

Cero papel: el proyecto que le ahorrará al menos US\$ 500 millones anuales al Estado

Los esfuerzos de modernización del Estado son múltiples y los lidera el asesor presidencial Rafael Ariztía, La nueva división de Gobierno Digital de Segpres asume como "brazo armado" en esta área.

Artículo realizado por Marcela Gómez

A toda máquina están trabajando en el gobierno para presentar una iniciativa legal que podría revolucionar la forma en que se trabaja dentro del Estado, facilitarles la vida a los ciudadanos y, además, generar importantes ahorros de dinero y de tiempo para ambos. La idea es obvia: que todos los procesos del sector público sean digitales. En simple: ya no más papel.

Esto, que en una casa, una oficina o un negocio puede ser algo relativamente fácil, no fluye naturalmente cuando se trata del Estado, donde miles de funcionarios en sus servicios deben llevar adelante procesos y normas que obligan a guardar cada documento físico. O sea, no basta con ponerse la meta, hay que mover montañas para conseguirla. Una serie de cambios en los últimos meses y nuevos liderazgos podrían ayudar a que más avances en modernización del Estado se concreten.

Moviendo al dinosaurio

Entre quienes trabajan en modernización del Estado se repite una frase que funciona como chiste, como signo de identificación, como cierre de reuniones: alguien pregunta "¿en qué trabajamos?", otro responde "tratando de mover al dinosaurio". Así de difícil es generar avances, porque lo que hay que empujar son cambios en un organismo enorme e interrelacionado, antiguo, que se mueve por su propia inercia. Y, también, que se siente más cómodo haciendo "lo que se ha hecho siempre" que innovando.

Por eso, cuando se trata de "mover al dinosaurio", los cambios relevantes siempre son más como una semilla que crece transformándose en un árbol imparable que da sombra y frutos, que como una bomba que explota y arrasa todo.

Algo así pasó el 28 de diciembre pasado, cuando se creó la división de Gobierno Digital en el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (Segpres). Por primera vez en la historia de la República se institucionalizaron estos esfuerzos de manera permanente, ya que a la fecha se trataba sólo de un programa presupuestario de modernización y gobierno electrónico, que podía ser alterado o eliminado en cualquier momento.

El cambio de nombre no fue casual: responde a decisión conceptual acorde a la mejor práctica internacional donde el responsable de los recursos (Hacienda) aporta la visión estratégica y el ritmo de avance acorde a las posibilidades de la billetera, pero el “brazo armado” de las transformaciones está en la unidad que lidera la digitalización (Segpres).

Pero eso no es todo. Esta nueva gobernanza de la modernización del Estado ordena cómo trabajar y las responsabilidades, pero en el gobierno del Presidente Sebastián Piñera se sumó un nuevo ingrediente: la llegada de Rafael Ariztía al equipo de asesores del Mandatario en el llamado Segundo Piso de La Moneda, como líder en materia de modernización del Estado.

“Es una novedad. Muy pocas veces o ninguna este tema ha tenido una relevancia a ese nivel, de tener un asesor directo del Presidente de la República”, comentó una fuente importante que trabaja en la materia. “Históricamente, lo que se había visto es que Hacienda y Segpres se contrapesaban. Poner una figura sobre los dos ministerios entrega un mensaje clarito para abajo, en el sentido de un mandato específico de coordinarse y generar resultados”, explicó.

El cerebro y el comité

Rafael Ariztía tiene dos grandes ventajas para llevar adelante la misión que se le encargó: tiene una relación estrecha con el Presidente Sebastián Piñera y no es un novato en el mundo que “mueve dinosaurios”. Ya estuvo haciendo esa misma tarea entre 2011 y 2014, pero no directamente para el Jefe de Estado como ahora, sino en la Segpres.

Desde su instalación, se ha reunido con los responsables de todos los programas de gobierno en materia de modernización y ha transmitido el mismo mensaje: priorizar temas, trabajar con sentido de urgencia y coordinadamente. También ha confirmado la continuidad de iniciativas que surgieron en el gobierno anterior, aunque con ajustes: es el caso del Laboratorio de Gobierno, la iniciativa estrella en innovación en el ámbito público, y del programa de modernización Hacienda-BID que lleva adelante siete iniciativas específicas en igual número de servicios públicos.

Rafael Ariztía también ha instalado una práctica de coordinación permanente en una reunión que tiene lugar todos los miércoles en el Ministerio de Hacienda, donde en una conversación informal se monitorea el avance de las iniciativas y se distribuyen tareas. La cita la encabeza el asesor presidencial y asisten el jefe de la división de Gobierno Digital de Segpres, Andrés Bustamante; el coordinador de modernización del Estado de Hacienda, Hermann Von Gersdorff; el asesor en tecnología del director de Presupuestos, Juan Benett, y el director del programa de modernización Hacienda-BID, José Inostroza.

“Lo que se ve no es que haya más interés que antes, sino mayor coordinación y también definiciones. Rafael Ariztía y Andrés Bustamante se han instalado como profesionales que vienen a empujar fuerte la modernización. A los proyectos se les está exigiendo más celeridad. Lo que todos entendemos es que se van a hacer cosas”, comenta un profesional de La Moneda. Otra fuente ligada al tema agrega que “lo que hemos visto es que Rafael Ariztía es un tipo decidido y práctico, que va construyendo sobre cosas que estaban y validando lo que está bien hecho”.

Aunque fue contactado directamente en diversos momentos durante la elaboración de este artículo, Rafael Ariztía se excusó de entregar su visión.

La meta: cero papel

Un tema en el que se está trabajando aceleradamente es en un proyecto de ley para digitalizar los procesos en todos los servicios públicos, de manera que la regla sea que todos los procedimientos sean electrónicos y no en papel. “La idea es que no haya excepciones dentro del Estado, como es hoy, donde algunos procesos que en su origen son electrónicos en algún momento tienen que pasarse a un papel, que se imprime y tras reunir las firmas, se escanea y se vuelve a subir nuevamente a la vía digital”, explica una fuente que conoce el proyecto.

De hecho, en su cuenta pública del pasado viernes, el titular de Segpres, Gonzalo Blumel, anunció que trabajan para que en el curso de este año sean “el primer ministerio que erradique completamente los papeles de sus trámites internos”. Preciso que el equipo ya está abocado a eso y que cumplir ese objetivo permitirá “dar el ejemplo” a otros organismos públicos.

Tener procesos 100% digitales genera ahorros en dinero y tiempo tanto para las personas como para el Estado. En un extenso documento denominado “Requerimientos de un sistema de gestión documental del Estado”, resultado de una consultoría realizada en 2016 por la empresa Microsystem para los ministerios de Hacienda y Segpres, se estima que los gastos incurridos por el Estado en la gestión de los documentos son del orden de US\$ 1.000 millones por año sólo en costos de tiempo de personal. El texto detalla que el tiempo que ocupa un funcionario público en este tipo de tareas (búsqueda de documentos, reconstrucción de archivos, fotocopias), oscila entre el 12% y el 50% de su tiempo total de trabajo.

El ahorro derivado de un cambio a procedimientos electrónico también es alto. La consultoría entrega una estimación conservadora del ahorro potencial para el Estado de US\$500 millones por año, aunque añade que los montos podrían ser “sustancialmente mayores si se masifica el uso del documento electrónico y la firma electrónica avanzada en el Estado y entre los ciudadanos”. Esto porque el costo del proceso electrónico “puede de ser hasta un 97% menor al del mismo trámite en papel, sin contar con otros beneficios intangibles para los ciudadanos, y cumpliendo con niveles de servicios (tiempos de procesamiento y otros) sustancialmente mejores”.

El ahorro beneficiaría tanto a las arcas fiscales como a los ciudadanos... y no sólo en su bolsillo y tiempo. Hoy, cuando un trámite exige el intercambio de documentos entre dos o más organismos, es el interesado “quien actúa de intermediario entre instituciones públicas” y tiene que asumir la tarea de “transferir documentos entre organismos para acceder a un servicio, documentos que, sin embargo, ya obran en poder del Estado”.

Otra ventaja es que se reduce el espacio físico de almacenamiento de documentos, ya que diversas normativas establecen que los documentos del Estado deben preservarse para su posterior consulta una vez cerrado el expediente del trámite. Lo que esto implica no es menor. Un ejemplo: a partir del mes pasado, el organismo centralizado de compras del Estado, ChileCompra, hizo obligatorio el uso de un formulario electrónico para licitaciones menores a 100 UTM (aproximadamente \$4,6 millones). Este simple paso, según el organismo, “permite ahorros en papel para el Estado de más de 61 toneladas”.

A pesar de todas las ventajas, la transformación digital no es fácil y requiere ajustar diversos cuerpos legales y crear nuevos procedimientos. Pero además, eliminar el trámite en papel también genera resistencias internas. “Hay temor a perder el empleo entre quienes desconocen los trámites digitales porque han trabajado siempre de otra manera. También resistencia entre quienes controlan los procesos, ya que en plataformas digitales todo es transparente y se sabe fácilmente dónde está atascado el trámite”, agrega la misma fuente, que advierte que para el éxito de esta transformación es clave una adecuada gestión del cambio político y organizacional.

El brazo armado

La tramitación del proyecto de ley “cero papel” será una de las responsabilidades de la división de Gobierno Digital de Segpres. También lo es avanzar en el desarrollo de los estándares técnicos de la nueva gestión documental del Estado y la interoperación de datos entre servicios, de modo que no sea el ciudadano quien tenga que ir a buscar certificados a otras entidades, sino que ellas mismas pidan la información directamente.

Además, de acuerdo con el diseño de Rafael Ariztía, esa división debe transformarse en el verdadero “brazo armado” de la modernización y reunir bajo su alero a iniciativas y programas dispersos en diversos ministerios.

Así, antes del cambio de gobierno la división puso su foco en la masificación de la firma electrónica avanzada y el cumplimiento de la Agenda Digital 2020, hoja de ruta que estableció objetivos de mediano plazo detallados en cinco ejes y 63 medidas concretas. Además, recibió desde la cartera de Economía el portal Escritorio Empresa, una plataforma de aplicaciones que integrará progresivamente todos los trámites y servicios para las pequeñas empresas.

Fuente: Pauta.cl