

El sistema nacional de control y el órgano superior de control público: una integración posible

Juan Honorato Mazzinghi

Administrador Público Profesional
Contraloría General de la República Chile
Profesor Universitario

Sin duda que perfeccionar un modelo articulado para el control de lo público no resulta ser tarea fácil, justamente por la naturaleza de los órganos integrantes y por la diversidad de los controles que se practican y también el nivel y grado de las competencias legales de cada uno de ellos, pero una normativa consistente y consensuada podría generar el mecanismo para obtener la eficiencia y eficacia deseada, a través de un escenario compartido de información, que debidamente regulado en una estructura simple de conducción, permitan el propósito que anima el sistema.

Planteamos que un Comité Ejecutivo Superior de Control debería ser la forma más natural de poner en un escenario compartido a quienes dirigen los respectivos órganos de control público, que actuando con la independencia requerida en sus normativas legales, pueden armonizar esfuerzos en una estructura orgánica superior que sea capaz de fijar políticas comunes para el control público, bases de datos compartidas y matrices de riesgo que se construyen con información horizontalmente producida en esta instancia superior.

De esta manera sin renunciar a las prerrogativas que cada uno de los órganos integrantes del Sistema tiene, si pueden participar en esfuerzos por hacer más eficiente y eficaz el control de lo público, compartiendo en una instancia decisional superior los antecedentes e información del control que permita generar resultados contundentes en las acciones por la probidad en general y en particular lograr potenciar la gestión individual de cada uno de los órganos integrantes del Sistema.

La integración de bases de datos y matrices de riesgo con información de debilidades y fortalezas derivadas de las acciones de control permitiría generar escenarios muy eficientes, con abandono de duplicidades e interferencias, que son factores relevantes cuando el control público se ejerce en escenarios no sistémicos.

Pensamos que la magnitud de la tarea del Estado en busca de la satisfacción plena de requerimientos de los ciudadanos amerita y justifica plenamente el trabajo por buscar un modelo que permita resguardar eficazmente el patrimonio público, la probidad pública y la eficiencia y eficacia de las administraciones públicas. La recurrencia de episodios de corrupción, junto con traicionar las confianzas ciudadanas, constituye una grave amenaza para la gobernabilidad democrática, que forzosamente debe ser cautelada.

Ahora bien en este planteamiento corresponde armonizar la idea sistémica del control integrado con las funciones y competencias de los órganos superiores de control en las administraciones de los estados latinoamericanos, normalmente contralorías generales o tribunales de cuentas, que tienen un rol específico y particular en la protección del patrimonio público y en el resguardo de los bienes del estado y de la probidad en las acciones de la administración.

Los órganos superiores de control deberían definir sus políticas de control en armonía con aquellas acciones que se derivan de las competencias propias del control parlamentario, el control jurisdiccional,

el control gubernamental, el control de los órganos especializados y el control interno de la propia administración, lo que permitiría coordinar adecuadamente los esfuerzos y maximizar la rentabilidad del control, al integrar los propósitos y la información que de cada uno de ellos surge como consecuencia de las acciones derivadas de su propia planificación.

La multiplicidad de controles sí bien produce un efecto importante de cobertura, puede acarrear desperdicios de esfuerzos si esta no se administra adecuadamente a partir del proceso de control superior de la administración y es por ello, que el primer paso es definitivamente fortalecer el control de las contralorías como una manera de dar una señal potente de que el gobierno está realmente interesado en acabar con las faltas a la probidad y las prácticas corruptas en la administración.

IMPORTANCIA DEL CONTROL DE LO PUBLICO

Nos parece que la mayor relevancia del control radica en que si este no está bien construido no se ejecuta oportuna, eficiente y eficazmente, la posibilidad de existencia normal del Estado de Derecho se ve seriamente amenazada. Claro ello porque el control y el Estado están de una u otra manera asociados estratégicamente, como una forma de garantizar que los gobiernos funcionen bajo la soberanía del principio de democracia constitucional, en cuanto a que las cuotas de poder que ostentan, están delimitadas y por ende estos, los gobiernos, resultan controlables y controlados.

Cabe precisar en todo caso que en cuanto a Chile, el Control como concepto, no se encuentra definido en el derecho positivo, lo que ha traído como consecuencia que el concepto se halla venido elaborando a través de la doctrina y la jurisprudencia, la que no siempre ha sido acertada en el tema, apreciándose ambigüedades, divergencias y en más de alguna ocasión definitivamente obsolescencias.

Con todo si está claro que la Contraloría General de la República es el Órgano Superior de Control de la Administración en Chile, consagrado en la Constitución Política y que, sobre la base del principio de juridicidad, está destinado a garantizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico, el fortalecimiento de la probidad administrativa y la transferencia de la gestión financiera del Estado.

Otro aspecto que se relaciona con la importancia del control, es aquel que tiene que ver con la frondosa pluralidad de controles existentes y la falta de sistematización de los mismos. En efecto son numerosos los órganos de control tanto internos como periféricos que ejercen funciones sobre la Administración, incluido aquellos propiamente políticos como el de la Cámara de Diputados y también los jurisdiccionales, que ejercen los Tribunales.

Sin perjuicio de ello, lo relevante en la materia es lo consagrado en el proyecto de ley para la Contraloría General de la República, en cuanto a que su esencia radicaré en la realización de auditorias con el objeto de velar por el cumplimiento de las normas jurídicas, el resguardo del patrimonio público, y la probidad administrativa.

De esta forma entonces, a través de auditorias el Órgano Superior de Control evaluará el adecuado funcionamiento de los servicios públicos y de sus sistemas de control interno. Asimismo, fiscalizará la aplicación de las disposiciones relativas a la administración financiera del estado, especialmente aquellas que se refieren a la ejecución presupuestaria de los recursos públicos. También examinará las operaciones efectuadas y la exactitud de los estados financieros cuando corresponda y comprobará la veracidad de la información de respaldo de ingresos y gastos.

Sin embargo aún teniendo clara conciencia de la importancia del Control, no se encuentra afinado en nuestro país un auténtico sistema nacional de Control, bien estructurado y con fronteras y límites en

cuanto a las competencias y ámbitos y lo más importante con definición de conceptos claves como espacios de información compartida, que eviten repeticiones, duplicidades e interferencias como parecer ser la característica más permanente del sistema que opera en la actualidad, un poco con gran cuota de espontaneidad.

La idea de un sistema de control público surge precisamente de la confluencia de una diversidad de órganos que realizan labores de esta naturaleza y a su vez de la multiplicidad de procedimientos y acciones de fiscalización, que en todo caso tienen una finalidad común, cual es velar por la vigencia y aplicación de la normativa y valores que integran el principio de juridicidad.

MODERNIZACION DEL ESTADO Y CONTROL DE LO PUBLICO

No cabe duda que en el ámbito de las modernizaciones del estado, la administración pública es un aspecto clave y ella debe entonces consolidar procesos de reforma que la proyecten en el sentido de los desarrollos de los países y especialmente, en términos de desprenderse de la burocracia excesiva, transformándose en órganos simples de acceder y fuertemente cercanos a los ciudadanos que la aprecian históricamente como impenetrable y muy difícil de acceder en forma simple.

Junto con aquellas medidas que han reducido la intensidad de los trámites en el aparato público, ha surgido también con mucha fuerza la idea de una administración cada vez más virtual al servicio de los ciudadanos, siendo estos protagonistas de esta modernidad, a través de los sitios web del estado y lo que con aumentos progresivos ello ha sido intenalizado por la gente, que entiende que puede resolver sus trámites a través de escenarios virtuales. Ello, si pensamos que en Chile, Internet es política de Estado, debería ser una realidad masiva en no mucho tiempo más.

En esas condiciones resultará una auténtica emergencia consolidar un Estado que funcione con altos niveles de transparencia, en donde la información sobre los recursos públicos disponibles y sus asignaciones fluya con facilidad a todos los ciudadanos beneficiarios y usuarios el Estado, generando de esa forma un amplio proceso de participación ciudadana en los compromisos financieros de la administración.

El Estado necesita entonces desarrollar alternativas apropiadas de acción para prevenir la corrupción en todas su formas, creando en el seno de un sistema nacional de control, una especie de cultura de la probidad, que garantice el comportamiento ético de los servidores públicos y permita armonizar y coordinar los esfuerzos y acciones de control en todos los ámbitos y especialidades.

En este plano entonces la idea de una auditoria interna general de Gobierno, sin duda contribuye a potencia el control de lo público, en un escenario de fuertes exigencia por las políticas de modernización, y de esa forma el desarrollo de una red articulada de auditores ministeriales, así como los comités de auditorias sectoriales y las unidades de control interno institucionales, representan una fuerza importante que contribuye al desarrollo de la capacidad de observación de la propia administración, en escenarios internos muy complejos y en ambientes externo de máxima turbulencia.

En un escenario en el que se propicia un Sistema Nacional de Control Público, resulta de máxima relevancia consolidar una política de auditoria general de Gobierno que a su vez constituya un valioso aporte a la Modernización del Estado y a la mayor eficiencia, eficacia, economicidad y también a la transparencia de la gestión pública.

Estas políticas de control gubernamental debidamente coordinadas y en armonía con aquellas propias del Organo Superior de Control, permitiría mejorar las bases de confianza que requieren las autoridades de la Administración, respecto de las decisiones que involucran recursos públicos, de la debida observancia del ordenamiento jurídico vigente al que están sujetos los actos de la administración y del fortalecimiento de la probidad administrativa.

Orgánicamente estas políticas de auditoría de Gobierno se llevarían a cabo en las siguientes instancias:

Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno como órgano asesor del Presidente de La República y de los Ministros.

Auditorías Ministeriales como una capacidad importante de observación para el apoyo de la gestión de los ministerios y subsecretarías, constituyendo a su vez una instancia de coordinación del control interno sectorial de cada cartera.

Auditorías Internas Institucionales como unidades de apoyo a la gestión de los Jefes de los Servicios Públicos y

Comités Ministeriales de Auditoría como instancia de coordinación y cooperación entre los ministerios y los servicios dependientes. Participan los Jefes de las unidades de control interno y los respectivos auditores ministeriales.

Por otra parte funcional y sistémicamente es posible distinguir algunos objetivos específicos de auditoría:

En primer lugar debe señalarse un aspecto relativo a la promoción de la sinergia del control, permitiendo con ello la presencia de programas que atraviesan horizontalmente el sector público, manteniendo un respeto irrestricto por la gestión de cada sector y sus propios propósitos de control.

En segundo término los programas de control sectoriales que responden a demandas específicas surgidas como consecuencia de la gestión de cada Ministerio.

Y finalmente hay objetivos de control a nivel institucional que disponen los respectivos administradores de los servicios públicos dependientes y empresas públicas relacionadas conforme a sus propios requerimientos internos.

Queda claro entonces que a nivel superior de los gobiernos debería existir una estructura orgánica y funcional que permita articular políticas de control público que garanticen eficazmente a los ciudadanos y al país en general las buenas prácticas administrativas, el resguardo al patrimonio público y a su vez generen una fuerte disposición a respetar las normas de probidad pública generando una verdadera cultura de la probidad como marco regulatorio del comportamiento de los agentes públicos.

EL CONTROL DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Las reflexiones que esta parte formulamos se desarrollan en medio de un intenso proceso de modernización del servicio en Chile, y en donde un nuevo modelo de control comienza a ser definido y examinado.

Se aprecia muy importante formular algunos alcances respecto del control que ejerce la Contraloría General de la República en la Administración, para de esta forma ir consolidando las aproximaciones fundamentales para llegar a intentar un modelo para la idea central de este trabajo en cuanto a definiciones de un Sistema Nacional de Control Público.

Las acciones del Órgano Superior de Control en Chile deberían necesariamente apuntar hacia la ejecución de un control trascendente, oportuno y transparente acerca del uso que la Administración hace de los recursos financieros de que dispone el Estado.

Así las cosas el concepto de control finalista debe comandar las acciones en materia de control y este debe entregar la información que satisfaga las demandas diversas, que surgen en una enorme diversidad de instancias, como lo son el Gobierno, el Parlamento, los Ciudadanos, los Servicios Públicos, los integrantes de la clase política, los usuarios de la administración y también los medios de información pública.

La Contraloría ha venido ejerciendo sus funciones concebidas en la Ley por espacio de 75 años sin que en ese lapso haya habido mayores contratiempos o cambios fundamentales en que quehacer. La tendencia ha sido no hacer mayores innovaciones en el ámbito del control que le corresponde ejercer.

Y ese estado de cosas el control de legalidad es el fuerte del Organismo, y este tanto en el plano preventivo, con la toma de razón, como el de control concomitante y posterior como es el caso de las auditorías e inspecciones en terreno, es decir en los propios servicios fiscalizados. También hay un importante función relacionadas con la interpretación de las normas legales que subordinan a la Administración, y ello se traduce en la emisión de dictámenes y en la resolución de casos jurídicamente controversiales en el campo del derecho administrativo Y por último hay que mencionar la función relativa a la Contabilidad General de la Nación, que ha demandado probablemente la mayor opinión crítica respecto de las tareas del Organismo.

Sin perjuicio de advertir acerca de importantes aportes que el Organismo ha hecho a la Administración y las salvaguardas en materia de probidad y transparencia y a su vez la aclaración y determinación de situaciones irregulares con las propuestas disciplinarias que ha correspondido, debe señalarse que el Órgano Superior de Control no está dotado de todas las competencias que lo habilitarían para ejercer controles modernos, oportunos y eficaces en la administración del estado.

En un escenario de un eficaz sistema nacional de control público, la Contraloría General debería tener competencias claras en materia de control de eficiencia y eficacia y asimismo sus resoluciones finales en los procesos disciplinarios deberían tener imperio y no como ahora ocurre, ser meras sugerencias a la administración.

Los desafíos y las exigencias en materia de gestión pública asociadas al proceso modernizador, especialmente cuando se trata de los municipios, han acarreado múltiples nuevas responsabilidades, mayores recursos que administrar y ciertamente mayores zonas de riesgo que evaluar y por ende auditar. Y en este escenario entonces aparece como sugerente fortalecer el control de la CGR, sin perjuicio de que este vaya asociado a mayores competencias en los sistemas de control gubernamental.

Tampoco se trata de crear un mecanismo excesivamente burocrático y de permanentes y agobiantes controles, sino que el problema reside en hacer más eficiente y más eficaz el control que ya existe, en particular cuando se trata de inversiones de alto riesgo y monto, en donde las desviaciones pueden poner en peligro el sistema público y porque no decirlo la propia gobernabilidad de la democracia.

Postulamos que el Organismo Superior de Control este dotado de estas y otras competencias en bien del estado y de las propias políticas gubernamentales de accountability que hoy por hoy son la esencia de la democracia participativa y que fortalecen la gestión del estado a través de administraciones públicas eficientes, eficaces y transparentes.

MODELO DE INTEGRACIÓN DEL CONTROL PÚBLICO

La primera idea que este punto trascendental del paper que queremos establecer es aquella relativa a la importancia y relevancia del control público integrado, tanto en las buenas decisiones de la administración como en las demandas y percepciones ciudadanas de lo público, y en especial, respecto de la eficiencia, eficacia y transparencia del Estado.

La magnitud de los recursos financieros que administra el Estado y la multiplicidad de fines y propósitos que subsisten como carencias ciudadanas y/o como mejoras programáticas de los gobiernos en diversos planos de la actividad pública, hacen inevitable y más aún posicionan como una real emergencia, contar con adecuados, oportunos y eficientes sistemas de control, fundamentalmente para garantizar el buen uso de los recursos y el apego a la legalidad vigente. No apreciamos el control como un instrumento autopoyético que tiene un fin en sí mismo y tampoco como una herramienta de represión o castigo. En verdad el control moderno debe entenderse como una variable dinámica para el mejoramiento continuo de las decisiones de la administración. Es entonces un importante aliado de ella y no un antagonista o vigilante policial permanente de la misma.

La información que surge del control revela por lo general evidencias indubitables de lo positivo, lo negativo y lo neutro de la actividad pública y es aquí en donde reside la relevancia del mismo, en términos de los aportes concretos que provee al administrador respecto de eventuales desviaciones que la gestión presenta con respecto a políticas y planes de acción.

Ahora bien en cuanto a la información del control, en el caso de Chile, apreciamos que hay una preocupante dispersión de la misma, probablemente también, existen duplicidades e interferencias y ciertamente entonces hay esfuerzos y acciones de control que no tienen la eficiencia y eficacia deseada, justamente por desperdicios de horas hombres en esta labor, que se desarrolla de una u otra manera en términos dendriformes o inorgánicos a través de las diferentes y múltiples acciones de control desarrolladas por los diferentes órganos de control existentes.

En nuestra aproximación al modelo integrado de control público, postulamos primeramente la idea de generar **redes conversacionales horizontales** en donde puedan existir espacios virtuales de conversación en donde se comparta la información del control, tanto el que surge del organismo superior como el propio del Gobierno y de los organismos especializados, de los ciudadanos, de los medios de información pública, del congreso y en general de todas las entidades involucradas en los procesos de control público.

A su vez, debe existir una verdadera **cultura de gestión del conocimiento** en donde los administradores vayan creando las bases para poner a disposición de los funcionarios y los ciudadanos bases de datos que estructuren fuentes de conocimiento compartido que permita su utilización eficiente para las mejoras permanentes de la gestión pública. En esta materia resulta importante utilizar mecanismos de benchmarking y observar en dónde están las mejores prácticas en la materia y buscar su instalación y adaptación en lo propio.

Por otra parte resulta inevitable promover **políticas de potenciamiento de las relaciones profesionales de trabajo** entre los diferentes instancias y órganos de control existente y entre estos y la Contraloría General, como una manera efectiva de acercar y compartir la información del control, para poner a disposición de los administradores aquella relevante y depurada para las mejoras en materia de toma de decisiones .

Debe haber un convencimiento real del fenómeno irreversible de máxima virtualidad para la administración pública y en este escenario el desarrollo de una **cultura web para el control público** se aprecia como algo urgente y que no puede seguir esperando. Web sites integrados para el control serán el escenario natural en donde se comparta información de la CGR y los órganos del control ministerial e interno de los servicios a lo menos en una primera etapa. Los informes de estas instituciones circularán virtualmente y la firma electrónica sellará la validez de sus contenidos.

A su turno la CGR debe promover acciones de **coordinación permanente** con los demás actores en materia de control y cumplir su rol de supervisión técnica del control interno de los servicios, armonizar esfuerzos con los controles ministeriales , generar jornadas de capacitación y discusión de casos compartidos y también animar la ejecución de auditorias conjuntas con las unidades de control interno de los servicios y también con las auditorias de gobierno.

En el caso chileno la estructura de un **sistema nacional de control publico** necesariamente está integrado por la Contraloría General de la Republica, órgano superior de control por excelencia y llamado a coordinar las acciones; por el control que ejercen los Tribunales de Justicia, que es esencialmente un control jurisdiccional: por el control del Gobierno, a través de las auditorias ministeriales; por el Control Interno de los Servicios Públicos; por el control que ejerce el Congreso Nacional, especialmente a través de la Cámara de Diputados; por el control que ejercen organismos especializados de control en el seno del aparato del Estado, como por ejemplo ,las superintendencias, el Servicio de Aduanas y otros ; por el control que ejercen los medios de información publica y ciertamente por el control ciudadano, que hoy es muy intenso cuando se utiliza la virtualidad a través de Internet.

Que duda cabe entonces, frente a esta considerable frondosidad del sistema de control, de la necesidad de coordinar acciones a objeto de potenciar los efectos del control y de evitar duplicidades e interferencias en el mismo, colaborando con ello a un evidente mejoramiento de las relaciones de las instituciones subordinadas al control y los órganos que lo ejercen y a su vez, a una mayor eficiencia y eficacia de las acciones de auditoria propiamente tales.

Interesante resulta anticipar que en esta materia debe haber un esfuerzo institucional importante por definir las instancias de coordinación, especialmente en lo que tiene que ver con los hechos sujetos al control y la forma de entregar los resultados el mismo. Asumimos que este debe ser, en todas las instancias, un control oportuno, trascendente, que apunte a las grandes acciones del Estado y a las grandes cifras, entregando información útil respecto de la legalidad, de la transparencia , de la eficiencia y de la eficacia de la gestión publica y también, en un escenario muy potenciado, del impacto en los ciudadanos de las inversiones del Estado.

Proponemos que sea la Contraloría General de la República, por ser el órgano de control superior por excelencia, quien asuma este rol coordinador y armonizador de los esfuerzos de control, articulando las instancias requeridas a través del contacto directo del Contralor General con las autoridades de los entidades de control involucradas y ello en una actitud de servicio al País que permita deponer rigores e intereses institucionales, y fronteras y limites del control, en beneficio de los ventajas que acarrea un

sistema eficiente al servicio de los administradores y de la ciudadanía.

Precisamente el modelo integrado de control se basa en aprovechar las especialidades del control, radicadas en los diferentes organismos que lo ejercen y ponerlas a disposición de un objetivo sistémico, holista y que atravesase horizontalmente toda la administración del Estado y de esta manera, desde el control en la base, es decir el que ejercen las unidades de control interno de los servicios hasta el control superior de la CGR, pasando por los controles especializados y los de los ministerios, estarán impregnados de una doctrinal nacional de control, que fije el marco de las acciones relevantes en cada instancia, maximizando entonces la disponibilidad de los recursos financieros y humanos involucrados.

Nos atrevemos a proponer como herramienta de control integrado, la adaptación del modelo de **Balanced Scorecard, o Cuadro de Mando Integral o Tablero de Comando**, lo que posibilitaría tener un seguimiento y una actualización permanente de la información relativa a los cuatro aspectos estratégicos claves para la implementación del modelo: Costos Involucrados; Clientes o Usuarios; Procesos de Control y Desarrollo Organizacional.

La ejecución del modelo irá nutriendo las respectivas bases de datos con cada uno de los componentes señalados y de esta forma, podrá saberse de la percepción que tienen los entes fiscalizados del control que se ejerce sobre ellos; los recursos financieros que están siendo comprometidos en la ejecución de los programas de control, antecedentes de rediseño y reingeniería para mejorar los procesos y las metodologías usadas en el control y finalmente, aportar a la gestión del conocimiento, entregando información sobre las mejores prácticas en auditoría, aportando la creatividad e innovación necesarias para comprometer el desarrollo y crecimiento institucional del modelo.

La aplicación de un cuadro de mando integral como herramienta que monitorea las acciones de control en las diferentes instancias en que se ejerce el control público podría acarrear diferentes ventajas para los que ejercen gerencia pública en las instituciones del Estado, como las que a continuación se señalan:

1. Se podrá saber de los objetivos institucionales más allá de los tradicionales indicadores financieros.
2. Habrá capacidad para saber acerca de la forma en que las diferentes unidades divisionales de las entidades públicas están o no creando valor en los productos y servicios que entregan a usuarios presentes y las expectativas en esta materia respecto de aquellos clientes futuros.
3. Se definirían líneas de análisis para determinar formas de potenciamiento de las capacidades internas de los servicios.
4. Surgirán inevitablemente señales para el fortalecimiento de los sistemas de información y comunicación instalados en los servicios públicos.
5. Detección oportuna de zonas de control de alto riesgo y de funciones críticas de la administración. Esto le dará un sentido estratégico muy importante al control.
6. En un examen integrado de las cuatro percepciones claves del CMI, los gerentes públicos podrán: definir las calidades de la institución para acciones estratégicas, los tiempos de respuesta frente a las demandas de usuarios y ciudadanos en general y todas las medidas de creatividad que apunten a reingeniería o rediseño de procesos.

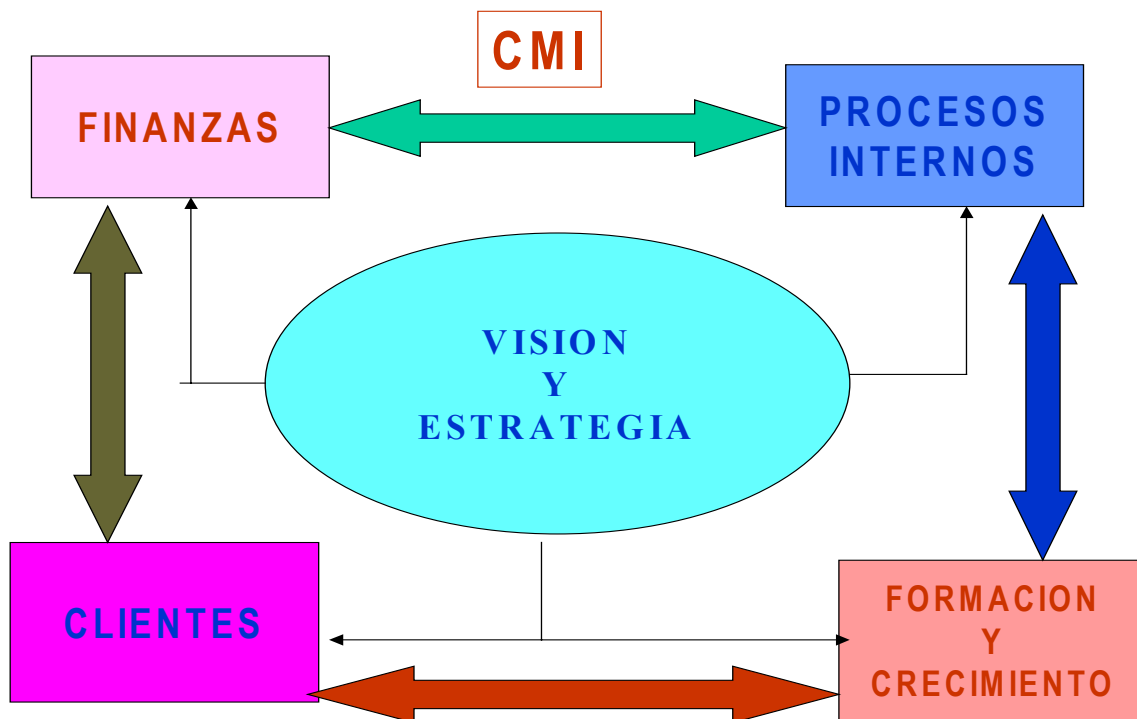


FIG 1 Cuadro de Mando Integral

En este esquema gráfico se revelan los componentes esenciales de la herramienta para aplicar al modelo de control integrado de gestión pública, destacándose los elementos que le dan consistencia al mismo y que van armando la base de datos para la información ciudadana y de los usuarios.

A continuación presentamos un esquema gráfico de lo que podría ser la integración de este llamado sistema nacional de control público, en el cual se puede apreciar como las diferentes instancias se coordinan eficazmente y como la CGR puede perfectamente conducir las acciones de monitoreo a través de una aplicación particular del CMI:

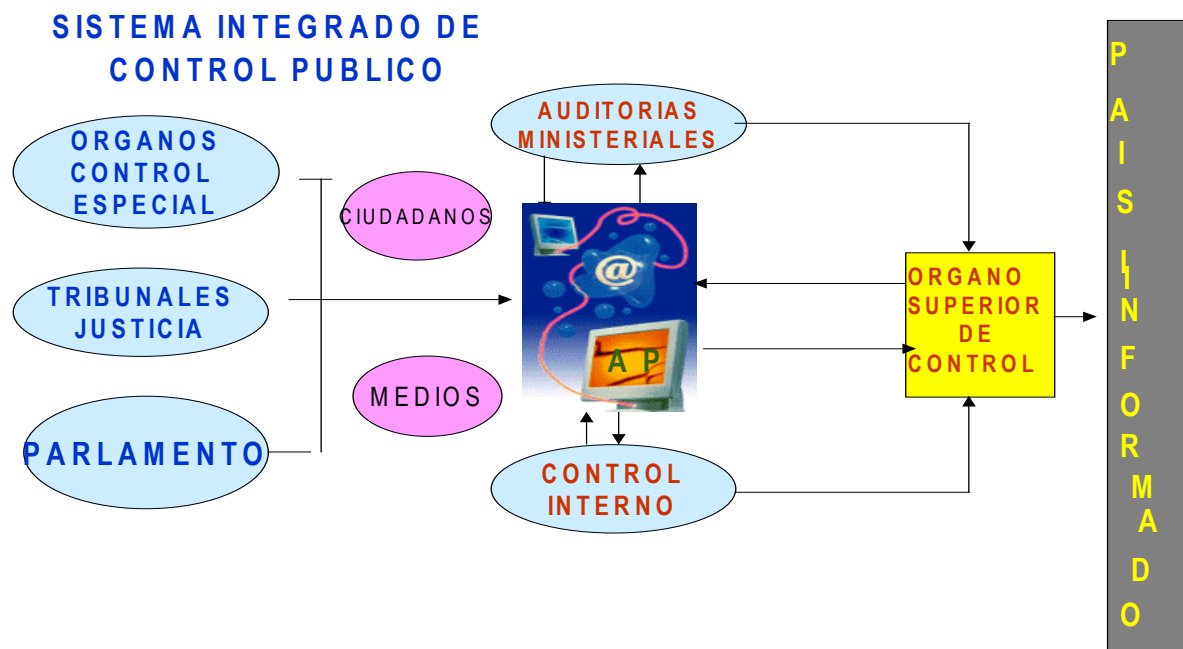


Fig. 2 Sistema Integrado de Control Público

En esta gráfica se aprecia claramente que la CGR es el órgano llamado a coordinar y monitorear las acciones de control, articulando bases de datos a disposición de los usuarios en los diferentes sitios web de las instituciones y de la propia Contraloría y con ello, todos quienes demandan información sobre la administración serán oportuna y transparentemente informados.

Este planteamiento exige disponer en los órganos de control y en la propia administración de actualizadas políticas y planes informáticos que admitan a plataforma.net y web site como herramientas exitosas para administrar la virtualidad más asombrosa que marcará el sello de la nueva administración pública y ello en escenarios de máxima conectividad integrada a través, seguramente, de WI FI, pensando con visión de futuro.

Finalmente queremos resaltar algunas de las más interesantes ventajas que podría acarrear, para la propia organización, la implementación de un modelo como el que hemos planteado en sus líneas más generales:

1. Convencimiento de invertir en activos intelectuales y la emergencia por gestionarlos convenientemente.
2. Antecedentes acerca de la necesidad de especialización funcional integrad en los procesos orientados a satisfacer demandas de clientes internos y externos.
3. Mejoramiento continuo de productos y servicios dando paso a una permanente innovación, permitiendo el logro de altas calidades en los mismos.
4. Permitir la incorporación de tecnologías de información para el mejoramiento de los proceso inherentes a productos y servicios.
5. Habilitación de competencias como consecuencia de las señales del control, entre los funcionarios responsables de las acciones operativas en los servicios.
6. Monitoreo eficaz de las acciones administrativas ligadas a factores de alto riesgo y de condición

estratégica en los propios servicios de la administración.

Finalmente queremos señalar que un modelo de sistema para el control integrado de los público entregaría información depurada en todas las instancias y niveles que demandan transparencia y probidad en la gestión, como por ejemplo: funcionarios públicos, concejales, consejeros regionales, diputados y senadores, y a nivel institucional, tribunales de justicia, ministerios y subsecretarías, servicios públicos, municipalidades, medios de información pública, sector privado y todos los ciudadanos, generando con ello una atmósfera de real participación con lo que puede de una u otra forma garantizarse la propia gobernabilidad de la democracia.

Juan Honorato Mazzinghi – Nació el 09 de abril de 1946
Titulado como Administrador Público de la Universidad de Chile
Profesor Asistente Universidad de Concepción
Teléfonos: 041 – 204245
Correo Electrónico: jmhonorato@surnet.cl

- Profesor en la Universidad del Bío Bío en Concepción entre 1983 – 1993
- Profesor en la Universidad de Concepción entre 1992 – 2003
- Participante de Congresos del CLAD 1998-1999-2000-2001-2002
- Contraloría General de la República Subcontralor Regional del Bío Bío 1982-2003