UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Dr. Orlando J. Hernández Cruz.

Dr. Orlando J. Hernández Cruz, Director del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)

Voz experta: La innovación en el sector público: ¿y ahora qué?

Una reflexión sobre la forma de repensar los retos de Costa Rica para lograr una innovación efectiva en el sector público

25 MAY 2020

La corriente de la innovación aplicada a servicios es de larga data, sin embargo, en los últimos diez años ha retomado fuerzas. **Se ha avanzado con la adaptación de metodologías que permiten obtener información de usuarios y otras que permiten generar espacios de co-creación.** Para quienes estudiamos la Administración Pública como disciplina hemos estudiado diversas corrientes que han resonado al pasar de los años, por ejemplo: la simplificación de trámites y la digitalización.

Vemos que recientemente se firmó otro decreto relacionado a la simplificación de trámites propiciado por el Ministerio de Economía Industria y Comercio, y en **algunos espacios internacionales se ha señalado la digitalización como algo necesario en este contexto de pandemia para poder aplicar el distanciamiento social necesario.**

Ahora bien, Costa Rica ha venido avanzando en estas dos iniciativas, pero aún falta más por hacer, y es ahí donde surge **repensar la innovación en el sector público para que esta sea realmente efectiva, se superen barreras y se puedan brindar servicios de calidad.**

Hace unos días pude conversar con la profesora Angélica Vega Hernández en el podcast En Lo Público del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública, ella es experta en el tema y una de las preguntas clave fue ¿es posible la innovación en el sector público? ¿Qué retos existen? y ¿cómo superarlos?

La respuesta, muy interesante y sabia fue que sí era posible, pero **el mayor reto está en que los servicios públicos están planteados desde la normativa y no desde la conceptualización de los usuarios.** Y esto es clave, ya que iniciativas como la simplificación de trámites o la digitalización están pensadas desde aspectos técnicos que deben cumplirse o existen sanciones. Y es precisamente el asunto de las sanciones lo que me llamó la atención, esto porque llegamos a la conclusión de que **es posible que el funcionariado público esté restringido a innovar debido a que solo se puede hacer lo que dice la Ley, el famoso principio de la legalidad en el sector público.**

Es en ese momento donde llegamos a un punto medular para que la innovación en el sector público pueda desarrollarse con relativa madurez, ¿y ahora qué?

Se debe innovar sin incumplir con las regulaciones, por lo tanto, se podrían revisar los diseños de los programas, proyectos u servicios, por supuesto incluyendo en ellos el aporte de la ciudadanía. **Un mecanismo idóneo, es la evaluación, algo que ya se ha venido haciendo en el País pero que hay que afianzar aún más. Otra manera, es volviendo a estrategias de obtención de opinión púbica sobre los servicios públicos, se continúa haciendo de manera atomizada, y ocupamos que sea algo ordenado.** Por supuesto, incidir en los tomadores de decisión que podrían modificar las condiciones del servicio y, sostenido en informes técnicos, se puedan implementar cambios innovadores.

Pero aún con todo esto casi resuelto, ya que se ha venido haciendo en el tiempo y por supuesto que hay mucho por mejorar, para mí la clave está en usted. Sí, en usted que recibe el servicio público, que tiene buenas ideas para mejorarlo o ha sufrido con un trámite y ha utilizado los canales adecuados: las contralorías de servicios en cada organización pública y en la Defensoría de los Habitante. En usted que puede desarrollar capacidades de fiscalización y denuncia pública abierta y seria, donde se sume la ciudadanía y provoque los cambios, y sin necesidad de hacer una revolución. O en usted, que suma horas de paciencia y voluntad para tratar de que la cosa camine y mejoren los servicios públicos. Y en usted, que se involucra de manera desinteresada, voluntaria desde los espacios comunitarios. La experiencia la tenemos muy cerca, por ejemplo: Territorios Seguros que han logrado mejoras en distintos servicios públicos en Pococí, y se suman a iniciativas como el Observatorio Ciudadano de Transparencia Fiscal junto a la Escuela de Administración Pública.

Por lo tanto, ahora se ocupa la voluntad de todos, Costa Rica tiene mucho que avanzar, y para el sector público no solo es necesaria la innovación, ahora es imprescindible para salir juntos de la crisis en la que estamos metidos.

¿Desea enviar sus artículos a este espacio?

Los artículos de opinión de *Voz experta UCR* tocan temas de coyuntura en textos de 6 000 a 8 000 caracteres con espacios. La persona autora debe estar activa en su respectiva unidad académica, facilitar su correo institucional y una línea de descripción de sus atestados. Los textos deben dirigirse al correo de la persona de la Sección de Prensa a cargo de cada unidad. En el siguiente enlace, puede consultar los correos electrónicos del personal en periodismo: https://odi.ucr.ac.cr/prensa.html

Dr. Orlando J. Hernández Cruz
Director del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)
orlando.hernandezcruz@ucr.ac.cr

Etiquetas: administracion publica, simplificacion de tramites, digitalizacion, co-creacion, #vozexperta.