



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR

DISCURSO EN SEMINARIO
“MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y GESTIÓN PÚBLICA DE
CALIDAD. AVANCES Y DESAFÍOS”

Ministro del Interior, Edmundo Pérez Yoma
Santiago, 9 de julio de 2009.

Muy buenos días,

Quiero iniciar mis palabras haciendo una reflexión sobre los conceptos que estamos debatiendo esta mañana -Estado, gestión y calidad- y el contexto político y económico en que nos encontramos.

2009 quedará registrado como el año de la gran crisis económica internacional, con fortísimos efectos en el empleo y en el desarrollo de la gran mayoría de los países del planeta, especialmente de aquellos más dependientes. Este año también quedará registrado como el año en que los gobiernos y los organismos internacionales debieron desplegar grandes esfuerzos para contrarrestar los efectos de la crisis iniciando programas de inversión pública casi sin parangón en la historia reciente.

En los futuros análisis que se hagan sobre este período, sin duda se hablará del giro que se produjo en la conducción política y económica. Algunos hablarán incluso de un cambio de paradigma. Esto, sin duda, está en el centro del debate de los países del G8 reunidos en Italia.

Cito: "No puede haber paz sin desarrollo económico y social, ni prosperidad durable sin estabilidad y seguridad. Cada vez hay más conflictos que estallan en los países económica y socialmente frágiles. Pobreza y exclusión social agravan la inestabilidad del sistema internacional. Ha llegado el momento de otorgar una atención prioritaria a la dimensión social de la mundialización. En

todas partes del mundo, los trabajadores, arrastrados por la tempestad económica, piden más justicia y más seguridad. Tienen que ser escuchados. Las organizaciones internacionales tienen que tomar en cuenta los efectos sociales de la crisis actual. El rol de la Organización Internacional del Trabajo en el gobierno económico mundial tiene que ser reforzado".

Esta declaración corresponde a un texto suscrito el martes por dos presidentes de muy distinto signo político y de trayectorias y compromisos muy diversos: Luiz Inacio da Silva y Nicolás Sarkozy. Pese a las evidentes diferencias, ambos apelan a un nuevo trato internacional en que la atención esté puesta en los trabajadores, en la integración de nuevos actores a los foros internacionales y, por sobre todo, a la necesidad de atender a las demandas sociales si, de verdad, queremos estabilidad y prosperidad en nuestros países y en el mundo.

La crisis internacional, si tiene algún aspecto positivo, es que obligó a replantear el sentido del desarrollo y terminó con modelos que parecían ser verdaderos dogmas de fe. La idea del mercado como un instrumento omnipotente desapareció devolviéndolo a su verdadera dimensión y expresión. Y la necesidad de contar con estados eficientes se convirtió en una prioridad reconocida por liberales y progresistas.

La agenda de modernización

Hace poco más de un año formulé un llamado a los distintos sectores del país a trabajar en una agenda de modernización del Estado que trascendiera a los gobiernos y las diferencias políticas.

La experiencia de los gobiernos de la Concertación había sido muy positiva, con distintas medidas en favor de mayor agilidad, establecimiento de plazos y de mayor transparencia. Pero, sin duda, era el momento de darle un nuevo impulso. Históricamente los esfuerzos de modernización habían estado a cargo de distintos sectores, lo que impedía tener una visión estratégica conjunta que permitiera cumplir con los estándares necesarios para una gestión de calidad.

Convocamos, entonces, a distintos actores relacionados con la administración pública, incluyendo al sector privado, a técnicos e intelectuales y a la sociedad civil en su conjunto. Se encargó a Centros de Estudios, Universidades, Ministerios y Servicios Públicos la elaboración de un conjunto de propuestas, las que, luego de ser analizadas y seleccionadas, fueron incluidas en nuestra Agenda de Modernización.

Desde el primer momento conté con el apoyo del Ministro de Hacienda, Andrés Velasco, y del Director de Presupuesto, Alberto Arenas, así como de otros profesionales de la Dipres. Su compromiso y participación activa, hizo posible hacernos cargo de este importante desafío.

Haciendo un balance, puedo destacar que hemos logrado avances integrales, aunando criterios y estrategias comunes. Con la estrecha colaboración de la Contraloría General de la República, iniciamos un silencioso trabajo que originalmente contempló los ministerios de Obras Públicas, Vivienda, Educación, Salud, Transportes y Medio Ambiente, cuyo objetivo fue reducir plazos, agilizar trámites y acelerar procesos.

Dicho trabajo permitió homologar las bases de licitación, acordar modelos-tipo para contratos y convenios, uniformar el sistema de delegaciones, reducir plazos, agilizar transferencias y simplificar los procesos de observaciones. Todo esto ha hecho más eficiente y fluida la relación público -privada.

Hemos logrado destrabar innumerables proyectos y revisado cientos de procesos que adolecían de exceso de trámites internos, duplicidad de funciones y exigencias burocráticas de dudosa utilidad.

Otra importante área que muestra importantes avances es el Gobierno Electrónico. Las nuevas tecnologías de información y comunicación no sólo contribuyen a una mayor eficiencia y transparencia del Estado, sino también a lograr un contacto más simple, rápido y seguro con la ciudadanía.

Quiero destacar, entre otros logros, la puesta en marcha, junto a la ministra del Medioambiente, hace pocos días atrás, un nuevo sistema de certificación de Silencio Administrativo para proyectos de inversión sometidos a calificación

ambiental, además de iniciar un sistema de reporte online de los proyectos, por regiones. Creemos que vamos a lograr que esta ley de Silencio Administrativo promulgada durante la presidencia del Presidente Lagos, realmente tenga efecto y los servicios se vean obligados a cumplir los plazos para poder contestar y pronunciarse sobre los distintos temas sobre los cuales se les requiere dentro de los plazos previstos so riesgo de que ante su silencio se de por aprobada esa consulta. Creo que esto va a ser un avance gigantesco en materia de la tramitación de los proyectos.

También se inicio de la primera fase de interoperabilidad del Estado, un gran avance en la disminución de los clásicos “trámites” tan típicos de la administración pública. Con esto se inició la cultura de “ventanilla única”: la persona solicita su trámite una sola vez y, de ahí en adelante, son los servicios los responsables de reunir los antecedentes, evitando que el ciudadano haga el papeleo, pierda tiempo y dinero. Su primera prueba de fuego fue cuando instalamos el nuevo sistema de previsión, la pensión básica solidaria, lo cual solamente con la presentación del carnet la persona accedía a esto, porque todos los antecedentes estaban a cargo del Estado, lo que ayudaba en los trámites de miles y miles de ciudadanos que muchas veces no tienen siquiera los medios y la cultura para poder hacerlo.

Un Estado al servicio de las mujeres y hombres

Pero, ¿cuál ha sido el sentido de hacer estos cambios? ¿Nuestro esfuerzo es sólo un "aggiornamiento" de la burocracia, adaptándola a las nuevas

tecnologías y equiparándola a los nuevos modelos de gestión de la empresa privada?

Lo que para algunos gobiernos ha sido casi un descubrimiento -la necesidad de volcar los esfuerzos del Estado a las políticas sociales- en Chile es parte de la historia que la Concertación ha venido construyendo desde la recuperación democrática. Siempre le hemos propuesto al país un modelo de desarrollo con un fuerte énfasis social. Siempre hemos creído que para que, una democracia sea verdaderamente tal, es indispensable que haya integración, que se acorten las desigualdades y que se apunte con mayor fuerza a una mayor igualdad de oportunidades.

Si podemos hablar del éxito del modelo chileno, éste se vincula con una economía al servicio del desarrollo social. Sólo así podremos dar sustento a la democracia y los ciudadanos podrán realmente ejercer sus derechos, dos pilares absolutos de la Concertación.

Bajo la conducción de la Presidenta Michelle Bachelet se ha avanzado con determinación en consolidar un sistema público de protección social. Esto hizo más evidente la urgencia de una modernización del Estado, en la que, como decía, hemos ido avanzando poco a poco, aún nos falta, pero la verdad de las cosas es que estamos ya en la senda correcta.

Nos comprometimos con mejorar la gestión del aparato público porque implica una mejor administración de los recursos del Estado. No basta con diseñar buenas políticas, también hay que saber implementarlas con rigor y eficacia.

Esto ha quedado demostrado con el manejo que hemos tenido ante la crisis económica internacional. Impulsamos uno de los planes fiscales más importantes del mundo, del cual puede dar cuenta después el ministro de Hacienda. Sólo quiero resaltar que esta urgencia requería trabajar desde la administración del Estado con el mismo sentido de urgencia. Los resultados están a la vista: anticipamos la inversión de nuestro presupuesto y su ejecución alcanzaría el 50% en junio, cifra récord para los últimos 20 años. Tenemos regiones con un uso de los recursos que supera el 60% de la inversión, con un fuerte acento en la creación de puestos de trabajo, con un promedio mensual de 120 mil plazas laborales. Permítanme detenerme un solo momento acá. Cuando iniciamos el plan de impulso fiscal a principios de año, impulsado por el ministro de Hacienda, el gran tema, el gran problema era si esta cantidad enorme de recursos que habíamos puesto a disposición de los ministerios de Vivienda, Obras Públicas y de los gobiernos regionales, si esto verdaderamente iba a ser logrado ser pactado durante el año. Recorrimos el país, yo, la Presidenta, los ministros, y entusiasmando a todo gobierno regional y a todo el aparato público para verdaderamente producir una revolución en cuanto a lo que significaba adelantar la inversión pública. No sacábamos nada con pedir esta enorme cantidad de recursos si éstos se iban a

gastar, como siempre, los últimos dos o tres meses del año. Lo que logramos fue realmente notable, cuando uno pone el aparato del Estado en tensión y lo hace funcionar hemos logrado cifras que, como comentaba Alberto Arenas y el ministro de Hacienda, realmente a ellos los tiene un poco sorprendidos, porque sobre todo los de la Dipres siempre han jugado con el tema de que los servicios no se gastan toda la plata, entonces nos ponen a disposición nuestra una gran cantidad de recursos que ellos saben que nos vamos a gastar y este año nos sorprendimos y están teniendo algunos ajustes que hacer ellos entre sus cosas.

Invertir en los recursos humanos

La modernización del Estado es una tarea permanente. Requiere del esfuerzo y de la voluntad de todos los sectores del país. Entre otros puntos en los que existió amplio consenso cuando planteamos nuestra Agenda, estuvo la necesidad de contar con las mujeres y hombres más capaces en la administración.

Sabemos que el liderazgo es clave en cualquier proceso exitoso de cambio al interior de la administración pública. Por eso necesitamos contar con funcionarios altamente capacitados y regidos por una estructura que pueda romper con la inercia administrativa, generar incentivos y promover ascensos basados en el mérito. Para eso hemos buscado fortalecer la Alta Dirección Pública.

Hoy nadie puede negar que existan más incentivos para atraer a los mejores. Nuestro principal enfoque es que estos nuevos directivos públicos puedan ser reales líderes de la modernización.

Pero no es suficiente contar con buenos directivos. Necesitamos a los mejores funcionarios. En 1998, en el Gobierno del ex Presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle, comenzó a implementarse lo que hoy conocemos como Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Es ahí cuando se instaló la lógica de incentivos de remuneración variable de acuerdo al desempeño, entre muchas otras medidas orientadas a mejorar la calidad del Estado.

El modelo PMG ha ido avanzando de manera gradual, al punto en que hoy estamos focalizados en mejorar la atención a las personas. Para ello se ha reforzado el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía, entendido como un componente clave del mejoramiento de la gestión, a tal punto que este año certificaremos la calidad de los sistemas de acuerdo a estándares internacionales ISO 9001.

Un compromiso permanente

Lograr excelencia en la gestión y mejorar la calidad del servicio público tienen un significado distinto desde que estalló la crisis económica internacional.

Como les manifestaba al inicio de mis palabras, ha quedado como nunca en evidencia que el Estado tiene un rol insustituible que jugar en el desarrollo y

en la construcción de sociedades más democráticas, en generar estabilidad y, por sobre todo, en proteger a los ciudadanos y hacer posible el ejercicio de sus derechos.

En ese sentido, la modernización del Estado sólo se entiende si pone en el centro el servicio a los ciudadanos. Es indispensable, entonces, fomentar una cultura de mérito, transparencia, diálogo y servicio a la comunidad.

Hoy más que nunca requerimos de un Estado ágil, inteligente y abierto, que esté a la altura de los desafíos que Chile tiene por delante y nos permita asegurar un futuro mejor para todos.

Muchas gracias.