



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR

**INAUGURACIÓN DEL III SEMINARIO EN GESTIÓN DE CALIDAD
PARA CIUDADES MODERNAS**

Ministro del Interior, Edmundo Pérez Yoma
Santiago, 24 de agosto de 2009.

Buenos días,

Quiero iniciar mis palabras expresándoles mi agradecimiento por tener la oportunidad de poder participar en este seminario que cuenta con destacados representantes de importantes ciudades de América, además de expertos internacionales.

Aquí se conjugan dos de las materias a las que el Gobierno de la Presidenta Bachelet le ha dado especial importancia y que, en particular, he asumido con especial interés y dedicación: la descentralización y la modernización del Estado. Estos son dos de los desafíos más cruciales que enfrentan las sociedades en la actualidad.

El gobierno asumió, como uno de sus principales desafíos, avanzar en la profundización de la democracia. Y eso se logra no sólo con lo más evidente – como las reformas al sistema político y con el fomento a la participación ciudadana - sino también con un proceso continuo de cambios al interior del Estado para que pueda atender las necesidades actuales de hombres y mujeres. Ésa es la única manera en que realmente los ciudadanos pueden ejercer sus

derechos y acceder a los beneficios que se han diseñado para ir abriendo mayores y mejores oportunidades, especialmente para los sectores menos favorecidos.

Lo que inspira al Gobierno es la profunda convicción de que el país se construye codo a codo con los ciudadanos. El país que queremos no es uno donde el poder político, económico, social y cultural esté centralizado, sino uno que integre sin desconocer las diferencias, que fomente la participación, asegure los derechos ciudadanos y valore la diversidad.

Como nunca antes en la historia de Chile, hemos llevado adelante iniciativas orientadas a expandir y profundizar una red de protección social para que todos los chilenos, sobre todo los más necesitados, puedan vivir con dignidad y, de ese modo, puedan sumarse al desarrollo.

En ese sentido, hemos impulsado un proceso de mejoramiento de la gestión del Estado, haciéndolo más ágil, cercano y transparente, en miras a generar una relación más horizontal con la ciudadanía.

Estamos concientes que la equidad debe darse en todos los frentes. No sólo en el ámbito social sino también a nivel territorial. Necesitamos avanzar más rápido en fortalecer y empoderar a los gobiernos locales o, de lo contrario, estamos perdiendo grandes oportunidades para generar más desarrollo.

Por eso es fundamental que los gobiernos locales y municipios cuenten con las herramientas y los recursos necesarios para responder a la creciente demanda de una ciudadanía que reivindica su derecho a participar de los desafíos del crecimiento.

Esta modernización debe apuntar, por un lado, a la entregar de mejores servicios para la ciudadanía, y para eso es fundamental desarrollar un estilo de gestión enfocado en resultados. También la modernización debe ser entendida como descentralización del sistema político administrativo. Esto se expresa mediante una institucionalidad local potenciada con el traspaso de nuevas competencias y sus financiamientos correspondientes.

Los gobiernos locales y el Estado

Todos ustedes, con la experiencia adquirida en sus ciudades, saben perfectamente que los gobiernos locales son la principal, y muchas veces, la única puerta de entrada que tienen los hombres y mujeres para conectarse con el Estado.

Es por ello que los municipios se enfrentan cada vez más a complejos y crecientes desafíos en materia económica, social, territorial, cultural y política. Últimamente hemos visto como muchos de éstos provienen de cambios globales que impactan localmente, ocasionando externalidades negativas que superan la capacidad de la gestión municipal para resolverlos.

Este es el caso del desempleo generado por crisis financiera mundial, y que ha hecho que miles de ciudadanos y ciudadanas de nuestro país se orienten hacia los municipios en busca de solución y apoyo.

Por otra parte, las sobrecargas de funciones y tareas derivadas de la implementación de políticas públicas, orientadas a generar más cohesión y protección social, exigen una fuerte dosis de gestión y recursos locales.

En estos escenarios cambiantes y complejos, emerge con fuerza una ciudadanía que demanda servicios y prestaciones de calidad y que quiere espacios de participación real en la toma de decisiones para resolver los problemas que afectan a sus realidades locales.

Frente a tales desafíos y demandas, los municipios deben definir nuevas formas de gestión, basados en modelos de calidad y poner en práctica nuevos instrumentos de planificación territorial que permita avanzar hacia una participación social sustantiva.

Esto requiere como condición básica el desarrollo de políticas de gestión de recursos humanos que sean modernas y pertinentes a los tiempos y funciones.

Necesitamos con urgencia una modernización de las envejecidas estructuras de plantas que tiene hoy el sistema municipal, ya que solo así se logrará que éstas se adecuen a los modelos de gestión innovadores, eficientes y orientados al ciudadano. Por eso, como gobierno, hemos sido insistentes en la necesidad de que se reforme el artículo 121 de la Constitución, para permitir así que cada municipio, de acuerdo con su realidad, pueda contratar a los profesionales necesarios para agilizar su gestión y satisfacer las necesidades de su comunidad.

Las medidas del Gobierno

Durante el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet hemos entendido que una verdadera modernización municipal se fundamenta en la instalación y despliegue de una cultura de mejoramiento continuo de la gestión. Es lo que posibilita que la ciudadanía cuente con los servicios de calidad que requiere una amplia participación social, con transparencia, rendición de cuentas y equidad socio-territorial.

La Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE), en su rol de socio estratégico de los municipios de Chile, ha puesto en marcha un conjunto de líneas de acción de mediano y largo plazo orientadas a lograr la meta de un “buen gobierno local”.

La primera de estas líneas ha sido diseñar una Modernización basada en Modelos de Gestión de Calidad.

En la “Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública” elaborada el 2007, se estableció que toda gestión pública debe tener como objetivo la satisfacción de la ciudadanía, ya sea como usuario de servicios o como legítimo participante en el proceso de formulación, ejecución y control de las políticas públicas.

Asimismo, también se establece que la gestión pública tiene que orientarse a resultados, por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones. Esto implica asumir la responsabilidad del ejercicio por parte de la autoridad pública, por la vía del control social y la rendición periódica de cuentas.

Por ello, la segunda línea estratégica fue la creación del **Programa de Acreditación de la Calidad de los Servicios Municipales**, que consiste en un conjunto de iniciativas, procesos y métodos para que las municipalidades se sumen y se mantengan en el camino de mejoramiento de su gestión.

El Programa considera un Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales junto a una serie de etapas entre las que figuran la auto-evaluación y la implementación de Planes de mejoramiento, así como el reconocimiento público para aquellas municipalidades que alcancen alguno de los tres niveles de Acreditación.

Entre 2007 y 2009, un total de 35 municipios han sido invitados a incorporarse al Programa, los que han contado con el apoyo técnico y financiero de la SUBDERE para el desarrollo de las diferentes fases del proceso de Acreditación.

El desafío del Programa es, por una parte, contar con alcaldes, concejales y directivos que desarrollen liderazgos sólidos, con capacidad para definir y sostener al interior del municipio una estrategia para el desarrollo de sus comunas y el bienestar ciudadano.

Y por otra, generar condiciones para fomentar una cultura organizacional capaz de comprometer a sus funcionarios y funcionarias en el logro de los objetivos propuestos.

Otro eje fundamental **de la estrategia del Gobierno ha sido asumir los desafíos de una Sociedad de la Información** que se expande con una dinámica insospechada y obliga a países, organizaciones y personas a insertarse en el mundo digital para resolver en forma eficiente y eficaz las contingencias de un mundo moderno e interconectado.

Por eso ha sido un objetivo central generar las condiciones para el desarrollo de estrategias, programas y proyectos basados en una concepción innovadora

de **Gobierno Electrónico Local**. La **Ventanilla de Trámites Municipales** (VTM) constituye un hito en los procesos modernizadores que impulsa el Estado chileno en el marco de tales esfuerzos.

Este proyecto -hoy en día en etapa de prueba final-, permitirá disponer una plataforma tecnológica para solicitar 17 trámites a 84 municipios, asegurando el servicio en forma ininterrumpida durante las 24 horas, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

Además, se podrá realizar un pago electrónico a través de la Tesorería General de la República y disponer información, exponiendo los procedimientos de cada trámite, pudiendo los ciudadanos y ciudadanas conocer los plazos establecidos y cuáles son sus resoluciones.

La cuarta línea de esta estrategia ha sido la **Instalación de un Sistema Nacional de Capacitación Municipal**, a modo de complementar lo que hasta

esa fecha habían realizado los municipios del país en materia de formación y capacitación de capital humano.

La capacitación es una herramienta que no sólo permite mejorar el desempeño individual y organizacional del servicio, lo que se traduce en una atención de mejor calidad, sino también el desarrollo de un adecuado clima laboral. A la fecha se han capacitado 8 mil funcionarios y antes de fin año se proyecta sobrepasar los 10 mil funcionarios capacitados.

Es cierto que estamos avanzando a paso firme, lo que sin dudas es un motivo de júbilo para muchos. Pero necesitamos hacerlo a un ritmo aún más acelerado e intenso.

Estoy seguro que hemos abierto un camino de no retorno en materia de calidad de las políticas públicas hacia los municipios. Por eso tenemos que acelerar el paso. Para que éstas se traduzcan lo antes posible en una mejora sustantiva en la calidad de vida de nuestros ciudadanos.

Quiero terminar mis palabras felicitando al alcalde Labbé y recordando algo que es evidente, pero que, a veces, parece olvidarse: todos nosotros somos los responsables de construir el Estado. Tenemos que vencer las inercias, terminar con las culturas asentadas y ser persistentes en construir un Estado más democrático y ciudadano.

Muchas gracias,