



Dirección de Prensa

**Discurso de S.E. la Presidenta de la República,
Michelle Bachelet Jeria,
al visitar Laboratorio de Gobierno**

Santiago, 14 de Abril de 2016

La verdad es que el Laboratorio de Gobierno, conversábamos cuando llegamos, partió como una idea importante en abril del 2014, y a poco andar ya tiene realidades concretas, y el sentido es buscar innovación.

Y siempre hablamos de innovación, pero ésta es una innovación muy particular, porque es una innovación que lo que busca es mejorar los procesos y los servicios a los ciudadanos de parte del Estado, cómo podemos dar un mejor servicio público a nuestros compatriotas.

Porque además, esa es una manera también de cómo el Estado mejora su efectividad, su eficacia, pero también incluso su productividad.

Y yo sé, como digo, que la palabra innovación muchas veces suena como una palabra que se usa como un comodín o como una palabra medio vacía. Pero justamente me gusta mucho el Laboratorio de Gobierno, porque lo que vemos aquí es el rol de gente muy talentosa, creativa, hombres y mujeres, hemos visto los equipos que trabajan acá, son toda gente bastante joven y muy talentosos, que usan ese talento, esa capacidad, buscando cómo se mejora con innovación los procesos para los ciudadanos. Pero además, se trabaja “con” ellos, no sólo “para” ellos, sino “con” ellos, y esa es una muy buena manera de mejorar la vida de nuestros compatriotas.

Y hemos podido mirar un conjunto de ejemplos.



Dirección de Prensa

Por un lado, el Sernac, en un conjunto de monitores, voluntarios que están justamente preparándose para buscar qué procesos es necesario innovar, apoyar la innovación en otros servicios públicos. Y por eso que pudimos mirar qué es lo que ellos estaban haciendo.

Asimismo, y ustedes pudieron ver ejemplos, y aquí tengo varios ejemplos de ello, de innovaciones en Salud. Justamente, estos grupos de personas postularon a fondos de innovación y a proyectos dentro del Laboratorio de Gobierno, y hay unos ejemplos muy distintos, desde el ejemplo que vimos al comienzo, donde lo que se busca es detectar un tipo de patología que es frecuente, donde, por la falta de especialistas, muchas veces se demora poder hacer el diagnóstico más claro o la evolución de la patología, y esto, a través de un mecanismo tecnológico, permite poder hacer un seguimiento adecuado, de algo que si no se diagnostica bien y no se trata bien, puede generar incluso ceguera.

O el caso de un sistema que permite conseguir hora de manera más eficiente, efectiva, y no tener esas colas enormes y la gente no tener que levantarse tan temprano; o el sistema que permite identificar la familia con sus problemas derivarla, apoyarla, que es la aplicación CESFAM; o el sistema que también nos habla de cómo hace más entendible lo que son los exámenes de laboratorio, explica lo que tienen y, además, entregan recomendaciones.

Bueno, cada uno de ellos es mucho más de lo que yo estoy hablando, estoy dando solamente como ejemplo de cómo a través de la innovación vamos a poder apoyar un sector tan importante como Salud.

Y esto no es abstracto. En el caso específico de los temas de Salud, se ha estado trabajando con una comuna, en la comuna de Recoleta, identificando los problemas más importantes o más complejos y, por otro lado, buscando, de acuerdo a las características de la población, de los consultorios, trabajando con los funcionarios y con los usuarios, para encontrar esta fórmula importante.



Dirección de Prensa

Y esto tiene que ver con lo que se lanzó el año pasado, que se llamó IMPACTA Salud, y que fue el primer concurso de innovación abierta, que buscaba justamente soluciones para la atención primaria de las necesidades. Y se evaluaron más de 200 propuestas, tanto nacionales como extranjeras, y los 4 ganadores, como yo decía, son los que vimos recién y que están implementando estos pilotos en Recoleta, que van a culminar en julio de este año y que además, como nos decía Eduardo Bitrán, no sólo van a permitir ayudar nacionalmente, pero incluso son formas muy innovadoras que pueden el día de mañana exportar estos servicios a otros países.

Y también vimos uno de los trabajos que me pareció súper interesante, que junto al SEC y SERNAC están trabajando en una nueva cuenta de la luz, que podría llegar a 5,5 millones de hogares en diciembre del 2016. Esta cuenta también, nuevamente, que es la forma innovadora de trabajar en los servicios públicos, es innovadora en sí misma, porque además se trabaja por gente innovadora, con la gente, que son los usuarios, los que recibimos la cuenta de la luz todos los meses, y lo que busca, y ha sido co-creada con vecinos de diversas regiones, es que la cuenta de la luz sea clara, sea entendible, sea didáctica, pero además sea útil para lograr una mejor gestión, porque si uno recibe una cuenta de la luz que le dice no sólo números abstractos o muchas veces con frases inentendibles, sino que le explica que la cuenta de la luz subió en tanto por ciento y también en un momento le explica qué cosas puede hacer para lograr bajar la cuenta de la luz.

Y estos ejemplos son muy importantes, se ha estado trabajando, por supuesto, con las empresas también, porque nos da una cultura innovadora clave para dar una mejor atención.

Y esto es lo que, entonces, se ha estado trabajando en este Laboratorio de Gobierno, que en menos de un año de existencia, prácticamente, ha trabajado con 87 instituciones y más de 880 funcionarios públicos, intercambiando mejores prácticas, aprendiendo unos de otros y buscando las mejores ideas.



Dirección de Prensa

Y creo que esto nos da una luz, mucha esperanza de que podemos aumentar nuestra capacidad de atender a las personas de mejor manera y mirar a Chile también con otros ojos, soñar, pensar, imaginar el futuro.

Además, para las personas también, lo conversábamos a propósito de la cuenta de la luz, cuando recibe una cuenta que comprende, que entiende, que entiende qué pasó, la verdad que también va a tener más confianza en la institución, en la empresa, y va a poder preocuparse de tomar las medidas necesarias.

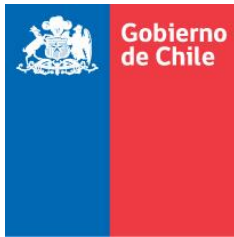
Pero en otras áreas también se ha trabajado. Junto al Ministerio del Interior y ONEMI, el Laboratorio priorizó 3 proyectos que generan también oportunidades reales de innovación en el Estado, en materia de desastres naturales. Y para ello se convocó a instituciones de educación superior, de manera de ver una nueva manera de relacionar la academia, el Estado, los ciudadanos y los funcionarios.

Y hace pocas semanas -porque hay que hacer todo el comercial pertinente aquí- el Laboratorio de Gobierno fue anfitrión de una conferencia internacional sobre innovación, donde participaron más de 300 personas, ministros, jefes de servicio, profesionales y también invitados internacionales.

Y quiero decir con gran satisfacción que lo que ahí se pudo ver y comprobar es que ésta es una institución pionera en innovación pública, y creemos que se va a ir convirtiendo en un referente para otros países de la región. Así que éste es un modelo que, sin duda, vamos a compartir gustosos con otros países.

Y yo creo que estas actividades permiten dar a conocer y posicionar el Laboratorio de Gobierno, creando una red a nivel nacional y regional para compartir experiencia, resolver desafíos que tenemos todos los días como sector público y también insertar la cultura de la innovación dentro del sector público. Las cosas no tienen que ser necesariamente igual que siempre, se pueden hacer mejor, se pueden identificar los problemas que tenemos y buscar soluciones a ellos.





Dirección de Prensa

Ahora, también, no se trata solamente que un Estado moderno tenga solamente nuevas ideas y nuevas propuestas. Lo que importa mucho es que un Estado sepa adaptarse a la sociedad, a los cambios que va viviendo, y para hacerlo, así lo hace, escuchando a la ciudadanía.

Y también en éste y otros espacios, tal como lo estamos haciendo al establecer reglas más estrictas para la transparencia o en otras áreas, vamos a seguir actuando en permanente interacción con la ciudadanía, respondiendo a las nuevas exigencias.

Y yo creo que con ejemplos como éstos, poco a poco vamos haciendo de nuestro país, un país más moderno, que piensa en el futuro, que crea no sólo más progreso, sino también más capacidades permanentes para enfrentar los siempre cambiantes dilemas del desarrollo.

Y además, empodera a las personas, porque cuando las personas pueden conocer todas estas aplicaciones, también les da más capacidad de conocer y decidir.

Pero antes de terminar, porque también estamos hablando de una sociedad más moderna, quiero referirme muy brevemente al Proceso Constituyente que Chile ha iniciado, porque hemos visto argumentos a favor y otros más críticos.

Entonces, lo primero que quiero decir: valoramos que haya interés, que se haya generado tanto interés y que hay ganas de participar que tienen miles de personas.

Y yo quisiera hacer un doble llamado: por un lado, a los actores políticos y, por otro lado, a los ciudadanos.

A los actores políticos, recordarles que todos debemos ser una garantía para que los ciudadanos sean los protagonistas de este proceso y puedan expresar libremente sus opiniones y los valores que quieren en nuestro país.





Dirección de Prensa

Y a los ciudadanos, decirles que puedan participar con confianza y que participen, porque eso nos va a permitir generar entre todos un mejor país.

Así que, muchas gracias a ustedes por su tarea, por su labor, porque además va en la misma línea de lo que acabo de decir, están escuchando a los ciudadanos y están identificando problemas y están apoyando el trabajo de tantos jóvenes. Además, esto se puede transformar en una fuente de trabajo, fuente de empleo y fuente de innovación y de mejora para todos quienes se atienden en el servicio público. Y tal vez, algunos privados también después lo asuman.

Muchas gracias.

* * * * *

Santiago, 14 de Abril de 2016.

MIs/lfs.