

La innovación en la Administración Pública.

Escrito por Pablo Alberto Valenzuela a las 12:49:00 AM Junio 8, 2009



El mundo vive actualmente un proceso histórico de cambios. Lo que alguna vez pareció seguro e inamovible hoy ya no lo es. La manera en cómo muchos concebían el mundo se ha derrumbado y bajo esas ruinas yacen las antiguas maneras de hacer las cosas. Este breve ensayo pretende responder a la pregunta ¿es conveniente la innovación y la creatividad en el sector público?

Parto de la premisa que la innovación en la Administración Pública –entendida ésta como una unidad sistémica, la maquinaria aceptada que da vida al Estado- es necesaria, fundamental y vital. La antigua forma de llevar a cabo las ideas, según el informe del PNUD en Chile del año 2006, ha quedado obsoleta, pues hoy ni el Estado solo, ni la acción individual pura se pueden hacer cargo de los desafíos que los nuevos tiempos ponen frente a nosotros.

El informe del PNUD del año 2009 en Chile señala, en la misma línea que el IDH 2006, que es necesario cambiar la manera de hacer las cosas en Chile para destrabar el futuro y de ese modo poder aprovechar el piso de oportunidades que Chile ha alcanzado gracias al progreso logrado en los últimos años. Es aconsejable y deseable la innovación en un sector público que debe dar respuestas a una serie de tareas, las cuales ninguna parece ser la más importante (Letelier, 2007)

Hay algunos factores que invitan a este tipo de "nuevas prácticas". Desde el punto de vista económico, Chile es actualmente un país mucho más rico que hace 15 años atrás y el Gobierno Central tiene mucho más ingresos (21% del PIB en 1998 frente a un 27% del PIB en 2007). Tal situación nos enfrenta a una pregunta crucial: ¿la Administración Pública puede manejar estos mayores recursos de manera más eficiente?

Pero no solo se trata de un tema de recursos. Nacen dos nuevas aristas. Por un lado hay nuevos problemas que surgen: la situación energética, el envejecimiento de la población, los problemas medioambientales, el desarrollo de la educación de calidad, etc. Todos aspectos que han surgido de manera relativamente reciente y que invitan a cambiar la manera de hacer las cosas. Kuhn diría que nos encontramos con anomalías en el paradigma y que por eso se hace necesario cambiar de paradigma... para poder dar respuesta eficaz a esos problemas.

Una segunda línea adicional a los recuerdos sería la manera de hacer las cosas. Las prácticas que se llevan a cabo en la administración pública son en algunos casos poco efectivas para los tiempos actuales. Servicios que se ven inmovilizados por torres de reglamentos y manuales. El servidor público no se atreve a innovar pues "el reglamento dice otra cosa", el miedo al sumario administrativo por hacer cosas fuera de la normativa siempre está latente.

Hay también una visión neoinstitucionalista de este aspecto. Desde el punto de vista formal se encuentran las leyes, reglamentos, prohibiciones que hacen que la certidumbre esté más cercana a la administración

innovar? Informalmente encontramos las prácticas de los funcionarios públicos, la forma en como se ha hecho siempre las cosas llevan a que el médico de otrora consultorio no quiera trabajar complementariamente con el equipo del salud del nuevo "CESFAM".

El Servicio de Salud Metropolitano Oriente (SSMO) ha llevado a cabo una muy interesante experiencia de participación ciudadana, pionera en Chile, en la cual los usuarios de los Centros de Salud pueden proponer proyectos y votar por ellos. El SSMO financia aquellos proyectos ganadores y si los resultados son buenos el MINSAL entrega un presupuesto permanente y sino el proyecto cesa su funcionamiento. El primer año el SSMO destinó 50 millones de pesos y el 2009 se espera que la experiencia vuelva a repetirse con más fondos.

Lo anterior nos lleva a la conclusión más llamativa. Si a la hora de innovar nuestras ideas resultan, el beneficio para los usuarios de los servicios es mucho mayor a aquellos que perdemos en caso que no resulten. En el caso del SSMO, si la idea no prosperaba se perderían 50 millones de pesos y algunas horas que se destinaron para llevar a cabo la experiencia. En caso de resultar no solamente habrá ideas que mejorarán la atención en los consultorios, sino que además los usuarios se sentirán partícipes del proceso de mejoramiento de la calidad y como ven que sus proyectos pueden llegar a concretarse, participarán más entusiastamente. Hay, en definitiva, un beneficio social que apunta hacia el bien común.

La innovación, entonces, es deseable. Pero no la innovación de manera aislada y solo en algunos servicios. La Administración Pública requiere cambiar, necesita sufrir un *aggiornamento* y esto desde el punto de vista global. Mejorar la calidad de la atención y de las prácticas en el aparato estatal es una tarea de todos los organismos que le dan vida al Estado, de modo que se pueda mejorar la efectividad y la eficiencia del Estado. Cuando los funcionarios públicos son ineficientes, los pobres... se hacen más pobres.

Referencias:

- Letelier, Leonardo. *Teoría de la descentralización Fiscal*. INAP – U. De Chile 2007.
- PNUD, *La manera de hacer las cosas*. IDH 2009 – Santiago de Chile.
- PNUD, *El poder ¿para qué y para quién?* – IDH 2006 – Santiago de Chile.

<http://pablo-valenzuela.blogspot.com/2009/06/la-innovacion-en-la-administracion.html>