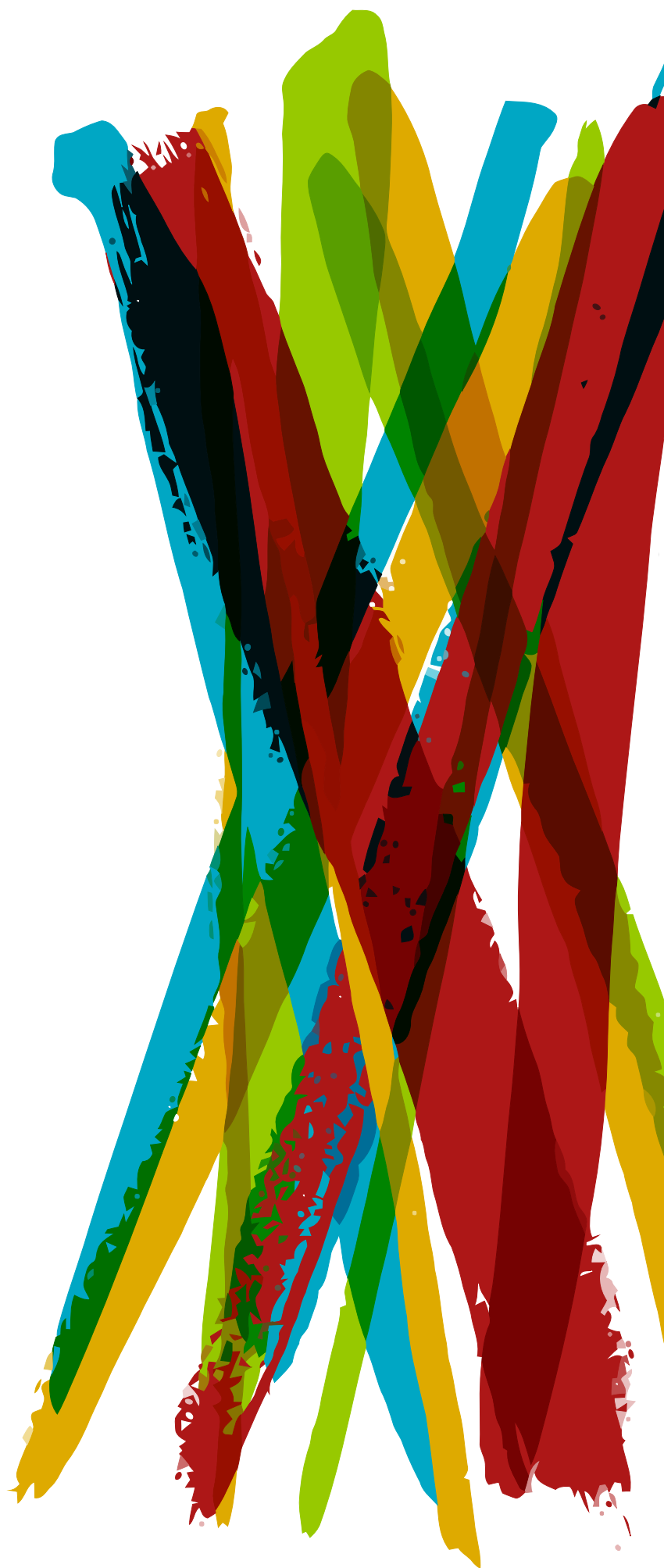




PLAN ESTRATÉGICO DE

**➤** Gobierno  
Electrónico  
2011-2014



# Un mejor Estado al servicio de los chilenos

## Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2014

*“Como Presidente trabajo con muchos servidores públicos honestos, capaces y con gran vocación. Pero ni el mejor de ellos puede entregar todo su aporte si trabaja en un Estado que fue diseñado en el siglo XIX, parchado en el siglo XX y que no responde a las necesidades y desafíos del siglo XXI.*

*Y el problema no es el tamaño sino la calidad del Estado...estamos trabajando para modernizar nuestro Estado y ponerlo cien por ciento al servicio de nuestros ciudadanos. ”*

Presidente Sebastián Piñera,  
21 de mayo de 2011

Vivimos en tiempos en que la globalización y la revolución tecnológica han transformado radicalmente la vida diaria de las personas y el modo en que la sociedad se organiza a nivel mundial. La forma en que nos comunicamos, aprendemos, divertimos, trabajamos, organizamos y hasta la manera en que definimos el rumbo de nuestras naciones se han visto transformadas vertiginosamente en todos los rincones del planeta.

El Estado no puede quedarse atrás frente a estas transformaciones anclado a una arquitectura organizacional del siglo pasado. Un Estado que parece crecer en forma inorgánica, creando organismos públicos en función de problemáticas emergentes o de la identificación de nuevos actores que demandan su accionar. Un Estado que continúa estructurado verticalmente por sectores con deficientes mecanismos de coordinación para asegurar una adecuada producción y entrega de servicios a la ciudadanía. Un Estado que mantiene aún mucho por hacer en materia de descentralización. Finalmente, la institucionalidad pública está lejos de contar con los mecanismos más adecuados para estimular la competitividad que el país por otra parte trata de impulsar.

No cabe duda que es necesario avanzar en mejorar la institucionalidad, consolidar la

descentralización y perfeccionar la gestión de las personas en el Estado. Sin embargo, no es posible avanzar manteniendo la mirada hacia el interior del Estado. Este cambio es, por sobre todo, un cambio de paradigma centrado en los ciudadanos y los destinos de Chile. Ha llegado el momento de colocar las necesidades de los usuarios al centro de la tarea modernizadora para construir un Estado cercano, abierto y eficiente.

Existe un amplio consenso a nivel internacional sobre el rol que las nuevas tecnologías y su incorporación a través de iniciativas gobierno electrónico pueden desempeñar en la modernización de los estados, la mejora de la administración pública en su conjunto y en especial en la simplificación del acceso a sus servicios, el incremento de la transparencia pública y el fomento de la participación ciudadana en los asuntos de interés público.

Es por esto que entendemos que no es posible avanzar en la modernización del Estado sin abrazar de lleno la revolución tecnológica.

Las tecnologías de la web 2.0, las redes sociales y los dispositivos móviles (entre otros) permiten una interacción y colaboración cada vez mayor y más rápida, fortaleciendo las oportunidades de ciudadanos cada vez más exigentes en el ejercicio de sus derechos de participar y acceder a información y servicios de calidad.

La última década ha mostrado que ni siquiera internet ha escapado a su propia revolución. La web tradicional es progresivamente reemplazada por nuevas y dinámicas plataformas como el cloud computing y las redes sociales, que junto al explosivo desarrollo de las tecnologías móviles, han conformado un mundo de información, servicios y oportunidades de interacción y participación donde los usuarios son protagonistas. En el contexto de este “mundo 2.0” se hace cada vez más evidente la relevancia de ubicar las necesidades de los usuarios al centro de la generación de servicios y soluciones innovadoras, personalizando, centralizando la oferta y abriendo canales de comunicación y participación.

Este es un gran desafío y una gran oportunidad. Nadie puede desconocer que Chile ocupa un lugar destacado en la región en materia de gobierno electrónico con iniciativas emblemáticas e internacionalmente reconocidas. Un ejemplo de ello, es que Chile ocupa el séptimo lugar de entre los países en desarrollo en el Ranking de gobierno electrónico de las Naciones Unidas. Sin embargo, su posición en términos absolutos no es la mejor y en las últimas mediciones, Chile está comenzando a descender. Su liderazgo relativo a nivel regional, o su ubicación destacada entre los países en desarrollo, no da cuenta del rezaigo de Chile en términos absolutos, respecto de otros países que ocupan los primeros lugares de los principales índices internacionales de gobierno electrónico tanto en cantidad como en calidad de servicios electrónicos. Hoy ya no es suficiente conformarse con los logros alcanzados. Tenemos que dar pasos decisivos en la dirección que ya

han señalado los organismos internacionales y los países líderes en la materia: el impulso de iniciativas de gobierno cercano que se caracteriza por un enfoque de servicios centrado en los ciudadanos, el desarrollo de iniciativas de gobierno abierto que profundicen la participación y la transparencia, y el fortalecimiento de la gestión de los recursos tecnológicos para incrementar la eficiencia en la entrega de servicios y en los procesos internos del Estado.

Precisamente la ‘práctica centrada en el ciudadano’ constituye el principio orientador de los países líderes en gobierno electrónico según organismos internacionales como las Naciones Unidas y la OECD. Para dar cumplimiento a esta promesa es central contar con servicios de gobierno electrónico integrados y eficientes: lo que se necesita no es más ni menos, sino un mejor gobierno electrónico. Servicios disponibles en forma centralizada, integrados a través del gobierno, usables, accesibles y confiables, focalizados en la generación impactos positivos y medibles, que promuevan la participación incorporando la retroalimentación de los usuarios, y que se comunican a los usuarios de manera consistente.

## Visión de gobierno electrónico 2011-2014

*“Queremos hacer de Chile un país desarrollado y sin pobreza antes que termine esta época. Y además de eso, tenemos que hacer de Chile un país más integrado, más igualitario. Un país más libre. Y para ello las tecnologías de la información y el conocimiento, sin duda constituyen uno de los más poderosos aliados e instrumentos que tenemos para obtener y lograr estos resultados. “*

Presidente Sebastián Piñera,  
Encuentro “C+G Ciudadanía y Gobierno Digital”  
22 de noviembre de 2011

Nuestra visión de gobierno electrónico es que para el año 2014 Chile pueda ofrecer a los ciudadanos un acceso sencillo, rápido y directo con el Estado. Un sistema de gobierno electrónico que se abra a la participación, que aprenda de sus ciudadanos, que promueva una cultura de innovación y utilice lo mejor de la revolución tecnológica que vivimos, para fortalecer la democracia y la transparencia, impulsar la descentralización y brindar de manera eficiente a los ciudadanos información, servicios y beneficios con estándares de clase mundial.

Queremos un **Gobierno cercano**, centrado en sus ciudadanos. Un Chile en que los ciudadanos cuenten con servicios de gobierno electrónico personalizados y centrados en sus necesidades, intereses y propuestas. Un sistema de gobierno electrónico que opere como plataforma hará posible que cada día más ciudadanos puedan elegir la forma en que interactúan con el Estado a través de sus diferentes canales, accedan a información permanentemente actualizada y a servicios públicos organizados en forma sencilla, cercana y consistente. En una plataforma integrada cualquier canal es el correcto. En cualquier momento y lugar resulta posible solicitar información, beneficios, realizar un trámite, o presentar un reclamo y conocer su estado de avance. A fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos del Estado se promoverá la implementación de un sistema de identidad digital. Nuestro deseo es que con solo ingresar los datos de identidad digital una vez se pueda acceder a servicios de cualquier sitio del Estado. No sólo queremos servicios electrónicos eficientes y personalizados. La seguridad es un aspecto esencial de nuestra estrategia y por ello promoveremos altos estándares para proteger el acceso y uso de los datos personales.

Las tecnologías ofrecen herramientas fundamentales para avanzar en las políticas de **Gobierno abierto**. En el marco de esta estrategia hemos considerado central que los ciudadanos puedan contribuir libremente en el desarrollo de soluciones innovadoras a los problemas del Estado, mediante plataformas participativas destinadas a acoger sus sugerencias y propuestas. El Estado profundizará la transparencia mediante la liberación de datos gubernamentales para que éstos puedan ser reutilizados para generar nuevas soluciones y conocimiento.

Por otra parte, tanto el cumplimiento de los compromisos como la eficiencia en la inversión de los recursos tecnológicos en el Estado serán de público acceso para que la ciudadanía conozca cómo opera su administración.

Aprovechando todo el potencial que las tecnologías ofrecen para superar las barreras geográficas, promoveremos la descentralización de manera efectiva acercando la información y servicios del gobierno a todos los rincones del país por medios electrónicos. Apoyaremos a los gobiernos locales mediante la creación de una oferta de servicios electrónicos especialmente destinada al mundo municipal en temas de acceso a información pública, pagos electrónicos de servicios municipales, e interoperabilidad entre otros. No

solo proveeremos herramientas para facilitar la relación con el Estado, sino que fomentaremos su uso apoyando iniciativas de infoalfabetización e incorporación de las tecnologías de información y comunicación a la sociedad.

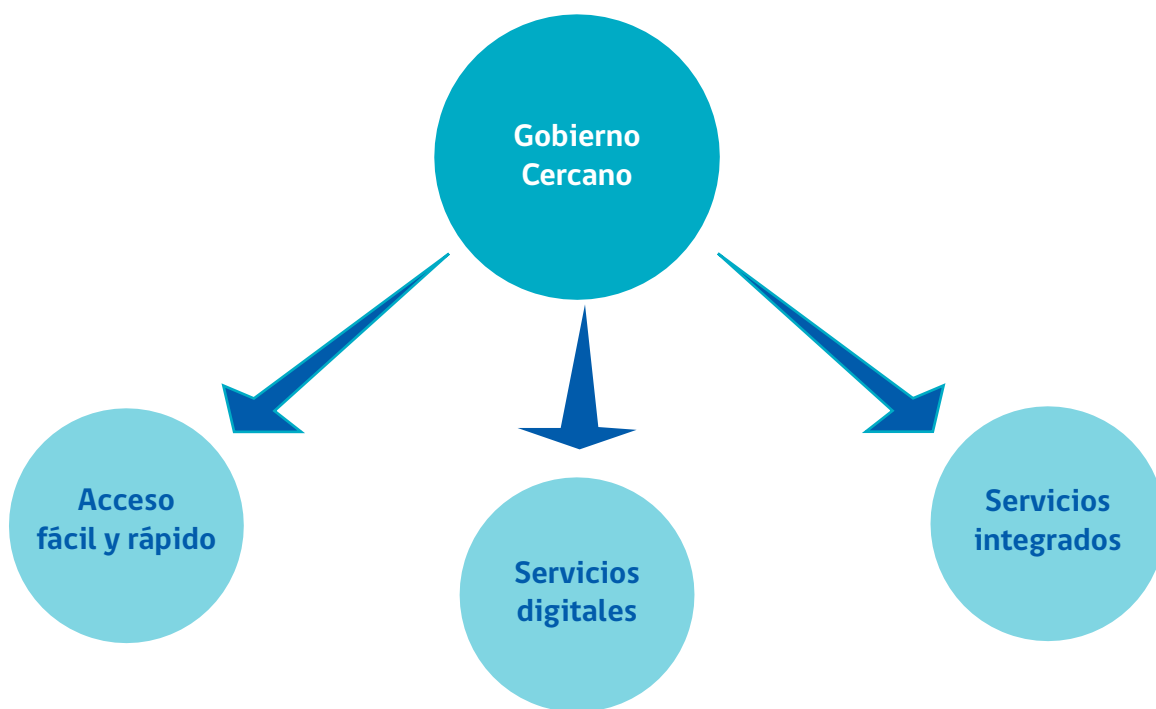
En síntesis concebimos el gobierno electrónico como una plataforma integrada que permitirá mejorar la eficiencia y la calidad en la entrega de servicios con el fin de satisfacer las necesidades e intereses de los ciudadanos, al tiempo que permitirá consolidar políticas de gobierno abierto como la transparencia y la participación.



# 1.1

Gobierno  
➤ Cercano

Un Estado que promueve la digitalización y centralización de sus servicios a fin de facilitar y agilizar el acceso de los ciudadanos para satisfacer sus necesidades.



El Estado necesita facilitar a los ciudadanos la búsqueda y el acceso a los servicios electrónicos en forma rápida y eficiente. Por esto, a nivel global y siguiendo la tendencia de los países más avanzados en la materia, se desarrollará una estrategia donde los servicios de información y transaccionales se organizarán y entregarán conforme a criterios comprensibles para el ciudadano (por ejemplo en torno a un ciclo de etapas de vida) en un portal único del Estado. Ya no será necesario conocer la estructura y complejidad subyacente al Estado para poder hacer uso de sus servicios. Se creará además un mecanismo de autenticación y acceso único que facilitará la realización de transacciones en línea.

El Estado necesita mejorar los tiempos y la calidad de las respuestas a las solicitudes formuladas por los ciudadanos. Para esto se promoverá la simplificación de los pasos necesarios para obtener una determinada información o acceder a un servicio. En este contexto se potenciará la transformación de los trámites presenciales más utilizados por los ciudadanos hacia plataformas digitales, que permitan su inicio y término en línea, reduciendo costos tanto para el solicitante como para la institución.

Junto con lo anterior, se promoverá la adopción de firma electrónica en los servicios digitales del Es-

tado con el fin de agilizar la emisión de documentos electrónicos, con la consiguiente optimización en los tiempos de respuesta.

Finalmente, considerando el alto grado de penetración de las tecnologías móviles y redes sociales, se estimulará el desarrollo de servicios y aplicaciones que permitan acceder a los servicios del Estado de manera rápida y al alcance de la mano

## Iniciativas de gobierno cercano

### » Un solo lugar, múltiples servicios

Hoy en día, los ciudadanos deben peregrinar entre múltiples servicios públicos para realizar trámites y solicitar beneficios. Esto dificulta la relación de los ciudadanos con el Estado, obligándolos muchas veces a realizar grandes desplazamientos a oficinas centrales. Como creemos que el Estado debe ser transparente para el ciudadano, hemos concebido la implementación de una Red Multiservicios del Estado, distribuida a lo largo del país que integrará el canal de atención presencial con aquellos no presenciales para proveer servicios relacionados con diferentes instituciones del Estado. La actual red de sucursales del Instituto de Previsión Social (IPS), proveerá atención presencial y telefónica para orientar a los ciudadanos sobre información, servicios o productos que se vayan incorporando. En esta red se incorporarán diferentes servicios públicos, que entregarán sus productos en un solo lugar.

En Internet, esta red de servicios estará disponible mediante un portal centralizado donde se podrá encontrar información y acceso a los servicios del Estado. El diseño de este portal no solo está orientado a la búsqueda de información, sino que también asistir al ciudadano en el conocimiento de beneficios y productos que se adapten a sus necesidades. Como nuestro foco es entregar al ciudadano todas las herramientas para que pueda acceder a la oferta del Estado, se trabajará fuertemente en la integración de un lenguaje ciudadano y amigable en la información y la integración con dispositivos móviles.

### » Identidad Digital

Esta iniciativa busca proveer a los ciudadanos de una Identidad Electrónica única (RUT y clave) para la realización de trámites en línea en los sitios electrónicos del Estado, eliminando la necesidad de contar con múltiples registros para cada servicio. Las instituciones dispondrán de una aplicación para la autenticación en línea, cuyo enrolamiento y verificación será realizado por el Registro Civil e Identificación, y en donde los datos de identificación se transmitirán de manera segura y confiable a través de la plataforma de interoperabilidad del Estado. La identidad digital facilita la implementación del modelo de portal centralizado de la red multiservicios del Estado al facilitar el acceso a diversos servicios mediante una autenticación común.

## » Un Estado atento: Plataforma integral de atención

Para entregar un servicio coherente y consistente a través de los diferentes canales de la red de atención, es necesario generar mecanismos que den trazabilidad a las solicitudes ciudadanas. Para esto, hemos diseñado un modelo de solución que permitirá a los ciudadanos tener mayor control y transparencia de sus procesos de solicitud de información a las instituciones públicas, formular reclamos, obtener respuestas y tener mayor claridad respecto de sus respectivos plazos. Mediante esta iniciativa se facilitará además la coordinación entre las diferentes Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) al tiempo que se fortalecerá la labor de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas. A través de una combinación de herramientas de software público, estándares de procesos e intercambio de información con aplicaciones, se fortalecerá una capa de gestión de solicitudes ciudadanas orientada a entregar un mejor servicio.

## » Potenciando la Web: Más trámites digitales

En la misma línea de facilitar la entrega de servicios a los ciudadanos, se hace necesario trabajar en el desarrollo de un plan de digitalización de trámites que permita aumentar la oferta de servicios en línea tanto para la web, como para plataformas móviles. Para cumplir este objetivo, trabajaremos acompañando a las instituciones en su proceso de implementación, entregándoles herramientas y estándares de procesos, así como también una plataforma de apoyo a la digitalización de trámites, que facilite el acceso a la atención digital para todas las instituciones.

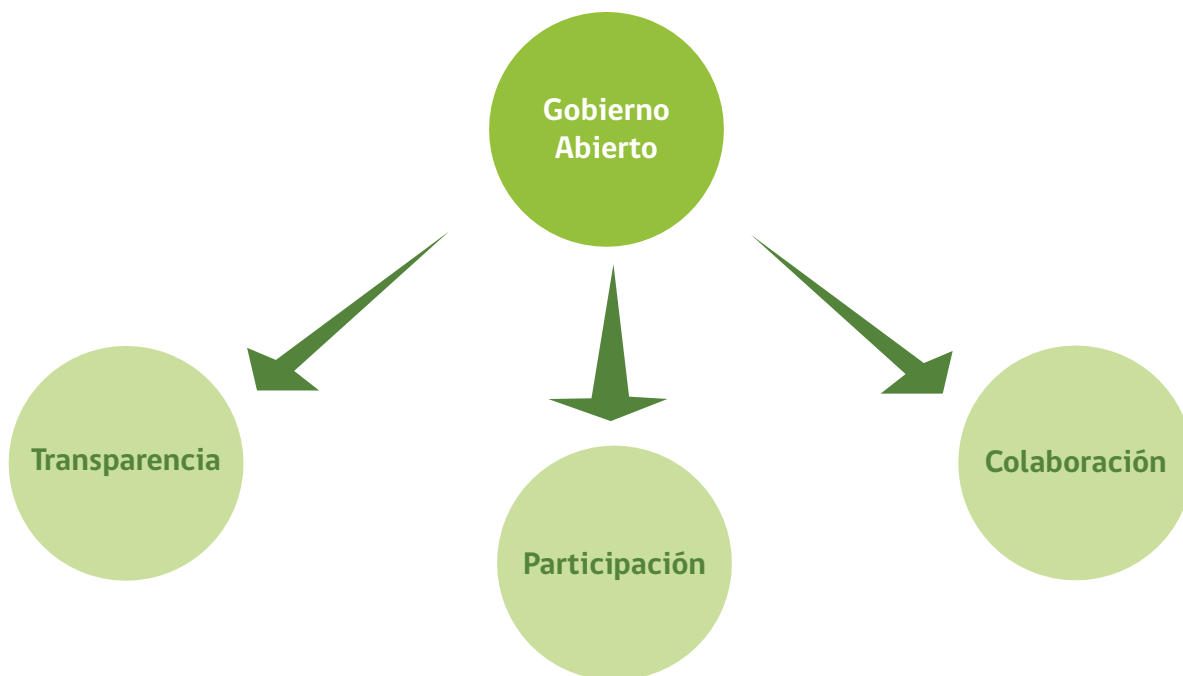
Transversalmente, trabajaremos colaborativamente con las instituciones en el mejoramiento y simplificación de procesos, para que la experiencia digital, tenga un soporte eficiente y de calidad. Con este objetivo, hemos definido una agenda con diferentes Ministerios y Servicios públicos centrada en proyectos institucionales que incluyen la simplificación de postulación a subsidios y beneficios.

# 1.2

Gobierno

**ABIERTO**

Un Estado transparente y participativo donde gobierno y ciudadanos colaboran en el desarrollo colectivo de soluciones a los problemas de interés público



Las iniciativas de gobierno abierto buscan promover un Estado transparente y participativo donde gobierno y ciudadanos colaboran en el desarrollo colectivo de soluciones a los problemas de interés público, a través de la implementación de plataformas de gestión de información e interacción social.

En materia de transparencia, el Estado facilitará el acceso y uso de la información pública optimizando y centralizando el acceso a la información de transparencia por parte de los ciudadanos y mejorando la gestión de ésta. Asimismo, siguiendo la tendencia de los países más avanzados en esta materia y las recomendaciones de los organismos internacionales, se promoverá una política de apertura de datos gubernamentales que favorezca su reutilización y el desarrollo de aplicaciones basadas en datos públicos.

Por otra parte, en materia de participación se apoyará la implementación de estrategias que incorporen activamente las necesidades e intereses de la ciudadanía en el diseño de las políticas públicas de reforma del Estado, utilizando para ello las ventajas que ofrecen las herramientas colaborativas de la Web 2.0. También se promoverá la participación de ciudadanos, investigadores y empresas para la innovación en el desarrollo de soluciones a las necesidades tecnológicas del Estado.

## Iniciativas de gobierno abierto

### » Participación Digital y Ciudadanía 2.0

La participación digital es uno de los temas cruciales a la hora de definir un “gobierno abierto”. Para esto, se necesita más que una plataforma digital. Se necesita un compromiso integral que permita generar mejoras a partir de la participación ciudadana.

Para reforzar esto, se promulgó este año la ley 20.500 de participación ciudadana, que establece diversos mecanismos para entregar más y mejor información, transparencia y herramientas de fortalecimiento de la sociedad civil. Dado que el uso de herramientas digitales ya es parte de nuestro contexto, tenemos un compromiso con incentivar el uso de medios que potencien la participación a través de la red.

De este modo, trabajaremos con las instituciones apoyando la implementación de mecanismos de participación tanto a nivel de plataformas digitales, como en un modelo de gestión de la participación digital. Esta estrategia incluirá la creación de una plataforma abierta de participación que se disponibilizará a todas las instituciones que no tengan experiencia en este tipo de procesos, junto a un plan de acompañamiento y pilotaje.

Creemos que las posibilidades que la participación entrega son muy amplias, ya que permiten por una parte conocer las necesidades ciudadanas y por otra, nos dan la posibilidad de recibir ideas y aportes de diferentes visiones y especialidades.

### » Ideas para la Modernización

Como parte de nuestro compromiso con la participación, se ha desarrollado un portal cuyo objetivo es proveer a los ciudadanos de una plataforma de colaboración, participación y gestión del conocimiento desde el sitio de modernización del Estado. Con un diseño orientado a la acción y a la satisfacción de las necesidades ciudadanas, esta plataforma busca canalizar ideas innovadoras y propuestas de los ciudadanos, así como recibir sus comentarios y sugerencias sobre las propuestas de Gobierno con respecto a la modernización del Estado. Las contribuciones de los ciudadanos serán muy importantes para definir potenciales ideas que puedan ser discutidas y enriquecidas.

## » Compartiendo Data del Estado: Datos.gob.cl

El objetivo de esta iniciativa es promover la apertura de datos gubernamentales mediante un catálogo centralizado con oferta atractiva y relevante de datos (provenientes de operaciones, encuestas, evaluación y registros entre otros), facilitando así el intercambio y la reutilización de éstos por otras instituciones públicas, ciudadanos y empresas, con el fin de generar valor agregado y oportunidades para el desarrollo de nuevas industrias de servicio. Esta iniciativa no solo fortalece el acceso a la información pública, sino fundamentalmente su uso y en especial la realización de análisis independientes, combinaciones y cruces de los datos del Estado por parte de los ciudadanos sobre la base de información relevante para ellos y su comunidad. Estos sistemas forman parte de una tendencia mundial por fortalecer la transparencia, la modernización del Estado, el mejoramiento de las políticas públicas y la ampliación de los mecanismos de participación ciudadana mediante el uso de las tecnologías de comunicación e información de segunda generación (Web 2.0).

## » Comunidad Tecnológica Gubernamental

Esta iniciativa busca crear un espacio común para promover la gestión de conocimiento y buenas prácticas en temas tecnológicos orientados al mejoramiento del Estado. Mediante esta plataforma se facilitará el intercambio de buenas prácticas y experiencias generando una base de conocimiento para los expertos TI del sector público, así como el establecimiento de redes de apoyo entre los servicios. Esta plataforma permitirá además difundir y distribuir aplicaciones para resolver necesidades comunes del Estado e iniciativas de desarrollo colaborativo de soluciones. El modelo de trabajo está orientado a todos los actores involucrados como expertos gubernamentales y comunidades TI interesados en aplicaciones que sean de utilidad para ciudadanos. En esta comunidad también se potenciará la participación de ciudadanos en la generación de aplicaciones de valor para el Estado y la comunidad. Además, siguiendo la tendencia de iniciativas internacionales como **Apps for democracy** (<http://www.appsfordemocracy.org/>), se potenciará el uso de datos públicos liberados (proyecto data.gob.cl) para el desarrollo de aplicaciones que sean de utilidad para ciudadanos.

## » Más y mejor transparencia

Esta iniciativa busca fortalecer el cumplimiento de la Ley N° 20.285 de acceso a información pública por parte de los organismos públicos y municipios, mediante la integración de la información de sus obligaciones de transparencia en un portal centralizado. En la actualidad, cada organismo dispone de forma independiente en su sitio web la información de transparencia activa y los sistemas para solicitar información pública. Mediante la creación de una plataforma centralizada se facilitará a los ciudadanos el acceso y uso de esta información. Al mismo tiempo, al definir estándares comunes para la publicación de información (Transparencia Activa) y la gestión de solicitudes de acceso a información pública (Transparencia Pasiva), esta iniciativa contribuirá al mejoramiento de la gestión de las obligaciones de transparencia. Finalmente, el proyecto contempla además el desarrollo de herramientas que faciliten la búsqueda de información pública, su análisis y su publicación en formatos abiertos.

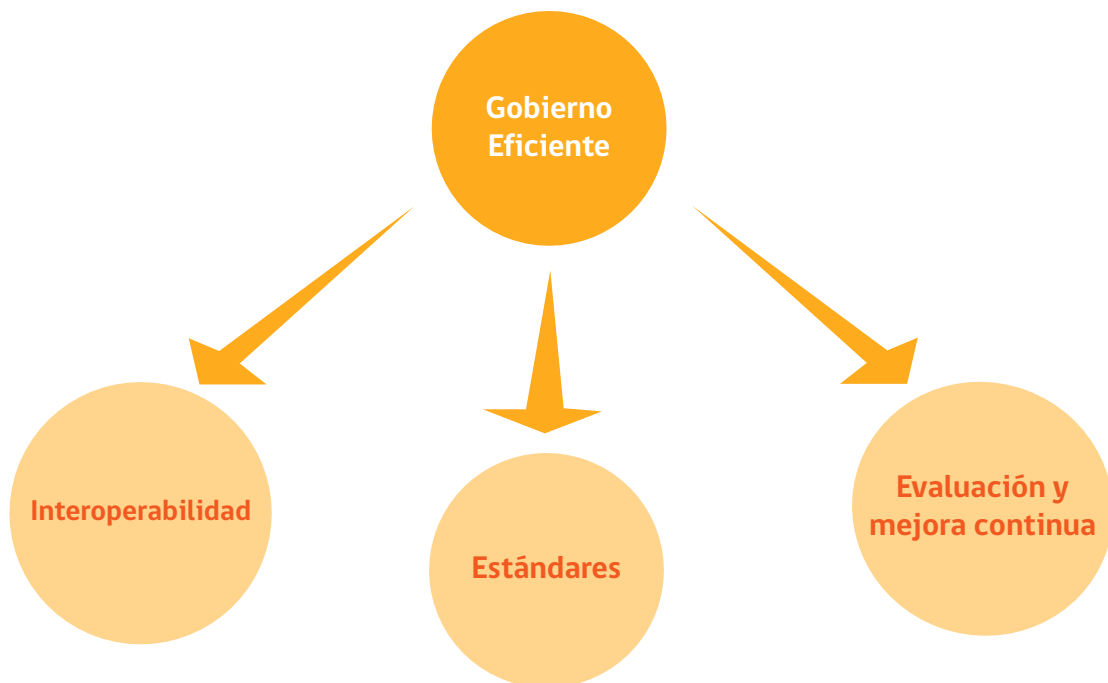
# 1.3



Gobierno

## EFICIENTE

Un Estado que promueve, evalúa y mejora continuamente la calidad de sus servicios mediante la interoperabilidad de sus sistemas, el establecimiento de estándares y mecanismos de evaluación permanente.



Nuestra visión del gobierno electrónico como plataforma es también la de un Estado eficiente que promueve la interoperabilidad de servicios electrónicos, que evalúa y mejora permanentemente la calidad de sus servicios, y que establece estándares de gobierno electrónico de alto nivel.

El gobierno promoverá la adopción de una perspectiva de calidad y mejora continua en los servicios electrónicos y comunicaciones del Estado. Esto supone implementar métodos para conocer sus grupos de ciudadanos, definir sus necesidades e integrar sus opiniones como base del diseño, la operación y mejora continua de sus servicios, así como también medir el grado de satisfacción con ellos e incrementar la confianza en el Estado. Asimismo supone identificar y adoptar las mejores prácticas y propender a la integración de servicios, optimizando infraestructura, consistencia de estilos, uso de servicios y cadena de valor de procesos orientados a ciudadanos.

Con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros ciudadanos se optimizarán los recursos tecnológicos del Estado y fortalecerá la integración tecnológica y la interoperabilidad de servicios. Esto implica la utilización de estándares de comunicación, trabajar con los servicios en el desarrollo de convenios y revisión de marcos legales orientados a evitar la necesidad de que los ciudadanos

deban recopilar información que el estado tiene sobre ellos, asegurando la protección de los datos y minimizando el impacto en los servicios debido a vulnerabilidades o incidencias de seguridad. En este sentido, se fomenta el desarrollo de políticas orientadas a resguardar los derechos ciudadanos en relación al uso de su información privada, minimizando el riesgo de delitos informáticos. Para esto es necesario definir estándares y promover el desarrollo informático con tecnologías abiertas, de fácil acceso e implementación.

Por otra parte, se promoverá activamente la utilización de la infraestructura tecnológica ya existente mediante estrategias de virtualización y generación de “nubes privadas”, con arquitecturas de alta disponibilidad. De este modo, se busca optimizar el uso de recursos TI desde una perspectiva que prioriza la disponibilidad de servicios en la nube y que se adapta de manera ágil al desarrollo de nuevas tecnologías y que privilegia la contratación de servicios por sobre la compra.

## Iniciativas de Gobierno Eficiente

### » Gestión de proyectos TIC del Estado

Esta iniciativa busca implementar un sistema en línea para el seguimiento y control público del avance de cada una de las principales inversiones en tecnología que realiza el Estado, a fin de determinar cómo éstas se asocian con su desempeño y el progreso de los proyectos. Con este tablero de control de tecnología en el Estado, se busca transparentar las inversiones que se realizan y la eficiencia en la gestión de proyectos, así como también, relevar el impacto que tales proyectos tienen en la atención que las instituciones públicas brindan a los ciudadanos. Este portal permitirá integrar indicadores ad-hoc para proyectos específicos incluyendo variables tanto económicas, como de impacto social, así como aquellas referentes al desempeño de los proyectos.

### » Instituciones conectadas e integradas

Hoy en día, muchas instituciones deben pedir a los ciudadanos información que el Estado ya posee de ellos, agregando procesos y tiempos innecesarios. Por otra parte, dentro del Estado, muchas veces es necesario contar con información de diferentes instituciones para determinar beneficios o evaluar efectividad de políticas públicas.

Para solucionar esto de manera transversal, se trabajará en potenciar la actual plataforma de interoperabilidad, para convertirla en un Framework que integre tanto un conjunto de estándares de información, como un bus de servicios que permita generar importantes mejoras de proceso mediante la arquitectura orientada a servicios (SOA). De este modo, independiente del nivel de madurez tecnológica de la institución, se definirán diferentes maneras de interactuar, de acuerdo a las necesidades y capacidades de esta.

Dado que nuestro foco es asegurar la mayor transparencia, simplicidad y eficiencia de los procesos del Estado a los ciudadanos, se priorizarán aquellos procesos de mayor impacto ciudadano y se acompañará a las instituciones en el proceso de implementación. Este enfoque permitirá que se incorporen servicios en línea de alta complejidad a la red Multiservicios, que requieren información y validaciones de distintos organismos del Estado, disminuyendo los recursos y el tiempo utilizado en hacer trámites y acceder a beneficios.

Se actualizará y potenciará la tecnología, normativa y estándares de interoperabilidad actualmente en uso. Asimismo, se fortalecerá la difusión, capacitación y coordinación entre instituciones del Estado en la materia. Para asegurar la correcta aplicación de los estándares y el respeto de las normas se establecerán alianzas con la industria.

## » Actualización y perfeccionamiento normativas de Gobierno Electrónico

Uno de los principales compromisos de nuestra estrategia es contribuir a la sistematización y actualización de la normativa vigente en Gobierno Electrónico (Leyes, Decretos y reglamentos) a fin de perfeccionar los aspectos esenciales vinculados a la calidad del servicio al ciudadano y el mejoramiento de la eficiencia de las instituciones públicas. Para realizar esta tarea, la Unidad de Modernización del Estado y Gobierno Electrónico prestará asesoría especializada a las instituciones y organismos relacionados con competencias en el cambio y actualización de dichas normativas.

Nuestro interés es participar proactivamente en el perfeccionamiento de todas aquellas normativas que mediante el uso de los canales digitales contribuyan a brindar servicios e información a los ciudadanos en forma ágil, eficiente y respetuosa de la privacidad de su información. En este contexto, estamos trabajando en una propuesta de Ley de Gobierno Electrónico, para ser discutida con expertos, la academia, la industria y la sociedad civil a través de una consulta pública.

Desde esta perspectiva las materias más relevantes son aquellas vinculadas a la protección de los datos personales, la validación y generación de documentos públicos certificados mediante firma electrónica, los sistemas de identificación única, la interoperabilidad de servicios electrónicos del Estado, entre otras. Asimismo se espera contribuir al perfeccionamiento de la actual legislación sobre delitos informáticos que data de 1993, con el fin de actualizar la tipificación de los delitos, sus medios probatorios, sus respectivas sanciones y la institucionalidad relacionada.

## » Sitios Web de Excelencia

Queremos mejorar la calidad de la información entregada a los ciudadanos y para eso necesitamos tener nuestros canales digitales a punto. Para esto vamos a trabajar en el mejoramiento de todas las normativas vigentes, asegurando la integración de los últimos avances y estándares.

Para esto vamos a establecer grupos de trabajo transversales y consultas públicas que nos permitan avanzar hacia el desarrollo de experiencias de usuario amigables y útiles, tomando en consideración las diferentes plataformas de acceso móvil.

En la misma línea, realizaremos evaluaciones sistemáticas de la calidad de los sitios del Estado, estableciendo premios a la calidad y planes de mejoramiento guiado.

## » Calidad de Servicio Digital

Esta iniciativa busca el diseño y aplicación periódica de un instrumento que permita medir la calidad de servicio de los sitios web de los servicios públicos de alta demanda y de las empresas reguladas. El objetivo de este indicador es facilitar la toma de decisiones para el mejoramiento tanto en la experiencia de usuario como de las características técnicas del canal web de instituciones públicas y privadas a través de la comparación con el resultado de su sector. Se incluirán aspectos como la calidad de los trámites electrónicos e integración ciudadana.

## » Modelo de madurez de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

El objetivo de esta iniciativa es contar con una herramienta para diagnosticar la capacidad de los servicios públicos para la implementación de iniciativas de gobierno electrónico considerando la evaluación de capacidades tecnológicas, organizacionales, operacionales y de capital humano, entre otras. Esta herramienta servirá de guía para mejorar progresivamente las capacidades necesarias para cumplir con los objetivos de Gobierno Electrónico y permitirá al gobierno realizar evaluaciones efectivas, estandarizadas y replicables. La herramienta incorporará criterios para evaluar el grado de preparación para la implementación de políticas de gobierno abierto e iniciativas centradas en el ciudadano.

La determinación de brechas a partir de este modelo, podrá guiar el trabajo de la Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico en su relación de acompañamiento a los servicios públicos para el desarrollo de sus estrategias digitales.



2.0

Implementación de la

➤ **ESTRATEGIA**

Nuestro gran desafío es que en conjunto con los diversos actores del sector público, la sociedad civil, la academia y la industria, podamos impulsar las iniciativas de esta estrategia para convertir a Chile en un Estado moderno, completamente al servicio de sus ciudadanos y a la altura de los retos del siglo XXI.

## Nuestro Foco

El plan descrito en las páginas precedentes implica un esfuerzo compartido de colaboración entre diversos actores del gobierno y la sociedad. Dado su rol coordinador, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia ha asumido el desafío de liderar esta estrategia a través de la Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico.

Nuestra unidad implementa iniciativas de carácter transversal, coordina las acciones sectoriales de la estrategia y se encarga de promover las relaciones con la industria y la sociedad civil. Desde esta perspectiva, su ámbito de acción se focaliza en:

- » La actualización y difusión permanente del marco normativo de gobierno electrónico y sus estándares asociados.
- » El diseño e implementación de proyectos de gobierno electrónico de carácter transversal al interior del Estado, con foco en los tres ejes de nuestra estrategia: Gobierno centrado en el ciudadano, Gobierno abierto y Gobierno eficiente.
- » Brindar apoyo y asesoría técnica a servicios públicos en la elaboración y ejecución de iniciativas de gobierno electrónico de carácter sectorial.
- » Implementar sistemas de medición de gobierno electrónico para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos definidos en la estrategia.
- » Coordinar las relaciones con las instituciones de gobierno, la sociedad civil, la industria y el mundo académico y de investigación en nuevas tecnologías con el fin de facilitar la participación de todos los actores involucrados en el éxito de la estrategia.

## Nuestro equipo

Para abordar estas acciones, la Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico ha definido la siguiente estructura organizacional:

### Directiva:

- » **Coordinador de la Agenda de Modernización del Estado:** Es el líder de la unidad y tiene la misión de definir las prioridades de la agenda, coordinar con autoridades de servicios públicos y definir las políticas de la unidad, entre otros.
- » **Director de Gobierno Electrónico:** Cumple el rol de coordinación de políticas de Gobierno Electrónico.

### Áreas de proyecto:

- » **Desarrollo:** Es el área encargada de la investigación, desarrollo e innovación tecnológica. Tiene responsabilidad sobre la definición de estándares en materia de desarrollo y uso de tecnologías en el Estado. En este equipo se gestionan generalmente proyectos liderados por diferentes áreas y programas, siendo un área de apoyo a la vez que consultiva en términos de innovación y uso de tecnología.
- » **Estudios:** Es el área encargada de la gestión del conocimiento y el diseño estratégico de productos, encargada de gestionar indicadores, mejores prácticas y diseño de productos tanto tecnológicos como de gestión. Este equipo es responsable sobre el marco institucional, la actualización de indicadores de competitividad y la gestión del conocimiento de la unidad.
- » **Proyectos:** Este equipo cuenta con consultores especializados enfocados a brindar apoyo a la implementación de diversas iniciativas de la unidad.
- » **Coordinación Institucional:** Área encargada de la gestión de las relaciones institucionales con los diferentes actores involucrados: Estado, industria, sociedad civil, academia. Debe generar planes de trabajo con estas áreas y es responsable de la gestión de la Comunidad Tecnológica Gubernamental y de las políticas de descentralización de gobierno electrónico de la unidad.

## Red de CIOs

Actores claves en la implementación de esta estrategia son los líderes en políticas de gobierno electrónico y tecnologías de la información de las instituciones públicas (CIOs). Ellos retroalimentarán sobre su avance de manera permanente, al tiempo que facilitarán la difusión e implementación de iniciativas de gobierno electrónico al interior del Estado.

## Comunidad Tecnológica Gubernamental

Nuestro modelo de trabajo involucra a diversos actores del gobierno y la sociedad, incluyendo funcionarios públicos, sociedad civil, academia e industria. A través de la Comunidad Tecnológica Gubernamental buscamos facilitar y promover el diálogo entre estos grupos, mediante el uso de plataformas virtuales de participación e instancias presenciales como mesas de trabajo, talleres y seminarios.

Por esta vía, con la colaboración y participación de todos los involucrados, desarrollaremos un espacio común destinado a facilitar el intercambio de información, experiencias y buenas prácticas. De este modo, buscamos promover la gestión de conocimiento en temas tecnológicos orientados al mejoramiento y la modernización del Estado, generando una base de conocimiento para los expertos en tecnologías de la información, así como el establecimiento de redes de apoyo entre los servicios públicos.

**Ministerio**  
Secretaría General  
de la Presidencia

Coordinador de la Agenda de  
Modernización del Estado

Director de Gobierno Electrónico (CIO)

Desarrollo

Estudios

Proyectos

Coordinación  
Institucional

Comunidad Tecnológica Gubernamental

Instituciones y  
Organismos  
públicos

CIOs

Academia

Sociedad Civil

Industria

## Nuestra relación con la sociedad civil

Una estrategia centrada en los ciudadanos supone una relación entre el gobierno y los ciudadanos que permita el conocimiento de sus intereses, necesidades y propuestas. En este sentido propiciaremos una política abierta de diálogo y colaboración a través de diversas iniciativas tales como encuentros virtuales y presenciales, plataformas para compartir ideas innovadoras, consultas públicas para la participación ciudadana en el diseño de políticas y concursos que estimulen el desarrollo de soluciones a los problemas de interés público.

## Nuestra relación con la Academia e Industria

Las diversas capacidades y grado de infraestructura tecnológica en las instituciones del Estado, requieren soluciones que atiendan a sus múltiples necesidades. A través de distintas instancias de colaboración tales como seminarios y mesas de trabajo, invitaremos a la academia y la industria a desempeñar un rol fundamental en la identificación de estas necesidades y de los estándares con que distintas tecnologías pueden entregar herramientas y soluciones a las necesidades particulares.

La relación con la Academia es fundamental para el desarrollo de plataformas y estándares comparables a nivel mundial, generación de indicadores e investigación aplicada en temas de e-gobierno.

La modernización del Estado mediante e-gobierno, es un importante foco de desarrollo de emprendimiento e innovación para la industria, donde se pondrá foco en el desarrollo de soluciones novedosas para la resolución de problemas de políticas públicas. Iniciativas como la liberación de datos, talleres y concursos orientados a la innovación TIC en el Estado, permitirán generar sinergias importantes entre el sector público y la industria. El avance tecnológico para la relación con los ciudadanos y el mejoramiento de los servicios, lleva a toda la industria a mejorar sus estándares, siendo un motor de desarrollo de la oferta TIC en el país. Se trabajará en el perfeccionamiento de convenios marco de desarrollo de software y sitios web, junto a la planificación de un convenio marco de infraestructura de servidores.

## Nuestra relación con los Gobiernos Locales

Los puntos principales de confluencia y atención de ciudadanos son las Municipalidades. La calidad de atención difiere y está condicionado a los recursos con que cuentan sus comunas. Una posibilidad de mejorar la atención de manera transversal es mejorar el Gobierno Electrónico local. En este modelo se pueden desarrollar soluciones transversales de bajo costo (de implementación y mantención/operación).

Para esto hemos definido un plan de trabajo junto a la Subsecretaría de Desarrollo Regional mediante convenios de transferencia tecnológica con cerca de 200 municipios, que puede profundizar el gobierno electrónico en los municipios, aprovechando las capacidades y recursos de ambos organismos y generando una oferta de soluciones de gestión y TI de carácter transversal.

Un punto fundamental para la implementación exitosa de políticas de gobierno electrónico es la facilitación de espacios y acceso a la tecnología, desde el punto de la apropiación cultural y social. Para esto definiremos una estrategia nacional de trabajo con Telecentros, para incorporar los servicios del Estado, transferencia tecnológica, herramientas de apropiación de las TICs y espacios de participación digital.

## Evaluación de la estrategia

El logro de nuestra estrategia de gobierno electrónico requiere del uso de herramientas para evaluar su cumplimiento en forma permanente y sistemática.

Un modelo de madurez de servicios de gobierno electrónico nos permitirá saber cuanto hemos avanzado en el desarrollo de nuestras políticas e iniciativas en las distintas instituciones públicas al tiempo que informará de las necesidades de mejora en cada caso.

El IT Dashboard es un sistema en línea para el seguimiento y control público del avance de las principales inversiones en tecnología del el Estado, que permitirá controlar el progreso de los proyectos y determinar su desempeño

Finalmente, se creará un modelo de calidad de servicios de gobierno electrónico con el fin de medir el grado de conocimiento y uso por parte de los ciudadanos de estos servicios, determinar el nivel con que los servicios brindados satisfacen sus necesidades y utilizar este conocimiento para mejorar la prestación de servicios.