



# Gobierno Digital:

## Una oferta de valor para la ciudadanía

### Situación actual

La confianza en el Estado y sus instituciones se construye a partir de la interacción que tienen las personas con los organismos públicos. Por esto, uno de los principales desafíos en materia de modernización es alcanzar un Estado que responda a las demandas ciudadanas en forma oportuna, eficiente, eficaz y en igualdad de condiciones, sin importar su ubicación geográfica. Es decir, la modernización es una herramienta que nos permite alcanzar un Estado que responda a un nuevo ciclo político, económico y social, mejorando sustantivamente la calidad de vida de las personas y fortaleciendo nuestra democracia.

Este desafío resulta relevante si se considera que en los últimos años se ha observado una ciudadanía más conectada<sup>1</sup>, informada, empoderada e interesada en participar en la definición de las políticas públicas que los involucran, relevando la necesidad de contar con un Estado más dinámico, flexible, proactivo e innovador, capaz de adaptarse y responder en forma más rápida y eficaz a sus necesidades.

En este contexto, impulsar el **uso estratégico y coordinado de herramientas como las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la innovación en el Estado** son claves para mejorar la experiencia ciudadana al interactuar con los servicios públicos en todas sus dimensiones. Así también lo reconocen organismos internacionales, tales como la ONU, la OCDE y la experiencia comparada en países líderes en la materia, donde las políticas en torno al uso de las TIC en el Estado, han transitado desde el gobierno electrónico, centrado en la eficiencia y la digitalización, hacia el concepto de gobierno digital, cuyo enfoque está centrado en el uso de las TIC para generar una oferta de valor para los ciudadanos.

A nivel latinoamericano Chile fue de los primeros países en elaborar una agenda en esta materia, estableciendo hojas de ruta sobre la manera en que el Estado debía abordar esta temática, lo que nos permitió ocupar el liderazgo en la Región. Sin embargo, en el último

<sup>1</sup> 66% de la población entre 15 y 75 años es usuaria de internet y se estima a fines de año alcanzaría un 70% (Subtel, Informe de Acceso y Uso de Internet en Chile 2014).



ranking sobre Gobierno Electrónico publicado por Naciones Unidas (2014), Chile perdió ese sitio, lo que revela la necesidad de otorgar mayor prioridad a las políticas públicas en desarrollo digital.

Dado lo anterior, el desarrollo del gobierno digital debiese focalizar sus esfuerzos en aquellas iniciativas que contribuyen a mejorar la experiencia ciudadana en su relacionamiento con el Estado, ya sea al momento de realizar un trámite, acceder a beneficios, solicitar acceso a información pública y participar en los asuntos de la administración que más les afectan, mediante el uso intensivo de nuevas tecnologías, promoviendo la innovación y estableciendo estándares a nivel de todos los organismos públicos.

Por esta razón, el programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet plantea la importancia de desarrollar el concepto de gobierno digital en línea, que permita un mejor acceso a la información y los servicios, especialmente en los campos de la salud, la educación, la previsión y otros servicios sociales, dando especial preferencia a regiones y municipios. Con el logro de las acciones de esta agenda se busca tener un Estado más confiable y moderno que no sólo incremente la calidad de vida de las personas, sino que también se constituya como una ventaja competitiva que favorezca positivamente el crecimiento económico del país.

## Desafíos y metas

El despegue del gobierno digital de Chile descansa sobre un desafío principal: alcanzar un Estado que responda a las demandas ciudadanas en forma oportuna y eficiente; en igualdad de condiciones, independiente de su ubicación geográfica. Para ellos hemos identificado 4 líneas de acción tendientes a:

Primero, masificar el uso de los trámites en línea del Estado en todo el territorio nacional, especialmente en los municipios, y mejorar la calidad de servicio.

Segundo, apoyar las políticas sectoriales para mejorar la oferta de servicios públicos digitales por parte de aquellas instituciones estatales más demandadas por la ciudadanía, comenzando por los ministerios de Salud, Desarrollo Social e Interior.



Tercero, lograr un Estado abierto en su información y proactivo en la disposición de servicios y aplicaciones útiles para la ciudadanía.

Cuarto, mejorar la gestión pública para obtener resultados pertinentes con las necesidades ciudadanas, introduciendo la innovación como práctica efectiva y cotidiana.

Abordar los desafíos anteriores supone contar en los próximos años con una plataforma digital única que concentre la oferta de servicios públicos, donde los ciudadanos puedan interactuar e identificarse para acceder a una oferta personalizada de servicios, según su perfil de usuario. Esta solución permite acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado, desde cualquier parte del territorio nacional y en el extranjero, generando mayor bienestar para los chilenos en términos de ahorro de tiempo, dinero y desplazamiento, incrementando la eficiencia y eficacia de la gestión pública en la provisión de servicios. Con ese objetivo la Agenda Digital establece que antes de 2020 el Gobierno Digital sea una realidad en todas las comunas del país, lo cual se traducirá, por una parte, en la disponibilidad en línea de los 150 trámites municipales más demandados y, por otra, que al menos 20 de ellos sean adoptados por los municipios y usados por la ciudadanía. En salud, la ficha médica electrónica se extenderá a todas las personas atendidas en el sistema público, y la reserva de horas en línea será una realidad, al igual que la licencia médica electrónica.

## Líneas de acción

- ✓ **Masificar el uso de los servicios en línea del Estado y garantizar su calidad**
- ✓ **Apoyar las políticas sectoriales del Estado mediante el uso de tecnologías**
- ✓ **Fortalecer un Estado abierto y transparente**
- ✓ **Promover un Estado más dinámico e innovador**

Derechos para el Desarrollo Digital

Conectividad Digital

Gobierno Digital

Economía Digital

Competencias Digitales



Una oferta de valor para la ciudadanía



Gobierno Digital

5	Masificar el uso de los servicios en línea del Estado y garantizar su calidad	4 Medidas
6	Apoyar las políticas sectoriales del Estado mediante el uso de tecnologías	8 Medidas
7	Fortalecer un Estado abierto y transparente	3 Medidas
8	Promover un Estado más dinámico e innovador	3 Medidas

## 5 Masificar el uso de los servicios en línea del Estado y garantizar su calidad

Medidas

- 21 Municipios digitales
- 22 ChileAtiende digital
- 23 Masificación de la clave única personal
- 24 Gestión digital del Estado: firma electrónica

## 6 Apoyar las políticas sectoriales del Estado mediante el uso de tecnologías

Medidas

- 25 Elaboración de una estrategia de ciberseguridad
- 26 Sistema de Informatización de la Red Asistencial: Ficha médica electrónica
- 27 Monitoreo a distancia de personas con enfermedades crónicas complejas
- 28 Plan de mejoramiento de la plataforma tecnológica de FONASA
- 29 Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)
- 30 Sistema de vigilancia en salud pública y alertas sanitarias
- 31 Sistema de información para la gestión de emergencia y desastre
- 32 Selección de usuarios de beneficios sociales a través de la tecnología

## 7 Fortalecer un Estado abierto y transparente

Medidas

- 33 Política de datos abiertos
- 34 Presupuesto abierto
- 35 Aplicaciones (Apps) del Estado

## 8 Promover un Estado más dinámico e innovador

Medidas

- 36 LabGob: Laboratorio de Gobierno
- 37 Fortalecer el marco institucional de gobierno digital
- 38 Mejores capacidades para compras públicas y contrataciones TIC

# 5

## Línea de acción

# Masificar el uso de los servicios en línea del Estado y garantizar su calidad

Avanzar en materia de servicios en línea supone trabajar no solamente en cuanto a la cantidad sino también a la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por el Estado. Por ello, se masificarán los trámites en línea del Estado en todo el territorio nacional, especialmente en los municipios y se elevará su calidad para mejorar la interacción entre el Estado y la ciudadanía, poniendo especial énfasis en asegurar que exista igualdad en el acceso y las condiciones en todo el territorio nacional.

### >> Concretar una ventanilla digital en todo Chile

Las Municipalidades son la primera cara del Estado con la que se relacionan las personas a nivel de los territorios. Por esto, su participación en la interacción entre Estado y ciudadanía debe ser mejorada y fortalecida, especialmente en aquellos trámites de alto impacto social.

Además, se impulsarán iniciativas tendientes a facilitar la integración de sistemas, servicios y trámites del Estado que permitan concentrar la oferta pública en una sola plataforma que entregue servicios a través de múltiples canales, bajo estándares de calidad definidos a partir de las necesidades de los usuarios y usuarias.

#### 21 Municipios digitales

Plan para acercar y simplificar la oferta de servicios entregados a la ciudadanía a través de los municipios del país. Se buscará potenciar el rol de los gobiernos locales como elementos centrales de la comunidad y se apoyará el desarrollo de emprendimientos de este tipo. La meta es que los principales trámites municipales estén disponibles en línea.

## 22 ChileAtiende digital

Fortalecimiento del canal digital de ChileAtiende, avanzando hacia uno diseñado a partir de las necesidades y expectativas de las personas. Se dará especial énfasis a la integración de los circuitos de atención y los sistemas de información de los distintos servicios públicos.

## 23 Masificación de la clave única personal

Para que las personas no usen múltiples claves para hacer sus trámites en línea y acceder a una oferta de personalización de servicios del Estado, duplicaremos el número de personas que utilizan el sistema de identificación electrónica del Estado "Clave Única", pasando de 800.000 claves activas a 1.600.000.

## 24 Gestión digital del Estado: firma electrónica

Adopción de la firma electrónica por parte de los servicios públicos de la administración central del Estado, tanto en procesos internos de gestión como en la interacción entre sus instituciones. La meta es que el 100% de las autoridades ministeriales use firma electrónica avanzada para agilizar los procesos e incrementar la eficiencia de estas instituciones.

Para que esto sea posible se trabajará en la actualización de la normativa de firma digital aplicable al Estado.



# 6

## Línea de Acción

# Apoyar las políticas sectoriales del Estado mediante el uso de tecnologías

El éxito de un gobierno digital está dado por el uso que los ciudadanos y ciudadanas den a las plataformas y servicios disponibles. Para lograr un rápido cambio cultural en la forma en que ciudadanía y Estado interactúan, se mejorará la oferta de servicios públicos con mayor impacto social, como seguridad, salud y desarrollo social.

### >> Construir una estrategia de seguridad en las redes

La era digital abre un sinfín de posibilidades, pero también conlleva nuevos riesgos para la seguridad de las personas e instituciones, planteando nuevos desafíos en cuanto a la confiabilidad y la privacidad en las redes. Para ello, es imprescindible y urgente definir una política de país en esta materia.

#### 25 Elaboración de una estrategia de ciberseguridad

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través del comité interministerial creado por el Decreto 533 de 2015, tendrá a cargo la tarea de coordinar el diseño, implementación y evaluación de una Política Nacional de Ciberseguridad, permitiendo así la consolidación del Desarrollo Digital del país. De igual forma, y en el corto plazo, se implementará una red de colaboración entre las reparticiones de seguridad del Gobierno para levantar un sistema de alertas y coordinar acciones de mitigación; además, se desarrollará el modelo de respuesta ante contingencias relativas a la seguridad nacional y su conexión internacional.

## >> Mejorar las atenciones de salud a través de la tecnología

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el ámbito de la salud puede contribuir significativamente a mejorar la calidad de vida de las personas, así como a la integración de sectores excluidos por razones territoriales o socioeconómicas, tal como lo ha destacado la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en su estrategia de Salud Digital.

La Agenda Digital 2020 Chile no puede quedar atrás en esta materia. Siendo así se fortalecerá la autoridad sanitaria y se asegurará la continuidad del cuidado del paciente con una ficha médica en línea. Asimismo, con el apoyo de las tecnologías se implementará un sistema de monitoreo de personas con enfermedades crónicas complejas. A través del empleo de tecnologías mejorarán los procesos clínicos y administrativos, poniendo énfasis en la integración de los sistemas de información de la red asistencial y de la autoridad sanitaria.

Junto con lo anterior, nos apoyaremos en las TIC para abordar los temas de alertas sanitarias y de gestión de emergencias y desastre. Por último, se potenciarán las capacidades web del Fondo Nacional de Salud (FONASA) para mejorar el número y calidad de servicios ofrecidos a los afiliados.

Todas estas medidas se realizarán dentro de un marco de resguardo de los datos personales.

### **26 Sistema de Informatización de la Red Asistencial: Ficha médica electrónica**

El objetivo es que los antecedentes clínicos de cada paciente estén contenidos en una ficha médica electrónica, asegurando con ello la continuidad de la atención entre diferentes niveles asistenciales y mejorando la calidad de la información para la toma de decisiones clínicas.

Para ello se trabajará en un estudio para la formulación de un proyecto piloto del modelo de salud conectada, que intervendrá un sector acotado del territorio nacional para integrar los registros clínicos de los distintos establecimientos con otras bases de datos del ministerio, coordinando toda la información relevante de un paciente para que pueda ser consultada en línea en cualquier punto de la red donde se produzca la atención. A futuro, aspiramos a informatizar la totalidad de los establecimientos para conectarlos con el 100% de la red de información existente, tal como resultados de exámenes, listas de espera, fondo de farmacia, entre otros, mejorando con esto la atención de los ciudadanos y la gestión de los recursos administrados por el ministerio.



### **27 Monitoreo a distancia de personas con enfermedades crónicas complejas**

Sistema que mide, a distancia, signos vitales y otros parámetros clínicos, a través de sensores y dispositivos móviles en el hogar de las y los pacientes para transmitir, en línea, información clínica a la plataforma de Salud Responde. El objetivo es anticiparse a episodios críticos para evitar hospitalizaciones y visitas innecesarias a urgencias. Si algún parámetro está fuera del rango establecido se activa un protocolo de atención clínica en Salud Responde, la que puede ser presencial o de orientación clínica remota.

### **28 Plan de mejoramiento de la plataforma tecnológica de FONASA**

El proyecto de informatización de FONASA consta de dos componentes. El permite administrar las pólizas del Seguro manteniendo los datos demográficos de los beneficiarios y su plan de salud, fundamentalmente a través del procesamiento de las cotizaciones de los afiliados y afiliadas. El segundo, se encarga de las transacciones propias del seguro, su pago, copago, reembolsos y pago a prestadores.

### **29 Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)**

El objetivo de este sistema es facilitar la gestión integrada y en línea de los servicios que el Sector Salud entrega a las personas y comunidades en materia de trámites, consultas, reclamos y orientación clínica, aumentando la cobertura a lo largo del país para una mejor atención. Incorporará todos los canales de comunicación existentes: presencial, telefonía, correo electrónico, web y redes sociales, a fin de crear una ventanilla única que facilite a la ciudadanía el acceso y resguarde la continuidad de la atención, velando por el cumplimiento de los plazos exigidos por la ley.

### **30 Sistema de vigilancia en salud pública y alertas sanitarias**

El objetivo es lograr una eficiente gestión de casos, brotes y eventos de relevancia epidemiológica para la gestión sanitaria, generando con ellos las alertas respectivas para la población en riesgo. La meta es tener el proyecto implementado al 100% al año 2020.

### **31 Sistema de información para la gestión de emergencia y desastre**

El objetivo es lograr que toda emergencia y desastre con impacto sanitario esté integrado al sistema nacional de emergencia, lo que permitirá una mejor coordinación y comunicación de la red asistencial, así como el apoyo oportuno en situaciones de emergencias y desastres. Con ello se logrará una mayor efectividad y eficiencia en las acciones directas a la población afectada. La meta es tener el proyecto implementado al 100% al año 2020.

## >> Impulsar el desarrollo social en red

El progreso alcanzado por Chile para el acceso digital, debe dar paso a un nuevo impulso basado en el uso de las tecnologías e Internet para objetivos específicos que contribuyan al desarrollo inclusivo del país, y a la superación de brechas relacionadas con el género, la vulnerabilidad socioeconómica y el desarrollo urbano-rural. Para ello, se fortalecerá el rol de los centros comunitarios y sociales como espacios dinamizadores de las comunidades en las que están insertos. Además, se potenciarán la particularización y apropiación de recursos y contenidos para los grupos vulnerables.

Por otro lado, las tecnologías digitales cumplen un rol fundamental en la caracterización de condiciones de vulnerabilidad social de las familias y pueden ser una herramienta útil para apoyar los procesos de superación de la pobreza, diagnosticar la situación actual y simplificar la oferta pública de programas sociales.

### 32 Selección de usuarios de beneficios sociales a través de la tecnología

Sistema para una mejor selección de usuarios de beneficios sociales, que sustituirá gradualmente el uso de la ficha de protección social. Este sistema permitirá caracterizar la población objetiva, con una perspectiva territorial, y establecer requisitos de postulación, lo cual informará el diseño y rediseño de programas.



---

# 7

## Línea de Acción

### Fortalecer un Estado abierto y transparente

---

Contar con un Estado transparente y proveedor de información de calidad redundante directamente en la confianza de los ciudadanos en éste y favorece la profundización de la democracia. La apertura de datos en el Estado es también un catalizador para el surgimiento de iniciativas innovadoras que mejoren la gestión a partir del mayor conocimiento por parte de la sociedad y las comunidades respecto de cómo funcionan los organismos públicos en el cumplimiento de su mandato.

Como miembro del *Open Government Partnership* (OGP), organismo que se formó en el marco de las actividades de la 66° Asamblea General de las Naciones Unidas, Chile se ha comprometido a avanzar hacia un mayor acceso a la información y divulgación sobre las actividades gubernamentales, a apoyar la participación ciudadana a través de la transparencia sobre la formulación de políticas y la toma de decisiones, y al establecimiento y uso de vías para solicitar la opinión del público además de promover estándares de integridad profesional en el Gobierno, aumentando el acceso a las nuevas tecnologías para la apertura y la rendición de cuentas.

Para favorecer estos procesos de participación e innovación, se fomentará el acceso a la información pública y la entrega proactiva de datos del sector.

## >> Promover un gobierno abierto

Es necesario que las instituciones públicas profundicen la disposición de datos en formatos abiertos, que sean pertinentes a las necesidades, enfoques e intereses de la ciudadanía, y que permitan, por un lado, aumentar la transparencia y eficiencia del Estado al hacer disponible la información en forma proactiva, disminuyendo las solicitudes de transparencia, y por otro, promuevan la reutilización de la información para generar servicios de valor agregado.

### 33 Política de datos abiertos

Fortalecimiento de la política de datos abiertos para mejorar el acceso de la ciudadanía a la información de las instituciones públicas. Se hará énfasis en la calidad, el aumento y la reutilización de los datos publicados en el portal de Datos Públicos Abiertos ([www.datos.gob.cl](http://www.datos.gob.cl)), apoyándose en el marco que brinda la política de transparencia. Las instituciones del Gobierno central publicarán en formatos abiertos la información más demandada por la ciudadanía en materia de transparencia. Para ello se hará una guía práctica de publicación y la norma técnica respectiva.

### 34 Presupuesto abierto

Plataforma que ponga a disposición de la ciudadanía de forma periódica los datos del presupuesto del sector público, en un formato cercano y amigable. Se dispondrán visualizaciones interactivas, permitiendo hacer cruces y comparaciones. Se actualizará periódicamente.

## >> Impulsar un Estado móvil

El incremento del uso de teléfonos celulares inteligentes por parte de todos los segmentos de la sociedad representa una gran oportunidad de acercar el Estado a la ciudadanía. Para ello, estarán disponibles los servicios de las instituciones públicas en los dispositivos móviles a través de diversas aplicaciones.

### 35 Aplicaciones (Apps) del Estado

Desarrollo y disponibilidad de trámites y servicios de alto interés para la ciudadanía a través de redes móviles. Se promoverá la difusión y el uso de este canal complementario de atención ciudadana, más cercano y amigable, ello a través del sitio web de aplicaciones del Estado ([www.apps.gob.cl](http://www.apps.gob.cl)). Se publicará una guía práctica para que las instituciones dispongan de sus servicios en dispositivos móviles.



# 8

## Línea de acción

### Promover un Estado más dinámico e innovador

El uso estratégico de las tecnologías permite al Estado mejorar la gestión pública y dinamizar su capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno y anticiparse a éstos. Uno de los principales objetivos en materia de Gobierno Digital consiste en incorporar innovación en la gestión pública y así mejorar servicios, gestión y, consecuentemente, el bienestar de los ciudadanos.

#### >> Modernizar el Estado a través de la innovación pública

Innovar permite explorar nuevas formas de la acción pública, fomentar el surgimiento de nuevas ideas que contribuyan a mejorar los servicios a la ciudadanía y desarrollar mayor capacidad de adaptación a las demandas que ella plantea, crecientes y cambiantes. Estas características deben ser parte central del quehacer del Estado y deben ser incorporadas tanto institucional como culturalmente.

#### 36 LabGov: Laboratorio de Gobierno

Se continuará con el despliegue del Laboratorio de Gobierno que lidera el Ministerio de Economía a través de Corfo y que busca mejorar y acelerar el proceso de modernización del Estado usando la innovación. En el ámbito del gobierno digital, se espera que el Laboratorio permita agregar valor a los servicios entregados a la ciudadanía y que ayuden a mejorar su calidad de vida y la de su entorno. El laboratorio promoverá procesos de innovación, involucrando a múltiples actores en la co-creación de soluciones para resolver problemas públicos, que pongan a la ciudadanía en el centro. Esta medida forma parte de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento del Ministerio de Economía.



## >> Mejorar la organización de los recursos de tecnologías de la información y la comunicación del Estado

Se buscará avanzar hacia una nueva metodología de trabajo que permita coordinar las distintas instituciones públicas e impulsar, implementar y acompañar a las instituciones en sus procesos de modernización. Esta metodología de trabajo público privada debe responder a una mirada estratégica, de largo plazo procurando fomentar la integración de los sistemas, el uso de servicios compartidos y la definición de estándares mínimos de funcionamiento, seguridad, compras de tecnología y atención a la ciudadanía.

### **37 Fortalecer el marco institucional de gobierno digital**

Se trabajará en la definición e implementación de un marco institucional que defina y lidere la estrategia de desarrollo del gobierno digital, fortaleciendo la coordinación interinstitucional y promoviendo la eficiencia en la gestión del Estado. Se realizará un estudio con OECD para obtener y aplicar buenas prácticas y recomendaciones para fortalecer el liderazgo y coordinación de la política de gobierno digital en Chile. Se contará con una propuesta para la gobernanza del gobierno digital durante el primer semestre del 2016.

### **38 Mejores capacidades para compras públicas y contrataciones TIC**

Mejora de las competencias de las y los compradores y decisores públicos, así como de las herramientas de gestión para la contratación pública de tecnología. Optimización de elementos propios del proceso de contratación TIC, de forma consistente con las políticas de Gobierno. Incluirá normativas, directrices y nuevos elementos que favorezcan la contratación de soluciones innovadoras.