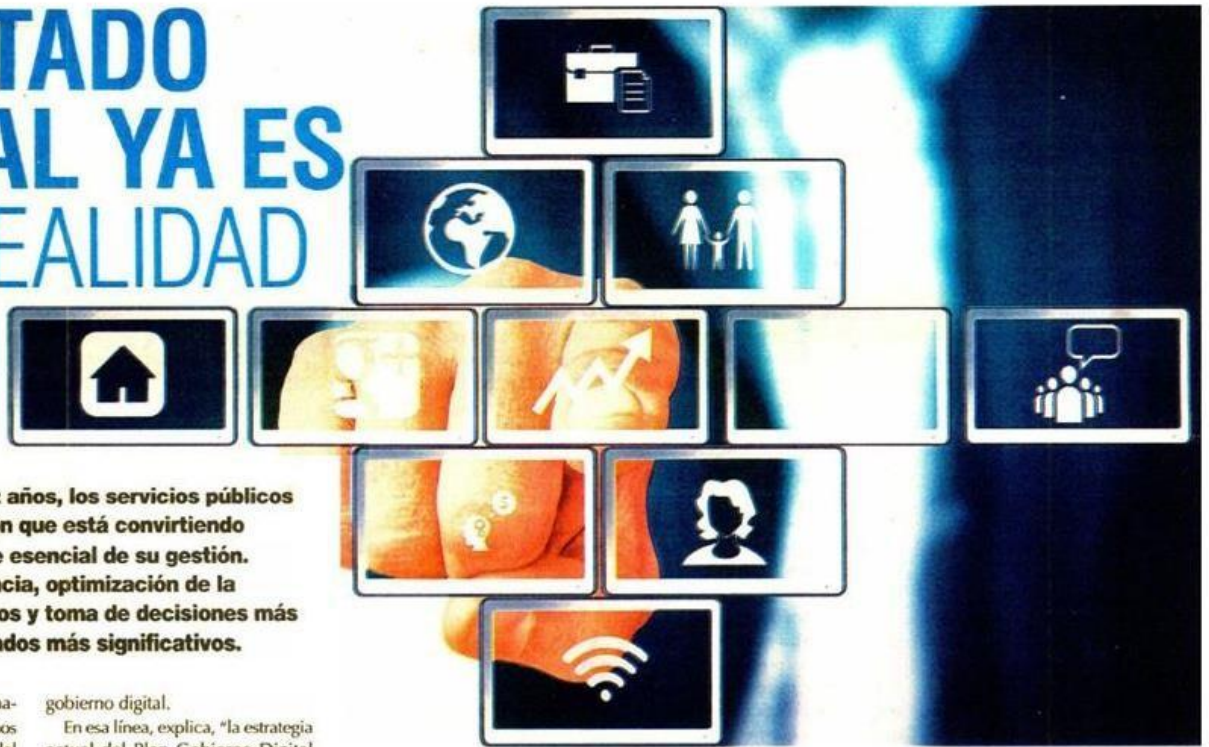


DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

EL ESTADO DIGITAL YA ES UNA REALIDAD



Desde hace más de diez años, los servicios públicos viven una transformación que está convirtiendo a la tecnología en un eje esencial de su gestión. Reducción de la burocracia, optimización de la atención a los ciudadanos y toma de decisiones más efectivas son los resultados más significativos.

Chile es, según los analistas, uno de los iconos de la digitalización del Estado en la región. Sin embargo, las cifras que comparan al país con el resto del mundo arrojan una realidad donde todavía hay mucho por hacer.

En el último informe de E-Government desarrollado por las Naciones Unidas, que mide aspectos como la infraestructura de banda ancha, el capital humano y los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos, el país se ubicó en el lugar 42 entre 193 naciones analizadas, un puesto que parece destacado, pero que muestra una baja sostenida: en 2014, Chile ocupaba la casilla 33.

Para Alejandro Barros, académico asociado del Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile, el país en los últimos años ha perdido impulso en materias de modernización del Estado, así como ha ido rezagándose en el liderazgo que tenía en la región.

"Perdimos ese impulso modernizador de fines de los '90 y comienzos de los 2000. Es frecuente escuchar como referencias de modernización del Estado en esos años al Servicio de Impuestos Internos (SII) y a ChileCompra, pero de eso ya han pasado más de diez años", advierte.

Por eso, a juicio del oficial de Asuntos Económicos de la División de Desarrollo Productivo y Empresarial de la CEPAL, Sebastián Rovira, es importante que Chile refuerce las acciones que necesita llevar adelante para desarrollar de mejor manera el

gobierno digital.

En esa línea, explica, "la estrategia actual del Plan Gobierno Digital 2018-2022 busca asentar algunas de las bases que son importantes para que el Estado empiece a reducir la burocracia y sea un Estado más ágil, más facilitador, que responda de una manera más adecuada a las demandas", conociendo mejor a los ciudadanos y adaptándose a los nuevos requerimientos de un país que está camino al desarrollo.

Los avances

Según el director ejecutivo de Servicios de Consultoría de EY Chile, Pablo Arancio, el desarrollo digital en Chile ha sido uno de los focos de los diferentes gobiernos a través de las diversas agendas digitales que se han ido desarrollando.

Se trata, a su juicio, de un eje estratégico clave para las diferentes administraciones, que ha tenido como foco apoyar a las empresas a crecer en productividad, alineando a Chile con los países más avanzados en este ámbito a nivel mundial. "La transformación digital es un elemento clave en la competitividad de un país y el Estado tiene un rol muy importante en la puesta al servicio de los ciudadanos y empresas de las capacidades digitales", recalca.

En esa línea, la transformación digital no debe ser entendida como un cambio cosmético-tecnológico, sino que es una forma completamente nueva de operar y aproximarse a las personas, analiza el socio líder de Consulting en Deloitte, Jorge

En el país, este proceso ha sido dispar en los diferentes estamentos públicos. La delantera la llevan servicios como el SII, donde la transformación digital comenzó mucho antes de que en el mercado se empezara a masificar esta tendencia.

Rojas. "Aquí es donde radica el desafío, dado que la profundidad del cambio no se instala de la noche a la mañana y además, en el caso del sector público, es desafiante considerando los ciclos políticos asociados", comenta.

En el país, este proceso ha sido dispar en los diferentes estamentos públicos. La delantera la llevan servicios como el SII, donde la transformación digital comenzó mucho antes de que en el mercado se empezara a masificar esta tendencia.

En el extremo opuesto, dice Rojas, están "sectores como el de la salud que han quedado súper atrás, donde hoy por fin estamos viendo en la nueva administración una postura más agresiva o más dispuesta en cuanto a la tecnologización de los servicios de salud y la digitalización del hospital".

Para el director de Ventas de Sector Público de Red Hat, Mauricio Cáceres, la transformación digital en el sector público hoy se enfoca principalmente a la agilización de trámites y ventanilla de atención.

"Hasta hace un tiempo la gente que trabaja en el Estado miraba la tecnología un poco de costado, entendían que es importante, pero no creían que fuese fundamental para hacer su trabajo. En estos últimos años lo que ha estado ocurriendo es que tú vas a cualquier organismo público y ves el crecimiento que

han tenido las áreas de TI", agrega el ejecutivo.

Camino por recorrer

"Los desafíos son múltiples cuando hacemos referencia a la digitalización del Estado y de los servicios", dice el Managing Director de Digital Business en KPMG Chile, Fernando Laurito. Tecnologías disruptivas en salud, herramientas y modelos de enseñanza más avanzados para el sistema educativo son algunos de ellos.

"Sin embargo, hay un desafío más grande, el cual implica comenzar a diseñar y construir el gobierno y su rol para el futuro cercano. Los empleos ya están cambiando y van a cambiar más, vamos a requerir nuevas leyes laborales y modelos de contratación. La movilización y el transporte ya cambiaron, los utilizamos diferente, debemos tener un Estado que ayude y prepare el futuro de nuestro país. Este desafío requiere un balance entre financiación, innovación y modelo educativo", asegura.

"Los países no pueden seguir teniendo las mismas instituciones que tenían hace 15 o 20 años. Ahora la incorporación de las tecnologías digitales va a tener un rol cada vez más relevante, no sólo por el tema de la transparencia y los vínculos con la sociedad, sino también para entender qué es lo que la sociedad quiere", concluye Rovira.

EL CIUDADANO AL CENTRO DE LA TECNOLOGÍA

Hay un tema que es claro: el ciudadano de hoy no es el mismo de hace una década. Por eso, parte importante de la transformación del Estado hacia lo digital se está orientando a conocer a las personas y responder a sus necesidades de transparencia, interacción y co-creación.

A sí como el eje de muchas de las decisiones de las compañías están enfocadas en sus clientes, el Estado está asumiendo una nueva lógica: los servicios ciudadano-céntricos. “Esto es, construir y desarrollar servicios desde quien los necesita”, explica Alejandro Barros, académico asociado del Centro de Sistemas Públicos de la U. de Chile.

Esto está llevando, por ejemplo, responder a requerimientos de multicanalidad, usabilidad y co-producción de servicios entre otros. “Otro elemento que los ciudadanos demandan al Estado es la predictibilidad de sus servicios”, agrega Barros, es decir, saber dónde está mi trámite y cuándo termina”.

Y es que, a partir del avance en los procesos de desarrollo de los países, aparecen nuevos retos que las instituciones públicas tienen que enfrentar, explica el oficial de Asuntos Económicos de la División de Desarrollo Productivo y Empresarial de la CEPAL, Sebastián Rovira. En este sentido, dice, cómo

se incorporen las tecnologías para poder resolver esto es fundamental.

“Estamos en una situación donde tenemos clases medias emergentes y una serie de demandas que antes no teníamos, a las que necesitamos responder, y donde entendemos que cómo se incorporan las herramientas digitales al sector público es un elemento central para modernizar los gobiernos y para hacerlos más estratégicos para responder de mejor manera y entender qué está pidiendo

la población”, analiza.

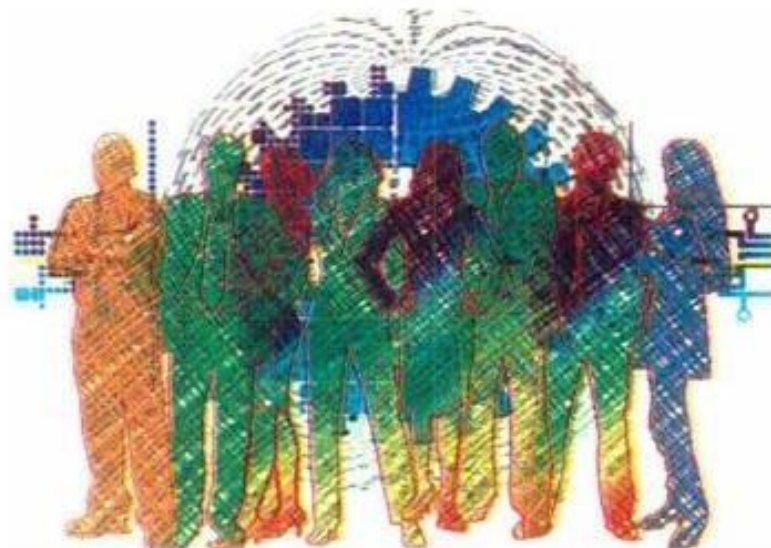
Nativos digitales

Para Fernando Laurito, Managing Director de Digital Business en KPMG Chile, los ciudadanos se acostumbraron a “nuevos estándares” que les cuesta percibir en las instituciones públicas. “En otros espacios de la vida cotidiana, nos encontramos con canales de atención 24/7, reclamar si algo no sucedió de la forma establecida, que nos vayan guiando

en el proceso, tener más opciones si no nos gusta algo, que nos conozcan, personalización a partir de los datos que tienen de nosotros”, situación que se ve acentuada en las generaciones de nativos digitales, quienes nacieron en una realidad digital y esperan este estándar en los diferentes órdenes de la vida.

Es aquí donde la tecnología tiene un rol fundamental. Según el socio líder de Consulting en Deloitte, Jorge Rojas, permite tanto cambiar la percepción como impactar en la calidad de la interacción del ciudadano y el sector público, “que hoy es percibida como lenta, engorrosa, cara en términos de tiempo, y no necesariamente con buenos resultados”.

“La transformación digital per se no cambia todos esos elementos, sino que habilita la posibilidad de comunicarse de una manera distinta con el ciudadano, y si esta relación es exitosa tiene un doble impacto: por un lado en la percepción, pero sobre todo en una relación más eficiente tanto para el Estado como para el ciudadano”, concluye.



LAS HERRAMIENTAS CLAVE PARA EL E-GOBIERNO

Big data, inteligencia artificial, analítica, blockchain y fuente robótica son parte de la receta de los expertos para que el Estado se modernice y logre aprovechar los ventajas que la tecnología le ofrece para mejorar su gestión, transparencia y concurrencia.



Un "Estado más", la Política Global de Iniciativa Ciudadana de la Dirección Ejecutiva de Productividad e Impulso de la CEPAL, Sebastián Ferrás, director de transformación digital T en Chile, a medida que la innovación tecnológica en los servicios públicos, se convierte también en el sector privado, aparecen nuevas formas a las que hay que seguir el ritmo.

Todo lo que tiene que ver con automatización e introducción de procesos, tales como digitalización desde la perspectiva de eficiencia en el progreso del papel, la automatización de flujos y mejoras en los procesos de logística pública son

los temas que están en la cara interna de la modernización, que se relaciona a la mejora de procesos, según el rol de la firma de Consulting en Distrito Jorge Rojas. A nivel interno, de raíz a los ciudadanos, están elementos como el Hospital Digital y la Inteligencia ciudadana para hacer una labor y seguimiento permanente de los procesos del sector público, desde el rol del ciudadano y mejorando la participación de la provincia en relación al sector en que actúan.

"La última de nosotros, todo se trata de mejorar los datos para mejorar otros procesos, siempre mejorando se requiere todo de la abstracción tecnológica", señala Ferrás quien agrega que frente a la forma

de operar del Estado para tener con tecnologías internas como blockchain, Big data, Analytics, se requiere mucho saber y tener un parámetro de innovación constante en un todo que haga sentido para el sector público, el ciudadano y el mercado local.

Múltiples actores

Existen diversas herramientas de tecnología que pueden ser usadas de manera y mejorar la calidad del servicio de ciudadanos, como el País Abierto, iniciativa Operativa de Inversión de Consultoría de IT Chile.

Disponibilizar un mayor número de canales de atención, como internet a través de la web y apps,

que se relacionan directamente con la calidad de los servicios, automatizar procesos en trámites municipales y apertura a través de la implementación de robots, mantener el uso de datos de los datos a su competencia como la diferentes instituciones e implementar modelos de data analysis en acciones como la detección de fraudes y la seguridad ciudadana, son algunas de ellas.

A nivel de tecnología prepararse en todo, en todo, por ejemplo, están desarrollando "el concepto de ciudadanía a cualquier, que finalmente son acciones desde los diferentes actores. Un concepto de una nueva forma de relacionar una aplicación que actúa

como intermediaria entre ellos y el usuario, mejorando su experiencia y competitividad en necesidad de proporcionar por el sistema operativo del usuario, los más fáciles a utilizar", dice Ferrás en Chile, quien se relaciona de forma pública de la compañía.

Pablo Aguayo Ferrás, académico asociado del Centro de Estudios Públicos de la Universidad de Chile, "todo que tecnología específica, los servicios públicos deben seguir aquellos que sean más útiles para el primer ciudadano, para lo cual son responsables locales y pocas veces estatales de implementación, buscando resultados en el corto plazo, ya que muchos de esos transformados son tanto mayor".

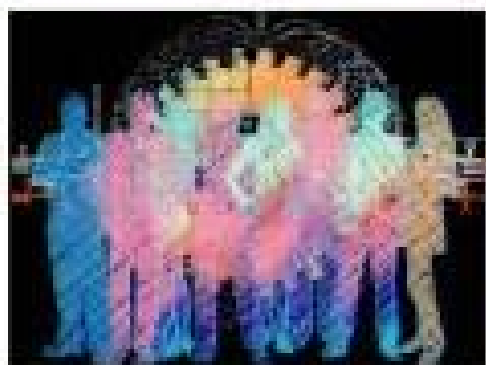
EL CIUDADANO AL CENTRO DE LA TECNOLOGÍA

Hay un tema que es claro el ciudadano de hoy no es el mismo de hace una década. Por eso, parte importante de la transformación del Estado hacia lo digital se está orientando a conectar a los usuarios y responder a sus necesidades de transparencia, interacción y concurrencia.

A medida que evoluciona el mundo de las tecnologías, los ciudadanos están cambiando en forma, el Estado está cambiando con ellos. Aparecen nuevos ciudadanos virtuales. "Hay un, conexión y desarrollo continuo desde que los usuarios, según el departamento, académicos asociados del Centro de Estudios Públicos de la U de Chile.

Una vez formado, por ejemplo, responde a requerimientos de mayor calidad, seguridad y concurrencia de acciones por parte. "Hay elementos que los ciudadanos demandan al Estado en la vida cotidiana de sus acciones", agrega Ferrás, se dice, quien dice "no es el mismo y cada día más".

El rol, a partir del usuario en los procesos de desarrollo de los datos, aparecen nuevas ideas que las nuevas tecnologías hacen que cambien, explica el director de Asesoría Ejecutiva de la Dirección de Desarrollo Productivo e Impulso de la CEPAL, Sebastián Ferrás. Ferrás señala que, como



Interacción, concurrencia y transparencia

El concepto de ciudadanía que está cambiando es el ciudadano. "Estamos en una época en donde tenemos datos masivos y estamos a una serie de demandas que son transparentes, a las que necesitamos responder y estar más conectados que nunca. Los operarios tecnológicos, al sector público es un elemento central para modernizar los gobiernos y para hacerlo, más transparente para responder al mayor número de usuarios que el gobierno

Unos ejemplos

Para Innovación Chile, Manager de Chile Digitalización de CEPAL, los ciudadanos se conectan como y "vienen cambiando" que los datos que se han convertido en públicos. "En otros aspectos de la vida cotidiana, los ciudadanos son usuarios de una serie de servicios, información que no cambia de la forma tradicional, que los usuarios pueden

de el proceso, lo que tiene que ser el más grande algo, que sea un servicio, por ejemplo, en el punto de los datos que tienen de usuarios", dice Ferrás quien se relaciona en los procesos de datos digitales, aparece acciones de una calidad digital y acciones más simples, en los diferentes niveles de la vida.

Es así como la tecnología tiene un rol fundamental. Según el rol de Ferrás de Consulting en Chile, Jorge Rojas, permite tener cambios de percepción como responder en la calidad de la experiencia del ciudadano de un sector público, "que hay un paradigma de datos, mejorando, como en términos de tiempo, y un mejoramiento con fuentes más modernas".

"La transformación digital por el rol cambia toda una experiencia, como que habilita la posibilidad de conectar una nueva manera de interactuar con el ciudadano, y desde ellas se ven nuevas formas un debate importante que un todo en la perspectiva, para volver más en una relación más transparente para el Estado como para el ciudadano", dice Ferrás.