

Felipe Mancini, Director de Chiletec.

“Las empresas de tecnología desempeñan un papel fundamental en la implementación de la Ley de Transformación Digital”



Con el ciudadano en el centro, las iniciativas del Gobierno Digital deben estar claramente orientadas a mejorar su experiencia, facilitando el acceso a los servicios públicos, optimizando procesos y asegurando una entrega de servicios más eficiente y transparente. Para Felipe Mancini, Director de Chiletec, “si no cumplimos con esta promesa, solo estaríamos digitalizando la burocracia”. Por eso es tan importante que en este proceso exista un involucramiento de todos los actores involucrados en esta transformación: Gobierno central y local, proveedores de tecnología, asociaciones gremiales y también el ciudadano, quien debe evaluar los pasos que se van dando

¿Qué se entiende por “Gobierno Digital”?

El Gobierno Digital, según la CEPAL y OCDE, se refiere al uso de tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público. Este concepto implica un ecosistema que incluye actores estatales, organizaciones no gubernamentales, empresas, ciudadanos y organizaciones encargadas de la producción y acceso a datos, servicios y contenidos mediante interacciones con el gobierno.

El Gobierno Digital se define por varias características clave:

- **Digital por diseño:** Usa las tecnologías digitales para mejorar procesos públicos y facilitar la participación ciudadana.
- **Impulsado por los datos:** Valora y usa los datos como activo estratégico para la toma de decisiones.
- **Actúa como plataforma:** Provee herramientas y servicios que satisfacen las necesidades de los usuarios.
- **Abierto por defecto:** Publica datos de

manera abierta y oportuna, para apoyar los procesos de formulación de políticas públicas.

- **Dirigido por el usuario:** Se centra en las necesidades de los ciudadanos.
- **Proactivo:** Se anticipa y responde rápidamente a las necesidades de la ciudadanía.

¿En qué etapa del “Gobierno Digital” se encuentra el Estado?

Chile se encuentra en una etapa avanzada de la transformación hacia un “Gobierno Digital”, habiendo implementado varias iniciativas clave que reflejan su compromiso con la digitalización y modernización del sector público, pero aún falta avanzar en temas de gobernanza. Por ejemplo, en la última encuesta de Gobierno Digital de la OCDE, Chile ocupa el puesto 32 de 33 países evaluados, lo cual es una posición baja que contrasta con otros índices, como el índice de Naciones Unidas, donde Chile se desempeña mejor.

¿Qué barreras han aplazado a su juicio la implementación de la Ley?

Desde su promulgación, las entidades de Gobierno en Chile enfrentan desafíos significativos para su completa implementación. Falta de recursos financieros y humanos, necesidad de capacitación para los funcionarios en competencias digitales, insuficiente infraestructura tecnológica, problemas de interoperabilidad y coordinación entre instituciones, resistencia cultural al cambio, preocupaciones de seguridad y protección de datos, y sobre todo la necesidad de otorgar a la Secretaría de Gobierno Digital las atribuciones legales necesarias para liderar eficazmente este proceso aparecen como los principales factores que se requieren para acelerar este proceso.

Por ejemplo, según un estudio de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, el 63% de las entidades del sector público se encuentran en niveles “Iniciado” y “Principiante” y

en este catastro las municipalidades están particularmente rezagadas en comparación con los ministerios, principalmente debido a la falta de recursos y capacitación en competencias digitales. No obstante también hay otros factores que han ralentizado este proceso, como resistencia cultural al cambio, preocupaciones de seguridad y protección de datos, y sobre todo la necesidad de otorgar a la Secretaría de Gobierno Digital las atribuciones legales necesarias para liderar eficazmente este proceso. Se espera que este aplazamiento al año 2027 permita a las entidades públicas mejorar sus capacidades tecnológicas y garantizar una implementación más efectiva en el futuro.

¿Cuáles son los principales avances en esta materia y qué se necesita para avanzar?

Por una parte, con la entrada en vigor hace dos años de la Ley de Transformación Digital del Estado (Ley N°21.180) que viene a impulsar la digitalización completa de los procedimientos administrativos, haciendo que los trámites digitales sean la norma y las presenciales la excepción. Esta ley se apoya por ejemplo en el principio de interoperabilidad para mejorar la integración entre instituciones públicas y debe estar completamente implementada en 2027

Otro avance ha sido el desarrollo por parte del Gobierno de Plataformas y Herramientas Transversales, como DocDigital, para la gestión de documentos oficiales; Clave Unica, para la autenticación de ciudadanos; Firma-Gob, para la firma electrónica en las instituciones públicas, entre otras.

Para seguir avanzado en este proceso, es esencial fortalecer la formación en competencias digitales en los funcionarios y asegurar un presupuesto en el tiempo que permita impulsar la digitalización impuesta por la Ley de Transformación. Además, es crucial dotar a la Secretaría de Gobierno Digital de las atribuciones legales necesarias para liderar eficazmente este proceso, evitan-



do depender únicamente de la buena voluntad de los funcionarios de turno.

¿Qué rol juegan entidades gremiales como Chiletec en el proceso de Gobierno Digital?

Las entidades gremiales como Chiletec y en general las empresas de tecnología en Chile desempeñan un papel fundamental en el proceso del desarrollo del Gobierno Digital en Chile y son parte esencial de la implementación de la Ley de Transformación Digital.

Su colaboración y asesoramiento técnico ayudan a las instituciones a adoptar las mejores prácticas y soluciones tecnológicas presentes en el mercado. Por otro lado, desarrollan e implementan herramientas y plataformas digitales que buscan mejorar la eficiencia y el acceso de los servicios públicos. Además, pueden colaborar proactivamente en ofrecer programas de capacitación y formación en competencias digitales para los funcionarios, para ayudarlos a prepararse a utilizar y mantener nuevas tecnologías.

La inclusión de organizaciones privadas

en el proceso de digitalización del estado promueve la innovación y modernización en el sector público mediante la introducción de nuevas tecnologías y metodologías, creando un entorno más ágil y adaptativo. También buscan establecer y adoptar estándares y protocolos para lograr la interoperabilidad entre diferentes sistemas y plataformas gubernamentales, asegurando una integración eficiente y segura de datos y procesos.

¿Qué mensaje daría a modo de reflexión final?

Si bien nuestro país ha avanzado significativamente en su transformación digital, sigue enfrentando desafíos en su implementación completa (sobre todo en lo que respecta a la Ley) y en la adopción de nuevas tecnologías.

El país busca no sólo digitalizar los servicios existentes, sino también crear un entorno de gobierno digital proactivo, interoperable y centrado en el usuario, alineado con las mejores prácticas internacionales y promoviendo una mayor equidad digital. /ChN