



MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y GOBIERNO DIGITAL

EDICIONES.ESPECIALES@MERCURIO.CL
SANTIAGO DE CHILE
JUEVES 12 DE ABRIL DE 2018



5



Más de 1.000 egresados posee este diplomado.

CENTRO DE SISTEMAS PÚBLICOS:

Programa de formación en modernización del Estado

En el área de Docencia, el CSP, perteneciente a Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, imparte el Diplomado en Gerencia Pública.

El proceso de modernización del Estado requiere la integración de nuevos y mejores enfoques y herramientas de gestión enfocadas en ampliar las capacidades de los profesionales y directivos encargados de la gestión institucional.

El Centro de Sistemas Públicos (CSP) de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile se crea con el fin de contribuir activamente a la mejora de las políticas públicas y modernización del Estado, integrando herramientas de ingeniería en la gestión con el enfoque de desarrollo humano.

En el área de Docencia, el CSP imparte el Diplomado en Gerencia Pública, el cual está dirigido a profesionales cuya labor está vinculada al sector público y que busquen desarrollar herramientas y habilidades para perfeccionar la gestión pública. Con 35 ediciones y más de 1.000 egresados, este diplomado ha capacitado a altos directivos públicos, tanto a nivel nacional como internacional, a través de versiones abiertas que se dictan cada año y versiones cerradas a municipalidades e instituciones como Subdere, Dipres, SEC y la Universidad de

El Salvador, y recientemente para la Agencia de Cooperación Internacional de Chile para profesionales y directivos del sector público de países de Centroamérica, el Caribe y Sudáfrica.

El objetivo de este programa es dotar a los participantes de una visión amplia y analítica de los conceptos, modelos, prácticas y fenómenos recurrentes en las organizaciones públicas. Además, busca contribuir en la obtención de las competencias necesarias en materias de gestión y habilidades que fortalezcan las capacidades para formular, liderar y gerenciar las estrategias que desde las instituciones públicas ayuden a mejorar el proceso de modernización del Estado.

Durante 120 horas los participantes discuten y trabajan conceptos que responden a constantes cuestionamientos en el quehacer público. Este programa se ha ido actualizando y adaptando a las nuevas exigencias de la gestión pública, permite dilucidar y comparar las acciones y herramientas que los gestores públicos requieren para seguir trabajando en la modernización del Estado.

ANÁLISIS:

De la infraestructura digital a las personas

“Cuando se trata de escuchar la voz de las personas resulta determinante abandonar la concepción de que todos los ciudadanos, trámites y servicios son iguales. Esta es una premisa de base que no puede estar ausente en las iniciativas impulsadas en este campo”.

MAGDALENA BROWNE M., directora de la Dirección de Estudios Sociales de la Universidad Católica (DESUC).

VICKY ROJAS R., investigadora de la Dirección de Estudios Sociales de la Universidad Católica (DESUC).

Diseñar estrategias de gobierno digital realmente efectivas supone escuchar no solo a las autoridades y expertos, sino también a los ciudadanos. Aquí, se requiere de un entendimiento específico de “lo público”, como un quehacer determinado por desafíos de gobernanza y legitimidad frente a las personas entendidas como ciudadanos.

A nivel internacional, uno de los aspectos que más se ha impulsado son los trámites públicos en línea, ya que tienen por objetivo la simplificación de procesos administrativos. Sin embargo, la realización de trámites por parte de los ciudadanos no siempre ha ido al ritmo y ha alcanzado los niveles esperados. En la práctica, muchas veces el énfasis está puesto solo en el desarrollo de infraestructura tecnológica, y no en dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía. Esto demanda cambiar la forma en que se conciben las políticas públicas en este campo, incorporando una mejor comprensión de las actitudes y motivaciones de los usuarios a adoptar los canales digitales.

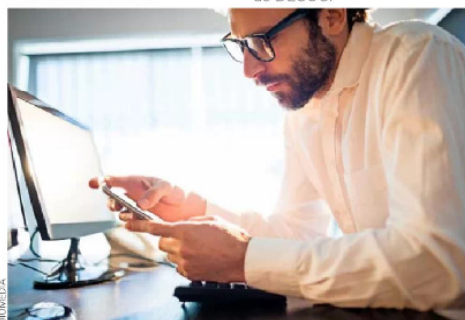
Las personas pueden optar por mantenerse en los canales usuales como el presencial, pues este representa el status quo que en el corto plazo genera menos esfuerzos, ante el paso al canal digital. Varias teorías han permitido entender este proceso, entre ellas, algunas señalan tres elementos claves en la adopción de canales digitales por parte del ciudadano: la ventaja relativa —es decir, que los sitios web de gobierno deben ser superiores a los métodos tradicionales de trámite—; la compatibilidad —esto es, que los usuarios perciban que los servicios digitales son consistentes con su



Magdalena Browne M., directora de DESUC.



Vicky Rojas R., investigadora de DESUC.



estilo de vida—, y la complejidad —que refiere a la percepción de la dificultad para usar el nuevo sistema—.

SITUACIÓN CHILENA

¿Pero qué ocurre en Chile?, ¿qué nos aporta la mirada subjetiva de los chilenos en este campo? Un reciente estudio realizado por la Dirección de Estudios Sociales de la Universidad Católica (DESUC) para el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, ahondó en este tema, considerando un espectro variado de instituciones del Estado.

La investigación mostró para el caso de Chile aristas similares a las observadas por la literatura

internacional, pero también levantó problemáticas locales. En el terreno de las confirmaciones, se evidenció que la razón del uso del canal presencial y/o digital no se puede asociar a un solo factor, sino que más bien parece depender del tipo de trámite realizado. Si es un procedimiento simple, como la obtención de un documento (certificado u otro), el usuario estará más dispuesto a realizarlo digitalmente; en cambio, si se trata de un proceso más complejo, como un reclamo laboral o la postulación a una vivienda, resulta más probable que este acuda presencialmente, por la importancia que tiene la posibilidad de dar solución a todas sus dudas. Este último aspecto es fundamental, pues el canal

presencial —desde la mirada de usuarios— difiere del online principalmente en su atributo de resolutoriedad. Esto genera retos para la digitalización de los trámites, en tanto los canales digitales deben tratar de equipararse en la posibilidad de solucionar efectivamente las dificultades de los usuarios.

Lo anterior impone el desafío para la política del sector de generar lineamientos genéricos y comprensivos, pero con la suficiente apertura para la consideración de las particularidades de cada una de las instituciones y servicios del Estado.

Estas diferencias también dependen del tipo de usuario y específicamente de su nivel de apropiación y manejo de las TIC, lo cual se encuentra diferenciado según edad y nivel socioeconómico. Para favorecer la adopción del canal digital, es crítico en el diseño de procesos la inclusión de “andamiajes”, esto es, dispositivos de ayuda, orientación, retroalimentación y aprendizajes efectivos, para asentar nuevas conductas y desarrollo de tareas.

Cuando se trata de escuchar la voz de las personas, en consecuencia, resulta determinante abandonar la concepción de que todos los ciudadanos, trámites y servicios son iguales. Esta es una premisa de base que no puede estar ausente en las iniciativas impulsadas en este campo.

El paso al gobierno digital no implica necesariamente lo tecnológico como única meta, sino que también debe generar un sistema de alternativas que combinen múltiples canales y que tomen en cuenta tanto las necesidades de las personas como de los gobiernos, generando distinciones de complementariedad según canales, trámites y usuarios. Pero, sobre todo, no como una proclama populista, sino una directriz técnica y eficiente, se debe seguir la máxima de “escuchar a la gente”.