



# Modernización y eficiencia: Claves para la transformación de la administración del Estado en Chile

*Claudio Escobar Arriagada; Master in Business Engineering (MBE), Universidad de Chile Académico FEN-UAH*

*Rodrigo Ortiz Henríquez; PhD. en Finanzas de la Universidad Adolfo Ibáñez Académico FEN-UAH*



En un mundo cada vez más interconectado y tecnológicamente avanzado, la administración pública en Chile enfrenta el desafío de adaptarse a las nuevas realidades. El Artículo 108 de la propuesta de la nueva Constitución Política de la República de Chile nos ofrece un marco ideal para reflexionar sobre este proceso. La modernización y mejora de la eficiencia en la administración del Estado no son solo deseables, sino imprescindibles para garantizar un servicio óptimo a la sociedad.

La modernización de la administración del Estado implica una transformación profunda que va más allá de la simple adopción de nuevas tecnologías. Se trata de un cambio en la forma en que el Estado se relaciona con la ciudadanía y gestiona sus recursos. La implementación de sistemas de gestión electrónica y plataformas de servicios en línea, por ejemplo, puede agilizar trámites y mejorar la experiencia del usuario, pero también requiere un cambio en la cultura organizacional y en la mentalidad de los emplea-

dos públicos. Un ejemplo claro de esto es el sistema de declaración de impuestos en línea, que ha simplificado el proceso para los contribuyentes y ha mejorado la eficiencia en la recaudación.

La eficacia y coherencia normativa son igualmente cruciales. Las leyes y políticas públicas deben ser claras, coherentes y adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad. Un marco legal bien estructurado facilita la toma de decisiones y la implementación de políticas públicas. Sin embargo, esto también implica una revisión y actualización constante de las leyes para asegurar que sigan siendo relevantes y efectivas.

La transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales en la gestión pública. Una comunicación clara y accesible sobre las decisiones, políticas y uso de recursos públicos no solo mejora la confianza en las instituciones, sino que también fortalece la democracia. La implementación de sistemas de seguimiento y evaluación,

así como la promoción de una cultura de responsabilidad entre los funcionarios públicos, son pasos esenciales en este proceso.

La modernización y mejora de la eficiencia en la administración del Estado tienen múltiples ventajas. Una administración moderna y eficiente se traduce en servicios públicos de mayor calidad, lo que significa respuestas más rápidas, trámites simplificados y una mayor satisfacción de las necesidades ciudadanas. La calidad de los servicios públicos tiene un impacto directo en la percepción de la eficacia gubernamental y en la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

Además, la tecnología puede ser un gran igualador. Al digitalizar servicios, se facilita el acceso a poblaciones en áreas remotas o a personas con limitaciones de movilidad, garantizando así una mayor equidad. La universalización de los servicios públicos a través de la tecnología también contribuye a reducir las brechas sociales y económicas.

Un sistema más transparente y eficiente también reduce las oportunidades para la corrupción. La digitalización de procesos y la rendición de cuentas clara disminuyen los espacios donde la corrupción puede prosperar. Además, la implementación de tecnologías como el blockchain puede ofrecer soluciones innovadoras para asegurar la integridad y transparencia de las transacciones y registros gubernamentales.

Sin embargo, estos cambios no están exentos de desafíos. La resistencia al cambio puede ser un obstáculo significativo, tanto a nivel institucional como cultural. La gestión del cambio implica no solo la implementación de nuevas tecnologías, sino también la transformación de la cultura organizacional y la mentalidad de los empleados públicos. Además, la modernización requiere inversiones significativas en tecnología y en la capacitación del personal. Es fundamental asegurar que los empleados públicos estén equipados con las habilidades necesarias para manejar nuevas herramientas y procesos.

La seguridad y privacidad de los datos es otro desafío importante. En una era donde la información es poder, proteger los datos personales y garantizar la seguridad de los sistemas es primordial. Esto requiere políticas claras y una constante actualización tecnológica. La seguridad de los datos no solo es una cuestión técnica, sino también una cuestión de confianza pública.

El Artículo 108 de la propuesta de la nueva Constitución de Chile no es solo un conjunto de directrices, sino una visión transformadora para la administración del Estado. Este artículo nos invita a repensar cómo el Estado puede y debe servir a la sociedad, poniendo énfasis en la eficiencia, la transparencia y la modernización tecnológica.

La esencia de este artículo radica en su enfoque en el servicio a la sociedad y en la satisfacción de las necesidades públicas. Esto implica un cambio paradigmático en la administración pública: de una burocracia centrada en procesos y normativas a una que se centra en las personas y sus necesidades. La administración del Estado, según este artículo, debe garantizar la prestación de servicios públicos de manera continua, oportuna y permanente, lo que implica una reevaluación constante de cómo estos servicios se entregan y cómo pueden mejorarse.

La modernización mencionada en el Artículo 108 no es solo tecnológica, sino también estructural y normativa. La adopción de nuevas tecnologías es crucial, pero debe ir de la mano con una reforma de los procesos y una revisión de las normativas para garantizar que sean eficaces,

coherentes y, sobre todo, que faciliten y no obstaculicen la prestación de servicios. La tecnología, en este contexto, se convierte en una herramienta para la democratización del acceso a los servicios, mejorando la eficiencia y la calidad de la interacción entre el Estado y los ciudadanos.

Además, el Artículo 108 subraya la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas, aspectos fundamentales para construir y mantener la confianza pública. Establece la necesidad de mecanismos claros y efectivos para la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión pública, lo que es esencial en la lucha contra la corrupción y en la promoción de una cultura de integridad en el servicio público.

En resumen, el Artículo 108 no solo propone una serie de cambios y mejoras en la administración del Estado, sino que también representa un compromiso con una gestión pública más abierta, eficiente y al servicio de las personas. Este artículo es un llamado a la acción para todos los actores involucrados en la administración pública y para la sociedad en general, instándonos a trabajar juntos hacia un Chile más justo, equitativo y eficiente. **OE**



*La modernización mencionada en el Artículo 108 no es solo tecnológica, sino también estructural y normativa”*

