

POR DENI SSE VÁSQUEZ H.

A fines de 2014, el Ministerio de Hacienda y el Banco Interamericano del Desarrollo (BID) firmaron un convenio para trabajar conjuntamente en un programa de modernización del Estado, con un objetivo claro: mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos.

Para esto, el organismo multilateral se comprometió a entregar financiamiento por US\$ 96 millones en el quinquenio estimado para la duración del programa (2015-2020). Actualmente, los ocho profesionales que conforman el equipo multidisciplinario liderado por el coordinador de modernización del Estado de Hacienda, Enrique Paris, están trabajando en 15 proyectos (ver recuadro).

Entre los más avanzados destacan iniciativas relacionadas al Instituto Nacional de Estadísticas (INE), Servicio Nacional de Consumidor (Sernac), ChileCompra y la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso).

Las iniciativas ya fueron aprobados por un consejo de seis miembros -encabezados por Paris y compuesto por miembros de Hacienda, la Dipres y supervisado por el BID- que, además, se encarga de dar seguimiento al trabajo realizado.

La selección se realiza en función de varios criterios, pero el más importante tiene que ver con el impacto ciuda-



PATRICK VALENZUELA

El equipo del programa de Modernización del Estado-BID: Macarena Torres, Cecilia Saint-Pierre, Mariana Jordán (sentada), César Abusleme, José Inostroza, Enrique Paris, Fernando Atisha, Jeannette Concha y Randall Ledermann.

institución es priorizada se le ayuda a levantar el proyecto, a su formulación, se da seguimiento, entregando asistencia técnica en todos los niveles”, señala el coordinador.

Asimismo, Inostroza destaca que las políticas implementadas “responden al desarrollo del Estado pensando en el largo plazo, más allá del gobierno de turno”.

A medida que el trabajo avanza en los distintos servicios, se ha coincidido en un diagnóstico: existe un déficit en desarrollo tecnológico no solo a nivel de equipos, sino también para la solución de trabas dentro del servicio, lo que se pretende atacar con el programa.

Y como el espíritu del programa es dar seguimiento completo, también se medirá qué tan efectivas son las iniciativas.

Para esto, Hacienda y el BID contrataron a consultores externos para diseñar una herramienta de medición de satisfacción, flexible entre los distintos organismos, que actualmente se está implementando en el INE, ChileCompras y Sernac, y cuya línea base -que permitirá comparar el antes y después- se conocerá en abril.

INICIATIVAS RELACIONADAS AL INE, SERNAC, CHILECOMPRA Y SUSESO SON LAS MÁS AVANZADAS

Ministerio de Hacienda trabaja en 15 proyectos con el BID para modernizar el Estado

De los US\$ 96 millones que considera el programa a 2020, ya se ha destinado un 18%. También se medirán los resultados.

dano y en segundo lugar en cuánto mejoran la productividad del Estado, expone el director del programa, José Inostroza.

“Otros seis proyectos se encuentran en etapa de formulación y los más avanzados, como el relacionado a la Dirección del Trabajo y ChileAtiende podrían ser

aprobados en marzo, por lo que concentran nuestras prioridades para este año”, puntualiza Inostroza.

Hasta el momento, el 18% del total de los recursos del programa ya ha sido destinado a un proyecto en particular.

El trasfondo

Paris explica que lo que

diferencia a este programa de otros con recursos y apoyo del BID, es que no son los servicios públicos lo que se ponen en contacto directo con los organismos, sino que existe una unidad ejecutora central encargada de seleccionar los proyectos levantados de las distintas instituciones.

“Ahora una vez que la

Estado de avance y objetivos de los proyectos

➤ Etapa de ejecución: aprobados y con asignación de presupuesto

SERNAC	INE	CHILECOMPRA	SUSESO
Presupuesto: en torno a US\$ 3 millones.	Presupuesto: cerca de US\$ 6,9 millones.	Presupuesto: alrededor de US\$ 7,2 millones.	Presupuesto: del orden de US\$ 3,9 millones.
Objetivo: mejorar la gestión interna con foco en la atención de los consumidores.	Objetivo: mejorar la capacidad de gestión de la institución.	Objetivo: mejorar la calidad de los procesos de compras públicas.	Objetivo: mejorar el proceso de reclamación por rechazo de licencias médicas y reposo laboral.
¿Cómo se logrará? A través de la modernización de la plataforma, rediseño de procesos clave para crear un sistema informático integrado, tanto a nivel interno como para usuarios externos. Plan informático estará listo en abril.	¿Cómo se logrará? Por medio de cuatro iniciativas: sistema de planificación y monitoreo, gestión de personas, mejoramiento de procesos o rediseño y la gestión de las tecnologías de información. El foco del proyecto está en el desarrollo de una plataforma tecnológica robusta que integre los sistemas de información de la institución. El plan informático de la iniciativa estará listo en mayo y de ahí se definirán los siguientes campos de acción.	¿Cómo se logrará? Por medio de dos líneas de acción: redefinición del convenio marco e implementación del nuevo diseño, y mejorar las herramientas de planificación y de gestión de compras. Actualmente el proceso está en el levantamiento de información sobre operación actual y experiencias internacionales.	¿Cómo se logrará? Con el rediseño de procesos vinculados a atención ciudadana y uso intensivo de tecnología para gestionar electrónicamente los expedientes de los usuarios. El proyecto espera reducir por lo menos a la mitad el actual tiempo de tramitación, que actualmente puede llegar a 120 días.
Fecha tentativa de término: 2018.	Fecha tentativa de término: 2019.	Fecha tentativa de término: 2019.	Fecha tentativa de término: 2019.

➤ Etapa de formulación: elaboración, evaluación y a la espera de la aprobación

Dirección del Trabajo. Se enfocará en mejorar la atención de los usuarios (calidad de la respuesta, tiempo de espera) y el modelo de fiscalización (elevar la productividad).

ChileAtiende. Dada la buena evaluación del servicio, el objetivo es fortalecer el sistema en estrecha coordinación con el IPS y la Segpres.

SAG. Expandir la entrega de certificado electrónico para las exportaciones chilenas, actualmente solo disponible para los envíos de cerdo a China.

Ministerio de Salud. El proyecto busca integrar la información de los sistemas de salud (primaria, secundaria y terciaria) para efectos de la continuidad del cuidado y mejora de la atención al usuario. Contempla un piloto en una zona acotada del país para probar la efectividad del modelo.

SernaPesca. La idea es mejorar el proceso de fiscalización del ingreso de productos acuícolas al país.

Direcon. El fin es modernizar los sistemas informáticos de ProChile para lograr una gestión más eficiente e inteligente, en línea con el objetivo de la entidad de sumar nuevos exportadores y ampliar mercados.

➤ Etapa exploratoria: detección del problema y elaboración del perfil

Fosis, Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), Indap, Junab y Corporación de Asistencia Judicial (CAJ).