

La recuperación de los servicios públicos, enfoque de continuidad para el mediano plazo

- La emergencia sanitaria es una oportunidad para incrementar la capacidad de coordinación, innovación y liderazgo del sector público como condición necesaria para una óptima recuperación.
- La planificación de la recuperación en el Sector Público no muestra un avance significativo, siendo que solamente siete de 90 instituciones señalan que disponen dicha planificación.
- Es necesaria la definición de una gestión con enfoque en los servicios y hacia la ciudadanía, las personas beneficiarias y clientes de los servicios públicos.

Relevancia

La prestación continua de los servicios públicos en niveles óptimos es un factor que contribuye a generar confianza en la ciudadanía, incrementar el nivel de actividad económica y es una oportunidad para el desarrollo económico y social. Por lo que ante las amenazas que genera la emergencia sanitaria, es relevante la gestión de la continuidad institucional, en procura de contar con mecanismos que permitan recuperar y restaurar los servicios críticos ante interrupciones, en procura de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, personas beneficiarias y clientes, desde una óptica de innovación y cambio tecnológico.

La crisis generada por el COVID-19 como oportunidad de desarrollo

La emergencia sanitaria ha implicado diversas afectaciones en diferentes ámbitos de la realidad nacional, particularmente en lo sanitario, lo económico y lo social. La expectativa de desaceleración de la economía alcanza para este año 2020, según información del Banco Central de Costa Rica, un -5,0% del PIB, un nivel de desempleo que supera el 20%; asimismo, el incremento de desigualdades sociales parece configurar una crisis sin precedentes en nuestro país.

No obstante, no todo es negativo, para el Sector Público ya que históricamente las crisis han representado una oportunidad para hacer las cosas diferentes, de emerger con mayor capacidad de gestión, aprovechando los avances tecnológicos, la innovación y las ventanas de oportunidades que se han abierto en los diversos

campos de la gestión pública. El camino no es sencillo, la incertidumbre sobre el futuro cercano y la necesidad de equilibrar la protección de la salud de los ciudadanos con impulsar las operaciones y las economías merecen atención.

Nadie sabe cuánto durará el período de pandemia; sin embargo, el Sector Público no puede quedarse atrás; y, ante esto la ruta y estrategia hacia la recuperación (ver Figura N.º1) es un paso inicial y necesario, no solo en la consolidación de las actividades para garantizar la continuidad de los servicios a corto plazo, sino también en establecer prioridades para el futuro.

Figura N.º 1

Estrategia de recuperación en el Sector Público



Fuente: Elaboración CGR, setiembre 2020.

En ese sentido, es relevante que las instituciones públicas aprovechen la fase de recuperación como una oportunidad en la cual, mediante la planificación y preparación continua se garantice de manera razonable el acceso a los servicios públicos a la población hoy y en el futuro, particularmente, a aquellos servicios esenciales, los orientados a las poblaciones más vulnerables y aquello que permiten avanzar en la reactivación económica.

La planificación de la recuperación sin avance

En un contexto de recursos escasos, la planificación de la recuperación es esencial. No obstante, aunque la formulación e

significativo en el Sector Público

implementación de un plan de recuperación ante la emergencia y sus repercusiones es una oportunidad de mejora única, se observa¹ que en el Sector Público no es una herramienta que se esté preparando y mucho menos utilizando (ver Figura N.º 2)

Figura N.º 2

Porcentaje de Instituciones con planes de Recuperación



Fuente: Elaboración CGR, setiembre 2020.

Según información recopilada por la Contraloría General, en el marco del “Seguimiento de la gestión para la continuidad de los servicios públicos críticos ante la emergencia sanitaria, Eje 1 gestión de la continuidad institucional”, se evidenció que solamente 7 de las 90 instituciones incluidas en dicho seguimiento han elaborado un plan de recuperación, en el cual se definen las acciones de recuperación de corto, mediano y largo plazo ante los efectos de la emergencia en el servicio público.

Dicho plan de recuperación es relevante siendo que tiene el propósito de definir las estrategias, el personal, los procedimientos y los recursos necesarios para la recuperación y prestación de los servicios y la atención de las necesidades públicas de las respectivas poblaciones meta. Lo anterior, tomando en cuenta los avances en la transformación digital y aquellos elementos en los cuales la innovación ha hecho que se ejecuten funciones de manera distinta, pero a la vez mucho más efectivas.

¹ Informe N° DFOE-EC-SGP-00001-2020 Seguimiento de la gestión para la continuidad de los servicios públicos críticos ante la emergencia sanitaria. Eje 1 gestión de la continuidad institucional.

Además, se reconoce que las acciones institucionales de forma individual son muy importantes, pero también estas acciones de recuperación pasan por la capacidad de coordinación, innovación y liderazgo del sector público, lo cual será una condición necesaria para que cuando la nueva normalidad llegue sea beneficiosa para toda la población².

Necesidad de una gestión con enfoque en los servicios y hacia los ciudadanos, beneficiarios y clientes de los servicios públicos.

El plan de recuperación requiere considerar a las diversas partes interesadas, con un enfoque especial en el servicio hacia el ciudadano. Por lo que, en medio de la incertidumbre, el operador de los servicios públicos debe tomar decisiones para continuar brindando los servicios públicos de manera eficaz, eficiente, económica, pero con la consigna de no dejar a nadie atrás, restricción que contribuirá a incrementar la calidad de vida la población que tradicionalmente ha quedado excluido del disfrute de los servicios públicos.

Bajo esa línea, el análisis y consecuente diseño e implementación de acciones públicas para la recuperación, desde la óptica de servicio público, es importante conduzca a los gestores a tomar decisiones que fomenten la innovación tecnológica, la competitividad, y a lograr una mayor inclusión económica y social de personas para el disfrute de los servicios públicos. Lo anterior, como aspecto que contribuya a reducir desigualdades y brechas, así como a incrementar en el corto y mediano plazo la eficiencia en los servicios públicos. Los tiempos son difíciles, pero a la vez es un contexto que permite desarrollar espacios de innovación y crecer, hacia la construcción del servicio público para una nueva era que sin duda requerirá una colaboración entre las instituciones, con visión sistémica, a partir de la flexibilidad e innovación continua.

Conclusión

La planificación de la recuperación de los servicios públicos se convierte en una oportunidad para el desarrollo económico y social, la competitividad, la innovación, tecnológica y de gestión, ya que permite incorporar en la gestión de esos servicios el punto de vista de diversas partes interesadas y perspectivas de forma que se contribuya con la creación de consensos en temas relevantes para

² Albrieu R & Ballesty M. "Políticas Públicas para Pensar el sendero laboral hacia la nueva normalidad post COVID 19". CIPPEC. Mayo 2020. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2020/05/Albrieu-y-Ballesty-mayo-2020-Pol%C3%ADticas-p%C3%ABlicas-para-pensar-el-sendero...-1.pdf>

su prestación enfocada en la ciudadanía, de manera integral, colaborativa y coordinada. Esto con el propósito de que se tienda a aumentar la cobertura alcanzada, se favorezca la inclusión social y económica de segmentos clave de la población, se promueva la confianza de la ciudadanía en las instituciones y se fortalezca la reactivación económica.

Más información en:

[Gobiernos que sirven: Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos](#)
