

PROVEEDORES TECNOLÓGICOS DEL ESTADO



Infraestructura

Desde su implementación, Planbim ha tenido múltiples avances, particularmente, en dos áreas: difusión de la metodología y capacitación del capital humano.

2

Manual práctico

La Guía de Desarrollo de Software del Estado es una herramienta obligatoria. Su objetivo es apostar por una lógica de software abierto, compatible y escalable.

6

Ciberseguridad

La masificación del uso de las tecnologías no solo aporta al desarrollo, también conlleva riesgos que pueden afectar los intereses ciudadanos.

6



La mayoría de las economías que forman parte de la OCDE cuentan con una política pública explícita respecto del rol de la tecnología en el proceso modernizador del Estado.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL:

LA OPORTUNIDAD DE MODERNIZAR EL ESTADO EN PRO DE LOS CIUDADANOS

Según expertos en la materia, si bien la tecnología abre un mundo de posibilidades que pueden beneficiar a las personas, la clave está en promover iniciativas realistas, que concuerden con la realidad local y que, en definitiva, calcen con el presupuesto asociado.

ROSA MARTÍNEZ

Estamos inmersos en la denominada Cuarta Revolución Industrial, que ha incorporado la automatización y el intercambio de datos como pilares del desarrollo tecnológico. Si bien muchas empresas están implementando estas soluciones, ahora el desafío es que sean incorporadas por las instituciones estatales.

Esto, según los expertos, resultará en organizaciones públicas más seguras y eficientes.

María Celeste Garros, directora regional de Ventas de Citrix para Sudamérica, señala que las organizaciones gubernamentales tienen muchos desafíos en común y pueden resolverlos utilizando un conjunto de tecnologías avanzadas: virtualización, nube, redes basadas en *software*, intercambio de archivos empresariales y gestión de la movilidad. Todas estas tecnologías permitirán la entrega de información de forma rápida, segura y eficiente.

"La ventaja fundamental de estas tecnologías es su adaptabilidad a una amplia gama de escenarios, ya que pueden

satisfacer las necesidades de estas organizaciones con diferentes objetivos, ubicaciones, grupos de interés, trabajadores y alcance geográfico, por ejemplo. Pero la flexibilidad es solo el comienzo; estas soluciones también ayudan a controlar los costos, aumentar la eficiencia y la seguridad, al mismo tiempo que acrecentamos la satisfacción de empleados y la ciudadanía en general", apunta.

LAS RAZONES SOBРАН

¿Por qué debería un organismo público sumarse a la Transformación Digital? Garros dice que la respuesta es sencilla: hoy los ciudadanos quieren hacer los trámites en sus *smartphones*, tablets o a través de una web, y no hacer fila por horas en el Registro Civil para renovar la cédula de identidad u obtener un pasaporte, por ejemplo.

"En todos estos casos, la tecnología ofrece la oportunidad de cambiar radicalmente sus procesos, flujos de trabajo y comunicaciones, para satisfacer las demandas de los trabajadores y usuarios", destaca.

Ahora bien, Guillermo Morales, director de Ventas de Sector Público de Oracle Chile, señala que hay varios aspectos que hacen compleja la digitalización del Estado. Uno es el hecho de que las instituciones que lo componen tienen distintos presupuestos y administración, lo que afecta la interoperabilidad y la capacidad de integrar sistemas. Eso impacta directamente a los proveedores.

Por otro lado, Morales dice que, al ser proyectos públicos, "los procesos de adjudicación de estos son complejos, hay tiempos y presupuestos muy estrictos y, en la práctica, la implementación de proyectos tecnológicos requiere cierta flexibilidad".

"También hay un desafío importante cultural, ya que adoptar nuevas tecnologías, a veces, genera resistencia en las personas; por eso deben ir acompañados de capacitación que, en mi opinión, es uno de los trabajos más complicados, pero a la vez más importantes", indica.

Según el ejecutivo, otro desafío no menor es asegurar la continuidad de los servicios sin generar interrupciones que

afecten a los ciudadanos, cuando se migra a un nuevo sistema.

"En ese sentido, no es erróneo afirmar que el proceso de incorporación de la transformación digital en el sector público no ha sido con la rapidez que esperamos desde las empresas de tecnología, ni al mismo ritmo que la empresa privada. Por supuesto, esto se entiende, ya que hay restricciones presupuestarias y procedimientos que son más burocráticos. Sin embargo, vemos que en los últimos años los distintos gobiernos han impulsado iniciativas para agilizar este proceso. Hay instituciones que están muy avanzadas y evolucionan rápidamente. El Servicio de Impuestos Internos y la Tesorería son muy buenos ejemplos. El desafío es poder incorporar a la mayor cantidad de instituciones para beneficiar a los ciudadanos", apunta.

EL PRESUPUESTO Y LAS METAS DEBEN CUADRAR

Álvaro Portugal, director de la Mesa de Gobierno Digital Chiletec AG, señala que, en lo que respecta a la transformación digital, Sebastián Piñera se ha

caracterizado por empujar avances en temas digitales.

"Eso se agradece, ya que no todos los gobiernos han visto que los temas digitales mejoran la calidad de vida de los ciudadanos. Ahora, las metas que se impusieron a raíz de la Ley de Transformación Digital son bastante ambiciosas, para decirlo en positivo", indica.

Según Portugal, uno de los problemas es que "el gobierno se ha negado a buscar ayuda en la industria de software nacional y ha intentado armar una fábrica de software en base a outsourcing de personal".

"La realidad nos indica que, con la actual estrategia para abordar las metas, no se llegará a buen término: hasta el momento, un año y medio desde que partió el gobierno, no hay resultados", asegura.

Alejandro Barros, consultor internacional, coincide con lo anterior. Al consultarle por su valoración del proyecto de ley de transformación digital, el académico asociado del Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile indica que "el proyecto tiene cosas interesantes pero, claramente, es poco realista".

"Podríamos cometer el mismo

error español, con una ley similar que no consideró adecuadamente los tiempos, esfuerzos y costos reales involucrados. Me parece que el principal desafío en estas materias es dimensionar adecuadamente el esfuerzo, y ponerse metas realistas. Además, esto debiera ser una política de Estado, que mire más allá de la administración actual. Un buen ejemplo es lo que hicieron los ingleses con el Government Digital Service (GDS), unidad que articula y desarrolla la política pública en materias de gobierno digital y que es una de las más exitosas del mundo, incluyendo un adecuado modelo institucional, que Chile no tiene", apunta.

Por otro lado, según Barros, en lo que respecta a los proveedores tecnológicos del Estado, la relación es bastante asimétrica, en términos de poder.

"Yo creo que el desafío para los proveedores es poner sentido de realidad en sus propuestas, y actuar menos con la lógica del pie en la puerta. Esto es aceptar las condiciones iniciales, y luego entrar en una negociación para ampliar plazos y costos", puntualiza.