

ESTADO DIGITAL Y LA CONSTITUYENTE



por **CLAUDIO PIZARRO** PROFESOR ADJUNTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, UNIVERSIDAD DE CHILE MANAGING PARTNER DE CIS CONSULTORES

Hoy lunes 11 de enero se inscriben las candidaturas a la Convención Constituyente. Conocidas son las dificultades que enfrentaron los y las candidatos(as) independientes para conseguir firmas de patrocinio en tiempos de pandemia, en solo cuatro semanas, y entremedio de las fiestas de fin de año. A la fecha que escribo esta columna, más de 200 mil personas han patrocinado candidaturas independientes, básicamente en forma digital en el Servel -Clave Única de por medio-, reemplazando el modelo físico histórico, con firma ante notario.

La identidad digital (Clave Única) es un componente más, pero esencial para facilitar la interacción digital entre el ciudadano y los servicios del Estado, lo que muy luego será la regla. Lo hemos vivido en este proceso de inscripción de candidaturas.

Varios conceptos muy profundos están en juego cuando tenemos a un ciudadano cada vez más digital. Usemos como ejemplo los patrocinios de precandidaturas: (a) mientras más participación, mejor democracia; (b) a mejores servicios públicos, mayor legitimidad de la política; y (c) a medida que tenemos respuestas más pertinentes y oportunas para el ciudadano, mejor es su calidad de vida.

El año 2021 marca el punto de partida de una transformación inédita en el Estado, hacia un Estado Digital, catalizado por la pandemia y condicionado por la Ley N° 21.180 que obliga a toda la administración pública -incluyendo a los municipios-, implementar altos estándares de tramitación en plataformas electrónicas. Esta transformación representa "un importante potencial de beneficios para mejorar la eficiencia, transparencia, calidad de los servicios públicos y, en general, las capacidades basales del Estado" (Inostroza, 2020). Ya tenemos avances y buenos ejemplos en el país, como SUSESO, INAP y SII, pero recién empezamos.

Presenciamos el mayor cambio en el Estado desde su creación. Uno frente al cual Weber estaría dispuesto a dejar atrás su jaula de hierro, ya que los ecosistemas digitales de la administración del Estado son transversales, cubriendo servicios públicos esenciales como salud, educación, justicia, pensiones e impuestos, por solo nombrar algunos; poniendo al ciudadano al centro. El poder del Estado toma una forma totalmente distinta.

Lo anterior evidencia el tamaño de la tarea que tenemos por delante, incluyendo aspectos como: (i) diseño estratégico en torno al valor público, (ii) gestión del cambio para apoyar la transformación de millones de funcionarios públicos y (iii) ciberseguridad que nos garantice que nuestros datos personales y nuestras transacciones con los organismos públicos están a buen resguardo. Manos a la obra, nuestra democracia lo demanda.