

Fecha: 12/04/2018
Fuente: El Mercurio
Pag: 3
Art: 2
Título: La revolución digital en el Estado

Tamaño: 30,0x29,6
Cm2: 886,9

Tiraje: 123.687
Lectoría: 323.808
Favorabilidad: ☐ No Definida

ANÁLISIS:

La revolución digital en el Estado

“La idea es contar con una plataforma de servicios compartidos, que asesore los esfuerzos hoy dispersos, que permita aprender de los errores, y que apoye procesos de licitación de desarrollos tecnológicos, entre otras funciones”.

ISABEL ANINAT S. Y SLAVEN RAZMILIC, Investigadores del Centro de Estudios Públicos (CEP)

En la última elección presidencial, casi todas las candidaturas incluyeron en sus programas propuestas para facilitar la vida cotidiana de los ciudadanos en su relación con los servicios públicos: la agilización de trámites, la reducción del papeleo y la digitalización de procedimientos. Se trata de propósitos nobles y muy necesarios, aunque en cierto modo, no del todo novedosos.

En efecto, el Estado ya gasta alrededor de 600 millones de dólares anuales en tecnologías de información y comunicación y, salvo excepciones, la percepción general es que no es mucho lo que se avanza en esta materia. Independiente de si este monto es suficientemente alto o no, lo cierto es que dichos gastos no están debidamente coordinados y carecen de estándares mínimos comunes. No existe una política transversal, coherente y permanente de gestión de información.

Es frecuente ver a distintos servicios públicos embarcándose en costosos y ambiciosos proyectos que prometen revolucionar digitalmente su gestión. Lamentablemente, muchos de estos no llegan a buen término y, cuando lo hacen, es común que se trate de soluciones aisladas, con

dificultades para utilizar la información más allá de la gestión propia del servicio y con escasa flexibilidad para adecuar en el tiempo los sistemas desarrollados.

PLATAFORMA

Este fue uno de los puntos estudiados por la Comisión de Modernización del Estado recientemente convocada por el Centro de Estudios Públicos, la que, en su informe final publicado en noviembre de 2017, recomendó la creación de una Dirección de Gobierno Digital y Tecnologías de Información. Su objetivo, además de impulsar la agenda digital del Estado, se concentra en la coordinación de esfuerzos, en la definición de estándares mínimos y en el apoyo a la gestión digital de los distintos servicios públicos.

La idea es contar con una plataforma de servicios compartidos, que asesore los esfuerzos hoy dispersos, que permita aprender de los errores, y que apoye procesos de licitación de desarrollos tecnológicos, entre otras funciones. Hacia finales del gobierno anterior se avanzó en este plano con la creación de la División de Gobierno Digital al interior del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Es un paso en la dirección correcta, pero que requerirá de apoyo y definiciones políticas importantes si se quiere que esta juegue el rol

descrito más arriba.

Además, si bien nos queda mucho por avanzar en simplificar procedimientos, digitalizar y eliminar trámites redundantes, no podemos reducir la revolución digital en el Estado solo a ello. La modernización de la administración pública requiere también que esta use estratégicamente la información que maneja para hacer mejores

diagnósticos, implementar de mejor manera sus programas y evaluar oportunamente y exhaustivamente sus resultados.

Sabemos que en el siglo actual la riqueza está los datos y el Estado es uno de sus principales productores. Lo hace, por un lado, a través de las encuestas que lleva a cabo, pero especialmente también, a través de la acumulación de registros administrativos que se generan en la interacción de los distintos servicios públicos con la ciudadanía. Cada renovación de cédula de identidad, cada subsidio que se paga, cada postnatal, cada beca y, por cierto, cada cobro de impuestos o permiso que se solicita, genera un pedazo de información relevante que, a nivel agregado, permite desarrollar programas y

políticas más precisas y efectivas.

Por ejemplo, la atención que el Senama brinda a niños y niñas vulnerables sería muy diferente si pudiésemos hacer diagnósticos donde se integrara toda la información relevante: el historial de salud, educacional, la situación de padres y hermanos, y del entorno de los domicilios. Situaciones complejas requieren de diagnósticos exhaustivos. Y a pesar de que el Estado ya tiene mucha de dicha información, se le da muy poco uso.

CONCLUSIÓN

Es indispensable que el Estado, sus servicios y, eventualmente el mundo académico, pueda acceder a hacer gestión analítica de los datos recabados recurriendo a las más avanzadas plataformas y técnicas de Business Intelligence y Data Science. En tanto se proteja estrictamente la identidad y los datos personales de los ciudadanos, no debiese haber impedimento para integrar la información a fin de contar con diagnósticos completos, informar oportunamente la gestión y evaluar los resultados obtenidos.

Gobierno digital y gestión de información. Una agenda urgente si pensamos en la magnitud y complejidad de las tareas pendientes y si aspiramos a tener un Estado claramente enfocado en la ciudadanía.



Isabel Aninat S., investigadora del CEP.



Slaven Razmilic, investigador del CEP.