

A. Abril Abadín, M. Deza Pulido, J. Vicente García Manjón, M. Gutiérrez
Díaz, J. A. Rodríguez Escobar y J. Rodríguez-Arana

La necesaria innovación en la administración pública

(La Coruña, Netbiblo, 2013)


 Hoy en día, la innovación es un factor fundamental para la supervivencia de las organizaciones. Realmente la innovación, debería aplicarse tanto en las organizaciones públicas como privadas pero el concepto de “innovación” está más relacionado con el Sector Privado que con el Sector Público. Esto se considera así, porque lo que diferencia al sector público del sector privado es la permanencia en el tiempo, es decir, en el Sector Privado, para sobrevivir, hay que innovarse cada cierto tiempo adaptándose a las necesidades de los clientes para satisfacerlas, en el Sector Público esto no ocurre.

Se considera que el Sector Público es imprescindible para satisfacer las necesidades que el mercado no es capaz de satisfacer, y también porque nos proporciona una serie de servicios que, en el caso de que no hubiese Sector Público o un Sector Público mínimo, sería imposible que los ciudadanos pudieran consumir por el alto precio que tendrían esos servicios. Éste es el argumento que se utiliza para justificar el mantenimiento en el tiempo sin necesidad de ningún tipo de innovación administrativa del Sector Público, hoy en día.

Antes de llevar a cabo una innovación en el Sector Público, hay que dejar claro qué significa “innovación”, haber evaluado los posibles riesgos que puede conllevar cualquier tipo de cambio de gestión que tenga como consecuencia un cambio en la prestación de un servicio y en qué ámbitos se va a realizar una innovación en cuanto a procedimientos administrativos, métodos de gestión, etc. si no se conceptualizara de manera clara y precisa, qué se quiere decir con “innovación en la Administración Pública” ocurrirá el problema de que ni los propios gestores públicos, ni los funcionarios sabrán qué giro habrá que dar a la Administración Pública para conseguir las 3E (Eficiencia, Eficacia y Economía), que por otra parte, la aplicación de forma eficiente de las 3E no es suficiente para garantizar que el cambio de rumbo en la Administración Pública sea permanente en el tiempo (Metcalfé, 1996). Enlazando con lo anteriormente dicho, en esta obra, se trata de dar una definición óptima de la palabra “innovación” y saber que se quiere decir cuando se habla de ella. Se hace un estudio intensivo de la procedencia de la palabra “innovación” y qué teóricos trataron este tema en sus obras y teorías, como por ejemplo, Schumpeter (1934) en su obra *“La teoría del desarrollo económico”*, éstos tratan el concepto de “innovación” no sólo desde el punto de vista tecnológico, que normalmente es con lo que se suele relacionar la innovación y

la teoría general que se tiene entre la ciudadanía, sino que se trata desde la perspectiva económica y social ya que el hecho de innovar en una organización, público o privada, tiene efectos sobre la sociedad en su conjunto, como por ejemplo Peter Drucker hace hincapié en este punto considerando la innovación tiene que ser entendida en estos tres campos: técnico, social y económico, no sólo tiene que ser entendido en estos términos, sino que también una innovación que se lleve a cabo en una organización tiene que ser promovida por un líder que sepa guiar a los miembros de la organización para que esa reforma, modernización, etc, que se haga en la organización sea permanente en el tiempo y sea fácilmente cambiabile si las condiciones cambian para que, al final, se llegue a ese objetivo que quiere alcanzar cualquier organización: satisfacer las necesidades de los clientes. No sólo se trata la conceptualización de la palabra “innovación” sino que también se hace relevancia a la idea de que la innovación no sólo hay que llevarla a cabo de cara a la elaboración y puesta en práctica de las políticas públicas, sino también, y en consonancia, innovar, rediseñar, remodelar, etc. internamente en la misma organización ya que para el desarrollo de cualquier gestión o actividad dentro de la organización tiene que haber una estructura organizativa, comunicación, especialización etc donde se tenga claro la función de cada uno y la tarea que se tenga que realizar en cada momento clave de la organización.

La Administración Pública tiene que adaptarse a los cambios sociales y, en general, a todo tipo de cambios que haga que la relación entre ciudadano-administración cambie y que la Administración Pública tenga los mecanismos necesarios y optimizados para poder satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Éste es el punto central de esta obra, aunque lo dividen en dos partes y lo tratan por separado: la innovación en la Administración Pública y la innovación en el Sector Público.

La Administración Pública no puede estar ajena a los problemas y necesidades de los ciudadanos y sobre todo no puede poner trabas o impedimentos cuando los ciudadanos soliciten o pidan un servicio público o mediante el proceso de tramitación que multitud de fallos, como por ejemplo la falta de información por parte del solicitante del servicio público que en este caso es el ciudadano. Es un problema latente, hoy en día, en la Administración Pública en cualquier país. También existen otra multitud de problemas que el Sector Público no ha sido todavía capaz de resolver por las predominantes relaciones clientelares que caracterizan al Estado, actualmente. Las aportaciones que presentan los autores del libro a esta serie de cuestiones y, que aunque no sean muy relevantes porque algunas ya se están implementando (aunque siempre hay un período de adaptación) pero por ahora no están dando muy buenos resultados son los que siguen: en primer lugar, en los canales de información de la Administración Pública hacia el ciudadano, es decir, que el ciudadano pueda acceder a toda la información disponible para la adquisición y petición de los servicios

públicos a la vez que se incluye, en este punto, la celeridad de la tramitación de los servicios públicos, como la Administración Electrónica que se está introduciendo en la Administración Pública con este sabido fin. En segundo lugar, lo que los autores conceptualizan como “contratación o compra pública”, referido a los proveedores públicos y privados en cuanto a la compra de suministros y servicios o licitaciones de obras públicas a través de la utilización de las TIC. En tercer lugar, lo llamado “eco-innovación pública” relacionado con la sostenibilidad ambiental, y a las innovaciones tecnológicas o no tecnológicas, nuevos productos, servicios, etc que hagan que se creen nuevas oportunidades de negocio. En cuarto lugar, las innovaciones en la sanidad pública ya que se considera una prioridad en los países de la Unión Europea, en cuanto a mejorar la accesibilidad de la sanidad pública, la eficiencia y la calidad de los sistemas de salud, y sobre todo, en las innovaciones referidas a tratamientos médicos. Y por último, la obra hace una breve referencia a que no sólo hay que hacer una innovación externa, referida a los servicios públicos, sino también una innovación interna en cuanto a los procedimientos administrativos que se llevan a cabo dentro de la propia Administración Pública, y no sólo los procedimientos, sino también la necesidad de llevar a cabo evaluaciones sistemáticas de las políticas públicas, transparencia, flexibilidad, etc.

No hay que confundir la innovación en la Administración Pública con la innovación en el Sector Público. La Administración Pública es el principal esqueleto del Sector Público, donde se aplican la mayoría de reformas administrativas que los distintos gobiernos aplican para conseguir una buena aplicación de las 3E y de otros principios, en cambio, el Sector Público es un concepto que engloba todo lo que se caracterice con lo público (Administración Pública, Empresas Públicas, etc.). La innovación en el Sector Público, los autores hacen referencia a la estructura administrativa del Sector Público. Como bien dice el Informe del Cabinet Office Británico (2005): *“la eficacia del gobierno y de los servicios públicos depende del éxito de la innovación para desarrollar mejores modos de responder a las necesidades, de resolver los problemas y de usar bien los recursos y las tecnologías. La innovación se considera a veces un lujo prescindible o una carga adicional. Debe ser considerado como una actividad básica”*. En estas palabras es donde los autores reflejan su concepción sobre innovación en el Sector Público. Relacionado con este tema, los autores establecen tres tipos de innovación que son: innovación disruptiva, innovación abierta y usuario como innovador. En la concepción de estos tres conceptos, engloban las características principales que se deberían aplicar en una innovación en el Sector Público, tales como: creación de nuevos valores, compartir los riesgos y las recompensas en cuanto a la creación de nuevos programas o servicios públicos o modernizando los ya establecidos y la implicación de los usuarios de los servicios o programas públicos para mejorar la

calidad de los mismos. Estos principios, a los que los autores hacen referencia, en gran medida se están refiriendo a los principios de la Nueva Gestión Pública que se presenta como alternativa a la gestión pública tradicional. Tampoco hay que olvidar que no en todos los países es posible llevar a cabo la aplicación de estos principios, ya que hay que tener en cuenta múltiples características para una correcta implementación tales como: nivel de intervención del Estado, nivel de influencia de otros actores influyentes o no en la elaboración de las políticas públicas, etc. No es una tarea sencilla el llevar a cabo un cambio, por muy insignificante que sea tanto en el Sector Público como en la Administración Pública.

Finalmente, los autores realizan un estudio de caso sobre la Administración Pública en Iberoamérica haciendo referencia a la situación actual de Iberoamérica en todos los ámbitos administrativos, al igual que establecen qué condiciones deben de presentarse para llevar a cabo una reforma administrativa permanente en el tiempo, como por ejemplo que se garantice un sistema de función pública estable y profesional y garantizando que el acceso y la promoción del sistema se realice a través de la meritocracia y de la capacidad de los candidatos que quieren acceder a la función pública.

Andrea María Martínez Damea

andre-asofia@hotmail.com

Universidade de Santiago de Compostela
España