LITORALPRESS

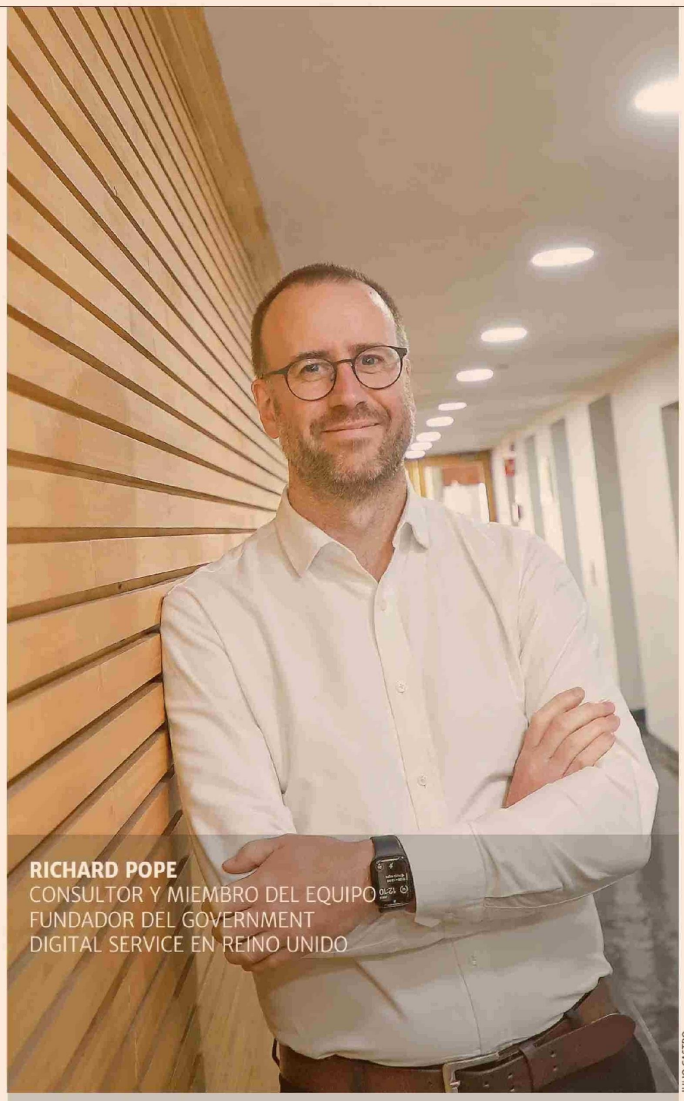
Fecha: 11-06-2025
Medio: Diario Financiero
Supl. : Diario Financiero
Tipo: Noticia general
Título: Las recomendaciones de cocreador del Gobierno Digital de Reino Unido para modernizar el Estado chileno

Pág. : 23
Cm2: 647,6

Tiraje: 16.150
Lectoría: 48.450
Favorabilidad: No Definida

Las recomendaciones de cocreador del Gobierno Digital de Reino Unido para modernizar el Estado chileno

■ El autor del libro *Platformland*, dijo que los servicios públicos digitales deben construirse con un diseño centrado en los usuarios.



RICHARD POPE
CONSULTOR Y MIEMBRO DEL EQUIPO FUNDADOR DEL GOVERNMENT DIGITAL SERVICE EN REINO UNIDO

JULIO CASTRO

POR MARCO ZECCHETTO

La modernización de los Estados ha estado en la agenda de muchos gobiernos, pero son pocos los que han logrado crear servicios simples, accesibles o pensados desde la experencia del usuario.

Bajo esta premisa, uno de los miembros fundadores del Government Digital Service del Reino Unido, Richard Pope, afirmó que para avanzar se requiere un mandato político claro, una organización central que reúna las capacidades y servicios del Estado, apagar sistemas obsoletos y crear plataformas con estándares comunes para permitir la interoperabilidad.

Pope, quien lideró la creación del sitio GOV.UK y el desarrollo de plataformas públicas digitales comunes, fue el orador principal del Encuentro Académico de Innovación Pública 2025, organizado por el Laboratorio de Innovación Pública UC y el Banco Interamericano de Desarrollo.

El también consultor y referente global en servicios digitales y gobierno abierto, dijo que Chile está más avanzado que el Reino Unido en identidad digital. Valoró la Ventanilla Única, pero advirtió que debe sortear barreras, como "el trabajo en silos entre ministerios" y la fragmentación digital.

Pope es autor del libro *Platformland*, en el que analiza por qué los servicios públicos digitales han fallado en cumplir sus promesas y propone una nueva arquitectura digital para los gobiernos.

– ¿Cómo se deben pensar y construir los servicios públicos digitales?

– Los servicios públicos digitales debemos pensarlos en términos de transparencia, responsabilidad y confianza para las personas. Deben funcionar mucho mejor para el público y ser mucho más simples de construir para el Gobierno.

– ¿Cuáles fueron los principales desafíos en la creación de GOV.UK?

–Muchos. Inicialmente fue ganar la discusión sobre diseño centrado en el usuario, desarrollo ágil y tecnología de código abierto dentro del Gobierno. Luego, fue construir capacidades en las agencias para que pudieran entregar servicios, y finalmente, ganar la discusión para construir infraestructura común para todo el Estado.

– ¿Qué significa que esté centrado en las personas?

– Significa entender las necesidades de los usuarios y las cargas que se les imponen. Se diseñan con el público. Los líderes políticos deben ver el trabajo de los equipos digitales de forma regular y escuchar lo que están encontrando en sus investigaciones con el público. Así verán qué está funcionando y qué no.

Plataformas comunes

– ¿Qué elementos de su experiencia en el Reino Unido podrían replicarse en Chile?

– Chile está más avanzado que el Reino Unido en algunos aspectos, como la identidad digital, pero cada país parte desde un lugar distinto y podemos aprender cosas unos de otros. Lo clave es que el liderazgo digital senior sea una función central del Estado.

También hay que enfocarse en plataformas con componentes comunes (interoperables) para resolver problemas de una vez para todo el sector público, eliminando las duplicidades entre ministerios y otras entidades.

Esa es una lección valiosa. Y luego, crear equipos que puedan resolver problemas completos, no dentro de los límites de un único ministerio o agencia, que empiecen de a poco y lo amplíen, por ejemplo, a nivel de permisos y notificaciones.

– ¿Qué desafíos observa en el sector público chileno?

– Hay personas muy capacitadas ten el Laboratorio de Gobierno y la Ventanilla Única, pero veo que todavía se está intentando convencer sobre el diseño centrado en los usuarios. También pareciera que hay mucho trabajo en silos entre ministerios, así que hay que trabajar en una infraestructura o servicios comunes, y luego crear un centro de excelencia con capacidades centrales que reúna las distintas unidades digitales del Gobierno.

– En Chile hay múltiples portales que no conversan entre sí. ¿Cómo lo abordaron y qué se puede hacer?

– El Reino Unido tenía cientos de sitios web que costaban mucho y no servían a los usuarios. Luego hubo un cambio de Gobierno donde se señaló que debía haber un solo sitio web. Ustedes necesitan un mandato político claro, y también una organización con la capacidad de apagar sistemas antiguos y crear el futuro.

"Hay que enfocarse en plataformas con componentes comunes para resolver problemas para todo el sector público, eliminando las duplicidades entre ministerios".

No basta con que construyas otro lugar individual, lo debes sumar al total que has añadido para hacer frente a la fragmentación digital. Y después, necesitas un equipo con habilidades, que puedan empezar de a poco y construir algo.

– ¿Cuál es el error más común que se comete al modernizar el Estado?

– Crean una versión digital del formulario en papel, que es más o menos lo mismo. También piensan el proceso solo como ahorro de costos, en lugar de enfocarse en lo que significa para las personas y para los funcionarios. Si diseñas un buen servicio digital, ahorrarás dinero igual, pero si partes por esto, puedes terminar con algo que no sirve al público.

Además, si partes digitalizando formulario por formulario, vas a estar 50 años sin terminar el trabajo y sin mejorar la experiencia del usuario.