

Secretario general adjunto de la OCDE: Jeffrey Schlagenhauf: La transformación digital del Estado “no es solo terminar con el papel, es terminar con las colas”

EL MERCURIO, 29 junio 2020 [Internet](#), [Modernización de Empresas](#)

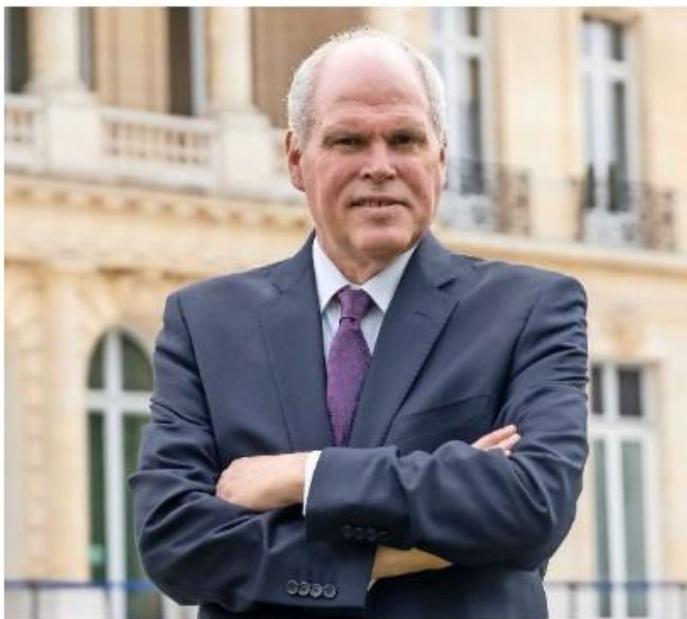
El alto funcionario de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos puso su foco en Chile para dar las más recientes recomendaciones de la entidad sobre nuestro proceso de transformación estatal, desde la estrategia de gobierno digital al sistema de identidad digital ClaveÚnica, entre otros. “Es importante que Chile considere la ClaveÚnica como un catalizador para desatar la economía digital. El rol del sector privado es importante al respecto, porque puede proveer una amplia base de uso para la identidad digital”.

“Desde el año 2000, Chile ha sido pionero en la región en términos de la adopción de tecnologías digitales para reformar el Estado y hacer a las organizaciones del sector público más eficientes, transparentes y con una mayor respuesta a las necesidades de los ciudadanos”, destaca el estadounidense Jeffrey Schlagenhauf, secretario general adjunto de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), quien, además, la semana pasada presentó las apreciaciones y los consejos del órgano relacionados con el proceso de transformación digital del Estado chileno, en el marco de los 10 años del ingreso de nuestro país al ente internacional.

El alto funcionario resalta, asimismo, el que Chile implementara desde 2010 las recomendaciones de la OCDE y fortaleciera las instituciones gubernamentales digitales con, por ejemplo, la creación de la División de Gobierno Digital en 2017, y la implementación de la ClaveÚnica, ChileAtiende, y de sistemas de firma electrónica. Pero, al mismo tiempo, el personero explica que la transformación digital del Estado “no se trata simplemente de moverse a una administración sin papel, sino también de asegurar una experiencia coherente y sin contratiempos a través de todas las instituciones públicas. Tener no solo una administración sin papel, sino también sin colas, ¡es una tarea titánica!”. Tanto así que para lograrlo llama a todos los actores de la sociedad —la administración pública, los partidos políticos, la industria, las organizaciones de la sociedad civil y la academia— a involucrarse y legitimar los esfuerzos de transformación digital, colaboración que, dice, se necesita en mayor medida que la lograda hasta ahora. La actual pandemia será un aliciente para la transformación digital. “Está claro que las cosas no volverán a ser lo que eran”, comenta Schlagenhauf sobre la normalidad poscoronavirus, añadiendo que “si el covid-19 no entrega la base de un cambio genuino y sustentable, ¿qué lo hará?”

Usar la ClaveÚnica también para servicios privados:

Schlagenhauf explica que se deben repensar los servicios para responder a las necesidades de los ciudadanos, a través de distintas organizaciones del sector público, en lugar de simplemente traspasar la actual burocracia al mundo virtual. “Los ciudadanos deben tener un rol activo en el diseño y la entrega de los servicios, y se deben hacer mayores esfuerzos para entender mejor y responder a sus necesidades”, declara. Así, se debe derribar la separación entre distintas instituciones del Estado para ofrecer a las personas servicios integrados, detalla. Para lograr lo anterior, el Gobierno necesita equipar a sus empleados con las herramientas, estándares y habilidades para llevar a cabo esta transformación, agrega el funcionario. Entre las formas de avanzar en esa dirección que menciona el alto titular de la OCDE, están el hacer de la ClaveÚnica un instrumento más confiable



Jeffrey Schlagenhauf asumió como secretario general adjunto de la OCDE en mayo de 2019.

y robusto para dar acceso a los servicios digitales, junto con desarrollar una política nacional de datos en el servicio público, para asegurar un acceso y compartición éticos y confiables a los datos. Para el personero, además, “es importante que Chile considere la ClaveÚnica como un catalizador para desatar la economía digital. El rol del sector privado es importante al respecto, porque puede proveer una amplia base de uso para la identidad digital”. Además, advierte que la identidad digital “no debe exacerbar la ‘brecha digital’”, y que la pandemia nos recordó que no todos tienen acceso a internet.

Cinco grandes prioridades:

Llamando a priorizar las cinco cosas más importantes que los tomadores de decisiones chilenos debieran rescatar de las recomendaciones de la OCDE sobre transformación digital del Estado, Schlagenhauf pone en primer lugar la importancia de establecer una cultura de responder a las necesidades de los usuarios. Fácil de decir, pero no tan fácil en la práctica, reconoce el experto, y añade que este norte ayudaría al Gobierno a entender cómo responder a las necesidades de la población con servicios que atraviesen distintos organismos del Estado. En segundo lugar, jerarquiza el personero, está equipar a los equipos con los recursos para tener éxito. “No hay soluciones mágicas”, advierte, “pero hay valiosas herramientas que se pueden desarrollar para acelerar la entrega y salvaguardar estándares de calidad”, sostiene. En Chile, esto supone pensar cuidadosamente cómo asegurar la calidad de los servicios, explica. Luego, Schlagenhauf llama a fortalecer la mantención del alineamiento y la agilidad institucional. Los reportes de la OCDE identifican dinámicas institucionales y relaciones entre organizaciones que son claves para el éxito de la transformación digital del Estado y que se debe procurar mantener.

En cuarto lugar, está el tratar los datos como prioridad, lo que implica crear una estrategia nacional de datos que cubra la publicación y el uso de los datos del Gobierno, “manejados en forma ética y con privacidad, consentimiento, transparencia y seguridad digital”, recuerda.

Y como quinta prioridad del personero, recordar que la agenda digital del Gobierno se trata del público, no de los servicios públicos. Esto significa, explica, enfocarse en el usuario, manteniendo el servicio físico donde y cuando los ciudadanos los necesiten. “ChileAtiende entrega un modelo fantástico que tiene confianza del público por proveer servicios donde la gente los necesita, pero es clave que la alta administración entregue la autoridad y los recursos para combinar los elementos físicos y digitales del servicio, asegurando la misma experiencia para todos los usuarios, en todos los contextos y a través de todos los canales”, detalla.

La ley es buena, pero se requiere cambiar la cultura:

La Ley de Transformación Digital — promulgada en Chile el año pasado— Schlagenhauf la considera “una fantástica ventana de oportunidad”, ya que busca digitalizar todos los procedimientos públicos para 2025. Pero no basta con lo que esté escrito en el papel: recuerda que ya desde el año 2000 la ley requería que los organismos del Estado no pidieran a los ciudadanos documentos o información que otra parte del Estado ya tuviera, lo que 20 años después sigue sucediendo. Esto, explica, porque no existen los necesarios sistemas y acuerdos sobre interoperabilidad de sistemas y datos y porque “ningún cuerpo legal puede garantizar la creación de una cultura que ponga en su corazón a los usuarios, lo que implica pensar lo digital en términos del diseño de servicios”. Además, es importante recordar que el papel y lo virtual seguirán coexistiendo por mucho tiempo, y hay que prepararse para ello. Para Schlagenhauf, la Ley de Transformación Digital del Estado es una estrategia con acciones concretas y objetivos medibles, que de ser implementada correctamente y con el suficiente tiempo e inversión, desarrollará una cultura de entrega y un diseño de servicios en el Gobierno que derribe los silos organizacionales, ponga las necesidades de los usuarios en el centro y solucione los problemas de ciudadanos y servidores públicos.