

“Dentro del pilar de la transparencia está el que los ciudadanos tengan el mayor acceso posible a lo que ocurre en el Estado y eso hoy se ha logrado con avances importantes como la Ley de Transparencia que se aplica en el gobierno y que permite que la gente incluso pueda hacer solicitudes proactivas. Pero queremos avanzar un poco más, para lo cual en septiembre de 2011 lanzamos un portal de datos públicos ([www.datos.gob.cl](http://www.datos.gob.cl)), a la usanza del *data government* de Estados Unidos o de Inglaterra, y plataforma a través de la cual liberamos bases de datos del Estado”.

#### **-¿De qué tipo de datos se trata?**

-Estamos haciendo un catastro de los datos que sean más útiles, porque tenemos muchos y un problema en Estados Unidos fue que se liberaron demasiados, algunos de ellos sin interés ciudadano. Entre los datos que vamos a tener próximamente en esta plataforma (hoy ya se liberaron pero los vamos a poner en un formato mucho más universal), está la información de la Encuesta CASEN y de la Encuesta de Protección Social.

Gracias a este sistema, detalla Bustamante, las universidades y los centros de estudio tendrán acceso a información, encuestas y datos de estaciones meteorológicas y de control de tránsito, entre otros, a partir de lo cual incluso se podrán desarrollar aplicaciones para teléfonos celulares y iPad.

“Queremos generar un programa parecido al *Apps for Democracy* de Estados Unidos, gracias al cual distintos emprendedores crean aplicaciones a partir de bases de datos abiertas”, proyecta el encargado del gobierno electrónico chileno.

#### **Pilar ciudadano**

En relación a la participación ciudadana, el segundo pilar del *open government*, en tanto, este profesional destaca la realización de distintas iniciativas, a partir de la aprobación de la Ley de Participación Ciudadana N° 20.500 -aprobada durante el 2011-, la que establece nuevos canales de colaboración, a la vez de potenciar la participación de los ciudadanos desde el gobierno.

“Dado que hoy las redes sociales y la tecnología constituyen una parte muy importante de la relación de las personas, nosotros como gobierno electrónico tenemos un rol importante en la definición de las políticas; cómo vamos a trabajar sobre los temas de participación y en políticas o estrategias tecnológicas que permitan facilitar eso. Un primer ejemplo de esto es nuestro sitio [www.modernizacion.gob.cl](http://www.modernizacion.gob.cl), el cual cuenta con una sección para que los usuarios del sistema publiquen sus propuestas sobre la modernización del Estado en un conjunto de áreas definidas. La idea es que la gente pueda votar por ellas y nosotros veremos la forma de apoyar las proposiciones más interesantes”, circunscribe Bustamante.

#### **-¿Cómo se entiende hoy la satisfacción del ciudadano en Internet?**

-La lógica de la modernización del Estado tiene que ver con que las personas buscan que éste les facilite la vida en general. Hoy una persona que quiere tener un beneficio debe ir al municipio para conseguir el documento de su ficha de protección social. La idea es tener un portal donde efectivamente el usuario pueda encontrar toda la información que necesita para que luego lo pueda imprimir en el infocentro de su barrio o en inforedes.

Un plan de modernización que es bastante ambicioso, cuenta Bustamante, ya que una de las iniciativas importantes fue implementar una red multiservicios del Estado, la que permite que ciudadanos puedan realizar más de 70 trámites de 9 instituciones públicas de manera centralizada en 143 sucursales a lo largo de todo Chile. Esta red, lanzada por el Presidente Sebastián Piñera en enero de 2012, va a cambiar la forma en que el Estado se relaciona con los ciudadanos, modelo que se inspira en experiencias como *Service Canadá* o *Centrelink* en Australia.

“Una de nuestras misiones es llevar el máximo de trámites posible a *on line*. Mientras más trámites *on line* tengamos, más le facilitaremos la vida a las personas. Esto, sin descuidar el servicio presencial (Red de atención *Chileatiende*), lo que implica asegurar que las instituciones puedan interoperar entre sí para que, frente a un trámite que requiere de otros requisitos, los servicios se coordinen sin necesidad de involucrar a los usuarios”, detalla el Director de Gobierno Electrónico.

Y agrega: “A la fecha ya se inauguraron y están en pleno funcionamiento más de 140 centros en todo Chile”.

#### **-El buque que diriges es bastante grande...**

-Sí, sólo entre los años 2011 y 2012 tenemos una cartera de por lo menos 70 proyectos y las responsabilidades están creciendo, porque también ejercemos un rol -entre comillas- consultivo. Tenemos un equipo conformado por consultores expertos en tecnologías y procesos que apoyan a las instituciones en grandes proyectos tecnológicos como contraparte de las empresas en la gestión de sus licitaciones y sus términos técnicos.

#### **QUIÉN ES**

Psicólogo de la Pontificia Universidad Católica de Chile, especializado en el desarrollo organizacional y de personas, y Magíster en Ingeniería de Negocios con TI de la Universidad de Chile.

En su perfil de LinkedIn se puede leer: “A lo largo de mi carrera, me he especializado en rediseño de procesos e implementación de Tecnologías de Información de apoyo a la gestión. Con más de 10 años de experiencia en el desarrollo de soluciones TI, he participado en la formación y dirección de diversos emprendimientos de desarrollo tecnológico, así como en asesorías a empresas en estas áreas. Adicionalmente, he dirigido proyectos de rediseño de procesos en gestión de operaciones e implementación de tecnologías habilitantes”.

Su trayectoria profesional incluye cargos como Asesor de Desarrollo Organizacional de Minmetal (SKM), Subgerente de Marketing de Opina, consultora de estudios de mercado para la cual hizo su proyecto de tesis del MBE (la construcción de un sistema de gestión de proyectos y de clientes, la que hasta el día de hoy es utilizada por esta empresa); Jefe de Proyectos de la Universidad de Chile, Jefe de Gestión de Operaciones de la Red MINSAL -donde implementó la red de datos y voz más grande que existe en Chile y en Latinoamérica y que une a todos los hospitales y consultorios en una sola gran red- y Jefe de la Unidad de Análisis Estratégico de la Subsecretaría de Previsión Social (aquí, y entre otros desafíos, analizó y evaluó los impactos de la reforma al sistema de pensiones en las personas e instituciones del sector).