

Hacia un Estado moderno: Expertos valoran positivamente el camino transitado en transformación digital

Más de 249,7 millones de trámites por Internet se realizaron en el país durante el primer semestre del año, lo que equivale al 93% de las gestiones de la administración central del Estado.

Las cifras son reflejo de cómo la emergencia sanitaria aceleró la digitalización a nivel de gobierno, señaló a finales de agosto el ministro secretario general de la Presidencia, Juan José Ossa, cuando presentó el balance de los trámites digitales realizados durante los últimos seis meses a través del Registro Civil y ChileAtiende. También sustentan la opinión de expertos y actores del sector público, quienes coinciden en que, tras año y medio de pandemia, el balance es positivo y los aprendizajes son valiosos de cara a lo que viene: en 2024, todos los trámites del Estado deberán ser sin papel, según establece la Ley de Transformación Digital y la interoperabilidad entre instituciones será mandatoria.

"En momentos de mucha incertidumbre, el sector público de Chile fue capaz de acelerar la transformación digital que venía iniciando, en muchas instancias de manera muy cauta, para poder acomodarse a las nuevas necesidades que surgieron", señala Andrés Tahta, director regional LATAM en Amazon Web Services (AWS).

El nivel de accesibilidad, transparencia, velocidad y eficiencia que hoy tienen las instituciones públicas es algo que nunca antes había visto Eduardo Serra, gerente de Tecnología de Grupo TX. Lo que más valora de todo esto, dice, es el impacto en la experiencia ciudadana, no solo de los usuarios, sino de quienes trabajan en cada organismo.

"Esta revolución ha mejorado la calidad de vida y agilidad hacia los ciudadanos y funcionarios públicos, pero también la imagen de las instituciones. Nos ha simplificado la vida a todos", sostiene el ejecutivo de esta compañía con experiencia en Latinoamérica, que acompañó a la alcaldía de la ciudad de Panamá en la implementación de su proyecto de transformación digital, institución que al cabo de dos años de haber iniciado estos cambios, aumentó su recaudación municipal en aproximadamente 80%.

Luis Cofré, CEO de Meetcard, destaca cómo se aceleró este camino, y cómo en medio de un período tan complejo las instituciones superaron

En momentos de incertidumbre, el sector público fue capaz de acelerar la digitalización iniciada antes de la pandemia. En el antiguo mundo, las instituciones locales avanzaban a paso lento. El trabajo consolidado hoy es referencia en la región, destacan los expertos.

el "paso lento" con el que avanzaban en el mundo pre pandemia. También subraya que la digitalización de estos trámites ya no solo representa una vía alternativa ofrecida a la ciudadanía, sino que es una "necesidad básica" para la vida cotidiana. Por eso cree que el nivel de experiencia y exigencia por parte de las personas adquiere cada día mayor importancia, en un escenario donde "el valor que representa tener una vía digital para realizar todo tipo de trámites con todos los organismos del Estado es vital para la calidad de vida de toda la comunidad".

Tecnología e impactos

La nube está marcando la pauta. A ojos de Tahta, Chile está "a la vanguardia" en su implementación, frente a otros países de Latinoamérica. Hay varios factores que explican la situación, pero el más importante está asociado a los esfuerzos del Estado en torno a su adopción. "El gobierno de Chile no sólo cuenta con un marco jurídico que contempla vehículos de compra de nube pública, sino que también observamos entidades ejemplares tomando el liderazgo de transformación, como el Ministerio Secretaría General de la Presidencia o la Subsecretaría de Modernización", ejemplifica el ejecutivo de AWS, firma que ha apoyado a varias entidades públicas locales en esta transformación y cuya plataforma ha sido crucial para que tomen decisiones y conviertan datos en información, además de apoyar el trabajo remoto de los colaboradores estatales.

Los ejemplos que destaca Cofré tienen algo en común: cómo han impactado positivamente en la vida de la ciudadanía, en un período tan complejo.

"Todos los subsidios básicos del Estado se han realizado vía digital, a través del Registro Social de Hogares, que ha permitido que la comunidad obtenga recursos para subsistir. Por otro lado, las Municipalidades han incorpo-

rado plataformas tecnológicas para la inscripción y posterior obtención de beneficios, como cajas de alimentos, gas, kits de limpieza, entre otros", subraya el ejecutivo de Meetcard, empresa que precisamente ha permitido la digitalización de servicios y trámites en las Municipalidades con foco en los ciudadanos, bajo el concepto de Smart City.

En el caso de ChileAtiende, el salto fue muy importante. Antes de la pandemia, la página web de la institución recibía 19 millones de visitas en promedio anual. En 2020 ese número subió a 800 millones, detalla Roy Mac Kenney, líder de Tecnologías de Información del organismo. Esto, a pesar de la brecha de alfabetización digital que existe en el país, que todavía es "muy alta".

Claro que algunas entidades estaban mejor preparadas que otras, reconoce Cristián Céspedes, Jefe de la División de Tecnologías de la Información de la Tesorería General de la República. Pero con todo, la experiencia año y medio después demuestra que cada organización, en mayor o menor medida, logró adaptarse a esta nueva realidad, "con distintas etapas y con mayor incertidumbre sobre la evolución de la pandemia y los cambios sociales".

Para aquellas que todavía tienen camino por recorrer, Serra recomienda la implementación

de gestores de procesos capaces de analizar información, consumir grandes cantidades de datos e integrar múltiples bases de datos que se relacionen entre sí. También, herramientas de gestión documental y de comunicación digital omnicanal que faciliten la accesibilidad y la comunicación abierta y constante, como la de su solución basada en Amazon Connect, la que considera "irremplazable en la revolución digital gubernamental".

Dos lecciones cruciales

"Aprendimos a mantenernos conectados; a responder a los desafíos del Estado en una condición excepcional automatizando, digitalizando y eficientando procesos; a dar continuidad a nuestras operaciones; y, al mismo tiempo, a cuidarnos". Ese es el resumen que hace Cristián Céspedes, Jefe de la División de Tecnologías de la Información de la Tesorería General de la República, sobre los aprendizajes más significativos que la institución ha tenido en el último año. Cómo lograron la continuidad de las operaciones deja una lección clave para

Andrés Tahta, de AWS, pero más bien se relaciona con la capacitación del talento humano. El ejecutivo cree que hay que insistir en la necesidad de seguir invirtiendo en el entrenamiento y reconversión de los funcionarios públicos en materias tecnológicas.

"Muchos quizás ya sabían que tecnologías en la nube, como Amazon Web Services, eran la mejor manera de hacer frente a las demandas ciudadanas, pero no necesariamente estaban completamente preparados para su abordaje", detalla a partir de su experiencia al frente de una de las piezas clave en el avance de la digitalización gubernamental y a partir de su trabajo con varias instituciones del país.

