



Innovación Tecnológica en el Sector Público una doble ventaja

Por: Manuel Castillero

Analista del CNC

Muchos expertos considerarían que existen dos áreas claves para que los países menos avanzados puedan estimular la competitividad y transitar de forma progresiva hacia el desarrollo. Una es la innovación tecnológica, la otra la modernización de sus respectivos sectores públicos. De allí que resultaría ideal introducir iniciativas que aborden ambas esferas de manera simultánea.

Es un hecho que dentro del contexto de la innovación el avance informático ha marcado un era, al punto que el periodista Thomas Friedman planteó que este recurso había llevado al globo terráqueo a una especie de aplanamiento virtual debido a la forma como esta tecnología ha facilitado la comunicación y el intercambio de data.

Este avance ha sido el resultado de varios factores, a saber: la invención de la red (www), la instalación de la red de fibra óptica a nivel transcontinental, el avance de la capacidad de los procesadores, así como la masificación y unificación de los programas (software) lo que ha generado una compatibilidad casi universal de las redes informáticas. ¿Ahora bien, cuál sería la forma más efectiva de introducir esta tecnología en el sector público de Panamá, por ejemplo?

Tradicionalmente había prevalecido la concepción de que bastaba con instalar nuevos equipos para lograr un mejoramiento del servicio que ofrece la entidad. Sin embargo para que esta innovación resulte exitosa resulta necesario por ejemplo tomar en cuenta diversos elementos, a saber: los funcionarios, el entorno de la entidad y claro está los usuarios.

En particular resulta estratégico generar incentivos para que los colaboradores adopten de manera proactiva estos sistemas. Tómese en cuenta que de parte de los humanos y las organizaciones en general prevalece por definición una cierta resistencia al cambio lo que puede atenuarse a través de incentivos incluyendo el mejoramiento salarial o ascensos de categoría. De plano, esto exigiría también que dicha innovación ocurra dentro del marco del adecuado funcionamiento de una carrera civil o administrativa.

Por otro lado, resulta indispensable reforzar la capacitación de los funcionarios en el uso de estos sistemas lo cual reduce la referida resistencia al cambio, y potencia la adhesión activa del personal hacia la adopción de los nuevos sistemas.

Más allá de esto, resultaría imprescindible revisar los procesos mediante los cuales la administración pública ofrece sus servicios a efectos de s

implificarlos y hacerlos más transparentes, así como revisar la funcionalidad de la estructura organizacional de las respectivas entidades.

Todo esto en conjunto podría derivar en la adopción más efectiva de estos sistemas de informática y por supuesto, aumentar el valor que agrega el Estado a la economía y a la competitividad nacional.

Por el lado de los usuarios también prevalece un factor fundamental sobre todo en virtud de que en nuestros países desafortunadamente no existe el mismo acceso a internet, ni nivel de cultura informática de parte del público en comparación a los países más avanzados. Ello se puede mejorar a través del diseño de programas muy amigables al usuario así como oficinas de asistencia especializada y tutoriales en línea.

Otro aspecto fundamental, aplicable a todos los servicios que ofrece el Estado a la ciudadanía, consiste en elaborar de manera continua procesos de seguimiento mediante encuestas al usuario que midan la calidad de los servicios informáticos que interconectan al público y a las entidades. Para este tipo de iniciativas no basta en conclusión con invertir en lo tangible sino que también debe tenerse presente de manera mas integral lo intangible. Viso así el reto es más grande pero los beneficios pueden ser incalculables.

La AIG ha hecho un enorme esfuerzo para tecnificar y digitalizar los servicios públicos con fuertes inversiones bajo el programa "Gobierno sin Papel". Como consecuencia también está entrenando al funcionario público para su uso efectivo y está informando al público para su uso adecuado. Estos esfuerzos van en la dirección correcta por lo tanto hay que acelerarlos. También hay que crear la carrera administrativa, mas el uso efectivo de todos sus sistemas tecnificados.