

# Análisis

CLAUDIO PIZARRO

Profesor adjunto Ingeniería Industrial, Universidad de Chile,  
y Managing Partner, CIS Consultores



## DEMOCRACIA EN LA ERA DIGITAL

Nuestra democracia está tensionada y, por lo tanto, en riesgo el valor público (Moore) que produce el Estado de cara a los ciudadanos. Esto ocurre en un contexto digital, con nuevos e inéditos comportamientos y expectativas de esos ciudadanos, y su relación con las instituciones; lo que está condicionado por nuevas tecnologías (*cloud, mobile, RR.SS., analytics, Inteligencia Artificial, IoT*).

La velocidad y alcance de las comunicaciones, unas veraces y otras no, son de tal magnitud que determinan y permiten coordinaciones rápidas y masivas en muy corto tiempo. Son herramientas muy útiles, aunque su uso puede ser para muy distintos fines.

Enfrentamos un problema complejo, agravado por esta nueva realidad, desconocida hasta ahora. Hay tres planos en juego en este problema complejo: (a) descontento social; (b) delincuencia organizada; e (c) intereses políticos. En cada uno, las tecnologías digitales juegan un rol.

En relación con los ciudadanos y sus demandas, sus temores e inquietudes se levantan a través de plataformas digitales, de manera que cada uno sea escuchado y participe de un proceso democrático, inclusive con fines de priorización. El Gobierno y municipios ya avanzan aquí.

En los actos violentos, la tarea de inteligencia es cada vez más importante, siendo la inteligencia artificial y *analytics* claves para desbaratar organizaciones delictuales que, finalmente, son las más peligrosas y nocivas. Se habla del ecosistema de seguridad, el que incluye a Carabineros, PDI, Ministerio Público, juzgados, cárceles, Gobierno, además de víctimas y testigos. Mientras más integrado este ecosistema, mejor sociedad. Semanas después del 18 de octubre, vemos luces con las primeras detenciones.

Cuando el nuevo ministro de Hacienda se comunica a través de Twitter, reconoce los cambios accediendo a millones de usuarios en segundos; transmitiendo en forma clara y precisa su mensaje. Mucho debiera tomar la clase política en su actuar para conectarse con los ciudadanos.

Nuestra democracia requiere MUTACIÓN y las tecnologías digitales son una herramienta clave para ello. Avancemos desde la sociedad civil también, porque la velocidad y el alcance del actuar ciudadano no tienen precedentes y exigen nuevas maneras de relacionarnos, construyendo más comunidad y más solidaridad.

Termino destacando dos cosas: (a) Modernización del Estado y (b) Educación escolar. Las tecnologías digitales también son claves aquí para construir las bases de una democracia fuerte.