

Traducción

Informe de política ONU / DESA # 79: El papel del servicio público y los servidores públicos durante la pandemia de COVID-19

Fecha de publicación: 11 de junio de 2020

El brote de la pandemia del COVID-19 ha afectado a más de 180 países, ha infectado a más de 6,5 millones de personas y ha matado a más de 383,000 (al 3 de junio de 2020). Además de las implicaciones para la salud y la pérdida de vidas, la pandemia ha puesto en crisis a los sistemas de atención médica, ha interrumpido el sistema educativo, ha causado estragos en las empresas y las economías, ha llevado a la pérdida de empleos y a la vida social con bloqueos, toques de queda y otras medidas estrictas destinadas a contener el virus a nivel global. Todo esto ha sucedido en el contexto de la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, donde el Servicio Público y los Servidores Públicos son críticos.

Los siguientes se identifican como los roles que desempeñan los servidores públicos en la implementación de la Agenda 2030: 1 (i) planificación de políticas y estrategias; (ii) prestación de servicios; (iii) desarrollo de infraestructura; (iv) movilización y utilización de recursos; (v) seguimiento y evaluación; y (vi) desarrollo de capacidad institucional y de recursos humanos.

La interrupción abrupta y brutal de la pandemia de COVID-19 ha llevado al servicio público y a los servidores públicos a un frenesí, obligándolos a no solo lidiar con la lucha contra su propagación, sino también tratar de manejar las consecuencias socioeconómicas que lo acompañan. Ha catapultado a los servidores públicos a la primera línea en la respuesta a la crisis sin una hoja de ruta clara, obligándolos a lidiar con una situación rápida y en constante cambio e improvisando en el camino.

El papel del servicio público y los servidores públicos en la lucha contra la pandemia del covid-19

Desde los trabajadores de atención médica de primera línea y los funcionarios de salud pública hasta los maestros, los trabajadores de saneamiento, los funcionarios de bienestar social y más, el humilde servidor público ha sido destacado, lo que ayuda a elevar la conciencia y la comprensión del papel fundamental que desempeñan los servidores públicos en la vida cotidiana, y en particular durante tiempos de crisis severas, como la pandemia de COVID-19.

Sin embargo, en la actual pandemia de COVID-19, los servidores públicos están trabajando en circunstancias que amenazan la vida. En todos los países afectados por la pandemia de COVID-19, se espera que ambos presten servicios a pesar de la pandemia y que al mismo tiempo sufran su impacto, ya sea por estar directamente infectados o por tener familiares que lo estén. Además, la pandemia golpeó al mundo en un momento en que, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el mundo necesita seis millones más de enfermeras y parteras para lograr los objetivos de salud globales dentro de los ODS. Estos trabajadores críticos se enfrentan a un virus peligroso altamente infeccioso, pero en cantidades insuficientes. Los siguientes son algunos de los roles

que los servidores públicos han jugado, están jugando y deben seguir jugando en la respuesta a la pandemia:

Garantizar la continuidad de los servicios públicos.

Al amenazar con la interrupción de la prestación de servicios públicos, la pandemia de COVID-19 tocó un principio fundamental del servicio público, el de la continuidad. Sin embargo, en una muestra de respuesta valiente, en muchos países, los servidores públicos se han adaptado y reajustado rápidamente la forma en que se prestan los servicios para minimizar el impacto negativo de la pandemia en los individuos y las comunidades. Por ejemplo, como muchas escuelas, incluidos colegios y universidades, se cerraron repentinamente como resultado de bloqueos en todo el país, los maestros y los profesionales de la educación se apresuraron a proporcionar soluciones de aprendizaje en el hogar a través de plataformas en línea y materiales electrónicos, donde había infraestructura para respaldar dichos enfoques.

Del mismo modo, en muchos lugares donde las instalaciones médicas se han visto abrumadas por un gran número de pacientes con COVID-19, se han establecido o mejorado herramientas en línea, como la telemedicina y la telesalud, para proporcionar servicios médicos que no sean de emergencia para no interrumpir la entrega de servicios de salud a personas con otras dolencias. Los tribunales están escuchando y juzgando casos a través de videoconferencias, mientras que en algunos lugares se han legalizado los matrimonios virtuales. En estos casos, y en otros, los servidores públicos han demostrado versatilidad en la prestación de servicios que ha beneficiado a los usuarios del servicio en medio de los desafíos causados por la pandemia.

Servicio antes que uno mismo: coraje y humanidad en la práctica

Muchos servidores públicos han arriesgado sus vidas para continuar sirviendo al público durante toda la pandemia. Lamentablemente, muchos se infectaron posteriormente y un número alarmante perdió la vida. Por ejemplo, en el Reino Unido, al menos 100 trabajadores médicos y de salud han muerto como resultado de COVID-19. En China se informó que en los primeros 3 meses de lucha contra el virus, unos 3000 trabajadores de la salud habían sido infectados.

En los EE. UU., Aunque se desconoce la cifra exacta, se estima que 5.000 trabajadores de la salud han sido infectados, mientras que en la ciudad de Nueva York 1000 de los agentes de policía de la ciudad representaron a algunas de las 40.000 personas en esa ciudad que dieron positivo a la infección por Abril de 2020. Es probable que los números sean mucho más altos, dado que no todos los servidores públicos han sido analizados para detectar COVID-19 y muchos pueden ser portadores asintomáticos del virus.

Una de las razones para las tasas de infección tan altas entre los servidores públicos, particularmente los servidores públicos de primera línea como los trabajadores de la salud, ha sido la escasez de equipos de protección personal (EPP). La mayoría de los países han luchado para garantizar suficientes máscaras médicas, respiradores N-95, batas quirúrgicas y otros equipos de protección, lo que ha obligado a muchos a improvisar, incluido el uso de bolsas de

basura para batas y máscaras caseras. Es trágico y lamentable que muchos servidores públicos hayan estado trabajando en condiciones tan peligrosas. Su heroico sacrificio personal y su extraordinaria humanidad han salvado muchas vidas. En reconocimiento de esto, los gobiernos deberían trabajar para desarrollar y / o mejorar la preparación y los planes de contingencia para futuras crisis de tal manera que los servidores públicos siempre tengan acceso al equipo de protección que exigen tanto su profesión como su seguridad.

Pensamiento rápido, creatividad e innovación.

En respuesta al servicio público y los servidores públicos de la pandemia COVID-19, muchos de los que estaban acostumbrados a operar en sistemas rutinarios, predecibles y regulados tuvieron que desplegar pensamiento rápido, creatividad instantánea e innovación para contrarrestar la destrucción causada por la pandemia en la prestación de servicios, particularmente en áreas críticas como la asistencia sanitaria. Por ejemplo, al inicio del brote del virus en Wuhan, el ejército chino tardó solo 10 días en construir un hospital improvisado de dos pisos que podía albergar hasta 1000 pacientes e incluía varias salas de aislamiento y 30 unidades de cuidados intensivos.

Las respuestas de COVID-19 han visto florecer la innovación en el servicio público. Desde el desarrollo de sitios de prueba de conducción y aplicaciones de localización de contactos en la República de Corea, hasta el uso de robots para llevar a cabo tareas médicas como la toma de temperatura para minimizar el contacto entre pacientes infectados y trabajadores de la salud en Ruanda, los servidores públicos han aprovechado la innovación y la creatividad, a menudo con un presupuesto reducido, para obtener respuestas únicas y rápidas a la crisis.

Información confiable y conciencia como un servicio crítico

Uno de los servicios más necesarios y que salvan vidas durante la pandemia ha sido la información precisa y confiable sobre el virus, incluso sobre su propagación, prevención, reconocimiento de síntomas y, lo que es más importante, sobre desacreditar mitos y desinformación a su alrededor.

En los primeros días de su propagación, la falta o el conocimiento y la conciencia inadecuados sobre el virus lo ayudaron a penetrar en las comunidades antes de que las autoridades gubernamentales se dieran cuenta de su gravedad. Los servidores públicos en el sector de la salud, incluidos médicos y enfermeras de primera línea, virólogos, epidemiólogos y otros expertos en salud, fueron algunos de los primeros en documentar esta nueva infección, haciendo correr la voz de que un nuevo virus altamente contagioso estaba ganando terreno.

A medida que la información sobre el virus comenzó a filtrarse, los funcionarios de salud pública, los medios de comunicación y las instituciones de investigación comenzaron a proporcionar información tanto al público como a las autoridades, que progresivamente resultó vital en la lucha contra la propagación del virus.

Sin embargo, la información falsa o engañosa sobre el virus, incluidas las teorías de conspiración que rodean sus orígenes y curas no probadas, han obstaculizado en gran medida los esfuerzos

para garantizar la circulación de información confiable. El Secretario General de la ONU, António Guterres, señala que "mientras el mundo lucha contra la mortal pandemia de COVID-19, la crisis más desafiante que hemos enfrentado desde la Segunda Guerra Mundial, también estamos viendo otra epidemia, una peligrosa epidemia de información errónea".

Pensamiento estratégico y planificación en medio del caos.

Muchos servidores públicos han estado elaborando estrategias y planeando en medio del caos sobre cómo vencer la pandemia, salvar vidas, garantizar la protección social y sostener las economías. Se han formado grupos de trabajo nacionales que incorporan representantes de una sección transversal del servicio público para planificar y coordinar esfuerzos para combatir la propagación y el impacto de la pandemia. En un enfoque de todo el gobierno y de toda la sociedad, incorporaron científicos y expertos en salud pública para garantizar la efectividad, coordinación, coherencia e integración de las estrategias y planes destinados a detener la propagación del virus y gestionar los impactos más amplios de La pandemia.

Estos grupos de trabajo y las lecciones aprendidas de su trabajo desarrollarán o mejorarán los mecanismos institucionales con capacidades para lidiar más efectivamente con tales crisis en el futuro. Si se aprovechan, estos grupos de trabajo podrían proporcionar una base fundamental para mejorar la preparación del gobierno y la respuesta a la crisis.

Mantener la resiliencia y construir un servicio público más efectivo y receptivo

El mundo ha experimentado pandemias mundiales antes y COVID-19 no será el último. Por lo tanto, una de las funciones críticas que debe desempeñar el servicio público es preparar el servicio para que sea más resistente a cualquier crisis futura. Los servidores públicos deben convertir los desafíos planteados por la pandemia de COVID-19 en una oportunidad para diseñar estrategias para fortalecer la resiliencia, la efectividad y la capacidad de respuesta del servicio público y los servicios que prestan, para estar mejor preparados en el futuro. Debería ser la estrategia de todos los gobiernos tener arreglos institucionales, políticas, sistemas, infraestructura, planes, incluidos planes de contingencia y recursos para prever, identificar y responder rápidamente a las pandemias y otras crisis.

Construyendo y mejorando la legitimidad del estado, la credibilidad del gobierno y la confianza de las personas

Los servidores públicos que prestan servicios de manera responsable, equitativa y con humanidad ayudan a mejorar la credibilidad del gobierno y, como consecuencia, fomentan la confianza entre las personas. La determinación de los servidores públicos de continuar prestando servicios frente a los peligros que la pandemia COVID-19 ha planteado para sus propias vidas ha contribuido en gran medida a que el gobierno sea visto como crítico y que cuida las vidas de las personas. El trabajo continuo de los servidores públicos, por lo tanto, ha elevado en muchos lugares un sentido de confianza en el gobierno. Sin embargo, la sostenibilidad de esta confianza dependerá en gran medida del éxito de la lucha contra la pandemia.

Asignación de recursos y responsabilidad distributiva.

Las crisis que surgen abruptamente, como la pandemia de COVID-19, toman por sorpresa los presupuestos de los gobiernos y presentan un gran desafío para los servidores públicos responsables de prepararlos e implementarlos. La forma en que se asignan y utilizan los recursos determina si los sistemas, las prácticas, los arreglos institucionales destinados a proteger a las sociedades contra pandemias de esta naturaleza, se ponen en marcha y se vuelven operativas o no. En muchos países, los servidores públicos han tenido que volver rápidamente

vea los recursos disponibles, movilice a otros e impleméntelos rápidamente para enfrentar la pandemia y todos los desafíos que ha causado. Se han prometido alrededor de US \$ 130 mil millones en apoyo presupuestario² o están siendo considerados por gobiernos de todo el mundo a raíz de la pandemia de COVID-19.

La asignación de recursos y la responsabilidad distributiva es un papel fundamental que los servidores públicos han desempeñado durante la pandemia y que ha tenido una gran influencia en la confianza en el gobierno, la prestación de servicios críticos, la minimización de la desigualdad y el salvamento de vidas.

Liderazgo colaborativo y en red

En muchos países, la pandemia de COVID-19 ha revelado que el liderazgo colaborativo y en red es fundamental cuando se trata de enfrentar desafíos y problemas complejos. La necesidad de un liderazgo resuelto centrado en las personas, tranquilo, creíble y confiable es fundamental en tiempos de crisis. Los servidores públicos desempeñaron sus funciones de manera colaborativa para garantizar una respuesta coordinada y exitosa para contener la propagación del virus y mitigar el impacto de la pandemia.

También a nivel global, el liderazgo colaborativo es esencial. La pandemia de COVID-19 ha brindado oportunidades para que los servicios públicos en diferentes países aprendan de los éxitos y fracasos de cada uno en su capacidad para identificar y responder a las pandemias. Las instituciones multilaterales, como la OMS, proporcionan una plataforma crítica para este tipo de colaboración y para compartir datos e información de salud pública. Los servidores públicos deben ser facilitados para establecer redes, colaborar y compartir para mejorar el aprendizaje conjunto a nivel local, nacional e internacional.

Perfil de un servidor público que puede trabajar eficazmente en crisis

Teniendo en cuenta todos los roles anteriores que han desempeñado los servidores públicos, podemos deducir que un servidor público efectivo tiene el siguiente perfil: sacrificado, confiable, responsable, transparente, responsable, versátil, adaptable, creativo, innovador, conocedor y calificado, persistente, empático, colaborativo y competente en el uso de la tecnología. Sobre todo, tienen una alta dosis de humanidad en su personalidad, lo que los hace trabajar para otros

incluso a riesgo de sus propias vidas. Este perfil debe ser parte de la guía en la capacitación de servidores públicos para permitirles servir en crisis.

Mensajes clave

1. Desarrollo integral de la capacidad del servicio público: los gobiernos deben prestar atención al desarrollo de las capacidades del servicio público y los servidores públicos; ya sea en su número, sus competencias, valores, el equipo de protección que necesitan, los incentivos para su productividad, las herramientas y las instalaciones, así como la tecnología que requieren para hacer su trabajo de manera efectiva. Los gobiernos deben invertir para tener servicios públicos que funcionen muy bien y servidores públicos efectivos.

2. Institucionalice la alerta temprana, la planificación de emergencias, la preparación y la respuesta rápida en el servicio público: los gobiernos deben establecer y operar marcos institucionales bien coordinados, permanentes, del sector público y eficaces que puedan ayudar a los servidores públicos a ser anticipados y preparados, a mirar En busca de signos de crisis, como pandemias, encuentre soluciones rápidamente y responda adecuadamente a tiempo para evitar un impacto severo.

3. Establezca redes, colabore, comparta y aprenda de prácticas exitosas y errores para construir servicios públicos mejores y más efectivos para futuras pandemias y crisis: los servidores públicos deben ser facilitados para establecer redes, colaborar y compartir para mejorar el aprendizaje conjunto; algo que ofrece mejores posibilidades de mejora en la búsqueda de soluciones rápidas no solo para pandemias y crisis, sino en el trabajo de prestación de servicios públicos en general.

4. Mantener el desarrollo de un liderazgo responsable, receptivo, responsable y centrado en las personas en las instituciones del sector público: la pandemia de COVID-19 ha demostrado que durante tiempos inciertos y fluidos, se requiere un liderazgo resuelto centrado en las personas, tranquilo, creíble y confiable. El desarrollo de este tipo de liderazgo en el servicio público debe ser sostenido.

5. Proporcionar recursos financieros para la pandemia y la crisis antes de que sucedan: los gobiernos siempre deben proporcionar recursos presupuestarios para atender emergencias y crisis como esta pandemia. La pandemia de COVID-19 ha demostrado que la excusa a menudo citada de que los gobiernos no tienen fondos para problemas que no han sucedido. Muchos gobiernos han tenido que gastar mucho dinero de forma repentina e imprevista; probablemente más de lo que habrían gastado si ya lo hubieran previsto en sus presupuestos de prestación de servicios públicos.