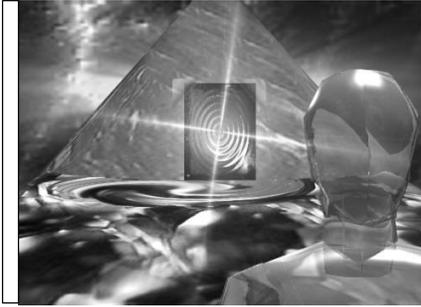


## **Gobierno Electrónico: Del discurso a los beneficios concretos**



**Claudio Orrego Larraín**  
Vice-Presidente de Desarrollo de SONDA  
Ex-Secretario de Modernización del Estado

**“Construir redes de computadores  
es un acto de pericia técnica.**

**Construir redes humanas es un  
acto de liderazgo”.**

De Rosabeht Moss Kanter

## Las Fuerzas que impulsan el gobierno electrónico



- Modernización del Estado
- Globalización y Competitividad Económica (“los países compiten, no sólo las empresas”)
- Necesidad de masificar Internet y el uso de tecnologías
- Para fortalecer la transparencia pública
- Nuevas formas de participación

## Plan de Modernización



**Dos características comunes de los mejores casos de modernización:**

- Liderazgo claro y fuerte
- **Uso Estratégico de las Tecnologías de Información**

**Ejemplos: Impuestos Internos, Fondo de Salud, Registro Civil, Fondo Nacional de Pensiones, Servicios de Aduanas, etc.**

## ¿Qué es el Gobierno Electrónico?

DEF:

- “ Forma de gestión pública con el objeto de obtener una mayor eficiencia, transparencia, accesibilidad y permeabilidad de la misma, mediante uso intensivo de las TICs, tanto en la gestión interna del aparato público (intra e inter agencias), como en su relación participativa con los ciudadanos y los usuarios de servicios públicos”.
- “Gobierno sin barreras para la sociedad, accesible 7 días la semana y 24 horas al día”

## Cuatro etapas etapas del gobierno electrónico

- **Presencia:** Puesta de información útil para ciudadanos y empresas en la red
- **Interacción:** búsqueda de información, correo electrónico, bajar información directamente, y participar con opinión propia
- **Transacción:** operaciones completas on-line, que antes debían realizarse en forma presencial.
- **Integración y transformación:** rediseño de procesos internos, interconexión

A futuro: del E-government al I-government

## **Intelligent Government**

- Captura sistemática y automáticamente, grandes volúmenes de información
- Almacena y comparte dicha información inteligentemente (rápida, oportuna y simplemente, permitiendo cruces de la misma)
- Promueve activamente su uso en la formulación de diagnósticos y diseño de políticas
- Forma parte de un sistema de toma de decisiones (en diversos niveles), de seguimiento y evaluación de políticas públicas
- Sistematiza y asimila aprendizajes

## **Beneficios del E-Gobierno**

- Menores gastos de transacción producto de menos papel, tiempo, trámites y errores (ahorros entre 7 a 15%. Ej. Correo electr.)
- Nuevas posibilidades operacionales y estratégicas
- Mayor transparencia de la gestión pública
- Mayor eficiencia y productividad privada (producto de enternalidades de red)
- Promueve el uso de la tecnología en la sociedad.
- Nuevas formas de participación

## ¿Por qué no se ha avanzado a la velocidad esperada?

- Resistencia interna e indiferencia (funcionarios, directivos, informáticos)
- Falta de interés y presión externa (empresarios, dirigentes sociales, etc.): no hay demanda.
- No hay sentido de urgencia (y entendimiento?) de la clase dirigente: fuera de la agenda real
- Carencia de experiencia
- Liderazgo administrativo y político disperso
- Falta de recursos y capacidad de gestión
- Ausencia de incentivos para presencia activa y creativa de empresa privada

## Requisitos para alcanzar los beneficios del e-gov.

- Tecnológicos:
  - Mínimo tecnológico (hardware y software)
  - Penetración de Internet en el país
  - Existencia de bases de información
- Capacidad de Gestión:
  - Capacidad tecnológica (e-readiness del personal)
  - Re-ingeniería de procesos
- Políticas Públicas:
  - Financiamiento e involucramiento privado
  - Políticas internas sobre Internet (acceso, compartir info, privacidad, etc.)

## Tipos de servicios de e-gov.

- G2C: Servicios on-line para ciudadanos
- G2B: Servicios on-line para empresas
- G2G: Interacción electrónica entre reparticiones públicas. Dificultades:
  - Sist. Presupuestario y de control que incentivan gestión autónoma
  - Restricción adm. Para compartir info.
  - Celo institucional
  - Autonomía const. Y legal limitada
  - Problemas de seguridad

### Sistema Electrónico de Compras Públicas

[www.chilecompras.cl](http://www.chilecompras.cl)

US\$ 7000 MM de gasto anual del gob. en compras y contrataciones, con más de 1.4MM transacciones, y unos US\$ 12 MM en avisaje público.

•Mandato legal para cada agencia de reportar sus licitaciones, contratos y resultados en el sistema.

•Ahorros estimados con el sistema 100% operativo son de 200 MMUS\$ anuales (actualmente ahorros van entre 7 to 20%).

• La nueva ley elimina la agencia de compras y permite la compra y el avisaje oficial en Internet

•Se hizo una licitación internacional para su administración.

•Actualmente 7000 proveedores registrados

**Servicios e Información On-line**

**SII: Número de empresas que hacen su declaración por Internet**

1997: 2.500 (# de empresas con internet)

1998\*: 23.000

1999: 150.000

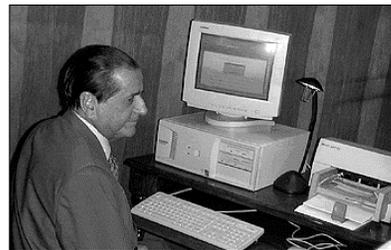
2000: 440.000

2001: 890.000

**Marco Legal para la Firma Electrónica:  
Decreto Presidencial y nueva Ley**



**Chile y Argentina firman el primer tratado en América Latina usando firma digital en 1999**



**Enero 2000: El Contralor General realiza el primer acto oficial mediante firma digital, como parte de un plan piloto de 6 meses y 10 instituciones.**

## Algunas conclusiones

- No basta con un buen discurso
- El cambio lo hacen las personas...y lo gatillan los líderes
- No por mucho madrugar se amanece más temprano: e-gob.+ modernización de la gestión
- La “e” es el medio, la “i” el fin
- A los privados no basta con invitarlos... Hay que generar incentivos y espacios para ellos
- E-gob no sólo genera ahorros, sino que permite mejorar la competitividad y liderazgo país

## Desafíos Emergentes

- Incorporar las TICs a la nueva agenda pro-crecimiento y desarrollo
- Fomentar acceso universal acortando la brecha digital (ej.Perú)
- Avanzar hacia la democracia digital (campañas y financiamiento; inscripción electoral; encuestas; comunicación entre representantes y votantes; acceso a información de congresos y gobiernos; retroalimentación de proyectos de ley; y, por qué no?, votaciones).
- Crear nuevos modelos público/privado (ej.UK)
- Fomentar la generación de mano de obra calificada (ej.India)

**MUCHAS GRACIAS!!**

Claudio Orrego L.  
Claudio.orrego@sonda.com