

Políticas públicas de modernización del Estado: el caso de la agenda del gobierno electrónico 2002-2005

Juan Veglia Quintana

Presentación

Una de las herramientas fundamentales del proceso de la Reforma y Modernización del Estado iniciada en 1990, es la denominada “Agenda de Gobierno Electrónico”, mediante la cual se apunta a mejorar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos (“Atención al Ciudadano”), aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública (“Buen Gobierno”) e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana (“Desarrollo de la Democracia”), por la vía de una aplicación sistemática de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) a la gestión gubernamental.

La generación de esta Agenda, la articulación de los acuerdos político – institucionales necesarios para su implementación y la definición de sus diferentes fases de aplicación en el conjunto de la Administración, así como la realización de las primeras evaluaciones de su avance, han recogido las características propias del ciclo de las Políticas Públicas, desde el punto de vista del análisis de la dimensión o Proceso Organizacional de las mismas.

El presente trabajo realiza una caracterización de la “Agenda del Gobierno Electrónico” en cuanto política pública, analiza su proceso de conformación e incorporación a la Agenda Gubernamental, distingue las diferentes etapas de su Proceso Organizacional, analiza el diseño y la implementación de sus diferentes componentes, realiza una evaluación del aporte de esta política a la política de transparencia del Gobierno (dimensión de accountability) y, finalmente, desarrolla un análisis crítico y propone conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento incremental de este importante componente del Proceso de Modernización y Reforma del Estado.

1. Antecedentes: el Gobierno Electrónico en Chile como parte de las Políticas Públicas orientadas a la Modernización del Estado

En 1990 en Chile, con el advenimiento de la Democracia, el concepto de Reforma y Modernización del Estado se vio fuertemente ampliado y enriquecido. A los aspectos económicos de la reforma – básicamente la drástica reducción del tamaño del Estado llevada a cabo durante el gobierno militar– se agregaron las dimensiones política y social, generando iniciativas que apuntaban al fortalecimiento y mejoramiento de las políticas sociales clásicas, como educación, salud, vivienda y subsidios sociales, y a la creación de nuevas políticas específicas y su correspondiente institucionalidad.

No fue sino hasta 1994 que el tema de la *gestión pública* se incorporó con estatuto propio a la agenda de la Modernización del Estado y que empezó lentamente a entenderse que la gestión pública era el instrumento clave para llevar a cabo en forma satisfactoria las múltiples nuevas demandas que el país entero empezaba a exigirle al Estado.

Para los servicios públicos esto se tradujo en un conjunto de desafíos, que consistieron en optimizar el uso de los recursos financieros, elevar tanto la cobertura como la calidad de los servicios entregados, contar con personal calificado y motivado, e incentivar el uso masivo y creativo de las TIC, entre otros.

Responder a dichos desafíos implicaba desarrollar nuevas y mayores capacidades e instrumentos de gestión. Con ese objetivo, el gobierno puso en marcha una serie de iniciativas dirigidas a proveer a los servicios públicos de orientaciones, marcos metodológicos y tareas concretas que sirvieran de base para que éstos mejoraran su accionar y avanzaran hacia un cambio desde la cultura burocrática tradicional a una centrada en la preocupación por brindar mejores servicios al ciudadano, hacerlo con eficiencia y transparencia e incentivando la participación de los propios ciudadanos.

Uno de los temas que comenzó a cobrar progresiva importancia en la transformación del Estado es la *modernización electrónica del aparato público*, como se la denominó inicialmente, la que comienza a principios de la década pasada, con la creación del Grupo Informático del Ministerio del Interior (1990)¹.

Desde entonces, hasta la amplia proliferación de Páginas Web de los servicios públicos y la progresiva oferta de servicios del Estado “en línea” con que nos encontramos trece años más tarde, se ha recorrido un largo camino en el que han surgido una gran gama de iniciativas en este innovador ámbito. Pero, desde el punto de vista de la conformación del tema del Gobierno Electrónico como una Política Pública inserta en la Agenda de Modernización del Estado, es sólo con el Instructivo Presidencial del 11 de mayo de 2001 que se le brinda al proceso un carácter prioritario, mediante un mensaje de claro compromiso al respecto, otorgándole al “Gobierno Electrónico” un estatuto propio como Política Pública. A partir de la presentación, el año 2002, de la denominada “Agenda de Gobierno Electrónico 2002-2005” se sanciona formalmente esta condición, con el establecimiento de prioridades y plazos para los diferentes Ministerios y restantes reparticiones públicas.

Un punto culminante de este proceso lo constituyó la inclusión de esta agenda específica en la serie de “ACUERDOS POLÍTICO-LEGISLATIVOS PARA LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO, LA TRANSPARENCIA Y LA PROMOCIÓN DEL CRECIMIENTO” suscritos entre Gobierno y Oposición el pasado 30 de enero de 2003, como parte de los proyectos que favorecen el crecimiento económico.

En este consenso legislativo se identifica a la Agenda de Gobierno Electrónico, con un énfasis relativamente circunscrito a sus impactos sobre la actividad económica, como la “legislación necesaria para potenciar la utilización óptima de los recursos técnicos disponibles, como Internet, para la agilización de trámites críticos, disminución de burocracia, papeleo y costos con el fin de aumentar la eficiencia en las empresas. Creación de un sistema de ventanilla única que simplifique y agilice los trámites más relevantes para las empresas”.

Esta vinculación a la Agenda Pro-Crecimiento, si bien involucra una mirada restrictiva sobre los alcances del concepto de Gobierno Electrónico, ciertamente le asegura un apoyo extra gubernamental, no sólo identificable con los restantes actores del sistema político –la adhesión opositora-, sino que al exterior de éste, básicamente los actores empresariales.

A su vez, asociar Gobierno Electrónico con el crecimiento económico al que todos los sectores aspiran, le brinda un respaldo indirecto de amplitud aún mayor, permitiendo acercar a la ciudadanía un debate del que ha permanecido, hasta hoy, relativamente al margen. Este debate ha permanecido circunscrito a círculos de especialistas, pese a la positiva recepción que han encontrado las líneas de acción de esta Agenda que han llegado en forma directa a la población (Registro Civil, SII, “Trámite Fácil”, entre muchos otros). La inclusión del Gobierno Electrónico en la Agenda Pro-Crecimiento debiera apoyar la

¹ Este equipo estaba integrado por quienes habían tenido a su cargo la implementación del sistema computacional de recuento de votos con que la Concertación de Partidos por la Democracia enfrentó el Plebiscito de 1988.

ampliación de este debate y canalizar la satisfacción que numerosos usuarios comienzan a manifestar respecto de los nuevos servicios públicos²

Es importante resaltar que la asociación anterior no limita en forma alguna la comprensión del Gobierno electrónico como una Agenda que apunta a que el Estado ofrezca mejores Servicios a los Ciudadanos (incluida la empresa), realice un Buen Gobierno actuando de manera eficiente y eficaz; y, profundice la Democracia, alentando nuevas formas de mantener informados a los ciudadanos, así como la participación de éstos. Volveremos sobre este aspecto en las conclusiones.

2. Trayectoria: Incorporación del Concepto de Gobierno Electrónico a la Agenda de Modernización del Estado

Para comprender el recorrido que ha debido seguir el “Gobierno Electrónico” para alcanzar su estatuto como Política Pública integrante de la Agenda de Modernización, debe tenerse presente que, a comienzos de los 90, el contexto de la denominada “globalización” estaba ya fuertemente incorporado en la estructura de la economía chilena. La realidad cotidiana de los ciudadanos la había incorporado crecientemente, fundamentalmente por la vertiginosa expansión que han experimentado en nuestro país las TIC. En ese marco, era inevitable que desde el Estado se asumiese el tema de cómo hacer Gobierno en la “Era de Internet”³.

La importancia del Gobierno Electrónico se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de las TIC en los procesos del Estado, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión pública.

El Gobierno Electrónico no es un fin en sí mismo, más aún, su carácter esencialmente instrumental requiere de la revisión, rediseño y optimización de los procesos como paso previo a la introducción de cualquier cambio en la tecnología o en las funciones de producción de las organizaciones públicas. De esta manera, el Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado.

Esta condición del Gobierno Electrónico lo vinculará estrechamente al proceso de modernización de la gestión y el desempeño gubernamental y a las agendas específicas diseñadas para abordarlo y está, a su vez, fuertemente ligado a los imperativos de reducción del gasto público que caracterizan al modelo de desarrollo vigente.

Es en este sentido que el desarrollo del Gobierno Electrónico se demuestra consecuente con el objetivo central del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME) de alcanzar un Estado al servicio del ciudadano, descentralizado, solidario, transparente, flexible, participativo y democrático.

² Cabe destacar que los diversos servicios en línea ofrecidos por el Estado –concentrados en el Portal “Trámite Fácil” – han recibido una positiva acogida, tanto de parte de sus cada vez más numerosos usuarios, como diversos reconocimientos internacionales.

³ Cabe hablar de “Era de Internet”, en términos de contexto macro, puesto que ésta es la base material y tecnológica de la sociedad en red, es la infraestructura tecnológica y el medio de organización que permite el desarrollo de una serie de nuevas formas de relación social, gubernamental, empresarial e individual, las cuales no tienen su origen en Internet sino en un conjunto de cambios históricos, pero que no podrían desarrollarse sin Internet.

Para comprender mejor el proceso de conformación de esta particular Agenda de trabajo, es oportuno recordar algunos hitos que fueron pavimentando el camino de lo alcanzado hasta el momento de la formulación de la Agenda de Gobierno Electrónico 2002-2005.

- **Década de los 70:** se inicia la incorporación tecnológica (primeras computadoras de gran tamaño, almacenamiento y procesamiento de datos básicos y crecimiento de las telecomunicaciones).
- **Década de los 80:** comienza a masificarse la automatización de la contabilidad y el pago de las remuneraciones, bancos intercambian información de canje con Banco Central y Superintendencia mediante red computacional.
- **Década de los 90:** principales Servicios Públicos cuentan con computadoras centrales para funciones internas. Entre el 1990 y el 1994 fuerte aumento de computadoras personales (como apoyo para el trabajo de oficina primero, luego como una red de interconexión de computadoras y más tarde como sistemas de cobertura nacional).
- **1994:** se crea el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública del Estado que impulsa importantes medidas para masificar la aplicación tecnológica, entendida como una herramienta estratégica para mejorar la gestión del Estado, el acceso a la información, la transparencia y eficacia del quehacer institucional y favorecer la participación ciudadana, otorgándole con ello una dimensión más amplia al concepto de modernización.
- **A partir de 1995:** muchos servicios conectan sus computadoras personales a Internet. Primeras transacciones interactivas con sus usuarios e inicio de páginas Web gubernamentales. En este mismo período, se inicia la modernización de varios Servicios Públicos que incorporan los conceptos de planificación estratégica y gestión por resultados asociados al uso de las TIC (Servicio de Impuestos Internos, FONASA, Registro Civil, entre otros, son reconocidos como líderes en esta materia).
- **A partir de 2000** (Discurso Presidente Lagos 21 de mayo): énfasis en la modernización tecnológica como condición para el desarrollo del país. Se plasma en indicaciones concretas en el Instructivo Presidencial sobre Gobierno Electrónico del 11 de mayo de 2001. El año 2002 el PRYME da a conocer la Agenda de Gobierno Electrónico 2002-2005 y en enero de 2003 se incluyen en la llamada “Agenda Pro-Crecimiento”, concordada entre el gobierno y la oposición, las iniciativas legislativas que conforman esta agenda modernizadora.

3. Análisis: Diseño y Componentes del Gobierno Electrónico como Política Pública

La Agenda de Gobierno Electrónico 2002-2005 da cuenta de los planes, programas y actividades a ser desarrolladas por diversas reparticiones públicas en dicho período y que han sido diseñados en la perspectiva de producir mejoras importantes en la agilización de los procesos institucionales, la calidad de atención a los usuarios del sector público, la transparencia sobre el quehacer del Estado, la participación ciudadana en la gestión gubernamental y el acceso de todos los chilenos a las ventajas de la modernización tecnológica.

Es importante destacar que desde el punto de vista de lo que se podría denominar como “el ciclo de vida del desarrollo de un Gobierno Electrónico”, el Estado chileno ha recorrido diferentes fases previas y no todos sus componentes se encuentran en la actualidad en idéntico punto de desarrollo. Las etapas de este ciclo son las siguientes:

- **Inicial.** Representa el estado preliminar, en que no existe comunicación electrónica en ninguna dirección. Este nivel ha sido superado por todas las reparticiones del Estado.

- **Información ("Presencia").** En esta fase los Servicios tienen la capacidad de proveer información sobre su acción al ciudadano, es decir, existe información en línea. Sin embargo, el contacto se realiza por teléfono o correo (no e-mail); el sitio web es básico. En esta etapa se encuentra un porcentaje importante de las reparticiones, cuyos esfuerzos
- **Interacción ("Interacción").** Considera comunicaciones simples entre el Servicio y el ciudadano, y la incorporación de esquemas de búsqueda básicas; permite, por ejemplo, la descarga de archivos y formularios, y el uso de correo electrónico.
- **Interacción en dos vías ("Transacción").** Incluye una interacción electrónica bidireccional entre el ciudadano y el Servicio, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano. Incluye autenticación, procesamiento de formularios, etc.
- **Integración Vertical Interna ("Transformación").** En esta fase el sitio web es transaccional, la interacción es personalizada (decisión, entrega y eventualmente pago).
- **Gobierno Electrónico Unificado.** Esta etapa final se caracteriza por la existencia de una Ventanilla Única para la realización de cualquier trámite e involucra que todas las redes y/o prestaciones de servicios a disposición en las instituciones públicas estén interconectadas.

Desde el punto de vista de la gestión pública, los objetivos del Gobierno Electrónico son: el logro de niveles de eficiencia superiores a los históricamente alcanzados, una disminución significativa de los costos de transacción y coordinación en la interacción entre entes públicos, la generación de incentivos y prácticas que faciliten modalidades de gestión innovadoras y creativas, la agregación de mayor valor público como horizonte permanente de las actividades del sector y la mantención y constante superación de los grados de transparencia de esas actividades, con los consiguientes beneficios en términos de control horizontal de los actos del gobierno.

Desde el punto de vista de la sociedad, este proceso debería acelerar el tránsito desde una administración auto-centrada a una centrada en el ciudadano, mejorar la calidad de los servicios que se proveen y las modalidades de su provisión, facilitar los cumplimientos de las obligaciones de los ciudadanos con el Estado, disminuir en forma significativa los costos de transacción entre ciudadanos y agentes públicos, suprimir progresivamente barreras, ineficiencias e irracionalidad en la interacción entre privados y sector público, facilitar el escrutinio ciudadano de la información, actividades y calidad de la operación presentes en ese sector, y transformarlo definitivamente en un facilitador del crecimiento y de distribuciones más equitativas de los niveles de bienestar social que aquél va posibilitando, así como en una herramienta de participación política adecuada al entorno tecnológico propio de la "Sociedad de la Información".

Esos fundamentos y proyecciones son consecuentes con la visión de país en esta materia expuesta por el Presidente Ricardo Lagos en su Mensaje del 21 de mayo del 2000 que en lo que a Gobierno Electrónico se refiere fue particularizada en el Instructivo Presidencial del 11 de mayo del 2001, donde se eleva este proceso a política de Estado, subrayando su contribución al desempeño de un buen Gobierno, al desarrollo nacional y al imperativo de modernización tecnológica asociado al desafío de mejorar la competitividad internacional del país en el contexto de los procesos de globalización.

La publicación en 2002, por parte del PRYME, de la "Agenda de Gobierno Electrónico 2002-2005", y su posterior inclusión en la serie de acuerdos legislativos gobierno-oposición que apuntan a favorecer el crecimiento económico (enero 2003), no hacen sino sancionar formalmente un proceso a través del cual el Gobierno Electrónico ha ido ganando apoyos sectoriales, sociales y políticos, que resultan vitales para los desafíos que enfrenta en su actual estado de desarrollo, en la que los objetivos estratégicos vigentes apuntan al desarrollo de un "Gobierno Electrónico Unificado".

4. Actores y Factores Organizacionales

Para los analistas, el origen del proceso modernizador del Estado en el Chile de los 90 estuvo ligado a dos actores centrales, el Gobierno que asumía la tarea de reestablecer la Democracia en Chile, en un contexto mundial definido por la globalización, y una comunidad internacional dispuesta a apoyar determinadas opciones de desarrollo. Esto se plasmó en dos documentos centrales para el proceso de Modernización del Estado: las Bases Programáticas del Gobierno de la Concertación de Partidos por la Democracia para el período 1990 – 1994; y el Informe de Misión 1990 del PNUD. En el primero se señalan dos objetivos simultáneos para las políticas orientadas al aparato estatal y a la Administración Pública: su democratización y su descentralización. Para la segunda fuente se trata de mejorar la eficiencia y la eficacia del aparato público sin presionar por aumentos sustanciales del gasto público, esto es la Modernización de la Gestión pública.

A partir del año 1994, bajo el mandato del Presidente Eduardo Frei, se asume este último desafío (modernizar el sector público), y para estos efectos se crea el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública⁴, con el mandato de “*coordinar a los distintos Ministerios dotados de competencias en el ámbito del perfeccionamiento, el desarrollo, la racionalización y la modernización de la función pública*”.

La estrategia que se privilegió durante los seis años del gobierno del Presidente Frei fue básicamente gradual, incentivando las redes de colaboración y apostando al cambio cultural en la gestión pública. Además, se avanzó en la incorporación de las TIC en importantes servicios, lo cual ha tenido efectos visibles de economía de tiempo y de mejoramiento de la atención a los usuarios⁵.

En resumen, durante la década del 90 se dio inicio al proceso transformador del gobierno en Chile, donde se destaca la creación de la Comisión de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, en la que participaron representantes de distintos ámbitos del quehacer nacional, quienes diseñaron una estrategia nacional para el ingreso de Chile a la “Sociedad de la Información”. Destaca asimismo la creación de la Unidad de Tecnologías de Información (UTIC), en 1998, por el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, con la misión de fomentar el uso de las TIC, en coherencia con el Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública (1997-2000).

Finalmente, se diseñó una estrategia que contempló la creación de un directorio, integrado por representantes del Ministerio de Economía, Planificación, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Servicio de Impuestos Internos y Corporación de Fomento de la Producción, para la discusión y validación de las iniciativas.

La modalidad de realización de las iniciativas se basó en la coordinación interministerial para el tratamiento del tema informático, involucrando una perspectiva integrada. Esta permitió abordarlo considerando aspectos tan diversos como la eficiencia, competitividad, transparencia y probidad, el establecimiento de redes del sector público y privado, y generación de convenios con el ámbito privado, la realización de diagnósticos participativos con los responsables del tema informático en el sector, la generación de iniciativas emblemáticas, destacándose el proyecto de firma digital y el sistema de compras gubernamentales (*Chile Compra*).

4 Dicho Comité estaba constituido originalmente por los Ministros del Interior, de Hacienda y Secretario General de la Presidencia (éste último en calidad de presidente). Su estructura contaba con una Secretaría Ejecutiva y una Secretaría Técnica integrada por especialistas en materias de gestión y desarrollo organizacional. Al mismo tiempo, dentro del propio Ministerio Secretaría General de la Presidencia (MINSEGPRES) existía una división de modernización que era dirigida por el mismo Secretario Ejecutivo del Comité.

⁵ Ver informes del Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública (CIMGP, 1997; CIMGP, enero 2000).

En síntesis, el marco institucional para la implementación del Gobierno Electrónico en el país está dado, por la participación de todas aquellas instituciones que han sido designadas por mandato Presidencial para garantizar –en razón de sus competencias específicas- la coordinación, coherencia, regulación, formulación de políticas y asignación de recursos adecuados para el éxito de este proceso.

Esta decisión, de involucrar a diversas instancias, del Ejecutivo se fundamenta en la diversidad de actores y recursos que es necesario movilizar y el nivel de decisiones que se debe adoptar, para asegurar la buena marcha de esta iniciativa.

Para los efectos de la Agenda de Gobierno Electrónico, son instancias de coordinación y generación de políticas:

- **El Comité de Ministros de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones**, presidido por el Ministro de Economía y Energía, e integrado por los ministros Secretario General de Gobierno, del Trabajo, de Transporte y Telecomunicaciones y de Educación; por los Subsecretarios de la Secretaría General de la Presidencia, de la Secretaría General de Gobierno, de Desarrollo Regional, de Economía y de Telecomunicaciones; por el Vicepresidente de CORFO, por el Director del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo; por el Presidente del Banco del Estado y por el Presidente de CONICYT.
- **El Proyecto de Reforma y Modernización del Estado** vinculado al Comité de Ministros para la Modernización del Estado que está integrado por los Ministros del Interior, Hacienda, Ministro Secretario General de Gobierno y Ministro Secretario General de la Presidencia.

Son instancias ejecutoras en proyectos transversales:

- **Los Ministerios de Interior, Hacienda, Economía, Educación, Secretaría General de Gobierno, Secretaría General de la Presidencia y Ministerio de Bienes Nacionales**
- **Las Subsecretarías de Economía y Telecomunicaciones.**

Son instancias reguladores:

- **Las Subsecretarías de Telecomunicaciones y de Economía.**

Son instancias ejecutoras:

- **Todos los Servicios que están desarrollando proyectos.**

5. Evaluación: el Gobierno Electrónico una Herramienta para la Accountability de la Modernización del Estado

La Agenda de Proyectos para el Período 2002 – 2005 permite identificar al Gobierno Electrónico como una poderosa herramienta para favorecer un tipo dinámico de Accountability de la acción global del Gobierno por parte de los ciudadanos y los diversos actores sociales (el mundo empresarial, por ejemplo), los restantes actores del sistema político (la oposición, el parlamento) y, de manera directa, los diferentes actores que conforman el sistema gubernamental. Estos últimos al estar vinculados en red y en un esquema que tiende al gobierno Electrónico Unificado, podrán ejercer con mayor efectividad y en modalidades proactivas, sus funciones de chequeos y equilibrios (check and balance) respecto de otros servicios de la Administración, respecto de los cuales son hoy más interdependientes, en términos relativos, que antes de la implementación de los proyectos que conforman la Agenda de Gobierno

Electrónico.

El desarrollo de estos proyectos, está orientado a producir un impacto importante en términos de la transparencia del Sector Público, a fomentar el acceso de todas las esferas sociales a los beneficios que brinda la tecnología, a facilitar la relación entre los ciudadanos y el Estado, y a mejorar la atención al consumidor o usuario y la capacitación en el manejo tecnológico y el control de los recursos públicos a través de iniciativas de diferentes niveles y significación. Es por ello que entre ellos se distinguen:

A) PROYECTOS TRANSVERSALES

Como su nombre lo indica, se trata de proyectos que incluyen a diversos Servicios Públicos tanto en términos de su implementación como de la utilización de sus productos. Serán estos proyectos los que tendrán una mayor influencia en el desarrollo de los sistemas de control y equilibrio entre los diferentes servicios del Estado, reforzando la Accountability Horizontal y, en determinados casos, las tendencias a desarrollar mecanismos de Accountability Horizontal de Balance, muy probablemente ligados al SIGFE y a la Intranet del Estado. Esta serie incluye:

- RED DE CONECTIVIDAD Y DE COMUNICACIONES DEL ESTADO (INTRANET DEL ESTADO). Institución responsable: Ministerio del Interior.
- SISTEMA DE INFORMACIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (CHILECOMPRA). Institución responsable: Dirección de Aproveccionamiento del Estado.
- SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN FINANCIERA DEL ESTADO, SIGFE . Institución responsable: Dirección de Presupuestos.
- VENTANILLA ÚNICA DE LA EMPRESA. Institución responsable: Ministerio de Economía.
- VENTANILLA ÚNICA CIUDADANO CONSUMIDOR. Institución responsable: Servicio Nacional del Consumidor.
- SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN TERRITORIAL, SNIT . Institución responsable: Ministerio de Bienes Nacionales.
- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, PFTI Instituciones responsables: Subsecretaría de Telecomunicaciones, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, INTEC.
- PROGRAMA NACIONAL DE INFOCENTROS. Instituciones responsables: Subsecretaría de Telecomunicaciones, Ministerio de Educación, Ministerio de Economía, Dirección de Biblioteca, Archivos y Museos, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, SERCOTEC y FOSIS.

B) PROYECTOS SECTORIALES DE ALTO IMPACTO

Son aquellos dirigidos a un sector particular de la ciudadanía que tiene un alto potencial respecto al uso y/o operación del recurso tecnológico. Este conjunto de proyectos apunta a reforzar la Accountability Societal Vertical. Algunos de estos proyectos son:

- FACTURA ELECTRÓNICA . Institución responsable: Servicio de Impuestos Internos.
- NUEVO SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN: CÉDULA DE IDENTIDAD Y PASAPORTE
Institución responsable: Servicio de Registro Civil e Identificación.
- SISTEMA DE EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL ELECTRÓNICO(E-SEIA)
Institución responsable: Comisión Nacional del Medio Ambiente.
- USO DE TIMBRE DIGITAL EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS DEL SERVICIO DE

REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN POR INTERNET . Institución responsable: Servicio de Registro Civil e Identificación.

- EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE RECLUTAMIENTO POR INTERNET
- Institución responsable: Dirección General de Movilización Nacional.
- SERVICIOS ELECTRÓNICOS PARA EL REGISTRO DE MARCAS Y PROPIEDAD INTELECTUAL Institución responsable: Subsecretaría de Economía, Departamento de Propiedad Intelectual.
- INFORME DE ENDEUDAMIENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO A TRAVES DE INTERNET. Institución responsable: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- SISTEMA DE APOYO A ESTABLECIMIENTOS SUBVENCIONADOS
- Institución responsable: Ministerio de Educación.
- SISTEMA INTEGRADO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL TRABAJADOR, SISAT
- Institución responsable: Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

C) PROYECTOS SECTORIALES DE IMPACTO FOCALIZADO

Además de las iniciativas señaladas, los diversos Servicios Públicos han incorporado en sus agendas de trabajo un conjunto de proyectos, en ejecución o planificados para el futuro próximo, que se originan a partir de las orientaciones señaladas en el Instructivo Presidencial sobre Gobierno Electrónico. Esto muestra, que no son sólo aquellos servicios más aventajados en el ámbito tecnológico los que están comprometidos con la modernización en esta área, sino que se trata de un desafío que ha sido asumido por el conjunto de las instituciones del Estado.

Por su parte, es esperable que los Proyectos de Gobierno Electrónico que apuntan a fortalecer el PRYME, contribuyan a elevar los niveles de sinergia en la acción global del gobierno, a la vez que a desarrollar nuevas modalidades de Accountability Horizontal, fortaleciendo un componente inescable de la modernización de la Gestión Pública.

6. Análisis Crítico: Conclusiones y Recomendaciones

El desarrollo del Gobierno Electrónico en Chile se verá favorecido por una serie de factores. Igualmente se verifican una serie de otras circunstancias que inhiben ese desarrollo.

Entre los elementos facilitadores cabe destacar los ejemplos exitosos de uso de TIC en Servicios Públicos; la vigencia de la firma electrónica; la existencia de un sistema nacional de identificación con número único; la existencia de una adecuada infraestructura nacional de telecomunicaciones; el que los ciudadanos ya interactúan con tecnologías; la disminución del costo del hardware y el importante crecimiento experimentado por el uso y acceso a Internet, entre otros factores.

Entre los factores que limitan el desarrollo del Gobierno Electrónico cabe destacar la dispersión de instancias y competencias con responsabilidad en el tema; la inexistencia de normas de interoperabilidad entre sistemas de información; la provisión de trámites y/o servicios a través de web intermitentes, poco amigables e inseguros; la falta de visión estratégica, en muchos casos, de las oportunidades que implica para los directivos públicos, el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación; la falta de definición de indicadores de impacto y desempeño para medir el avance en el tema; la desconfianza de la ciudadanía para realizar transacciones de pago; el aumento de los “*ciberdelitos*”; la brecha digital y creación de nuevas formas de discriminación social, entre otros.

Avanzar hacia la Democracia Digital –caracterizada, entre otras dimensiones, por el desarrollo de nuevas formas de control de los actos de gobierno, tanto por parte de los ciudadanos y sus organizaciones, como por parte del conjunto de los actores del sistema político, incluyendo el juego o interacción de las diferentes agencias gubernamentales– requiere de fortalecer los aspectos que favorecen el desarrollo del Gobierno Electrónico y contrarrestar aquellos factores que lo inhiben.

En primer término, es necesario realizar campañas de promoción de los proyectos realizados, principalmente en el caso de sitios web de las instituciones públicas, de modo que funcionarios al interior de las 116 reparticiones públicas y ciudadanos del país estén en conocimientos de los avances realizados, con una visión positiva al respecto, promoviendo en el quehacer cotidiano la utilización de las herramientas ya disponibles y proporcionadas por el Gobierno Electrónico.

En lo que se refiere a la expansión de los alcances del Gobierno Electrónico y su aporte como esquema para el perfeccionamiento de la Democracia, y en particular en relación con la participación ciudadana, factor clave en todo esfuerzo por brindar mayor transparencia al actuar público y favorecer el desarrollo de modernas formas de control de los actos de gobierno en el contexto de la “Sociedad de la Información”, cabe destacar que mediante el uso de las TIC es factible apoyar procesos como la inscripción electoral; realizando encuestas y generando contacto entre representantes y votantes. Es posible también mejorar el acceso a información legislativa y gubernamental; permitiendo una retroalimentación y participación en Proyectos de Ley; votaciones; entre otras opciones que se han experimentado internacionalmente, y que permiten incrementar la participación ciudadana.

Resulta bastante evidente al analizar el desarrollo alcanzado hasta ahora por el Gobierno Electrónico en Chile, que su dimensión más débil es aquella vinculada al desarrollo de la Democracia. Desde la perspectiva del aporte que puede realizar el Gobierno Electrónico al desarrollo de nuevos instrumentos de control de la acción gubernamental, esta debilidad es la que con mayor prioridad debiera encararse en las fases siguientes de la Agenda del Gobierno Electrónico. El riesgo que involucra la lectura de esta agenda como un factor coadyuvante al crecimiento económico exclusivamente es, justamente, el que debe abordarse, mediante la puesta en marcha de iniciativas que apunten a fortalecer su contribución específicamente política. La implementación de plataformas tecnológicas que permitan propiciar de manera efectiva la participación de la denominada “Región 14”, es decir la comunidad de chilenos residentes en el exterior, podría ser un buen primer paso en esta dirección.

El reciclaje de equipos de entidades públicas o privadas que han sido desechados, puede permitir la generación de programas que mediante su uso permita la incorporación de grupos sociales actualmente marginados de estas tecnologías, permitiendo aminorar la brecha digital, con lo cual constituye un importante catalizador de la era digital en el conjunto de la sociedad.

Estos desafíos enfatizan aspectos que no sólo se dan en Chile sino que han sido detectados en otros países que presentan una situación similar a la nacional. En un estudio de las Naciones Unidas se detectan cinco factores que inhiben el desarrollo del Gobierno Electrónico : (a) debilidades institucionales, (b) recursos humanos, (c) disponibilidad de fondos, (d) capacidad local instalada y (e) cambios tecnológicos. Sin lugar a duda, todos estos factores están presentes en la situación chilena en mayor o menor medida, y será resorte de todos los actores sociales y políticos, orientar los esfuerzos hacia la superación de dichas limitaciones y el desarrollo de formas y estilos de Gobierno Electrónico que permitan, efectivamente prestar buenos servicios al ciudadano, realizar un buen gobierno y desarrollar la Democracia.

7. Bibliografía

“*Agenda Gobierno Electrónico 2002-2005*”, Ministerio Secretaría General de Gobierno, Santiago, Octubre 2002, www.modernizacion.cl.

“*Carta Informativa Enero 2003*”, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Ministerio Secretaría General de Gobierno, Santiago, Enero 2003, www.modernizacion.cl.

“*Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte*”, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Ministerio Secretaría General de Gobierno y Programa de Modernización de la Gestión Pública del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, Chateau, Jorge, Coordinador General, Santiago, Abril 2003, www.modernizacion.cl.

“*Instructivo Presidencial N° 005*”, 11 de mayo de 2001, Santiago, Mayo 2001, Gabinete Presidencial, www.modernizacion.cl.

Reseña Biográfica de: Juan Emilio VEGLIA QUINTANA

Juan Veglia Quintana es de nacionalidad Chilena, con Documento de identidad N° 8.321.083-4 Actualmente es Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas de la Cámara de Diputados de CHILE, es periodista de Profesión y profesor de Periodismo de la Universidad Católica de Valparaíso.

Tiene una Maestría en Ciencias Políticas.

Domiciliado en el Edificio del Congreso Nacional, Valparaíso, CHILE

Teléfono 56-32-505077 y Fax : 56-32-505178

Con correo electrónico : jveglia@congreso.cl