

LAS CLAVES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR PÚBLICO

Según cifras de la Secretaría de Gobierno Digital, en 2024 el uso de herramientas como la Clave Única registró un aumento del 27% en comparación al año anterior. Un hecho que refleja los avances hacia la digitalización del sector público, proceso en que, sin embargo, aún hay incertidumbre sobre la falta de recursos y la prioridad para su implementación.

POR ANDREA CAMPILAY

Hace casi una semana concluyó la segunda consulta pública sobre la Estrategia de Gobierno Digital 2030, que busca entregar lineamientos para avanzar en la transformación digital del Estado. La primera consulta "tuvo 1.457 aportes en diversas materias, mientras que la segunda terminó con 488 aportes específicos", detalla el coordinador de modernización del Estado, Rodrigo Lavanderos, y adelanta que esperan que el documento esté "completamente cerrado" a fin de mes.

Con respecto a los avances, Lavanderos destaca que, además de ese documento, se ha desarrollado una estrategia de datos y otra para robustecer la identidad digital, considerando que esta última es fundamental para el desarrollo de la economía digital. Asimismo, menciona que durante el año pasado el uso de plataformas digitales clave mostró un avance significativo, con un aumento del 27% en comparación al año anterior en el caso de la Clave Única, mientras la plataforma de firma electrónica FirmaGob ya está presente en 688 instituciones públicas con más de 103.938 funcionarios activos que firmaron aproximadamente 30,2 millones de documentos.

Además, "cada vez son más las municipalidades y gobier-

nos regionales que se atreven a realizar consultas ciudadanas por medios electrónicos", complementa el gerente general de EVoting, Felipe Lorca.

Desafíos y referentes

Estas acciones forman parte de la implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado -promulgada en 2019- la cual busca promover una mayor transparencia y rapidez en la entrega de servicios. Sin embargo, "el ritmo de adopción ha sido desigual, y muchas instituciones aún se encuentran en etapas iniciales de implementación", asegura el gerente general de Entersoft, Rodrigo Acevedo, quien menciona como parte de los desafíos la brecha digital, la ciberseguridad y la interoperabilidad de las plataformas y sistemas.

Una visión con la que coincide el académico del Departamento de Ingeniería Industrial de la U. de Chile y director de Espacio Público, Alejandro Barros, quien plantea que los plazos establecidos para la

implementación de la normativa "representan un obstáculo significativo", ya que su tercera fase establece que el gobierno central y las principales instituciones públicas debían cumplir con la digitalización total de los trámites antes de diciembre de 2024, mientras para el resto de las instituciones, incluyendo los municipios, la fecha límite es diciembre de 2025.

No obstante, "existe incertidum-

"Un Estado Digital debe ir más allá de la digitalización de trámites y abarcar áreas como seguridad pública, movilidad y gestión de infraestructuras", asegura Luz María García, gerenta general de ACTI.

bre sobre la viabilidad de estos plazos debido a la insuficiencia de recursos y la falta de prioridad para la implementación", advierte Barros. Bajo su perspectiva, otro de los aspectos clave es el fortalecimiento de los servicios transversales como la Clave Única, la FirmaGob y la plataforma de notificaciones electrónicas, que

entraría en operación en 2027 para cambiar las comunicaciones desde el Estado por carta certificada a una casilla única digital.

"Un Estado Digital debe ir más allá de la digitalización de trámites y abarcar áreas como seguridad pública, movilidad y gestión de infraestructuras", dice la gerenta general de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI), Luz María García, sobre los objetivos que debería perseguir esta modernización. Y si bien valora los avances, a sus ojos el desafío está en consolidar una infraestructura que permita una mayor integración entre organismos y garantice la protección de los datos ciudadanos. Asimismo, para la Estrategia Digital 2030, plan-

Lorca, a lo que el CEO de Coderhub, Mauricio Pilleux, añade la recomendación de integrar soluciones de inteligencia artificial en el análisis de documentos digitalizados, "de modo que se agilicen las resoluciones administrativas y se brinde a los ciudadanos respuestas a sus trámites en tiempos más reducidos".

Los expertos coinciden en que a nivel internacional uno de los referentes en esta materia es Estonia, donde el 99% de los trámites gubernamentales se pueden realizar en línea. Pilleux también menciona a España y Dinamarca, mientras García precisa que Chile ha tomado como referencia a Europa para la regulación de la IA.

Lo que viene

Tras la consulta pública, Lavanderos cuenta que algunas de las próximas acciones serán el catastro detallado de los procedimientos administrativos del Estado y el diagnóstico de la calidad de los servicios digitales para fortalecer la adopción de buenas prácticas.