

Transformación digital: ¿Está preparado el sector público?

Desde hace ya un par de años nuestro Estado se ha visto enfrentado a la implementación de la Ley de Transformación Digital (N° 21.180), la cual establece un calendario extremadamente exigente en materias de transformación y digitalización de sus procesos. Si bien en 2022 se modificó dicho calendario incorporando una nueva fase -Preparación-, la cual básicamente ampliaba el plazo original en un año, aún persisten dudas de si llegaremos a meta.

Recordemos las exigencias básicas de dicho marco legal. Aunque hay más exigencias, estas son las que me parecen las más relevantes como imposición para todos los servicios públicos y gobiernos locales (gubernaciones y municipios): i) que todas sus interacciones (trámites) con ciudadanos (personas naturales y jurídicas) sean a través del canal online, ii) que todas esas interacciones utilicen como mecanismo de identificación la plataforma Clave Única y iii) que todos los procedimientos administrativos de dichos servicios sean electrónicos.



ALEJANDRO BARROS
CENTRO DE SISTEMAS
PÚBLICOS - INGENIERÍA
INDUSTRIAL, UNIVERSIDAD
DE CHILE

“Existen serias deficiencias en materias presupuestarias y de normativas técnicas. Primero, una evidente escasez de recursos para el desarrollo de iniciativas digitales en los servicios públicos; segundo, no haber terminado el proceso de definición normativo desde un punto de vista técnico”.

Para el cumplimiento de la exigencia asociada a trámites digitales pone como fecha tope el 2024, para los servicios del gobierno central, y 2025, para el resto de las instituciones (gobiernos regionales y municipios), así como el cumplimiento de todas las exigencias de la ley para los servicios del gobierno central, en 2026, y en 2027, para el resto.

Eso significa que a los servicios del gobierno central les queda básicamente un año y medio para cumplir dicha exigencia, lo cual, en términos de este tipo de proyectos, es nada. Esto, si esto lo comparamos con algunas evaluaciones realizadas, probablemente la más reciente desarrollada por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile -a través de su Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información-, junto a Symnetics Chile y el Grupo Imagine: el primer Índice de Madurez de Transformación Digital (IMTD). Esta medición evalúa el avance de las organizaciones públicas en la materia, en la que plantea que el 63% de la muestra analizada (desconozco como se realizó su selección) se encuentra en

las etapas iniciales de ese proceso.

Otra fuente de análisis es el estado de avance reportado en el registro nacional de trámites, en el cual, a partir de una evaluación realizada, pudimos detectar algunas falencias de los números allí reportados. Pese a esto, este registro demuestra que el estado de avance es bajo, más aún considerando que la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia desarrolla un repositorio de los procedimientos administrativos del Estado; fuente fundamental de seguimiento de la implementación de la ley, el cual recién está en fase ingreso de información.

A esto se agregan serias deficiencias en materias presupuestarias y de normativas técnicas. En primer lugar, una evidente escasez de recursos para el desarrollo de estas iniciativas por parte de los servicios públicos y, segundo, no haber terminado el proceso de definición normativo desde un punto de vista técnico.

En este panorama, veo pocas posibilidades de que lleguemos a puerto con los exigentes plazos establecidos.