

Agenda de Modernización del Estado para un Chile Desarrollado

Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico
Ministerio Secretaría General de la Presidencia



**Gobierno
de Chile**

Santiago, 28 de Noviembre de 2011

Un Estado 100% al Servicio de las Personas



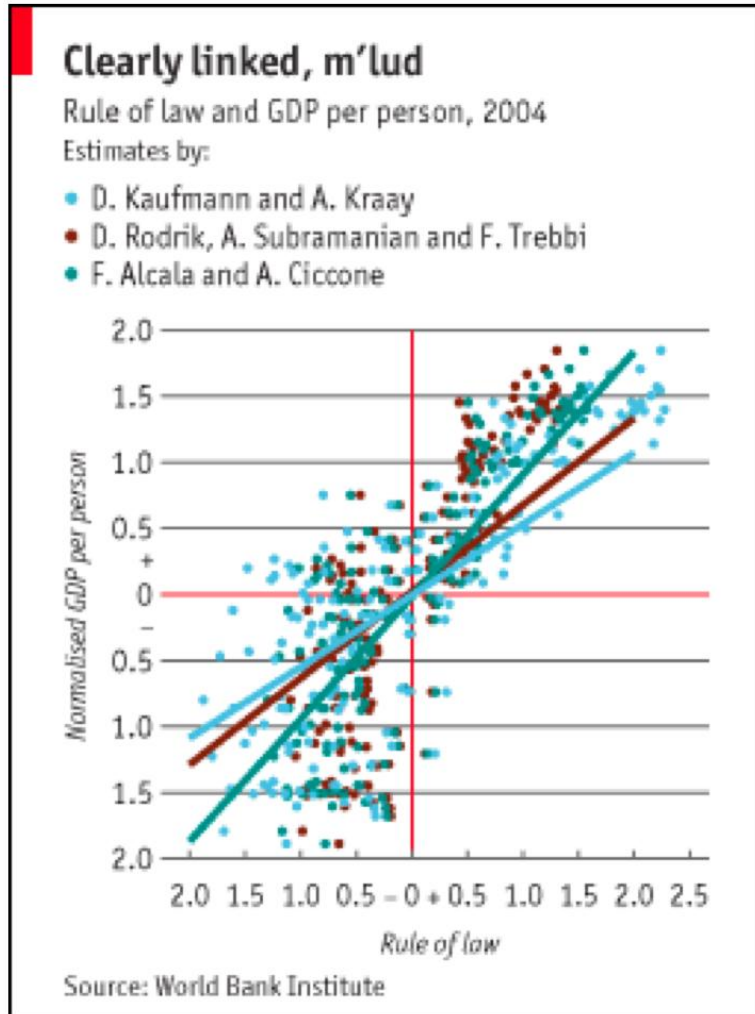
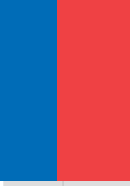
"Estamos trabajando para modernizar nuestro Estado y ponerlo 100 por ciento al servicio de nuestros ciudadanos. Sólo un ejemplo: a todos nos han pedido certificados de nacimiento en oficinas estatales. ¿Qué paradoja, no? Cuando es el propio Estado el que los otorga."

Estamos trabajando para que ninguna oficina de gobierno exija a un ciudadano un certificado que ya está en poder del Estado. Adicionalmente, el Portal Digital de Servicios del Estado permitirá a los ciudadanos hacer más trámites electrónicamente, sin moverse de su hogar o lugar de trabajo."

Presidente Sebastián Piñera
21 de mayo de 2011



La modernización del Estado es una prioridad del gobierno del Presidente Sebastián Piñera



*El Consorcio para la Reforma del Estado estimó que si instituciones chilenas fueran llevadas al promedio de la OECD, el **ingreso per cápita** podría aumentar de **US\$ 15.000 a 20.000***

Fuente: The Economist,
"Order in the jungle", 13-03-08



¿Por dónde partir?

Un mejor servicio del Estado es prioridad

¿Cuán importante son para usted las siguientes iniciativas del gobierno para modernizar el Estado?

■ % Poco Importante (1 a 4) ■ % Muy Importante (5)



Fuente: Estudio de Opinión Pública, Modernización del Estado, Mayo 2011

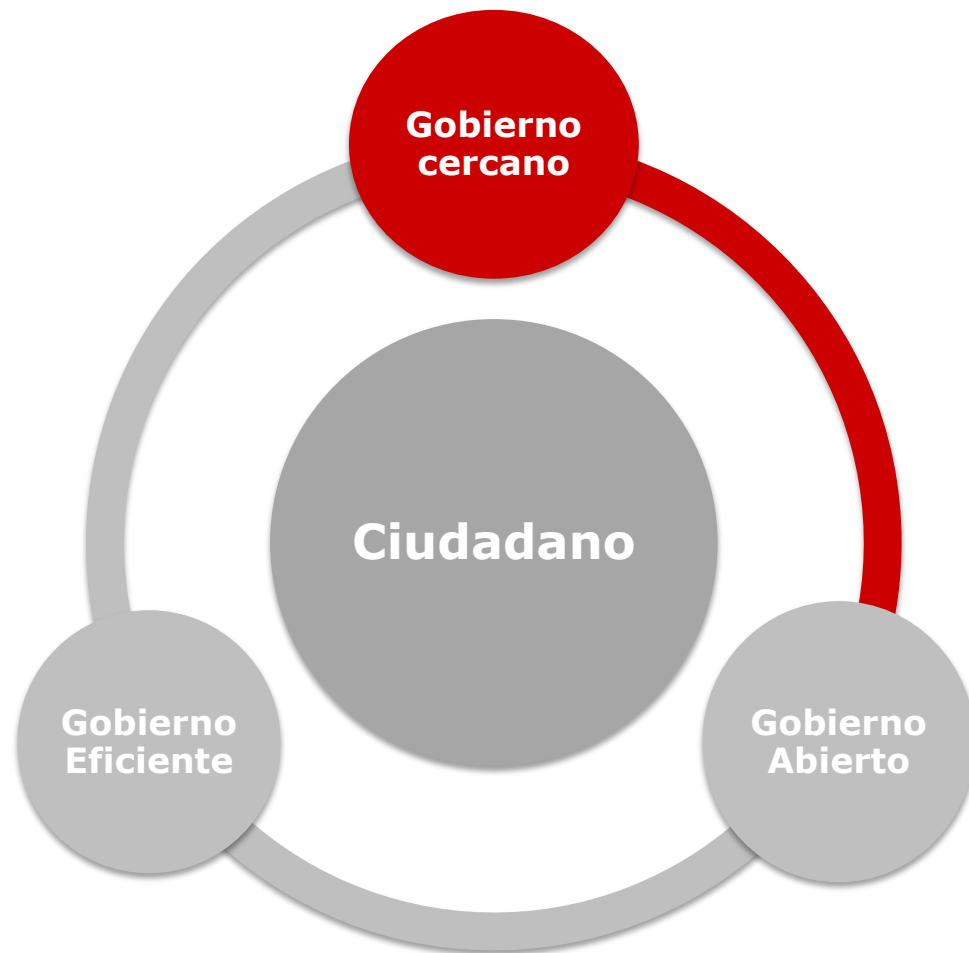
Framework

Modernización del Estado y Gobierno Electrónico



Gobierno Cercano

Un gobierno que facilita la vida de las personas



Coordinación para un mejor servicio

Construcción de redes interinstitucionales para entregar un mejor servicio a los ciudadanos.

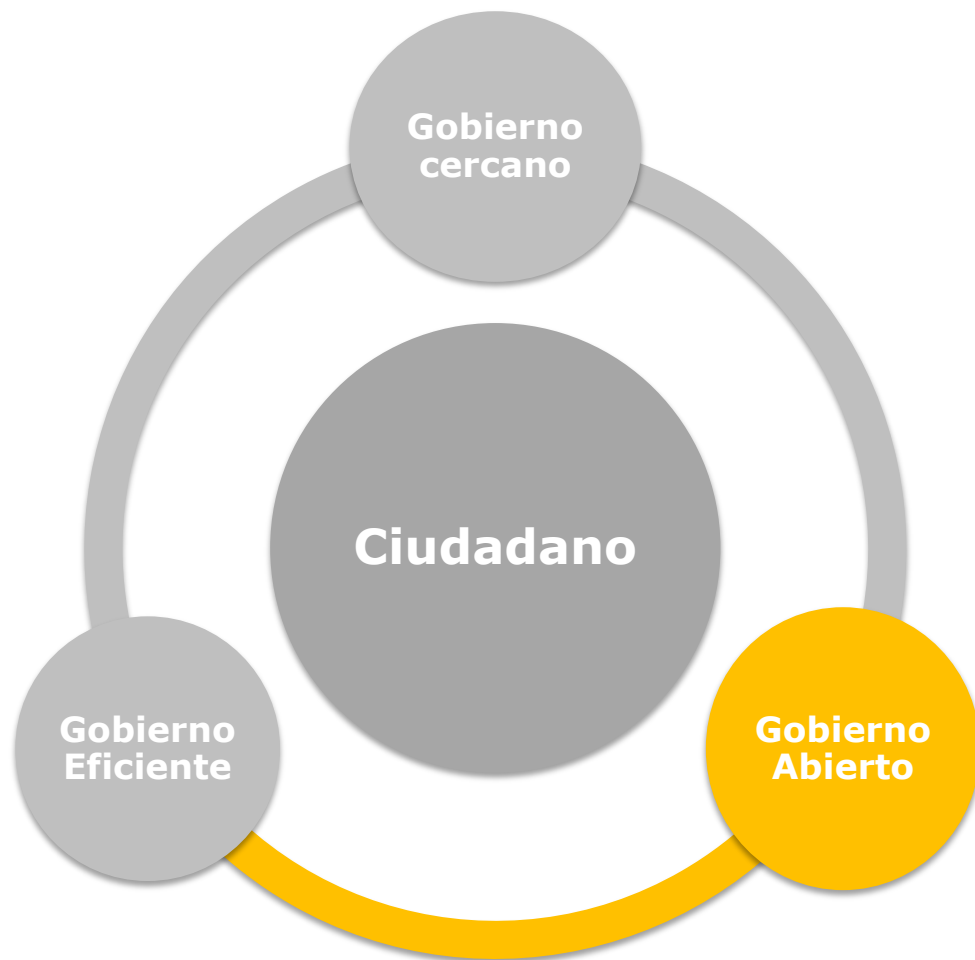
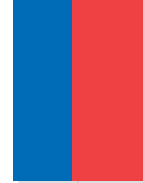
Descentralización

Iniciativas destinadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos a lo largo de todo el país.



Gobierno Abierto

Un gobierno más transparente y participativo



Participación

Incentivo a la implementación de espacios para la comunicación, participación, y el co-diseño de iniciativas en conjunto con la sociedad civil.

Transparencia

Impulso a iniciativas que potencien la apertura de la información, procesos y actos públicos hacia los ciudadanos.



Gobierno Eficiente

Interoperabilidad, Estándares y Mejora Continua



Procesos

Sistematización de procesos recurrentes en el Estado, mediante la implementación de estándares, virtualización e interoperabilidad.

Institucionalidad

Fortalecimiento de la institucionalidad para mejorar el accionar del Gobierno

Personas en el Estado

Perfeccionamiento y capacitación para la mejora continua de la atención a los ciudadanos.



El Gobierno hoy

Pensado desde las Instituciones



1. A pesar de que los usuarios son los mismos, los Servicios Públicos los ven como si fueran todos distintos
2. El Estado se organiza desde una lógica institucional y no desde una lógica centrada el ciudadano



Falta mayor coordinación horizontal entre servicios públicos para atender de manera más efectiva a los ciudadanos y compartir en forma eficiente los recursos

**Servicios
Públicos**



Estamos aprendiendo de diversas experiencias internacionales exitosas

Portales de Internet

Australia

Canadá

Singapur



Sucursales y “autoatención”



Service Canada



Service Ontario

Tecnología móvil



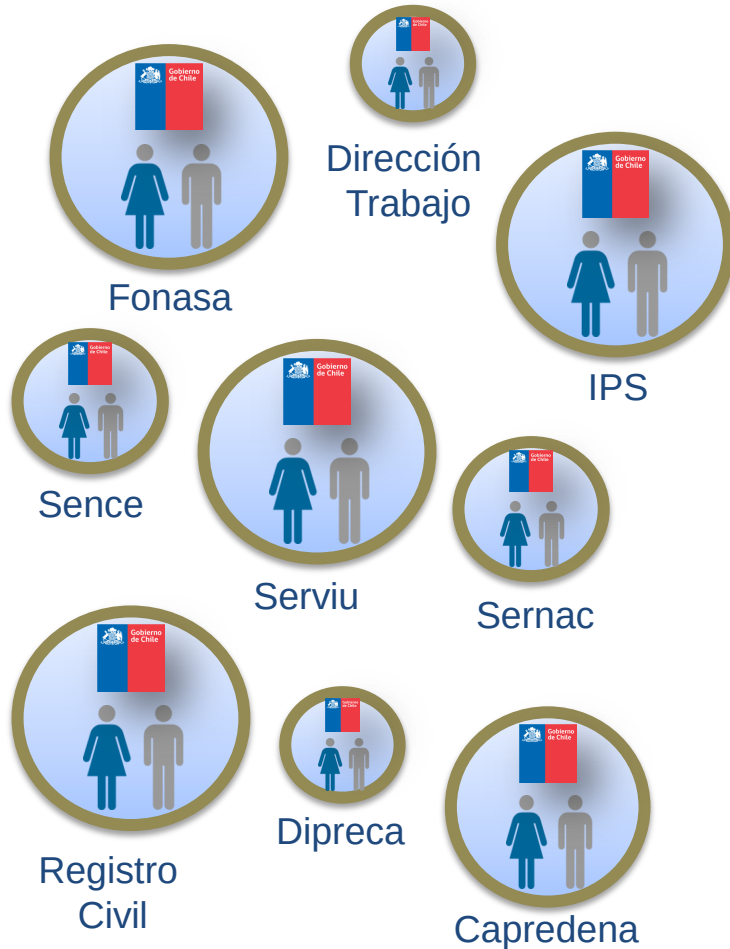
eCitizen de Singapur

Gobierno Cercano

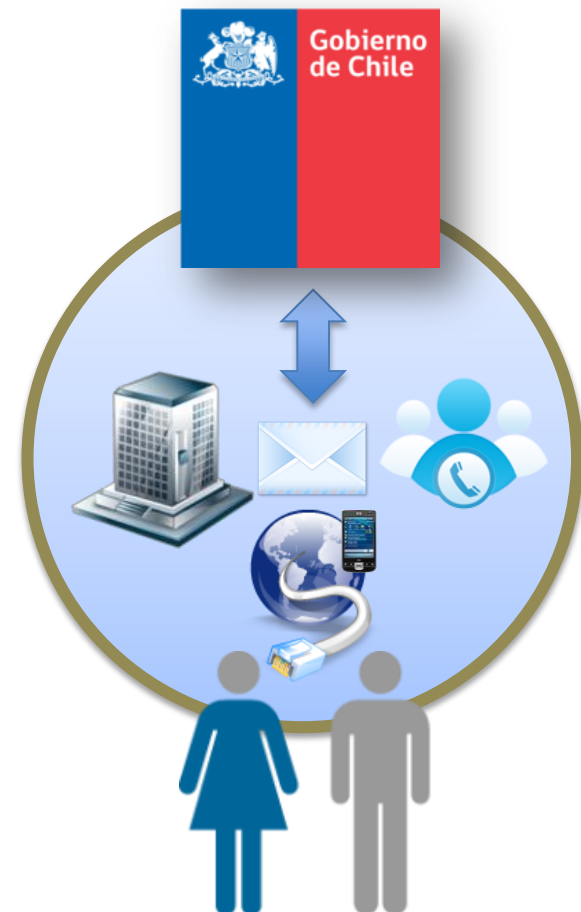
Red Multiservicios del Estado



El Estado hoy

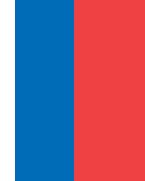


Visión: un Estado que se adapta al ciudadano



Gobierno Cercano

Red Multiservicios del Estado



Avances a Noviembre 2011

Objetivos 2011

Red presencial

- Servicios de 8 instituciones siendo ofrecidos en oficinas piloto de la red IPS
- Servicios ofrecidos de IPS, Fonasa, Sence, Sernac, Dipreca, Capredena, Bienes Nacionales, Minvu, ISL.

- 142 centros de atención IPS operando con 8 servicios del Estado
- Servicios incluidos: IPS, Fonasa, Sence, Sernac, Dipreca, Capredena, Bienes Nacionales, Minvu, ISL.

Portal web

- Portal publicado en versión *Alpha* para incorporar opiniones y contribuciones de usuarios y expertos

- Lanzamiento de versión Beta del portal
- Información de 250 trámites del sector trabajo, previsión y protección social online en nuevo formato
- Búsquedas temáticas
- Más de 1700 fichas de información

Call Center

- Apoyo a servicios incorporados a la red en rebalse de llamados e incorporación a IVR

- Call Center con atención y/o derivación para todos los servicios adheridos

Más de 200.000 atenciones a la fecha



Gobierno Cercano

La Red Multiservicios del Estado es ChileAtiende



“El problema no es el tamaño sino la calidad del Estado. Los chilenos saben muy bien que la presencia del Estado donde no se requiere es asfixiante, pero su ausencia es desoladora donde sí se requiere.

Estamos trabajando para modernizar nuestro Estado y ponerlo 100 por ciento al servicio de nuestros ciudadanos.”

Mensaje Presidencial del 21 de mayo, 2011

