

¿Cómo la innovación y la tecnología emergente pueden transformar el sector público?

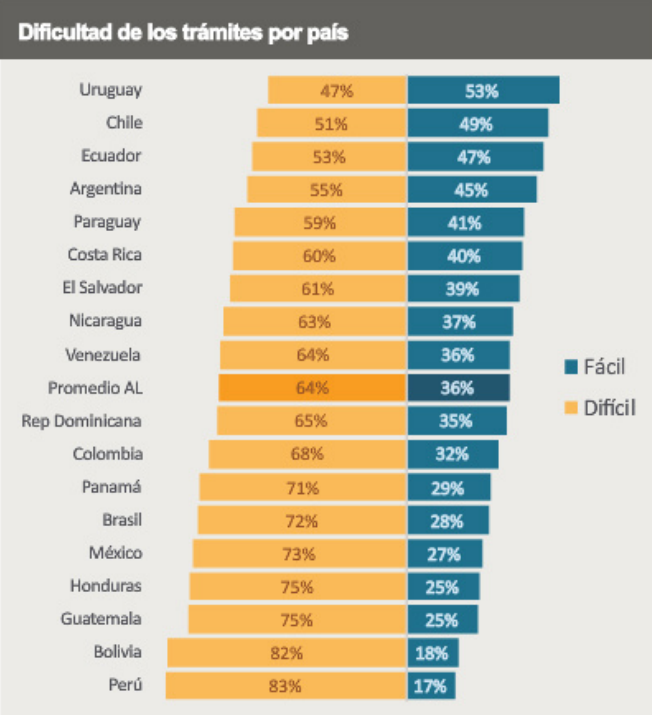
Por **Jean Paul Calle**, Director Ejecutivo de Smart Regulation Perú.

Varios son los problemas que aquejan al Estado, pero en nuestra opinión los más llamativos son dos. En primer lugar, se encuentra la complejidad regulatoria que lleva a la ineficiencia en la administración gubernamental, lo cual crea problemas para los negocios y los ciudadanos, así como espacios para la corrupción a través de malos trámites y malas regulaciones.

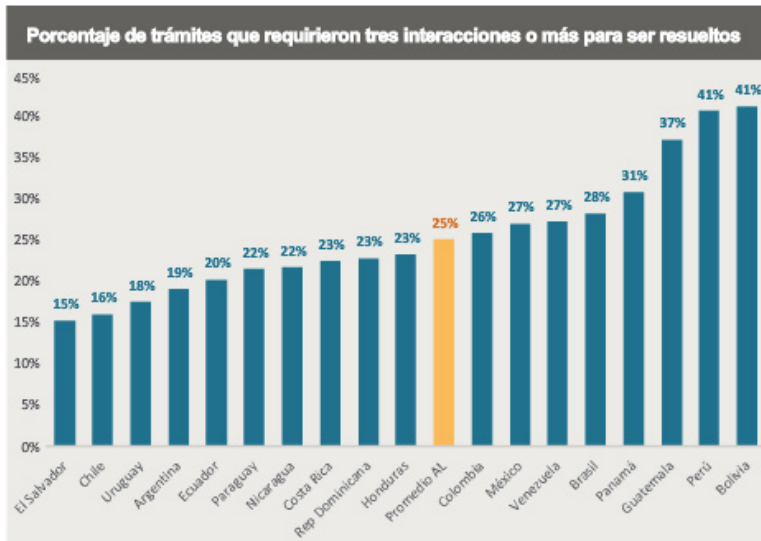
Basta ver los indicadores del Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés) y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para convencerse de que hay mucho trabajo por hacer para mejorar la calidad del marco regulatorio y de credibilidad institucional, incluso si nos comparamos con otros países de la región.

El segundo problema es la ausencia de una innovación sistemática en la administración pública, debido a una cultura que castiga el "error" y a una serie de factores de tipo estructural, entre los cuales cabe mencionar los siguientes:

- El excesivo culto a las reglas legalistas del procedimiento administrativo.
- La existencia de una estructura jerarquizada en la que las decisiones se adoptan según el "leal saber y entender" del funcionario que monopoliza el poder regulatorio.
- La ausencia de trabajo colaborativo y, por consiguiente, la aparición de "silos" en la toma de decisiones al interior de las entidades.
- Los bajos incentivos para innovar por temor a equivocarse y ser "penalizados".



Elaboración de los autores con base en Lalinobarómetro (2017).



Elaboración de los autores con base en Latinobarómetro (2017).

- e. La falta de compromiso al más alto nivel político o administrativo.
- f. La baja o nula utilización de modelos de participación ciudadana.
- g. La poca flexibilidad para enfrentar nuevos retos, lo cual favorece el statu quo.
- h. La imposibilidad de conectar sistemas y plataformas digitales con tecnología antigua.

Para solucionar estos problemas, se requiere una alianza público-privada que busque promover una nueva gobernanza que facilite la innovación colectiva. Esto implica crear o promover un "ecosistema" que genere no solamente la innovación intragobierno (cuando las soluciones innovadoras son cocreadas o compartidas entre las propias entidades públicas), sino también la innovación abierta (cuando las soluciones innovadoras son creadas entre las entidades públicas y los ciudadanos y emprendedores en general), de tal forma que se puedan encontrar soluciones efectivas que permitan resolver los retos de las agencias del Estado.

Detrás de ello se encuentra la necesidad de mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión pública y reducir los "silos" de la burocracia. De ahí que desde el Estado

se deben dictar o afinar las políticas públicas para implementar un modelo de innovación abierta que debe buscar:

- a. Conectar a las entidades públicas con ciudadanos y emprendedores, entre otros agentes del ecosistema de innovación, a fin de responder de manera ágil a las necesidades de los ciudadanos.
- b. Promover un espacio de experimentación ágil en entornos reales y de cocreación entre entidades públicas y ciudadanos y emprendedores, para identificar y resolver problemas públicos de alto impacto de una manera rápida, a través de soluciones innovadoras testeadas que tienen como centro al ciudadano.
- c. Visibilizar soluciones tecnológicas emergentes y utilizarlas como herramientas de solución.
- d. Catalizar el cambio cultural en las entidades públicas para facilitar la transformación digital del Estado.

Precisamente, con relación a los dos últimos puntos mencionados, es importante tener presente que la innovación abierta puede beneficiar al sector público porque abre espacios para que las *startups* resuelvan los desafíos estatales, mediante soluciones

innovadoras basadas en tecnologías emergentes o disruptivas como el *big data analytics*, la inteligencia artificial y *machine learning*, el *blockchain*, la internet de las cosas, *cloud*, *automation*/RPA y API, entre otras.

Este tipo de innovación tecnológica aplicada al sector público es lo que se conoce como GovTech. Se trata de un movimiento internacional que persigue transformar la forma como opera el Estado, toma sus decisiones y se relaciona con los ciudadanos, a través del uso de tecnología emergente aportada por las *startups*. Esta tecnología puede ayudar a transformar desde el *back office* (gestión administrativa) y el *front office* (atención al ciudadano) de las entidades hasta los procesos de toma de decisiones regulatorias y de política pública, de participación ciudadana y la prestación de servicios públicos a cargo del Estado (Gobierno nacional o subnacionales). Todo ello en beneficio de los ciudadanos y empresas.

Bajo el ámbito del GovTech se agrupan iniciativas más específicas, tales como el Algorithmic Regulation o Data-Driven Regulation, el UrbanTech, el CivTech y el Regtech. Sin perjuicio de ello, este movimiento ha hecho posible el surgimiento de emprendimientos tecnológicos en casi todas las áreas de acción que involucran el quehacer público: agricultura y pesca, servicios públicos, infraestructura, cultura y turismo, salud, transporte, educación, seguridad ciudadana, entre otros².

Ciertamente, la transformación digital del Estado requiere de un cambio previo del "chip burocrático". Para transformar el sector público en el Perú hay que imbuir espacios de innovación en la cultura gubernamental. ■

¹ Ortiz de Artíñano, Idola (2018). "GovTech: cuando emprendedores y Gobiernos se unen para mejorar la vida a los ciudadanos", Gobiernarte BID, y Santiso, Carlos (2019). "América Latina necesita más govtech", Project Syndicate.

² Accenture & Public (2018). "GovTech, Europe's next opportunity".