

## TRIBUNA LIBRE



**CAROLINA BUSCO**  
 ACADÉMICA E  
 INVESTIGADORA  
 ESCUELA INGENIERÍA  
 INDUSTRIAL UDP

## Gobierno digital: ¿avance o riesgo para la inclusión social?

Un estudio de la Universidad de Chile, Symnetics y el Grupo Imagine revela una importante brecha en la transformación digital de las organizaciones públicas, siendo las principales barreras la falta de estrategia, escasez de capital humano capacitado y presupuesto. A pesar de la Ley de Transformación Digital de 2019, los avances han sido lentos, subrayando la necesidad urgente de acelerar este proceso en el sector público.

La transformación digital implica la adopción de tecnologías disruptivas para optimizar la productividad y crear valor social y económico. Este proceso va más allá de la tecnología, abarcando la reestructuración institucional y la cultura. En el sector público, el concepto de gobierno digital facilita servicios y relaciones entre el Gobierno y los ciudadanos (G2C), las empresas (G2B), los empleados (G2E) y entre agencias (G2G). Sin embargo, problemas como la falta de habilidades digitales y la ciberseguridad siguen siendo obstáculos, destacando la necesidad de generar confianza ciudadana.

Mientras el estudio de la Universidad de Chile se enfoca en la interacción G2E, una investigación en la Universidad Diego Portales se centra en la relación gobierno-ciudadano (G2C), desarrollando el Índice de Oferta Digital Municipal para evaluar los sitios web de los 344 municipios de Chile. Los hallazgos muestran que el índice no supera el 0.6 en ningún municipio, ubicándose

mayormente entre 0.25 y 0.4, lo que indica un bajo nivel de desarrollo digital en general. Las comunas con los índices más altos, como Lo Barnechea (0.59), Las Condes (0.55) y Santiago (0.53), revelan una importante brecha en

relación con el resto del

país, observando que muchas municipalidades carecen de una serie de procedimientos en línea. Esto subraya la necesidad urgente de inversiones focalizadas que promuevan una gobernanza inclusiva y reduzcan la brecha digital en el ámbito local.

En ese marco, la UDP ha abordado estos desafíos con diversas investigaciones, entre ellos un Estudio Delphi que identifica factores clave para la transformación digital en las municipalidades, junto con investigar el alfabetismo digital en la fuerza laboral, y evaluar la falta de uso de plataformas digitales por parte de los ciudadanos y las percepciones de los funcionarios sobre el estado de la digitalización. Estas investigaciones permiten una visión integral sobre la transformación digital del sector público en Chile.

El gobierno digital no solo optimiza procesos, sino que promueve una mayor participación ciudadana. Sin embargo, enfrenta desafíos como la brecha digital, que profundizan las desigualdades socioeconómicas. Los derechos digitales son fundamentales en este entorno, ya que amplían los derechos civiles al ciberespacio, exigiendo marcos legales sólidos para garantizar la privacidad, transparencia y rendición de cuentas. Si la transformación digital no se aborda adecuadamente, en lugar de fomentar la inclusión, podría debilitar la democracia y aumentar la exclusión de los sectores más vulnerables.

**Las comunas con índices de desarrollo digital más altos revelan una amplia brecha respecto del resto del país. Y muchos municipios carecen incluso de procedimientos en línea.**