



**Dirección de Prensa
Presidencia de la República**

Fecha: 25 de enero de 2019

Lugar: Centro Cultural La Moneda, Santiago

Tipo Intervención Presidencial: Discurso

Duración Intervención: 25:07

Resumen: S.E. el Presidente de la República, Sebastián Piñera Echenique, presenta el Instructivo de Transformación Digital.

Periodista a cargo: Benjamín Fernández

Temáticas: Digitalización

Transcriptor/Traductor a cargo: Luis Fernández, Romina Fuentes



Muy buenos días:

Ustedes ven mi cara, estoy especialmente contento, porque ésta es mi última actividad oficial antes de partir a dos semanas de vacaciones. Así que todo hoy día lo veo más luminoso y más esperanzador.

Pero quería compartir con ustedes la motivación, la misión y el objetivo que nos hemos fijado en esta materia. El mundo moderno nos ofrece nuevos y formidables desafíos, el calentamiento global, el cambio climático, el envejecimiento acelerado de la población, las nuevas amenazas que vienen del ciberespacio y muchas más.

Pero la vida y Dios siempre son muy justos, y junto con nuevas amenazas, también nos entregan nuevos instrumentos, nuevas herramientas. Y una de ellas, sin duda, es la que nos proporciona esta formidable revolución tecnológica, la “IV Revolución”, que va a cambiar nuestras vidas en forma más profunda y más amplia y más rápida de lo que lo hicieron las tres anteriores.

La primera gran Revolución Tecnológica de nuestros tiempos fue el vapor, que permitió la máquina a vapor; la segunda fue la electricidad, que hasta el día de hoy es parte vital de nuestras vidas; la tercera fue esa mancomunidad entre la computación y las telecomunicaciones, que hizo que el mundo se transformara en una aldea; la cuarta es la que estamos viviendo hoy día, que son muchas cosas.

Lo importante es que tenemos que tener conciencia que estas revoluciones tecnológicas son como un bisturí: pueden ser utilizadas para bien o pueden ser utilizadas para mal, y los países que quieren aprovechar estas revoluciones tecnológicas no tienen que sentarse a esperar que lleguen.

Porque son como una ola, si uno espera que llegue la ola y no se prepara para ella, lo va a revolcar y lo va a golpear contra el suelo. Si

uno quiere aprovechar la ola, tiene que aprender de los surfistas, que la ven a la distancia, se preparan, se suben arriba de ella y aprovechan su fuerza en función de sus propios objetivos. Y eso es lo que tenemos que hacer en Chile y estamos tarde, estamos atrasados. Tenemos que recuperar el tiempo perdido.

Y una de las maneras eficientes que tenemos de recuperar el tiempo perdido, es modernizar nuestro Estado. El Estado chileno se creó muy temprano en nuestra vida independiente. De hecho, fue el primer país que creó un Estado de verdad en América Latina. Se fue parchando durante el siglo XX y ya no responde a las necesidades del siglo XXI.

El siglo pasado nos pasamos discutiendo respecto del tamaño del Estado: unos lo querían más grande, otros lo querían más chico; unos creían que era la panacea para resolver todos los problemas, otros creían que un verdadero demonio que había que minimizarlo y ojalá eliminar.

Esa discusión es obsoleta, antigua y no apunta al norte. La pregunta que tenemos que hacernos es qué Estado queremos y necesitamos para Chile. Si sabemos a dónde queremos ir, todos los pasos que demos van a ir en esa dirección; si no sabemos a dónde queremos ir, los pasos van a ser erráticos y aleatorios.

Los marinos saben muy bien que a un capitán que no sabe a qué puerto quiere llegar, no le sirve ningún viento; un capitán que sabe al puerto al cual quiere llegar, le sirven todos vientos.

Y por eso es tan importante preguntarnos qué Estado queremos y qué Estado merecemos, porque desde hace mucho tiempo que no nos preguntamos cuál debe ser el rol del Estado en una sociedad moderna, democrática, participativa, en que los ciudadanos están mucho mejor informados, mucho mejor empoderados, mucho más exigentes, mucho más impacientes.

Y desde ese punto de vista, sin duda, nosotros estamos convencidos que el Estado juega un rol fundamental. Lo que hace un círculo virtuoso es la existencia de una democracia libre, participativa, transparente; una economía social de mercado, que busque ser también competitiva, integrada; y, al mismo tiempo, un Estado que cumpla su rol fundamental.

Es esa trilogía lo que le da un carácter virtuoso al funcionamiento del Estado.

Y desde ese punto de vista, el Estado tiene responsabilidades fundamentales. Por de pronto, hay labores que sólo puede realizar el Estado, y en esa materia no hay ninguna capacidad de eludir esa responsabilidad y hay que hacerlo bien. Como, por ejemplo, la seguridad ciudadana, la protección del medio ambiente, el impartir justicia, el establecer una sociedad con mayor igualdad de oportunidades, con mayor movilidad social.

Y por esa razón tenemos que ver qué Estado queremos, qué funciones debe cumplir y después de eso preguntarnos cómo hacemos que el Estado cumpla en forma eficiente y con transparencia esa función.

Afortunadamente, la revolución tecnológica y especialmente la revolución digital nos dan instrumentos que antes no teníamos para lanzar a pie firme en esa dirección. Por ejemplo, en materia de transparencia: hoy día las redes sociales son un tremendo instrumento de transparencia, porque la información que uno puede reunir en base a todas las técnicas de Big Data, la puede poner a disposición de todos los ciudadanos en forma instantánea, amigable, simple. Y, por tanto, vamos a tener un Estado mucho más transparente, si aprovechamos estas herramientas e instrumentos.

Pero también estas herramientas e instrumentos nos permiten hacerle más fácil la vida del ciudadano, que no sea el ciudadano una especie de cliente cautivo que tiene que someterse a todas las vejaciones y

humillaciones, ineficiencias que el Estado le quiere imponer, porque el ciudadano no tiene ninguna otra opción.

La tecnología digital nos permite hacerle simple y fácil la vida a los ciudadanos, que lugar de tener que perder mucho tiempo haciendo trámites, perdiendo tiempo, gastando recursos y sintiendo muchas veces rabia y humillaciones, como por ejemplo veíamos ayer un ciudadano chileno que había renovado su carnet de identidad hace algunos años, que había estado en Chile y que cuando va a postular a un empleo le dicen “no, usted no puede trabajar”, “¿por qué?”, “porque está muerto literalmente”, y dijo “¿pero cómo voy a estar muerto?”, “¿está vivo?”, “Sí, pero desde el punto de vista legal para la sociedad chilena usted está muerto”. Ésas son las cosas que queremos evitar, cuando la burocracia angustia y asfixia a los ciudadanos.

Es por esa razón que queremos avanzar hacia una profunda modernización del Estado. En el Estado en Chile día tenemos 23 ministerios, y creciendo y creciendo, acaba de incorporarse un nuevo ministerio. Ustedes saben, cada ministerio se justifica así mismo, el problema es que todos los ministerios a veces no se justifican.

Y por eso tenemos que ver cómo racionalizamos nuestro Estado. Tenemos más de 250 organizaciones o servicios públicos, muchas veces con labores sobrepuestas, contradictorias que solamente frenan y es lo que se llama “la energía satánica”, cuando hay demasiado, es como una carretera: cuando usted pone más autos que lo que la carretera permite, lo que ocurre con un auto nuevo es que simplemente el aporte de la carretera pasa a ser negativo. Y, por lo tanto, aquí también muchas veces el exceso de burocracia, en vez de agregar valor, disminuye el valor agregado del Estado.

Fíjense ustedes que hay dos cosas que hay que tener presentes. En materia de derecho, en derecho privado uno puede hacer todo lo que no está prohibido, en derecho público uno sólo puede hacer lo que está permitido. Es una lógica totalmente distinta.

Pero hay otra cosa que a mí me llama mucho la atención. Al sector privado se lo mide por lo que produce, al sector público se lo mide por lo que gasta. Cuando el Estado gasta más, aunque no produzca nada, eso se refleja en las cuentas nacionales. Y, por lo tanto, tenemos que ser especialmente cuidadosos en tratar de medir el valor agregado, el aporte que el Estado hace a la calidad de vida de los ciudadanos, que es en último término lo que realmente importa.

Y por esa razón, también es muy necesario que el Estado reconozca que la fuerza que mueve al mundo son las personas, es la sociedad civil, son las organizaciones intermedias que libremente los ciudadanos o las personas organizan. Y muchas veces, el Estado, en lugar de desatar las fuerzas de la libertad, de la creatividad, de la imaginación, de la innovación, del emprendimiento que es lo que mueve al mundo y lo que siempre ha movido al mundo, tiene una particular predilección por asfixiar esa fuerza, sin mala intención, pero muchas veces el exceso de burocracia, el exceso de regulaciones.

En Chile la ley se presume conocida, y una de las leyes importantes es la Ley Tributaria. Yo les aseguro a ustedes que, si hacemos examen hoy día a los expertos tributarios en materia legal, los abogados más distinguidos o los contadores más distinguidos, ninguno pasa el examen. Porque es absolutamente imposible pasar el examen una normativa de una complejidad, de una arbitrariedad.

Y por eso queremos hacer la vida más simple para los ciudadanos, y a eso apunta la modernización del Estado en que estamos comprometidos.

Cuando nosotros, recuerdo, llegamos al Gobierno más o menos el 30% de los trámites que un ciudadano tiene que hacer con el Estado, se podían hacer a través de las redes sociales: la comodidad del teléfono personal, el computador. Hoy día estamos en torno a 50%. De hecho, habíamos llegado al 60% y de repente bajamos al 50%. La pregunta fue ¿hay menos trámites que podemos hacer en forma digital? No. Lo que pasa es que ampliamos la base, y agregamos muchos más trámites

como candidatos a poder ser hechos en forma digital, desde la comodidad de un teléfono o desde la comodidad de un computador. Y por eso el porcentaje bajó a 50%.

Nuestra meta es llegar a 80% el año 2021 y a 100% el año 2023. Y, por tanto, que se termine esta peregrinación que significa tiempo y recursos para las personas y también para el Estado, y que muchas veces no tiene ningún sentido, simplemente muchas cosas se hacen así porque siempre se han hecho así, mientras más tiempo se llevan haciendo las cosas de una manera, mayor razón para cuestionarse y preguntarse cómo podemos hacerlo mejor.

Imagínense que materia de computación o de telecomunicaciones siguiéramos haciendo las cosas como lo hacíamos hace 100 años, estaríamos con señales de humo. Por eso es tan importante que haya una voluntad, una fuerza, un compromiso, un dinamismo para lograr avanzar en esta materia.

Y en ese punto de vista, tal como lo decía el video, nosotros estamos avanzando, tenemos una unidad que está empujando con mucha fuerza este proyecto, que está en la SEGPRES que dirige el Ministro Blumel, que también está en el “Segundo Piso”, que dirige el ex ministro Larroulet o el jefe del “Segundo Piso” fue el ministro Larroulet y que lo lidera don Rafael Ariztía, pero es un ejército de personas que están empujando en esta dirección, porque la resistencia al cambio es algo que es parte esencial de la cultura y del ADN de los seres humanos; nos cuesta aceptar el cambio, le tenemos temor al cambio, tal vez porque no lo comprendemos, tal vez porque sentimos que es una amenaza, hasta que uno le explica que lejos de ser una amenaza, le va a simplificar y le va a hacer más fácil la vida.

Por esa razón, los ciudadanos tienen que ser parte de esta exigencia y demanda, los ciudadanos tienen derecho a saber qué hacen las autoridades que ellos eligen con sus votos, en qué se gastan los recursos que ellos financian con sus impuestos.

Y qué está haciendo el Estado para hacerles su vida más placentera, más plena, más feliz. Y esa demanda de los ciudadanos, que es la rebelión de la ciudadanía, se está sintiendo y manifestando con cada vez más fuerza.

Antes había una tolerancia o una paciencia infinita, hoy día eso se acabó, gracias a Dios, porque están en su derecho y porque eso le pone una presión al Gobierno y al Estado a avanzar como los medios, las tecnologías lo permiten.

Por eso, tal como lo decíamos acá, lo que estamos buscando es un Estado en que no haya filas, que no haya colas, que el mecanismo de racionar no sea, simplemente, hacer a todo el mundo llegar a la misma hora como ocurre en los consultorios. Hasta hace muy poco tiempo, citaban a todos los pacientes a la misma hora y el doctor llegaba atrasado y empezaba a atender al primero. Un mínimo de deferencia es entender que uno puede citar con horas de diferencia.

Bueno, como eso ocurre de una forma u otra en todo el sector público, y por esa razón el objetivo, y esto es lo que hemos establecido en un Instructivo Presidencial, que ya está en plena marcha, es una campaña para que no haya más filas para hacer trámites con el sector público. Eso se busca digitalizando la mayor cantidad posible de trámites, y en segundo lugar no pidiéndole a un ciudadano un papel que el propio Estado emite o que el Estado ya se lo pidió.

Si el Estado emite un papel, uno va a hacer un trámite le piden certificado de nacimiento, creo son más de 180 los trámites que exigen certificado de nacimiento o los trámites que exigen una enorme cantidad de antecedentes que el propio Estado lo emite. ¿Qué más lógico, que ciudadano tenga que hacer un peregrinaje buscando papeles, cada uno de ellos complejo o que se reconecten internamente la base de datos y los sistemas de información y hacerle más fácil la vida al ciudadano? Y segundo, que el Estado no le vuelva a pedir por segunda vez un papel que ya se lo pidió y que lo ingrese.

Y eso es lo maravilloso de la tecnología que puede entrar a bases de datos, el Big Data, la Inteligencia Artificial, tener la capacidad de hacer interoperables los sistemas y poder encontrarse ese papel en forma instantánea, usando la tecnología.

Lo segundo es una campaña para “cero papel”, que los trámites se hagan en forma digital. Es mucho más rápido, es mucho más eficiente, es menos contaminante, tenemos que cortar menos bosques para producir el papel, la información queda guardada en forma mucho más segura y mucho más accesible que teniendo papeles, porque el computador los busca. Así que “cero papel” y que todo se haga en forma digital es una segunda tendencia, que es parte esencial de este proyecto de modernización del Estado.

Y, tercero que cada ciudadano pueda tener una especie de identidad digital única, que es la clave única que entrega el Registro Civil, que sólo él la tiene, que sólo él la puede cambiar, que está bien protegida y que le permite identificarse frente al Estado, en una primera instancia, y frente a cualquier otra parte, en una segunda instancia. Y, por tanto, pueda usar su firma electrónica, que el sistema lo reconozca como la persona y que él pueda hacer transacciones y que el sistema reconozca que el que está haciendo la transacción y, por tanto, es perfectamente válida es la persona, sin necesidad de tener que concurrir cada vez que quiera hacer cualquier cosa a un notario a certificar su firma.

Ésas son tres grandes tendencias.

Ahora yo sé que va a haber mucha oposición, la está habiendo. Cuando se inventó la electricidad, que se inventó en Estados Unidos con Edison, la principal oposición vino de las fábricas de velas de Nueva Inglaterra, que decían que era un atentado porque se iban a perder muchos empleos. Y lo lucharon durante y durante mucho tiempo la discusión estuvo indefinida.

Evidentemente que cuando hacemos *free flow* en las carreteras, van a haber menos cajas de peaje, pero vamos a estar, tal vez, perdiendo

algunos empleos, pero simplificándole la vida, la seguridad, la rapidez y el tiempo a millones y millones de personas.

La forma inteligente es no detener la revolución tecnológica, no detener los *free flows*, no detenerse los avances, sino que buscar maneras de compensar, reentrenar y, por lo tanto, rehabilitar a las personas que pierden su empleo para que se incorporen a los nuevos empleos que esas mismas tecnologías están generando.

Por todo esto, en cada servicio del sector público va a haber un Coordinador Institucional de Transformación Digital, que tiene una agenda extraordinariamente exigente con fechas, con plazos y, por tanto, va a asumir una tremenda responsabilidad, porque como yo les decía en Chile hay una especie de “cultura del no”, no me refiero a la del año 88, me refiero a que en la estructura y en la forma de pensar chilena, y público y privado, hay mucha gente que tiene capacidad para decir que no y muy poca gente que tiene potencial o autoridad para decir que sí.

Cualquier idea que surge se presenta a un nivel, si a ese nivel le dicen que no, murió y no tiene ninguna capacidad de renacer; si pasa el primer nivel tiene que superar el segundo, el tercero, el cuarto, el quinto, el sexto y, solamente cuando llega al último nivel, hay alguien que puede decir sí.

Ésa es una estructura que era, tal vez, apropiada para un mundo conservador, que cambiaba poco, pero es absolutamente ineficiente para un mundo en que el cambio es la única constante y el aumento en la velocidad del cambio es la otra constante.

Y, por lo tanto, tenemos que luchar contra esta cultura anti cambio, anti innovación, anti emprendimiento, anti cuestionarse críticamente la forma en que hacemos las cosas. Yo sé que es más fácil decirlo que hacerlo, pero estamos absolutamente comprometidos con dar una lucha frontal para que el Estado de Chile sea un Estado moderno, eficiente,

transparente, al servicio de las personas y tenemos instrumentos tecnológicos formidables.

Termino diciendo un solo ejemplo. Yo tuve la oportunidad unos meses atrás de asistir a un seminario muy selecto, en un pequeño pueblo que se llama Sun Valley, en un Estado que se llama Idaho, en el norte de Estados Unidos. Y tuve la oportunidad de reunirme, en reuniones largas de trabajo, con Jeff Bezos, el fundador de Amazon; con Mark Zuckerberg, de Facebook; con Tim Cook, de Apple, y con muchos más. Y durante horas les preguntábamos ¿cómo hacemos para que todo este cambio tecnológico que ustedes están incubando en sus empresas podamos aplicarlo lo antes posible y ojalá en forma simultánea con los pioneros en Chile?

Y yo recuerdo muy bien que salieron 7 ideas, de las cuales 3 están en marcha. Una de ellas es el Hospital Digital, que es un adelanto mucho más importante que los 60 hospitales y consultorios que vamos a construir, porque en el fondo ¿qué es lo que hace? Aprovechar las tecnologías.

Hay una base de datos en que va a estar la ficha clínica y la historia médica de todos y cada uno de los chilenos. En otra base de datos va a estar todo el conocimiento médico, los diagnósticos que se han hecho para casos similares, los tratamientos, las terapias y la Inteligencia Artificial va a conectar las dos cosas, y, por tanto, va a permitir un diagnóstico prácticamente instantáneo, mucho más certero, adecuado a la realidad de cada persona y aplicando los conocimientos acumulados durante siglos.

Y eso nos va a permitir llegar con las comunicaciones, con la medicina moderna hasta el último rincón de Chile. Y los médicos especialistas que no pueden estar en cada rincón, van a poder atender desde algún lugar en Chile o en el mundo, a todos los rincones de Chile. Ése es un cambio que ya está en marcha en nuestro país, están viniendo muchas delegaciones extranjeras a conocer esta experiencia, porque en esto estamos siendo, en cierta forma, pioneros.

Por eso yo quisiera invitarlos a todos ustedes a ser parte de esta revolución, que es una revolución que va a cambiar para mejor nuestras vidas y que va a hacer que el Estado sea un amigo, un aliado, un socio estratégico, en facilitarnos a cada uno de nosotros el cumplimiento de nuestros propios sueños, de nuestros propios proyectos, de nuestras propias visiones, y no como ocurre tantas veces en que todos trabajamos para que el Estado cumpla sus proyectos y sus sueños, ése es el mundo al revés.

Así que, junto con las amenazas, tenemos las oportunidades y la pregunta es ¿vamos a ser capaces de poner las herramientas al servicio de poder enfrentar estas amenazas o nos va a pasar como nos ha pasado tantas veces en el pasado, que no supimos ver la ola que venía?

Por esa razón, yo quiero decir que cuando uno ve el cambio del mundo que viene, uno se pregunta, el mundo de la robótica, inteligencia artificial, 3D, 4D, lo que viene en materia de ciudades inteligentes, lo que viene en internet de las cosas, ¿está Chile preparado? No. ¿Nos estamos preparando? Yo diría que no lo suficiente, tenemos que acelerar el ritmo para recuperar el tiempo perdido y poder ser ciudadanos de primera categoría en esta sociedad del conocimiento y la información, que ya es parte de nuestras vidas.

Quiero invitar a todos ustedes a sacar sus teléfonos celulares y vamos a tener aquí un código, ¿está listo el código? Un código QR. Le pueden sacar una foto. Bueno, este código QR va a ser un instrumento muy útil para sus vidas.

Muy bien, y les pido a todos que empujemos para acelerar la marcha de nuestro país hacia un futuro mejor.

Muchas gracias.