

Una estrategia prioritaria para combatir la corrupción

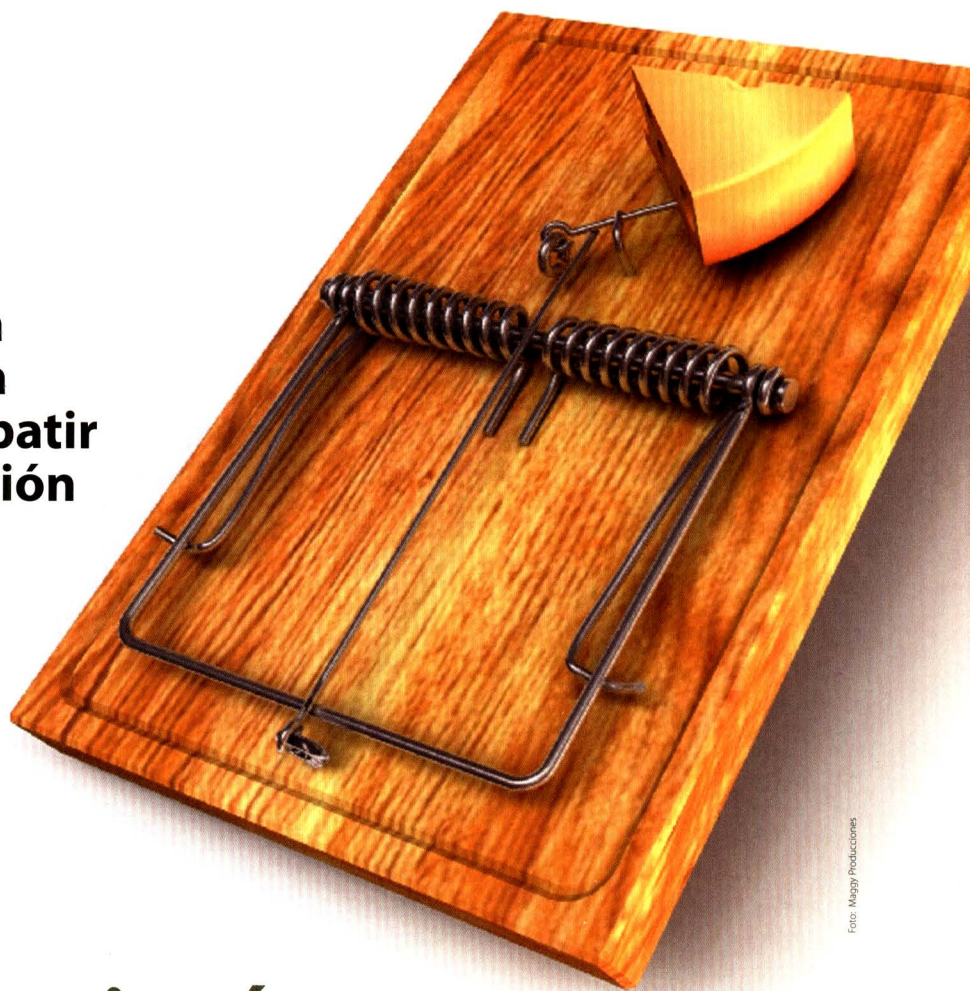


Foto: Maggy Producciones

Reingeniería Gubernamental

ANTONIO VELÁSQUEZ JIMÉNEZ
Consultor en Estrategia y Reingeniería

Los procesos gubernamentales deberían estar dirigidos a mejorar las operaciones y la regulación estatal. Cuando hablamos sobre temas relacionados con dichos procesos, "aparece" la **corrupción**, proveniente de la política y primordialmente de dichos procesos.

El fenómeno de la corrupción es uno de los grandes problemas que afrontamos y es el resultado de un marco normativo muy extenso y

complejo, cuyos procesos han creado auténticas redes formales e informales que detienen la creatividad y la productividad de las instituciones y las personas y que condicionan el "modus operandi" cotidiano de manera negativa y causan enormes daños a nuestro país.

Una estrategia para disminuir drásticamente la corrupción es aplicar la reingeniería, siendo la tecnología y el liderazgo factores que combinados

ayudarán a "transparentar" el rediseño de nuevas tareas y responsabilidades dentro del sector público.

LA REINGENIERÍA: siempre conlleva empezar de cero y plantear objetivos claros, definiendo metas que queremos alcanzar y evaluando indicadores que debemos controlar antes, durante y después de aplicarla.

Una de las prioridades para combatir la corrupción será "re-creando" radi-

calmente las políticas y los procesos gubernamentales, implementando mejoras espectaculares en medidas críticas y transparentes de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez. Buscará avances decisivos, no mejorando los procesos existentes, sino descartándolos y cambiándolos por otros enteramente nuevos. El costo económico para lograrlo, sin duda, nunca será mayor a los costos sociales y reales de seguir contando con procesos que, en su mayoría, han fracasado y que fomentan la corrupción.

LA TECNOLOGÍA: los cambios serán imposibles sin el apoyo de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) que actúa como **capacitador** esencial y que, sin ella, los procesos y flujos de información y su transparencia no se podrán diseñar, implementar, controlar y ajustar. Sin embargo, estas TIC pueden bloquearla, impidiendo el rediseño de procesos nuevos.

Requiere que los empleados de las instituciones piensen en forma

inductiva, que no es la forma tradicional que busca y evalúa las diversas soluciones a un problema bien definido (forma deductiva), si no tiene la capacidad de reconocer una solución poderosa y en seguida busca los problemas que dicha solución podría resolver, problemas que seguramente no se considera que existen. El error común es "ver" a la tecnología como la automatización de procesos existentes y "no verla" para realizar acciones que no se están haciendo, es decir, innovando.

Las TIC y los modelos administrativos que apoyen permitirán que el Estado mejore su accionar para hacer cumplir a los ciudadanos con la ley y que estos, a su vez, tengan herramientas para vigilar la marcha de lo público con controles sobre el quehacer de los funcionarios. Disminuyen el tiempo de respuesta y eliminan los desplazamientos innecesarios, riesgos de discrecionalidad y posibles actos de corrupción y compadrazgos con los ciudadanos.

EL LIDERAZGO: contribuye al desempeño organizacional de las instituciones y promueve la participación de todos los empleados en la toma de decisiones y estimula y premia la productividad, mejorando la eficiencia y haciendo más transparente la gestión.

El líder será un alto funcionario que autorice y motive el esfuerzo para implementar la reingeniería y será quien posea la pasión de reinventar la institución y nombre a altos funcionarios como dueños de los procesos, creando el ambiente propicio. No es necesario que sea el director ejecutivo, sino, más bien, el responsable de operaciones o el presidente de la institución, cuya vista está dirigida hacia fuera, hacia la ciudadanía, como hacia adentro, hacia las operaciones internas.

Con un liderazgo bien definido y una aplicación adecuada de las TIC, la reingeniería construirá la fórmula que, entre otros beneficios, disminuya la corrupción. ●

