

ESTONIA: ¿HACIA UNA ADMINISTRACIÓN 100% DIGITAL?

TAAVI KOTKA

Emprendedor y primer Director de Tecnologías de la Información (CIO) del Gobierno de Estonia

Hace más de una década que Estonia es conocida como un “país digital” (*e-country*). Fue pionera en declarar que el acceso a Internet era un derecho humano, en celebrar unas elecciones online, y —desgraciadamente— el primero en experimentar la ciberguerra. También ha estado entre los primeros en hacer vinculante la firma digital, que ha enseñado a los niños a codificar desde el primer año escolar, y que ha introducido las declaraciones de renta automatizadas.

El viaje digital de Estonia se inició a finales de la década de 1990, cuando el sector privado se volcó en el uso de internet. El motivo fue de causa mayor: territorialmente, Estonia es un país extenso, pero de solo un millón trescientos mil habitantes. La densidad fuera de la capital es de cuatro personas por kilómetro cuadrado. Tanto el sector público como el privado entendieron que la digitalización era imprescindible, porque no es eficiente tener un banco en cada pueblo, ni una oficina gubernamental en cada municipio.

Así pues, el sector privado abrió el camino y luego le siguió el gobierno hasta que, en 2008 y 2009, la recesión económica golpeó al país. Luego cambiaron las tornas: el gobierno lideró la innovación y el sector privado le siguió.

En realidad, construir una sociedad digital no es una tarea complicada. Solo hay que saber lo que se pretende conseguir, y evitar que la digitalización se convierta en el campo de juego de la política populista. En Estonia dicen: “Tenemos que confiar en nuestros ingenieros”. Por suerte, los políticos estonios lo entendieron desde el primer momento. Cuando se construye la sociedad digital de un país, nunca se hace solamente con el e-gobierno o con el sector privado. Los retos a los que hay que hacer frente, como la identidad digital, son igual de importantes para ambos sectores, y lo sensato es resolverlos conjuntamente.

Siempre que uno —gobierno o empresa— insta a la gente a utilizar e-servicios, necesita estar seguro de quién está detrás del monitor. La banca digital (*e-banking*), la sanidad digital (*e-health*) y la escuela digital (*e-school*): todos necesitan resolver este problema, y lo más inteligente es actuar conjuntamente.

¿Y si uno quiere informes fiscales automatizados? Esto significa que los bancos necesitan poder intercambiar datos con el gobierno, y no basta con un simple acuerdo sobre qué tecnología hay que utilizar; se trata más bien de cómo emplear los mismos identificadores, los mismos estándares y las mismas formas de proteger la privacidad. A la gente no le gustan las complicaciones, ni tener que rellenar formularios, ni confiar los mismos datos a diferentes autoridades. Quieren que las

cosas funcionen y esperan una calidad del servicio de un nivel equiparable al de Uber o al de Google, y usar el servicio desde todas partes.

Pero aún más importante que la comodidad personal al hablar de la sociedad digital, es hasta qué punto, la sociedad puede resolver cuestiones complicadas analizando sus datos. Durante los próximos años, muchos países tendrán que actualizar sus censos, y en vez de gastarse millones de euros recopilando estadísticas y contando personas, Estonia se limitará a hacer consultas sencillas en los registros ya existentes, pues la calidad de los datos es lo suficientemente alta para este propósito. Es un ejemplo sencillo, pero disponer de datos de alta calidad resulta esencial en esta época de Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático.

Los humanos pueden confiar en su instinto y en su experiencia, pero se puede cambiar la base de referencia de la toma de decisiones políticas si se dispone de la ayuda de los ordenadores y se buscan relaciones en los datos que pasan desapercibidos para el ojo humano.

¿Hasta qué punto la sociedad puede resolver cuestiones complicadas simplemente analizando sus datos?

Que la sociedad llegue a ser verdaderamente digital no es una tarea complicada si los ciudadanos son conscientes de la dolorosa realidad y comprenden la necesidad de un cambio, del mismo modo que Grecia empezó a actuar de manera más responsable en la cuestión de los gastos gubernamentales cuando se vio afectada por la crisis financiera. En el tema de la digitalización muchos países no se han dado cuenta de que tal vez sea demasiado tarde, y que han perdido el ímpetu que les

permitiría competir con los corredores más rápidos. Para ellos, se acerca el invierno.

