mejorar las capacidades digitales de los ciudadanos, principalmente la de los mayores y los grupos más vulnerables. El 18 % de la población de la UE nunca ha utilizado todavía internet<sup>3</sup>. No puede haber una exclusión digital de los servicios públicos.

Esta “división digital” se produce no solo dentro de los países debido a la edad, las capacidades y las condiciones socioeconómicas sino también entre diferentes países. El creciente uso de las TIC en los países desarrollados no siempre ha ido parejo al de los países económicamente menos desarrollados. Esto puede acarrear problemas reales, particularmente cuando los sistemas digitales se utilizan para el intercambio transfronterizo de datos, como la información compartida en materia fiscal o de seguridad social.

Generar la interoperabilidad de los sistemas no debería permitir que un número reducido de proveedores privados de software o hardware ostenten una posición de monopolio. Aquí, el software de código abierto podría suponer una solución asequible a los problemas de interoperabilidad que evita este riesgo. Las asociaciones público-públicas, donde las Administraciones públicas aglutinan las capacidades y conocimientos para desarrollar sistemas transfronterizos interoperables, deberían generar capacidades de TI a lo largo del sector público en Europa, a fin de garantizar que los datos públicos se utilizan para el bien público y mantener la filosofía del servicio público.

Los servicios públicos digitales deberían ser siempre una opción para aquellos que los prefieren y no una obligación que acreciente la división digital. Si los servicios públicos se entregan de forma digital “por defecto”, tendrá que haber siempre también opciones no digitales.

- La Agenda digital de Europa debe incluir recursos para la conectividad plena de los hogares privados y los espacios públicos.
- Hay que relanzar los proyectos que desarrollan el software de Código Abierto en las Administraciones públicas, y que desaparecieron con el comienzo de la crisis.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information\\_society\\_statistics\\_-\\_households\\_and\\_individuals#Internet\\_usage](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information_society_statistics_-_households_and_individuals#Internet_usage)

<sup>4</sup> Ver, Lethbridge, §2

## Protección de datos<sup>5</sup>

---

Todos los ciudadanos deben conocer quién tiene acceso a sus datos personales. Para que los ciudadanos confíen en el Gobierno electrónico es necesario invertir más en infraestructuras de protección de datos y garantizar unos niveles eficaces de personal y la adecuada formación de éste. Las Administraciones públicas tiene una posición privilegiada en cuanto a la recopilación de datos como parte que son del Estado. Sería un abuso de su posición y perjudicial para la protección de datos y el derecho a la privacidad permitir al sector privado que utilice o administre parte de estos datos.

Los trabajadores deben conocer los datos que tienen los empleadores acerca de ellos y qué datos se generan a través de su trabajo. Deben existir directrices claras sobre los derechos y restricciones que tienen los trabajadores en cuanto al uso de internet en el trabajo (por ejemplo, la utilización del correo electrónico personal) y si los empleadores supervisan el uso de internet y cómo lo hacen.

De los acuerdos comerciales como el TTIP, CETA y TiSA pueden surgir otras amenazas a la protección de datos, ya que podrían obligar a los organismos públicos a entregar a empresas privadas los datos o la gestión de los datos de adjudicación. Sería posible que las multinacionales llevaran a juicio a los gobiernos a través de los mecanismos de resolución de disputas entre inversores y Estados si el endurecimiento de la legislación sobre protección de datos repercute negativamente en sus beneficios. Esto supone una amenaza real al derecho a regular para mejorar la protección de datos.

Conforme se ofrecen más servicios administrativos en línea a través del traslado hacia el Gobierno electrónico, son más necesarios procesos transparentes y de claridad acerca de qué información es recopilada y cómo se utiliza a fin de que los ciudadanos confíen en los servicios públicos digitales.

La Administración electrónica ofrece oportunidades para mejorar algunos de los ingresos claves generando funciones para la Administración pública, como es la mejora del cumplimiento de las obligaciones en materia fiscal y de seguridad social. Sin embargo, esto solo ocurre cuando hay personal suficiente. Los recortes de personal a favor de las TI han demostrado que repercuten en el tiempo y de nuevo son una economía falsa.

La FSESP se muestra contraria a los acuerdos comerciales que comprometen el derecho a la privacidad de los ciudadanos europeos y limitan o merman la protección de datos.

- Los datos públicos deben utilizarse para el bien público manteniendo unos niveles más sólidos de protección para los individuos. No se debería permitir a las empresas privadas que extrajeran datos recopilados por las autoridades públicas.
- Las sanciones potenciales por el uso indebido de internet en el lugar de trabajo deberán ser claras y proporcionales. Se debe informar a los trabajadores si los empleadores supervisan su actividad en internet.
- La FSESP apoya la elaboración de legislación relativa a la protección de datos de los empleados a nivel de la UE para garantizar unas normas mínimas para todos los trabajadores.

---

<sup>5</sup> En el Anexo aparece un debate más extensivo sobre la protección de datos y los servicios públicos – Protección de datos, servicios públicos y derechos de los trabajadores  
<http://www.epsu.org/article/epsu-position-paper-smart-public-services-digital-age>

## Documento de posición de la FSESP sobre “Servicios públicos inteligentes para una era digital”

Adoptado por el Comité Ejecutivo de EPSU los 19-20 abril de 2016



La FSESP es la Federación Sindical Europea de Servicios Públicos. Es la mayor federación de cuantas componen la CES. Está formada por ocho millones de trabajadores del sector público organizados en más de 265 sindicatos en los sectores de la energía, agua, residuos, servicios sociales y sanitarios, gobiernos locales y administraciones nacionales, en toda Europa, incluidos los países vecinos al Este de la Unión Europea. La FSESP es la organización regional oficial para Europa de la Internacional de Servicios Públicos (ISP). Más información sobre la FSESP y sus actividades en: <http://www.epsu.org>.

EPSU Secretariat 40 rue Joseph II, box 5 – 1000 Brussels, Belgium  
Phone: +32 2 250 10 80 Fax: +32 2 520 10 99 Mail: [epsu@epsu.org](mailto:epsu@epsu.org) [www.epsu.org](http://www.epsu.org)

European  
Federation  
of Public  
Service  
Unions

Federación  
Sindical  
Europea  
de Servicios  
Públicos

Fédération  
Syndicale  
Européenne  
des Services  
Publics

Europeiska  
Federationen  
för Offentlig-  
anställdas  
Förbund

Europäischer  
Gewerkschafts-  
verband für den  
Öffentlichen  
Dienst

Европейская  
Федерация  
Профсоюзов  
Ощественного  
Оьслуживания



EPSU is a member  
federation of the ETUC  
and represents  
PSU in Europe