

## Pesadilla digital

**Macarena García**  
 Economista senior LyD



**L**a *Terminal* (de Steven Spielberg) narra la historia de Viktor Navorski (Tom Hanks), un hombre de Europa del Este que queda atrapado en el aeropuerto JFK de Nueva York cuando, mientras está en vuelo, ocurre un golpe de Estado en su país. Al no tener reconocimiento diplomático, su pasaporte pierde validez y Viktor no puede ingresar a EE.UU., ni volver a su país. Legalmente, no está en ninguna parte. El sistema no contempla su caso y, por tanto, nadie puede resolverlo (sin duda, una situación absurda ... ¡pero posible!).

En Chile, la modernización del Estado es una obsesión recurrente; se invoca, forman comisiones, diagnostica, promete, legisla... y todo vuelve a empezar. Cada ciclo político promete mejorar la productividad del Estado, pero el resultado suele ser el mismo: más ritual que reforma.

En 2019, en un seminario sobre modernización del Estado, propuse algo que yo creía razonable: digitalizar los servicios públicos para reducir el costo en tiempo y dinero que enfrentan las distintas personas al interactuar con el Estado. Para mi sorpresa, la objeción fue inmediata; según otro conocidísimo expositor, ello no era viable porque implicaría despedir funcionarios públicos. Al parecer, el objetivo del Estado no sería servir mejor, sino preservar empleados en sus puestos de trabajo, incluso cuando estos ya no tienen sentido social.

Ese mismo año se promulgó la Ley 21.180, que estableció que a 2027 todo procedimiento administrativo estatal debía digitalizarse. Parecía que al fin habíamos roto el ritual, pero a mitad del plazo (en 2023), el Índice de Gobierno Digital OCDE mostró lo opuesto: Chile se ubicaba entre los países con menor madurez digital, debajo de Argentina, México, Perú, Brasil y Colombia, y a años luz de líderes globales.

Desde la economía, un Estado no digitalizado -con trámites redundantes, plazos inciertos, discrecionalidad administrativa y altos costos de cumplimiento- opera como un impuesto tácito y silencioso sobre la actividad productiva y como barrera a la entrada de nuevos actores, reduciendo la competencia... y este impuesto no figura en la Ley de Presupuestos ni está sujeto al escrutinio del Congreso.

Desde lo social, es un tributo regresivo, que castiga más duramente a las pymes y a quienes interactúan con el Estado para obtener beneficios sociales, a quienes no pueden delegar o están menos informados.

Así, el problema no es solo cuánto gasta nuestro Estado, sino cómo funciona: un aparato que opera con lógica predigital, intensiva en tiempo, papel y discrecionalidad. Digitalizar no es solo subir formularios a la web, sino alcanzar la interoperabilidad real por la vía de rediseñar procesos, proteger datos, estandarizar criterios y automatizar decisiones.

La ironía es que el Estado digital no inaugura carreteras ni corta cintas, pero al reducir fricciones, acortar plazos y transformar al sector público desde un obstáculo pasivo a un facilitador activo de iniciativas privadas, estamos frente a la más acertada inversión (aunque no aparezca en la foto).