

La modernización del Estado

Gustavo Toro Quintana

RESUMEN

La modernización del Estado se ha constituido en uno de pilares fundamentales de las administraciones de la Concertación en Chile. Esta se llevaría a cabo en un marco institucional complejo, caracterizado por la emergencia de nuevas exigencias ciudadanas y la existencia de nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs). En este sentido, se constituye en una tarea que desafía las capacidades organizativas del propio Estado moderno y lo convida a desplazar formas tradicionales de gestión. En este ensayo desarrollaré algunos elementos históricos y conceptuales que permiten situar en perspectiva la noción de Estado, para a partir de allí abordar los procesos de modernización del Estado llevado a cabo en Chile.

1. INTRODUCCIÓN

Las formas políticas más características de la antigüedad habían sido el Imperio y la Polis. El primero puede caracterizarse como un poder monocéntrico donde no se reconoce el derecho a la existencia autónoma de otras sociedades políticas dentro de sus territorios, y la Polis, en cambio, se puede ilustrar como una pluralidad de centros de poder con gran cohesión interna. Ya en la edad media el orden político se caracterizó por la tensión entre las ideas universales y las ideas localistas.

La dimensión universal: se encuentra inspirada en que el Cristianismo una sola comunidad en torno a la autoridades que tenían relación con el orden Espiritual, estos son El Papa y el Emperador.

Dimensión Localista: Su carácter se debe al modelo de producción esencialmente agrícola nace las relaciones feudo-vasalláticas, basada en la lealtad en donde los señores protegían, mantenían y proporcionaban un feudo a sus vasallos, a cambio de la fidelidad y prestación de diversos servicios.

Aproximadamente desde el siglo XIII. Aparecen en Francia, España e Inglaterra, las primeras instituciones permanentes integradas por administradores profesionales, en la política interna, como los Departamentos del Tesoro y las Cortes de Justicia. A partir

del siglo XVI en casi toda Europa el Estado comienza la concentración de los instrumentos militares, burocráticos y económicos en un solo centro, pasando del pluralismo de poder medieval al monismo. Nace lo que hoy conocemos como Estado moderno, debemos entender que este no fue un proceso lineal, pues cuando emerge, coexiste con imperios y ciudades-estados que estaban vigente en Europa.

De manera general, se pueden reconocer 4 factores coadyuvantes en el surgimiento del Estado moderno:

1.- El Derecho romano: proporcionó principios e instituciones, y en particular, el concepto de propiedad, que se adecuaban a las exigencias de la burguesía manufacturera y a los objetivos de los monarcas.

2.- La guerra: La formación y mantenimiento de las fuerzas armadas originó la ampliación de actividad estatal y la creación de instituciones permanentes, como tesorerías o servicios de abastecimiento. Allí donde existía una clase capitalista capaz de financiar la guerra y donde se crearon ejércitos permanentes el Estado triunfó. Acabará imponiéndose

3.-Factores materiales: El Estado privilegió a nobles y burgueses: mantuvo el dominio, la propiedad y privilegios de la aristocracia terrateniente, y al mismo tiempo, benefició a la nueva clase mercantil, apoyando las actividades capitalistas. De un modo u otro, el Estado fue esencial para la expansión del capitalismo

4.- La reforma protestante (s.XVI): se dirigió contra la forma de gobierno. Para los reformadores la Iglesia es autónoma y su poder reside en todos sus miembros. Doctrinalmente, propugnaron la idea de una religión íntima e individual, excluyendo a la autoridad civil de la fe, aunque Lutero y Calvino justificaron la obediencia pasiva al monarca frente al derecho de resistencia.

2. AUTORES QUE CIMENTAN EL CAMINO DEL ESTADO MODERNO

Nicolás Maquiavelo (1469-1567):

En su obra *El Príncipe*, ofrece un estudio de la dinámica del gobierno, de los medios y circunstancias que conducen a la consecución y mantenimiento del poder, así como de los errores que deben evitarse. Según él, la política es una técnica al servicio del poder

Bodino (1530-1596):

Su definición de soberanía en *Los seis Libros de la República*, es la de un poder no delegado e inalienable, no sometido a limitaciones temporales ni a las leyes, porque el soberano es la fuente del Derecho. No obstante lo anterior, sí que establece tres

limitaciones: La ley de Dios y la Ley natural, Leyes del Imperio o de la Corona y las convenciones justa como el derecho individual de propiedad.

Hobbes (1588-1679):

En *El Leviatán* explica el origen del Estado a través de un pacto en virtud del cual los hombres contratan entre sí y renuncian al derecho de gobernarse a sí mismos a favor de un tercero al que se denomina *soberano*. El poder soberano carece de límites.

Autores Mercantilistas:

Estado como el instrumento más eficaz para defender el mercado, en donde la acumulación de metales preciosos debía convertirse en un objetivo nacional, como principal fuente de riqueza.

3. INICIO DEL ESTADO MODERNO EN CHILE

Durante los años de colonización (1541-1810) Chile estaba subordinación a la Corona Española, se regía, bajo las leyes especiales, que controlaban no solo el sistema económico y el funcionamiento del territorio, sino que también la forma en que los indígenas, criollos y Españoles debían de convivir. Con la emancipación del pueblo en manos de los criollos se comienzan dar los primeros pasos de independencia y autonomía, a partir de 1818 Chile pasa a ser un Estado Independiente. Aquí comienzan a gestarse las primeras bases que regularán a toda la Nación, nace las constituciones de 1818, 1822, 1828 y 1833, llegan a Chile insignes personalidades a contribuir y colaborar en la creación de un nuevo Estado es así como resalta la figura de Andrés Bello; Primer Rector de La Universidad de Chile, redactó el Código Civil y otras leyes para la época, en lo científico resalta las figuras de Ignacio Domeyko, Claudio Gay. Entre los nacionales destacan Diego Portales, Ministro de Guerra, Vicepresidente de la República, ordena el Gobierno y logra una estructura de funcionamiento del poder público, pasa a ser el hombre que asentó las bases del Estado Moderno, otra autoridad de la época que colabora en la bases económicas de Chile es Manuel Rengifo, quién a través del Ministerio de Hacienda logra organizar las finanzas del Estado mediante un riguroso plan tributario que consistió en suprimir impuestos inútiles y reemplazarlos por otros calculados sobre bases mas racionales, de estas manera se pudo tener ingresos para comenzar a construir los organismos del país.

4. PRINCIPIOS DEL ESTADO MODERNO

a) Principio conductor del Gobierno.

El Gobierno decide qué debe hacerse en una gran cantidad de labores y en muchos casos también debe decidir cómo y quiénes deben efectuar las acciones. Es necesario y

razonable que el Gobierno sepa optar cuándo debe ser él mismo el ejecutor y cuándo deben ser terceros. Esta opción es importante pues permite que las ejecuciones de políticas de Gobierno generen en muchos casos desarrollo de mercado.

b) Principio de la descentralizar.

Cada día la toma de decisiones aumenta considerablemente en las últimas décadas en cantidad, variedad, frecuencia, urgencia y complejidad. Al mismo tiempo, el impacto de éstas afecta a una mayor población. La adecuada separación entre decisiones centralizadas y descentralizadas permite que el Gobierno central se especialice y organice con vigor y agilidad la realización de las tareas que le son propias. Las demás labores se transfieren y ejecutan a nivel de los Gobiernos regionales, municipalidades, organismos autónomos, etc.

c) Principio de participación comunitaria.

Los afectados por labores gubernamentales desean ser partícipes de las decisiones en algún grado, y a veces en las realizaciones que ellas mismas provocan. El accionar gubernamental debería estar sometido al libre escrutinio de la comunidad. Esto permite que instituciones privadas como Universidades, Centros de Estudios, agrupaciones de distinto tipo pudieran informar a la comunidad o grupos de ella de los temas de su interés.

d) Principio de colaboración con el mercado.

Varias tareas de mejoramiento y desarrollo de la sociedad no se pueden hacer en buena forma como meros programas directos de acción gubernamental. Esto se puede deber a la complejidad de los temas, a la dinámica de los intereses en juego y a los necesaria colaboración de institucionales y empresariales.

e) Principio de satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Es fundamental que el Gobierno tenga la voluntad y se dote de los mecanismos apropiados para comprender efectivamente las necesidades sociales de la comunidad en su conjunto y de los distintos usuarios de los servicios gubernamentales. Así podrá definir las prioridades y realizar las acciones necesarias en función del bien común. Esto exige atender legítimas necesidades de los gobernados, atendiéndolos de manera eficiente, facilitando la movilización de recursos públicos y fortaleciendo su capacitación.

f) Principio previsor del Gobierno.

Una acción deliberadamente previsor de parte del Gobierno minimizaría los problemas, reduciría los costos de su solución y permitiría organizar mejor a los actores públicos y privados y a su vez mejoraría la imagen gubernamental. Varios de los conflictos que enfrenta el Gobierno con la sociedad y el ambiente natural se deben al reconocimiento tardío de los problemas.

g) Principio de competitividad en los servicios que presta el Gobierno.

La competitividad debe darse tanto en la producción de los servicios como en la entrega a sus usuarios, los servicios gubernamentales deben mantenerse competitivos en el tiempo para que los beneficios sean efectivos. A su vez el Estado debe mantener un constante estímulo y una organización que promueva la competitividad a través de diversas acciones tales como: definir y hacer cumplir metas, seleccionar el personal apropiado, lograr y mantener altos niveles de motivación, incorporar tecnologías y metodologías para mejorar la calidad y la productividad, organizarse apropiadamente con proveedores.

h) Principio de gestión orientar hacia los resultados.

El Gobierno debería ser un buen garantizador de resultados en términos de objetivos, calidades, costos, plazos, cobertura, la prioridad por lo tanto debe estar en los resultados a obtener y luego definir la mejor forma de lograrlo y los actores mejor equipados para ejecutarlo. Por ello, para obtener resultados relevantes es necesario focalizarse en tareas y programas que puedan efectivamente realizarse en el plazo que se va a gobernar.

i) Principio de la acción basada en objetivos.

La fijación de objetivos para la acción gubernamental permite concentrar esfuerzos y recursos en torno a una tarea común, tanto de los propios actores gubernamentales como los de otras instituciones y empresas. Asimismo, produce una mayor claridad de los logros buscados y una natural satisfacción cuando éstos se obtienen, manteniendo la motivación y la confianza.

j) Principio del uso apropiado de la tecnología.

Las tecnologías de la información y de las comunicaciones permiten una mayor eficiencia y productividad interna, así como una mejor relación con los ciudadanos, posibilitando interesantes formas de participación de éstos.

5. EL ESTADO MODERNO EN CHILE

Hace ya una década el Gobierno amplió su visión en cuanto al concepto de Estado Moderno, que abarcaba solo el ámbito económico debiendo incorporar una dimensión política y social, para ello se realizó un consenso respecto a tres cuestiones centrales del proceso de Modernización del Estado y de la Gestión Pública en Chile:

- 1) La modernización está en marcha
- 2) La modernización es una política pública;
- 3) Se requiere un consenso político y social para una segunda generación de reformas.

Es necesario que se generen una serie de políticas que van desde la reforma Municipal a la reforma de la Justicia penal, pasando por la instauración de los gobiernos regionales y la creación de mayores espacios de participación ciudadana.

A su vez en el ámbito social se fortalecen y mejoran las políticas sociales clásicas y se incorporan nuevas políticas y su institucionalidad (minorías, desarrollo urbano y medio ambiente, entre otras).

De acuerdo a las recomendaciones explicitadas en el Consenso de Washington, los países latinoamericanos implementaron procesos de reforma y modernización del Estado con énfasis en la dimensión económica y en la racionalización del aparato administrativo: “Se recomiendan dos conjuntos de medidas, tendientes unas a promover la estabilidad a través de políticas orientadas por los mecanismos del mercado; y otras a reducir el tamaño del Estado y su grado de intervención en la Economía” Sin embargo en nuestros días la modernización del Estado no es sólo una cuestión relacionada con su tamaño, quizás es lo menos importante del proceso. Por el contrario, el Estado debe asumir la regulación de los mercados, el funcionamiento de regímenes cada vez más democráticos, la provisión de bienes públicos y la revisión del aparato público en sus características y funciones esenciales, desde una nueva perspectiva. “Se esta produciendo un cambio en la forma en que se concibe la reforma y modernización del Estado. De un enfoque que se limitaba a la dimensión económica y a la eficiencia del aparato estatal, se está pasando a otro que, sin descuidar los anteriores, incorpora nuevas preocupaciones. Entre ellas destacan el progreso de la democracia, el aumento de la capacidad de gobernar, la construcción de Estados de derecho pleno y el mejoramiento de la dimensión social del Estado que lo oriente hacia una mayor equidad”.Esta nueva perspectiva incorpora cambios, nuevos paradigmas al concepto y que hacer del Estado que podemos reconocer en los siguientes ejes:

Eje 1: Cambios en la concepción del Estado (de productor a regulador)

Eje 2: Cambios en la relación con los gobernados (de súbditos a ciudadanos)

Eje 3: Cambios en los paradigmas de gestión (del proceso a los resultados)

Eje 1: Estado Regulador:

El Estado interventor dejó de ser un modelo válido en Chile desde el quiebre democrático del año 73 y la creciente incorporación de los postulados neoliberales de la economía y del rol del Estado. Tanto desde los mismos sustentos del Régimen militar como de los postulados de la transición chilena a la democracia se ha aceptado esta condición y todos, unos más que otros, avalan hoy en día la idea del Estado regulador. Este se caracteriza por replegar la función productiva del Estado y

reconocer al mercado como mecanismo de asignación eficiente de recursos; y, por la internacionalización de la economía como un elemento dinamizador. Sin embargo también se considera que el mercado, dadas sus fallas, distorsiones y asimetrías, no es suficiente para desarrollar una economía eficiente y dinámica y proteger el bienestar social. Por ello se hace necesaria la regulación. En el juego económico el mercado desarrolla sus propios criterios y aumenta su autonomía “pero la política le pone los límites y establece las reglas institucionales”. El Estado deja de ser un agente económico que participa directamente en la economía y pasa a ser un constructor de institucionalidad. Así, a través de la regulación, el Estado no se minimiza ni se excluye como agente económico y promotor del bien común, sino que desarrolla un sistema de señales hacia los agentes privados y públicos “a fin de que estos orienten sus iniciativas dentro de la institucionalidad y los valores aceptados socialmente y asuman la responsabilidad de dar cuenta social de sus decisiones”.

Eje 2: De Súbditos a Ciudadanos:

Por otro lado, en Chile se aprecia una débil sociabilidad y una escasa capacidad y voluntad asociativa en contraste con el mayor peso de la sociedad civil y una mayor participación ciudadana características de otros países con semejantes niveles de desarrollo. Así se llega a establecer que en el país es necesario fortalecer la gobernabilidad de la democracia representativa. Esto supone fortalecer los órganos decisorios (poderes del Estado) y las instituciones de representación política (partidos políticos y otras asociaciones representativas de la sociedad civil). La existencia de canales institucionales que permitan satisfacer las demandas de participación social. Mejorar la percepción ciudadana respecto a la eficacia de las políticas públicas y la conducción política. “Surge, entonces, la necesidad de participación como un espacio y mecanismo por el cual distintos grupos y sectores sociales intervienen en las decisiones que afectan a sus vidas, en los pasos que hacen posible la materialización de tales decisiones y en el control de los resultados”. En este sentido y en esbozo de los retos que enfrenta Chile en el proceso de democratización y modernización Paulo Hidalgo señala que “es crucial lograr niveles crecientes de diversificación de la sociedad que se refieren, entre otros órdenes, a la creación de espacios reales de participación y poder nivel local, territorial y en la esfera del trabajo”. De esta forma el Estado debe promover el funcionamiento de regímenes democráticos y “la democracia debería convertirse en un valor cultural de la sociedad política, y la complementación progresiva de la democracia representativa con la participativa significaría el surgimiento de nuevos actores políticos y un replanteo de las relaciones de poder”. Al respecto una variable esencial de este proceso es la descentralización, la que implica una redefinición de atribuciones entre el gobierno central, las regiones y las comunas. La ventaja de descentralizar es el traspaso de poder para solucionar los problemas a los niveles directamente implicados en ellos, pudiendo, incluso, relevar nuevos actores políticos, regionales y locales, y redistribuyendo efectivamente el poder. Esta relación Estado ciudadano, que ha sido

caracterizado como el paso de una cultura de súbditos a una cultura de ciudadanos implica el reconocimiento en las personas de una serie de derechos que debe ejercer en forma activa, reivindicativa y crítica es más, al Estado le interesa que sean ejercidos para asegurar y garantizar la gobernabilidad.

Eje 3: De Procesos a Resultados:

Cualquier diagnóstico de la administración pública chilena de principios de los años 90, la caracteriza por su apego al cumplimiento de procedimientos y no a la búsqueda de resultados. Tal es la situación que muchos hablan de la institucionalización del trámite por sobre la efectividad de la gestión pública. En 1994 se crea el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, que da un impulso decidido al ámbito más olvidado de la modernización del Estado: la gestión". Este Comité lideró el proceso de modernización de la gestión pública desde entonces y sobre la base de una política de reforma continua pero gradual provocó, impulso y acompañó procesos de cambio en la gestión de los servicios públicos en los ámbitos definidos en el Plan Estratégico de Modernización: (Recursos Humanos, Calidad de Servicio, Transparencia, Gestión Estratégica, Tecnologías de Información y Reforma Institucional). Así se ha desarrollado un proceso con diversas acciones:

- Incorporación de conceptos de modernización y el diseño de métodos y técnicas que propicien la incorporación de nuevas técnicas de gestión a la administración pública (planificación estratégica, indicadores de gestión, metas ministeriales, compromisos de modernización, gestión de calidad, etc.).

- Implementación del plan estratégico y de sus instrumentos en todas las reparticiones públicas, el impulso de la gestión de calidad y las tecnologías de información incorporación de PMG y la creación de mecanismos de medición integral de desempeño como el Premio Nacional a la Calidad.

- Reformas estructurales centradas en la forma como funciona el sector público (sistema de compras públicas, ascenso en la carrera funcionaria, discusión y gestión presupuestaria, masificación de tecnologías de información y comunicaciones, la creación de una nueva institucionalidad para la gestión y modernización del Estado y la creación de un sistema de alta gerencia pública.

Finalmente, todo ello considera un cambio estructural y cultural en la gestión pública: administrar por resultados e incorporar herramientas de gestión desarrolladas en el campo de la administración privada.

6. EL ROL DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TICs)

Es indudable el rol que tienen las hoy en día TICs como fuente importante de desarrollo de un Estado, sin embargo sus objetivos están dirigidos a obtener resultados distintos, y para responder a análisis a temas y desarrollar una buena gestión pública. Las TICs son tecnologías de propósito general y, como tales, pueden afectar en todo tipo de actividad y cualquier área o disciplina. Desde esta perspectiva, fomentar su uso genera impacto económico y social.

Hoy en día el servicio público no cuenta con la plenitud en tecnología, ni tampoco mantiene en red comunicacional todos entes, ¿será posible llegar a una eficacia completa en cuanto a las TICs?

Lo único cierto es que para lograrlo, se requiere de niveles de coordinación, inversión, cambio estructural, apoyo político y una visión de largo plazo, exigencias casi inexistentes tanto en el sector público como en el privado de Chile. Por lo tanto, no hay tal cosa como una "clave" sin saber qué pasa en Chile y, actualmente, no sabemos qué pasa o podría pasar en el país en estos temas.

Primero, en Chile son pocos quienes distinguen entre niveles y objetivos cuando se habla del tema y, segundo, no se sabe lo suficiente acerca de qué pasa en Chile para que las políticas públicas en el tema sean todo lo efectivas que pueden ser. Es como recetar remedios sin haber revisado al paciente, dilapidando recursos.

7. VISIÓN TICs EN CHILE

Hoy se reconoce mundialmente el poder y las oportunidades que brindan las tecnologías de información y comunicación (TIC) para acelerar el crecimiento económico y la inclusión social de los países.

En tal sentido, nuestro país ha visto la oportunidad que presenta su incorporación y uso masivo e intenso, para lo cual ha realizado esfuerzos sistemáticos en los últimos años. No obstante, es necesario construir un país digital que signifique más desarrollo e igualdad. Se considerará a las TIC como habilitadoras en las grandes reformas en salud, previsión y educación comprometidas en el Programa de Gobierno. Para la consecución de tal objetivo, la participación de la sociedad civil, el sector privado y el sector público será claves, a efectos de identificar y llevar adelante iniciativas concretas y viables para el desarrollo digital del país. Las acciones llevadas a cabo en los últimos años por los gobiernos han sido importantes. La institucionalidad instaurada ha brindado resultados en experiencias de gobierno electrónico de nivel

mundial, en sectores como compras públicas, administración tributaria y registro civil e identificación.

Por su parte, al observar las experiencias más exitosas en el nivel internacional, se constata que el sector privado ha liderado los desarrollos digitales para empresas y ciudadanos. Es difícil en la actualidad alcanzar mayores niveles de desarrollo al margen del uso e incorporación de TI al nivel de la sociedad, el aparato productivo y el sector público. Sin embargo, otra cosa es qué tan masivo y rápido esto debiera suceder. Por lo general, se cae en el error de creer que más y más rápido es siempre mejor. Adopción de tecnologías es una cosa, pero el desafío real viene con los cambios culturales, institucionales y operacionales necesarios para lograr que la nueva tecnología rinda frutos, en especialmente en el sector público, no se está preparado para generar los verdaderos desafíos que esto genera. Desarrollarse "a partir de las TICs" depende qué entendamos por eso, qué tan serios seamos en plantearnos el tema, y cuánto estemos dispuestos a apostar, porque a este nivel es una apuesta. Lograrlo puede ser tan posible como lanzar un hombre a la Luna desde Lota o Copiapó, o que en Chile exista una empresa como Codelco. Como primer desafío, es preguntarse si Chile debiera tomar alguna acción para consolidar a las TICs como un "motor de desarrollo". Una cosa es que tengan un rol -como todo tipo de tecnologías de propósito general- en todo tipo de actividades productivas, pero otra distinta es partir del supuesto que tengan que, o puedan, ser un "motor de desarrollo" nacional.

Para hablar de "motor de desarrollo" en serio se requiere hablar de temas a los que en Chile se rehuye por miedo o por no darse cuenta de que su significado ha cambiado. (Política industrial), como si el hecho de no querer tenerla no fuera sino un tipo especial de política industrial, y de las peores. Segundo, y guardando la diferencia entre una y la otra, también se requiere hablar en serio de política tecnológica, lo que pueden ser palabras mayores para Chile. Tercero, hay que empezar a ser realista y no sobredimensionar el impacto que pueden tener las TICs en el desarrollo a corto plazo de nuestro país, o sobredimensionar la capacidad de Chile para tener un rol de importancia internacional en su desarrollo. Es por ello que será clave la participación y liderazgo del sector privado, con fomento y apoyo desde el sector público. Se requiere contar con una institucionalidad que le otorgue sustentabilidad y continuidad a la estrategia digital, por lo tanto, una de las tareas claves en este periodo será la instalación de una institucionalidad que lleve adelante la política pública de desarrollo digital.

Entre los factores críticos y habilitantes en el desarrollo digital, se encuentra la infraestructura de acceso y conectividad. En este sentido, será necesario que Chile mejore y aumente su conectividad y asegure un acceso equitativo e inclusivo de los diferentes actores de la sociedad. El acceso y uso de las TIC por parte de estudiantes, profesores y apoderados, asegurando la infraestructura de las escuelas, debe profundizarse.

El acceso y adopción de TIC por parte de la ciudadanía en general, se acrecentará a través de un mejor y mayor acceso domiciliario, de la red de infocentros y bibliotecas públicas.

Los trabajadores en las empresas, tendrán la posibilidad de aumentar el acceso y aprendizaje de TIC, a través de capacitación en torno a temáticas relacionadas con su quehacer y en diversas modalidades, como también al aumentar la cobertura de conectividad de buena calidad para las empresas. Por su parte, los funcionarios públicos, en los servicios de gobierno y municipios, utilizarán plataformas de aprendizaje en materias tales como atención a usuarios, participación ciudadana, probidad y ética pública.

Será necesario favorecer la inclusión para contrarrestar los efectos negativos de una brecha digital, cuidando que la manera de abordar los distintos proyectos incluya la participación ciudadana en todas las fases en que sea posible, considerando la dimensión local y territorial; la transparencia en el accionar del conjunto de actores y, finalmente, que las acciones en torno a las empresas promuevan de manera significativa, el aumento de la competitividad y productividad de las personas.

En este período 2007-2012 la alfabetización digital debe hacerse cargo de las diversas necesidades de integración de nuestra sociedad. Trabajadores de empresas y el Estado deberán tener la posibilidad de utilizar las TIC como una herramienta que les permita una mayor y mejor empleabilidad y productividad, en el desempeño de sus tareas.

Las empresas, en particular las de menor tamaño, tendrán la posibilidad de incorporar en sus procesos productivos el uso de tecnología para competir de mejor manera en el ámbito local, nacional y global.

Será necesario, al mismo tiempo, expandir la industria de tecnologías de comunicación e información en áreas tales como el desarrollo de software y la prestación de servicios tecnológicos remotos.

Chile requiere seguir desarrollando de manera decidida un gobierno digital e integrado para todos. La incorporación de nuevas modalidades de atención a distancia, tales como las soluciones de gobierno móvil, aprovechando las ventajas de que hoy disponemos, será un imperativo.

Los servicios públicos deben innovar en su accionar, de manera de utilizar las TIC para estar conectados e interoperar en línea, para facilitar el acceso a información, la reducción de trámites, generar una mayor transparencia y participación ciudadana en la función pública.

En sectores prioritarios tales como Salud, Previsión y Justicia, es urgente que se adopten tecnologías digitales para mejorar de manera significativa los servicios que prestan a los ciudadanos.

La digitalización de los gobiernos locales y regionales debe seguir desarrollándose y profundizándose, especialmente en las localidades más alejadas y pequeños, para que la totalidad de ellas pueda otorgar servicios en línea a la comunidad, reducir costos y mejorar sus servicios.

Se deberá actualizar nuestro marco jurídico, abordando temas tales como delito informático, protección de los datos personales, derechos del consumidor y derechos de propiedad intelectual, entre otros.

Será entonces necesario elaborar una política tecnológica que se haga cargo del impacto de la adopción de las tecnologías de información y comunicaciones en el Estado y la sociedad.

8. EL USO DE LA FIRMA DIGITAL

De acuerdo a estudios internacionales, las leyes de firma digital no son grandes determinantes actuales del uso de Internet, o del crecimiento del comercio electrónico. Lo anterior no quiere decir que la firma digital no sea o no vaya a ser importante, sino que simplemente en el actual estado de desarrollo y difusión de las TICs y el comercio electrónico, temas como el costo de acceso, el ingreso per cápita, disponibilidad de acceso de banda ancha, intensidad y sofisticación de uso, incentivos, y calidad y cantidad de la oferta son de mayor impacto que la rubrica electrónica. De hecho, no es menor que, a pesar de que en el Estado Chileno ya existe un decreto supremo autorizando el uso de firma electrónica desde mediados de 1999, no haya pasado casi nada. Del mismo modo, al analizar los países con altos niveles de desarrollo en comercio electrónico se puede comprobar que más que firma electrónica, lo que ha tenido más impacto ha sido la generación de incentivos al uso de TICs.

9. EVALUACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

El día 11 de Diciembre del presente año el Ministro de Economía, Hugo Lavados, y el secretario ejecutivo de la Estrategia Digital del Gobierno, Ernesto Evans, informaron que los chilenos aprueban en general los servicios de información que brindan los sitios web nacionales, tanto públicos como privados, y los evaluaron con nota 5, en una escala de 1 a 7.

Ese fue el principal resultado del Reporte de Calidad de Servicios WEB, medición aplicada por primera vez en conjunto al sector público y privado, que indica el nivel de satisfacción y grado de importancia que dan los usuarios al servicio web de distintas empresas e instituciones, mediante una encuesta que respondieron 11 mil 400 personas. En la medición participaron voluntariamente 47 organismos, entre ministerios, servicios públicos y empresas de los sectores Salud, Transporte, Educación, Servicios Básicos, Valores y Seguros. Señalo el Ministro: "Hay una buena evaluación, pero el informe nos muestra también que cada vez más las personas y empresarios no quieren ir a oficinas a realizar trámites, pedir información, o hacer transacciones, sino que quieren hacerlo de manera más rápida, eficiente, cómoda y segura través de Internet". El secretario Evans señaló que el objetivo de este estudio fue contar por primera vez con una valoración directa de las personas: "Nos permite conocer qué quieren y necesitan los usuarios y, de este modo, se facilita la toma de decisiones para mejorar el servicio que tanto el sector público y privado están brindando a través de sus canales electrónicos", puntualizó.

1.- Principales resultados arrojados por la encuesta:

- El promedio con que los usuarios evalúan los sitios web chilenos es una nota 5.0, -en escala de 1 a 7.
- 43% de los usuarios los evalúa con nota 6 y 7.
- El 81% de los usuarios declara que logra satisfactoriamente el objetivo por el cual visita la web.

2.- Aspectos que los usuarios consideran de mayor importancia:

- Facilidad para acceder al sitio
- Posibilidad de realizar el trámite sin ir a la oficina
- Claridad del lenguaje para el uso del sitio
- Sensación de seguridad que da el sitio

3.- Aspectos mejor evaluados:

- Facilidad para acceder al sitio
- Facilidad para registrarse como usuario
- Cantidad de información que los sitios proporcionan
- Tiempo de respuesta a solicitudes y/o reclamos

4.- Principales aspectos a mejorar:

- Necesidad de contar con más trámites en línea
- Rapidez de la descarga de las páginas
- Información sobre el proceso de respuestas a solicitudes y/o reclamos.

El 92% declara que volverá al sitio y el 72% lo recomendaría. Esto implica una buena fidelización de los usuarios.

10. NECESITAMOS CRECER COMO PAÍS

Recientemente, se difundió en Chile un informe sobre competitividad en el que nuestro país aparece en lugar 28. En el mismo estudio (Foro Económico Mundial – U. de Harvard), se dice, además, que en "innovación tecnológica" Chile ocupa el lugar 42. ¿Qué alcances tiene, a su juicio, esa ubicación de para nuestro país? El estudio es un diagnóstico que, lejos de ser concluyente, sirve para tener un "benchmark" y comparar a Chile con otros 74 países. Estar en el lugar 28 en competitividad, 42 en el Índice de Tecnología y 21 en los de Instituciones Públicas y Ambiente Macroeconómico no es tan sorprendente cuando uno mira la historia reciente de nuestro país.

Aun cuando se ha logrado crear nuevas industrias y reforzado ventajas comparativas existentes mediante el uso de tecnologías estamos lejos de que la tecnología, o más específicamente, la innovación y el desarrollo tecnológico formen parte activa de la historia presente del sector productivo público nacional. Es más, si solo miráramos la participación del sector privado nacional, dejando de lado el sector público, si bien es creciente, está aún muy lejos de lo que uno esperaría. Del mismo modo, el balance entre financiamiento a investigación en ciencias básicas y a investigación y desarrollo también deja que desear.

En el ámbito de las TIC Chile se encuentre en el lugar 34, frente a esto debemos ser cuidadoso al entender y sacar conclusiones del Índice, hay que fijarse en los órdenes de magnitud en que cada país se mueve. Fundamentalmente, la lectura para Chile es que dado su nivel de ingreso y el valor del subíndice de Factores Habilitadores, uno esperaría niveles de Uso superiores. Esto se explica dada la evidente mejora de los últimos 15 años en infraestructura de telecomunicaciones; cantidad y calidad de empresas de hardware y software; de educación, aspectos económicos y clima de negocios, y las políticas públicas necesarias para generar un ambiente de uso generalizado de las TICs. Lo anterior ha generado un potencial que requiere comenzar a ser explotado. El problema principal en Chile ya no es preocuparse de la generación de acceso, sino de focalizarse en generar intensidad y sofisticación de uso de las TICs que, en definitiva, es lo que generará un efecto en el desarrollo económico y social.

11. MINISTRO EDMUNDO PÉREZ YOMA PROPONE PROFUNDA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

El Ministro del Interior el día 8 de Octubre del año 2008, propuso alcanzar un acuerdo con todos los sectores políticos del país para modernizar el aparato Estatal y combatir los focos de corrupción. Dicha propuesta fue hecha por el secretario de Estado al participar de un desayuno que sostuvo con empresarios y hombres de negocios, organizado por Icare, que se desarrolla en el centro de eventos Casa Piedra. Ante los

empresarios, El Ministro expuso que el Estado requiere "reformas de corto y largo plazo" para impulsar mejores políticas públicas, cuestionó "los signos de fatiga" que presenta el Estado, pues trabaja "con los mismos métodos, la misma tecnología y el mismo personal", de los años '90 pero en un escenario que maneja un presupuesto mucho mayor. Si bien hizo un llamado Confederación de la Producción y del Comercio (CPC), estos respondieron en forma positiva, quienes pidieron a todos sumarse a este llamado "para reformar el Estado".

El consenso es que la modernización del Estado apunta a los siguientes puntos:

Desafíos

1- Superar la mirada sectorial y compartimentada de ministerios y organismos, para avanzar hacia la generación de políticas públicas transversales.

2.-El Estado del futuro deberá ser capaz de discutir y consensuar políticas estratégicas para el desarrollo de Chile que no pueden permitirse revisiones y cambios de orientación cada vez que cambia el Gobierno.

3.- La necesidad de revisar las atribuciones de la Contraloría, dada la gran cantidad de procedimientos que realiza y que impiden una mayor rapidez, pasando de un control previo y formal, a un sistema de control más profundo, aleatorio y ex post.

4.- El Estado debe ser capaz de ofrecer remuneraciones competitivas y profundizar los estímulos para que la gestión pública se oriente hacia resultados y sea atractiva para los mejores profesionales del país.

5.- La necesidad de avanzar hacia un Estado más descentralizado y eficaz. A pesar de la creación de nuevas regiones, del proyecto de ley que permite la elección de consejeros regionales, la creciente importancia del Fondo Nacional de Desarrollo Regional y la creación de las Agencias Regionales de Desarrollo Productivo, es necesario avanzar en la transferencia de competencias a las regiones.

Medidas a corto plazo

1.- Creación de la gerencia de subvenciones en el ministerio de Educación, que deberá computarizar todo el sistema de subvenciones.

2.- Mejorar la gestión de inversiones e incorporar mayor tecnología de información para que un número mayor de trámites se realicen por Internet.

3.- Modernizar los gobiernos corporativos de las empresas públicas (proyecto recientemente enviado) con la modernización del Consejo del SEP y de su composición.

12. ESTRATEGIA DIGITAL 2007-2012

La Estrategia Digital deberá promover iniciativas que logren impacto económico y social en torno a un aumento en los niveles de productividad y competitividad del país, a la creación y fomento de una nueva cultura en TIC, a la promoción de un gobierno digital de calidad e integrado, y al aumento de la calidad e intensidad de uso de TIC por parte de estudiantes y sociedad civil en general.

A partir de los logros que se quiere alcanzar y con el propósito de trabajar de manera ordenada y sistemática, la Estrategia de Desarrollo Digital 2007-2012 se estructura en cuatro líneas de acción. Ellas se abordarán mediante grupos de trabajo público-privado que requerirán de la activa participación de los actores expertos de centros de estudio, industria, Estado y sociedad civil, algo fundamental a efectos de garantizar su éxito.

Cada una de las líneas de acción se desarrollará a través de planes y actividades que se traducirán en metas concretas, con fechas de cumplimiento y responsables. Este plan se denominará Plan Estratégico Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación.

Las líneas de acción



Objetivo general:

Contribuir al desarrollo económico y social del país a través del potencial que ofrece el uso de las tecnologías de información y comunicación para mejorar la calidad de la educación, incrementar la transparencia, aumentar la productividad y competitividad, y hacer mejor gobierno, mediante mayor participación y compromiso ciudadano.

Objetivos específicos para cumplir el objetivo general:

1. a.- Aumentar la competitividad de las empresas mediante el uso más profundo e intensivo de tecnologías de la información y comunicación.

b.- Las empresas chilenas, especialmente las de menor tamaño, incorporarán TIC y harán uso más intensivo de ellas en todos sus procesos.

c.- Los trabajadores incorporarán competencias TIC entre sus capacidades.

d.- La industria de las TIC se desarrollará para generar una mejor oferta.

Chile se convertirá en una atractiva plataforma de inversión para suministro de servicios tecnológicos remotos, también denominados servicios de offshoring.
2. a.- Crear y fomentar una nueva cultura en TIC para incrementar la transparencia y la participación ciudadana.

b.- Los ciudadanos usarán de mayor y mejor forma las TIC como herramientas de interacción con las instituciones públicas.

c.- Las instituciones públicas continuarán utilizando las TIC para aumentar la transparencia del Estado y la participación, contribuyendo a mejorar los índices de confianza con el Estado y entre los ciudadanos.

Chile contará con un mejor capital humano y social.
3. a.- Promover el desarrollo de un gobierno digital de calidad.

b.- Los servicios públicos digitalizarán e interpretarán sus procesos para mejorar la atención y los servicios que se prestan a ciudadanos y otras instituciones públicas y privadas.

c.- Los organismos públicos contarán con funcionarios capacitados de acuerdo a las necesidades de digitalización y atención de usuarios de sus organismos.

- d.- El país tendrá una Política Tecnológica que dé cuenta de sus necesidades digitales, entre ellos seguridad informática, software libre o de código abierto, y estándares.
 - e.- El país dispondrá de un marco jurídico adecuado a las necesidades del entorno y que da cuenta de los avances en esta área, tal es el caso de protección de datos personales, delito informático y propiedad intelectual, entre otros.
- 4.-
- a.- Aumentar la intensidad y profundidad de uso de TIC por estudiantes y sociedad civil.
 - b.- Las personas contarán con la conectividad y el acceso a las TIC para desarrollar sus múltiples actividades.
 - c.- Las personas contarán con las competencias digitales necesarias para una plena inserción en la sociedad.
 - d.- El país contará con una infraestructura digital de calidad para apoyar el proceso educativo.
 - e.- Los profesores y alumnos contarán con las competencias digitales necesarias para asegurar un aprendizaje de calidad.
 - f.- El sistema educativo contará con contenidos pedagógicos y modelos de uso que incorporan TIC.
 - g.- El sistema educativo incorporará TIC en sus procesos de gestión.
 - h.- Red de colegios operando como laboratorios de uso de TIC en salas de clase y gestión educacional.
 - i.- El país contará con una oferta de servicios y contenidos públicos y privados disponibles en la red, pertinentes y adecuados a las necesidades del proceso educativo.
 - j.- El país contará con una red consolidada de bibliotecas públicas, centros de servicios y otros puntos de acceso comunitario, para promover la inclusión digital de los sectores de escasos recursos.

Metas:

- 1.-Para alcanzar los objetivos propuestos, resulta fundamental plantear algunas metas con miras al año 2012, entre otras:

- 2.-Duplicar las conexiones de banda ancha, abarcando todo el territorio nacional.
- 3.-Duplicar la tasa actual de inversión de TIC en empresas e instituciones.
- 4.-Fortalecer el desarrollo de una institucionalidad digital, con participación activa del mundo social, privado y público.
- 5.-Fortalecer el rol del Estado, en la adquisición de TIC, de modo de mejorar la oferta de servicios, promover el desarrollo de la industria TIC, y mejorar el gobierno electrónico.
- 6.-Actualizar la normativa de propiedad intelectual, datos personales, derechos del consumidor en Internet y delito informático, entre otros, que permitan el desarrollo sustentable y equilibrado del país.
- 7.-Desarrollar nuevas áreas de servicios en línea fundamentales para la relación de las empresas y ciudadanos con el Estado.
- 8.-Promover el desarrollo y uso de TIC en nuestras industrias estrellas, tales como minería, acuicultura, forestal y turismo.
- 9.-Lograr el posicionamiento de Chile como la principal plaza para desarrollar servicios tecnológicos remotos de América Latina.
- 10.-Contribuir a mejorar la posición de Chile en los indicadores de transparencia pública y privada, y desarrollo de gobierno electrónico.
- 11.-Mejorar la inclusión de la mujer al mundo laboral utilizando TIC como oportunidad para mejorar su desarrollo y plena integración.
- 12.-Incrementar los fondos para la investigación y desarrollo de TIC en universidades y centros de estudio en general.

13. CONCLUSIÓN

Al entrar de lleno al siglo XXI en donde la tecnología pasa a tener un rol fundamental en nuestras vidas, la modernización del Estado pasa a formar parte de los principales desafíos que tendrá que enfrentar el país durante los próximos años. El conjunto de cambios estructurales y sociales que vive el país y sujeto al marco internacional en que se desenvuelve han proyectado serias demandas de cambio y modernización del aparato Estatal. Este desafío no es propio de Chile, hoy en un mundo globalizado cobra real importancia, ya sea debido a la redefinición del rol del Estado, a la economías, a la

incapacidad de los actuales sistemas para aumentar su cobertura sin detrimento de la calidad de los servicios ofrecidos, al agotamiento de las prácticas de administración desarrolladas hasta ahora, o sencillamente al cuestionamiento que está siendo objeto por parte de la ciudadanía.

Hoy la transferencia de la información es relevante, para uso de quienes promueven el desarrollo (planificadores, empresarios o administradores, autoridades políticas, académicas etc.) es considerada como una de las condiciones claves para el desarrollo y para un proceso de cambio, más racional, efectivo y moderno. Este se transforma en uno de los contenidos esenciales de la modernización de unidades de información del Estado, sin embargo en este trabajo al referirnos a la modernidad del Estado comenzó con sus orígenes y como fue incorporándose en una patria joven como la de Chile, buqué ser crítico en la medida que sirva de proyección, recopilando antecedentes actuales y cifras que den sustento, dando a conocer que la modernidad del Estado no pasa tan solo en sistemas tecnológicos sino que también en el profesionalismo de sus funcionarios y la capacitación de manera que se sientan preparados para realizar una gestión eficiente y de calidad a los ciudadanos.

BIBLIOGRAFIA

CLAUDIO ORREGO (1998), "Dirección y Gerencia Pública: Gestión para el Cambio, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública", Dolmen Ediciones. Pág. 18.

Reforma y Modernización del Estado, IX Conferencia de Ministros y Jefes de Planificación de América Latina y el Caribe", México, 1994. Pág.7.

OSCAR MUÑOZ (1993), "Hacia el Estado Regulador", CIEPLAN, Santiago, Pág. 44.

CLARISA HARDY (1998), "Desafíos de Futuro", Documento N° 12 de la Iniciativa Agenda 2010, Foro de Desarrollo Productivo, Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción, Santiago, Pág. 51.

PAULO HIDALGO (1992) "La Transición a la Democracia: Aspectos Teóricos y Análisis de la Situación Chilena", en Revista Centro de Estudios Constitucionales, España, Pág. 217.

Ministerio de economía. www.economia.cl

Diario La Hora. Entrevista a Edmundo Pérez Yoma, 8 de Octubre 2008.