

# Estrategia de Gobierno Digital

## I. CONTEXTO

---

Desde julio de 2024, la [Secretaría de Gobierno Digital \(SGD\)](#), en colaboración con actores clave de la Coordinación de Modernización, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el Ministerio de Ciencia y Tecnología, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Fundación País Digital, ha iniciado el proceso de formulación de la «Estrategia de Gobierno Digital 2030». Este esfuerzo conjunto busca establecer los lineamientos y directrices que regirán la transformación digital del Estado en los próximos años, en un esfuerzo por adaptar la administración pública a las exigencias y posibilidades de la era digital.

### 1. ¿Qué es la Estrategia de Gobierno Digital?

La Estrategia de Gobierno Digital constituye un marco de política esencial que proporciona lineamientos y orientaciones estratégicas para los organismos de la administración del Estado, y otros actores relevantes. Este documento trazará el camino a seguir para la transformación digital del Estado hasta el año 2030, integrando un enfoque participativo y alineándose con las recomendaciones emitidas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Este documento estratégico definirá la visión, objetivos, ejes de trabajo y los ámbitos de acción que se desarrollarán en los próximos años para la transformación digital del Estado, el cual será acompañado de una hoja de ruta que incluirá la definición de iniciativas y proyectos específicos. Estos serán objeto de un monitoreo y supervisión continuos, en base a un conjunto de metas e indicadores clave, que permitirán evaluar periódicamente el progreso y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

## 2. ¿Por qué es importante contar con una Estrategia de Gobierno Digital?

El establecimiento de una Estrategia de Gobierno Digital es fundamental para construir una visión integral y compartida sobre las acciones necesarias que debe realizar el Estado para avanzar en la transformación digital de la gestión pública y entrega de servicios. Este enfoque es crucial para alinear estratégicamente los esfuerzos que realizan las instituciones en torno a una visión común e integrada, proporcionando un marco coherente y ordenado para estas iniciativas.

La estrategia es vital para comunicar de manera clara a las personas ciudadanas y empresas sobre cómo el Estado avanzará en su modernización. Este proceso contribuye al bienestar social, desarrollo económico y fortalecimiento de la democracia y la confianza en el Estado. Representa, además, el compromiso del país frente a organismos multilaterales y foros internacionales, dando cuenta de su disposición para avanzar en la transformación digital, como factor determinante para mejorar su competitividad y nivel de desarrollo, mediante un mejor aprovechamiento del uso de las tecnologías digitales.

Asimismo, esta estrategia facilita un seguimiento sistemático de los avances, apoyando una toma de decisiones informada, y dando cuenta transparentemente de los logros y aprendizajes obtenidos durante su implementación, lo cual, a su vez, permite ajustar y mejorar las acciones correctivas futuras.

## 3. ¿Cómo se construirá la Estrategia de Gobierno Digital?

La elaboración de la Estrategia de Gobierno Digital se llevará a cabo siguiendo las buenas prácticas internacionales, mediante un proceso participativo diseñado conjuntamente por el Laboratorio de Gobierno y la Secretaría Gobierno Digital (SGD). Este proceso tiene como objetivo recoger las opiniones y considerar los planteamientos de diversos grupos de interés, incluyendo la academia, la sociedad civil, el sector empresarial y la ciudadanía en general.

Para ello, se han propuesto tres modalidades de participación que aseguran una amplia inclusión de perspectivas y experiencias:

- 1) **Multilaterales:** Estos encuentros involucrarán a diversos organismos públicos en el proceso de identificación de proyectos e iniciativas.
- 2) **Diálogos participativos:** Orientados a facilitar la participación activa de representantes académicos, líderes empresariales y la sociedad civil.
- 3) **Consulta ciudadana:** Mediante este mecanismo, se invitará a los ciudadanos a manifestar individualmente sus opiniones y sugerencias, con tal de asegurar que sus necesidades y expectativas sean consideradas en la estrategia.

## II. ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL

---

### 1. Visión 2030

Chile estará sobre el promedio de los países OCDE en transformación digital del Estado al 2030, contribuyendo al bienestar de la sociedad, promoviendo una economía basada en el conocimiento, innovación y digitalización, además de fortalecer la democracia y confianza en el Estado mediante mayor inclusión digital, mejores servicios, más transparencia y participación de las personas.

### 2. Principios orientadores de la estrategia

Para asegurar el éxito y la coherencia de esta estrategia, es fundamental establecer principios orientadores que sirvan como base y referencia en todas las acciones y decisiones de los ejes de trabajo. Estos principios proporcionan un marco claro y consistente, garantizando que las iniciativas estén alineadas con los valores y objetivos esenciales de la estrategia.

- **Confianza y seguridad:** La confianza y seguridad en el entorno digital se refieren a la protección de la privacidad, información personal y privacidad de las personas usuarias de los servicios. Esto incluye ciberseguridad y la protección de datos como elementos clave para garantizar que los ciudadanos puedan interactuar con los servicios digitales de manera segura y confiable.
- **Inclusión y equidad:** La inclusión y equidad en el contexto digital implican asegurar que todas las personas, independientemente de su ubicación geográfica, género, edad, capacidades o condición socioeconómica, puedan interactuar digitalmente con el Estado, y acceder a sus servicios, de manera justa y sin discriminación.
- **Sostenibilidad:** La sostenibilidad en la estrategia de gobierno digital es la capacidad de desarrollar y mantener políticas y tecnologías que minimicen el impacto ambiental y sean viables a largo plazo, garantizando que los recursos se

usen de manera responsable y que las soluciones digitales puedan adaptarse y perdurar en el tiempo.

- **Derechos ciudadanos:** Los derechos ciudadanos en el entorno digital son la extensión de los derechos humanos al ámbito digital. Este principio garantiza que las personas conserven sus derechos fundamentales tanto en el entorno digital como en el físico, asegurando que la transición a lo digital no comprometa la protección de libertades esenciales.
- **Apertura y transparencia:** La apertura y transparencia en el gobierno digital se refieren al derecho de las personas a acceder a la información de los procesos y datos de la administración que les afectan, promoviendo la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública.
- **Innovación y proactividad:** La innovación y proactividad en el ámbito digital implican la adopción y promoción de nuevas tecnologías y enfoques que mejoren los servicios públicos, anticipándose a las necesidades de los ciudadanos y creando valor público de manera dinámica.
- **Descentralización:** La descentralización en la gobernanza digital se refiere a la distribución de capacidades y responsabilidades tecnológicas y de datos a niveles más locales, permitiendo una mayor autonomía y eficiencia en la prestación de servicios digitales.
- **Centrado en las personas usuarias:** El principio de centrado en el usuario en el diseño de servicios digitales se refiere a la creación de soluciones digitales que respondan directamente a las necesidades y expectativas de las personas usuarias finales, asegurando una experiencia accesible, inclusiva y personalizada.

### 3. Ejes orientadores de la estrategia

La estrategia está diseñada en torno a **seis ejes** transversales, que se dividen en dos categorías principales. Los primeros tres ejes actúan como habilitadores fundamentales para la transformación digital en el Estado. Estos incluyen la Gobernanza y Rectoría TIC, que establece un marco de liderazgo y dirección en

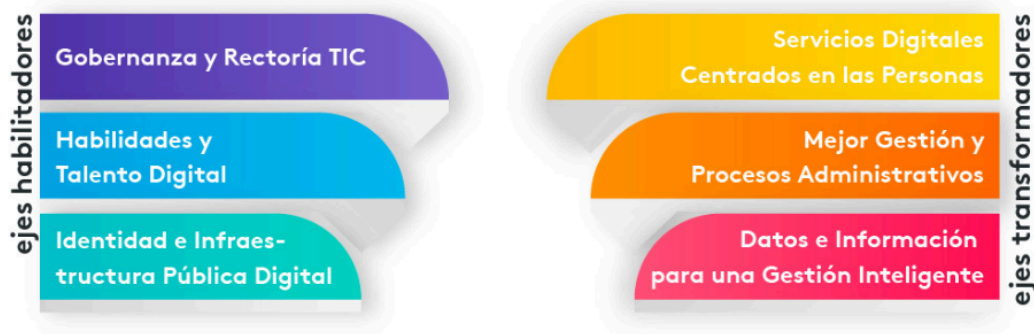
tecnologías de la información; Habilidades y Talento Digital, que se centra en la capacitación y el desarrollo de competencias digitales clave; e Identidad e Infraestructura Pública Digital, que garantiza la creación de una infraestructura tecnológica robusta y una identidad digital cohesiva.

Los otros tres ejes están orientados a potenciar la transformación digital en el Estado mediante la mejora de servicios y procesos. Estos son: Servicios Digitales Centrados en las Personas, que busca ofrecer soluciones digitales que respondan a las necesidades de la ciudadanía; Mejor Gestión Pública, que se enfoca en optimizar la eficiencia y efectividad de la administración pública; y Datos e Información para una Gestión Inteligente, que promueve el uso avanzado de datos para tomar decisiones informadas y estratégicas.

## Estrategia de Gobierno Digital 2030

VISIÓN

Chile estará sobre el promedio de los países OCDE en **transformación digital del Estado al 2030**, contribuyendo al bienestar de la sociedad, promoviendo una economía basada en el **conocimiento e innovación**, y fortaleciendo la democracia con mejores servicios, transparencia, participación e inclusión de todos y todas.



### Principios orientadores de la Estrategia

- Confianza y Seguridad
- Inclusión y Equidad
- Sostenibilidad
- Derechos Ciudadanos
- Apertura y Transparencia
- Innovación y Proactividad
- Descentralización
- Centrado en las personas usuarias