

Enero 2025



SECRETARÍA
gob digital



Estrategia de Gobierno Digital

2 0 3 0





Visítanos en <https://participacion.digital.gob.cl>



Contenidos

1. Introducción	04
2. Visión	06
3. Objetivos	06
4. Principios	07
5. Ejes y ámbitos de acción	08
5.1. Gobernanza y Rectoría para la Transformación Digital	09
5.2. Competencias y Talento Digital	11
5.3. Identidad e Infraestructura Pública Digital	13
5.4. Gestión Inteligente basada en Datos	15
5.5. Sector Público Eficiente	16
5.6. Servicios Digitales centrados en las Personas	18
6. Glosario	21
7. Referencias	22

1. Introducción

La transformación digital es crucial para el desarrollo de Chile, ya que tiene el potencial de mejorar la calidad de vida y las oportunidades para personas y empresas. Su importancia quedó explícita en la promulgación de diferentes Leyes, en particular la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado.

Impulsar la transformación digital del Estado es esencial para fortalecer la confianza en el sector público. Chile participó recientemente en una Encuesta de Confianza de la OCDE, cuyos resultados muestran que sólo el 30% de los chilenos confía en el Gobierno y el 24% en la Administración Pública Nacional, porcentajes inferiores al promedio de la OCDE, que se sitúa en un 39% y 45%, respectivamente.

El informe plantea que la población percibe que las instituciones no sirven en forma suficiente al interés público, lo que impacta en la participación de la ciudadanía, y limita la capacidad de los gobiernos para funcionar eficazmente, anticipar nuevas demandas y responder a desafíos complejos.

El informe de la OCDE *Drivers of Trust in Public Institutions in Chile (2024)* destaca una serie de recomendaciones clave para fortalecer la confianza en las instituciones públicas del país. Entre ellas, se enfatiza la importancia de mejorar la prestación y capacidad de respuesta de los servicios públicos, fortalecer la preparación y capacidades del gobierno, promover la equidad en las instituciones y optimizar la comunicación e interacción con la ciudadanía. Además, el informe estima que un aumento del 1% en la percepción de facilidad de uso de los servicios digitales podría traducirse en un incremento de 7.65 puntos porcentuales en la satisfacción general con los servicios públicos administrativos en Chile (OCDE, 2024).

Desde una perspectiva distinta, el informe del Foro Económico Mundial *The Global Public Impact of GovTech: A \$9.8 Trillion Opportunity (2025)* analiza el impacto transformador de la adopción de tecnologías en el sector público a nivel global. Destaca cómo la digitalización de los servicios gubernamentales mejora la eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta del Estado, además de generar un impacto económico significativo. El reporte profundiza en el potencial para generar valor público a través de avances en eficiencia, transparencia y sostenibilidad, proyectando una duplicación del valor de la inversión global en el tema, para los próximos 10 años.

Por otra parte, diferentes reportes del Banco Mundial (2022), BID (2022) y OCDE (2020) destacan la necesidad crítica de contar con un Marco Habilitante para la Transformación Digital, que contemple el fortalecimiento de la Gobernanza y Rectoría Digital, del Marco Normativo e Institucional, las Capacidades operativas en Recursos Humanos y Financieros, así como las Infraestructuras y Plataformas de base.

Considerando todos estos elementos, resulta evidente que Chile requiere acciones inmediatas para establecer una estrategia de transformación digital que contemple las necesidades de personas y empresas, y cumpla con estas y otras recomendaciones de los distintos organismos internacionales ya mencionados.

La estrategia fue desarrollada mediante un proceso participativo que incluyó una consulta pública temática con la participación de 1.460 personas, así como la realización de nueve diálogos ciudadanos –tres de ellos en regiones– que convocaron a 272 representantes de la academia, el sector empresarial, la sociedad civil y funcionarios públicos.

Las distintas iniciativas relevadas se han ordenado según ejes y ámbitos de acción. La estrategia se verá complementada con hojas de ruta y planes de acción, donde se detallarán las iniciativas específicas para alcanzar lo establecido, y además se indicarán con más detalle responsables, plazos y métricas.

La gobernanza de esta Estrategia y sus Planes de Acción estará bajo la responsabilidad de un Comité de Transformación Digital, cuya Secretaría Técnica será gestionada por la Secretaría de Gobierno Digital (SGD). Este comité supervisará el cumplimiento de los compromisos, asegurando la transparencia en el avance mediante el uso de indicadores de seguimiento.

2. Visión

Al 2030, Chile se ubicará sobre el promedio de los países de la OCDE en Transformación Digital del Estado, fortaleciendo la confianza en el sector público a través de mayor eficiencia en sus servicios, contribuyendo a la satisfacción de los usuarios y al bienestar de la sociedad a través de una gestión pública basada en la información y el conocimiento.

3. Objetivos

1. Mejorar la experiencia digital de personas y empresas haciéndola más simple, resolutive e inclusiva.
2. Implementar la Estrategia de Datos en el Estado para facilitar la entrega de servicios y mejorar las políticas públicas basadas en evidencia.
3. Asegurar la implementación integral de servicios y procesos en formatos digitales, en todos los niveles de la administración pública.
4. Consolidar y fortalecer la rectoría y gobernanza digital en la administración pública.
5. Fomentar el desarrollo de competencias y talento digital en el Estado, facilitando la atracción y retención de personal especializado.
6. Implementar un modelo escalable y sustentable de servicios compartidos digitales a la administración pública.
7. Implementar un sistema de identidad digital para el país funcional y seguro, en base a un modelo público-privado.

4. Principios

Los siguientes son principios que deben inspirar las definiciones y acciones de la Estrategia. Se debe asegurar una visión integral y consistente.

- 1. Digital por diseño:** las tecnologías digitales deben integrarse desde el inicio en la formulación de políticas y el desarrollo de servicios públicos, maximizando las oportunidades que estas ofrecen.
- 2. Centrado en las personas:** los servicios digitales deben priorizar la experiencia de usuarios y garantizar su accesibilidad.
- 3. Enfoque integrado de gobierno:** la Administración Pública debe operar como una entidad cohesionada de cara al ciudadano, bajo una lógica de colaboración, integración e interoperabilidad.
- 4. Eficiencia en los procesos de transformación digital:** se debe optimizar recursos para maximizar su impacto, asegurando calidad, seguridad y sostenibilidad.
- 5. Transparencia y participación para un gobierno abierto:** se debe maximizar la transparencia de la información y habilitar herramientas digitales que promuevan una participación masiva en la toma de decisiones, el monitoreo y la evaluación de las políticas públicas.
- 6. Innovación pública abierta:** se deben desarrollar mecanismos para facilitar los aportes de las personas y empresas en soluciones digitales innovadoras a problemas relevantes del sector público.
- 7. Confianza y seguridad en el entorno digital:** se debe priorizar la creación de entornos digitales confiables y seguros, garantizando el derecho a la protección de datos de personas y empresas.
- 8. Resiliencia y sostenibilidad:** se debe reducir el riesgo operacional garantizando y privilegiando la robustez y continuidad de los sistemas frente a emergencias o desastres naturales, al tiempo que se prioriza soluciones digitales que minimicen el impacto ambiental.

5. Ejes y ámbitos de acción

Esta estrategia incluye seis ejes, agrupados en dos categorías: habilitadores y transformadores.

Los **ejes transformadores** están orientados a generar cambios sustanciales y de alto impacto en la manera en que el Estado opera, presta servicios y se relaciona con la ciudadanía.

- ◆ **Sector público eficiente:** impulsa la digitalización y optimización de procesos en la administración pública, promoviendo el uso de plataformas interoperables y estándares para incrementar la eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión del Estado.
- ◆ **Gestión Inteligente basada en Datos:** impulsa el uso de datos e información pública de forma estratégica, fortaleciendo la capacidad de anticipar y responder proactivamente a las necesidades de la ciudadanía y las empresas, y capacidad analítica del Estado.
- ◆ **Servicios Digitales Centrados en las personas:** promueve el diseño de servicios en base a las necesidades de los usuarios, y una experiencia unificada y coherente con el Estado.

Los **ejes habilitadores**, proporcionan las bases fundamentales que permiten la implementación efectiva de la transformación digital en el sector público.

- ◆ **Gobernanza y rectoría TIC:** establece las condiciones para asegurar la coordinación, regulación y orientación estratégica del uso de tecnologías en el sector público para una transformación digital coherente, segura y eficiente.
- ◆ **Competencias y Talento Digital:** instala las habilidades y competencias necesarias para aprovechar al máximo los beneficios que ofrecen las tecnologías digitales, en los ciudadanos y funcionarios públicos.
- ◆ **Identidad e Infraestructura Pública Digital:** establece una base tecnológica sólida y compartida que permita mejorar la eficiencia, seguridad y accesibilidad en la prestación de los servicios públicos.

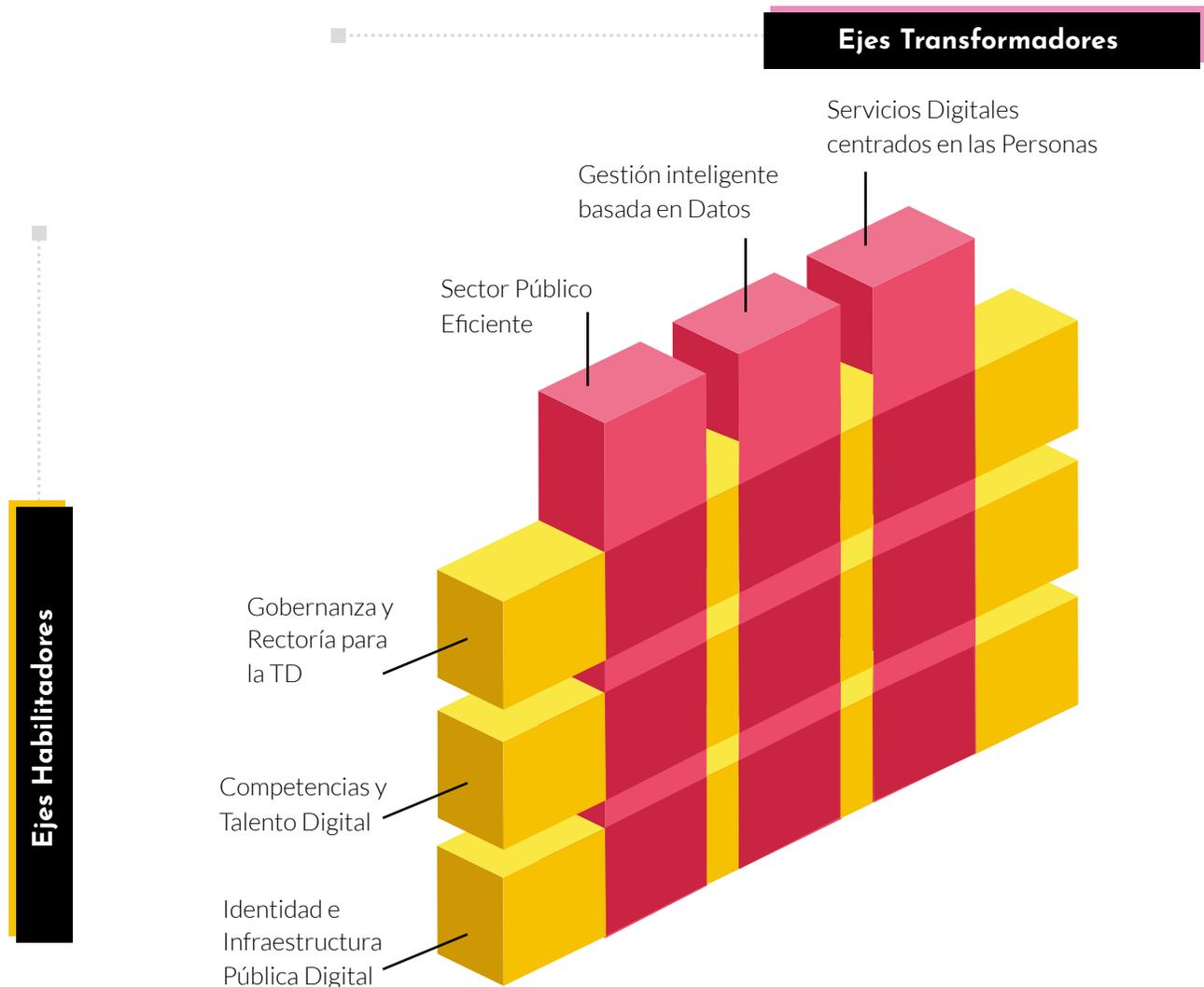


Figura 1: Ejes de la Estrategia de Gobierno Digital 2030.

5.1 Gobernanza y Rectoría para la Transformación Digital

La transformación digital se fundamenta en la concepción de un sistema orquestado que integra múltiples componentes y actores. Esta orquestación solo es posible mediante una rectoría estratégica y técnica adecuada. Los países avanzados en el ámbito muestran fuertes desarrollos institucionales para que esa rectoría ocurra. Chile muestra brechas significativas en esta materia, incluso en comparación con nuestra región. En los últimos años, se han implementado iniciativas específicas en el ámbito gubernamental para reducir estas brechas, como la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado y la Ley N° 21.658 que crea la Secretaría de Gobierno Digital. Sin embargo, estos esfuerzos resultan aún insuficientes.

Este eje se enfoca en establecer las condiciones institucionales para asegurar la coordinación, regulación y orientación estratégica del uso de tecnologías de la información en el sector público para una transformación digital coherente, segura y eficiente.

1. Fortalecer el rol de la Secretaría de Gobierno Digital como órgano rector, estratégico y técnico, en la materia, asegurando la coherencia y sostenibilidad en el tiempo, del proceso de transformación digital del Estado. Para estos efectos, se debe avanzar en:

a) Reglamentar los mecanismos e instrumentos por los cuales la SGD implementará la Estrategia de Gobierno Digital y ejercerá su rectoría.

b) Fortalecer las capacidades institucionales y operativas de la SGD para impulsar procesos de transformación digital, en temas como: gestión de datos, ciberseguridad, gestión del cambio, diseño de servicios. En este aspecto deben seguirse los mejores modelos del mundo.

c) Consolidar el rol de la Secretaría de Gobierno Digital como oficina de gestión de proyectos (PMO), para hacer seguimiento y supervisión de aquellos proyectos tecnológicos de importancia crítica en la Administración del Estado.

d) Fortalecer la observación y evaluación de tecnologías emergentes aplicadas al sector público, como la inteligencia artificial y la computación cuántica, analizando sus posibles aplicaciones y riesgos.

e) Fortalecer la facultad y capacidad de la SGD en establecer los estándares y buenas prácticas técnicas del uso de las tecnologías digitales en el Estado.

2. Modernizar el marco normativo y regulatorio, establecer normativas de acuerdo a estándares internacionales relacionados con la transformación digital.

a) Desarrollar y mantener actualizada la normativa de transformación digital en lo referente a gobernanza de datos, identidad digital, servicios digitales, inteligencia artificial en el sector público, entre otras.

b) Implementar el marco normativo y regulatorio de la Ley N° 21.663 Marco de ciberseguridad.

c) Elaborar la normativa necesaria para la implementación de la Ley N° 21.663, Marco de Ciberseguridad, y para el funcionamiento de la nueva Agencia de Ciberseguridad.

d) Reformar la Ley N° 21.180 de Transformación Digital y mantener actualizada la normativa técnica y administrativa que se dictó conforme a ella.

e) Implementar mecanismos de coordinación regulatoria en conjunto con otras entidades con responsabilidades en materia de transformación digital (ciberseguridad, datos personales, telecomunicaciones, firma electrónica).

3. Establecer un ecosistema de colaboración para la transformación digital, promoviendo la conformación de redes o comunidades de práctica, dirigidas a alcanzar una transformación digital coherente y consistente entre los distintos tipos de organismos.

a) Potenciar la Red de Coordinadores de Transformación Digital, como canal oficial de diálogo entre la SGD y los organismos, así como la conformación de comunidades de práctica.

b) Habilitar herramientas de participación e intercambio de experiencias, potenciando la gestión del conocimiento.

c) Desarrollar el Ecosistema GovTech, generando sinergias y colaboración entre el sector público y privado.

d) Implementar procesos y mecanismos institucionales que contribuyan a que la toma de decisiones se basen en altos estándares de expertise técnico nacional e internacional. Por ejemplo, se deberán constituir comités de asesoría con expertos/as externos al Gobierno la SGD para orientar los procesos de análisis y evaluación.

e) Fomentar la colaboración con universidades y/o otros centros de investigación y formación, para analizar el impacto de nuevas tecnologías y anticipar desafíos futuros.

5.2. Competencias y Talento Digital

Este eje busca que los ciudadanos y funcionarios públicos cuenten con las habilidades y competencias necesarias para aprovechar al máximo los beneficios que ofrecen las tecnologías digitales.

1. Fortalecer la sensibilización y formación en Transformación Digital en el sector público, promoviendo la utilización de tecnologías y facilitando la adaptación de los empleados públicos y colaboradores a las nuevas soluciones tecnológicas

a) Crear un marco de competencias digitales para directivos, funcionarios y colaboradores, abarcando las diversas dimensiones de la transformación digital, con énfasis en gestión de datos y diseño de servicios.

b) Desarrollar soluciones de talento digital que agilicen la capacitación y formación masiva en el Estado.

c) Implementar en la plataforma «Campus» del Servicio Civil un área en Transformación Digital de Gobierno, con cursos y contenidos mínimos.

2. Impulsar el desarrollo y retención de talento digital, cubriendo las necesidades de especialización, en particular aquellas requeridas por los servicios más críticos.

a) Crear mecanismos institucionales que faciliten la contratación y retención para aquellas especializaciones requeridas en funciones de misión crítica en el gobierno. Por ejemplo, se deberá evaluar la creación de un «Estatuto especial de tecnologías de la información y comunicaciones» y/o «Estatutos profesionales de función crítica».

b) Identificar y cuantificar las necesidades de perfiles tecnológicos en el sector público para establecer mallas curriculares de especialidades críticas, como ciencia de datos y ciberseguridad, incluyendo procesos de certificación.

c) Conformar alianzas estratégicas con universidades y/o otros centros de investigación y formación para desarrollar programas de formación dirigidos a funcionarios, mediante becas especializadas.

3. Alfabetización digital para todas y todos, instalando habilidades digitales en personas usuarias de servicios digitales del Estado, para facilitar y ampliar su uso.

a) Desarrollar la Gobernanza de programas de alfabetización digital e Inclusión Digital.

b) Integrar la oferta de programas de alfabetización digital en el país, con foco en servicios digitales del Estado.

5.3. Identidad e Infraestructura Pública Digital

El propósito del eje **Identidad e Infraestructura Pública Digital** es establecer una base tecnológica sólida y compartida que permita mejorar la eficiencia, seguridad y accesibilidad en la prestación de los servicios públicos.

1. Implementar un nuevo ecosistema de identidad digital inclusivo, eficiente, seguro y confiable que permita a las personas naturales y jurídicas acceder a toda clase de productos y servicios digitales públicos y privados.

- a) Construir un marco de confianza institucional de identidad digital en base a un modelo centralizado para el otorgamiento de la identidad original o fundacional actualmente en funcionamiento en el país.
- b) Fortalecer la ClaveÚnica como un activo de identidad digital del país.
- c) Evaluar la integración de nuevos servicios de confianza al ecosistema digital considerando los avances tecnológicos, entre otras condiciones.
- d) Implementar una colaboración público-privada, para asegurar la adopción y escalabilidad del nuevo modelo en el sector privado, así como su seguridad y resiliencia.
- e) Establecer una gobernanza compartida del nuevo ecosistema de identidad digital entre el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), la SGD y la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI).

2. Implementar Servicios de Infraestructura Base, para optimizar recursos y garantizar la disponibilidad y seguridad de los sistemas de información alojados en los mismos.

- a) Adoptar una estrategia de Nube Primero para aplicaciones y servicios públicos en una infraestructura segura y escalable.
- b) Extender y fortalecer la Red de Conectividad Segura del Estado (RCSE), mejorando las capacidades de monitoreo con el NOC.
- c) Mejorar el nivel de madurez del SOC de la Agencia de Ciberseguridad.
- d) Desarrollar mecanismos institucionales que faciliten el acceso y gestión de servicios de nube, en particular para aquellos organismos del Estado que no cuenten con capacidades suficientes.
- e) Impulsar el uso de servicios compartidos de multi-nube para activos y sistemas de información críticos del Estado.

f) Desarrollar una estrategia que considere la dimensión de seguridad nacional en materia de infraestructura de datos.

3. Consolidar soluciones digitales compartidas que optimicen la gestión y provisión de servicios públicos, fortaleciendo al mismo tiempo el rol de la SGD como ente rector y proveedor de las plataformas de infraestructura pública digital. Para estos efectos se deberá definir un modelo estratégico de provisión de servicios que tienda a la eficiencia y sostenibilidad de los servicios. Dicho modelo deberá orientarse por las mejores prácticas mundiales y asesoría especializada.

a) Disponibilizar un sistema de Gestión Documental y de Expedientes para facilitar la implementación de la ley N° 21.180 de Transformación Digital.

b) Implementar un sistema unificado de notificaciones electrónicas que entregue servicios en el ámbito público y privado.

c) Desarrollar la carpeta ciudadana en gob.cl, conteniendo un espacio personal que incluya las principales interacciones con el Estado y los permisos asociados.

d) Diseñar una billetera digital (Wallet) que permita acceder y gestionar credenciales verificables o documentos públicos accionables.

e) Masificar la integración y uso de la plataforma «Red de Interoperabilidad» en los Órganos de la Administración del Estado.

f) Desarrollar e incrementar la adopción de plataformas de pago y cobros en el Estado.

g) Desarrollar un Gestor de contenido (CMS) que permita crear y administrar los contenidos de sus canales digitales, alineados a Gob.cl y ChileAtiende.

h) Avanzar hacia un sistema de gestión de usuarios(as) (CRM) que permita gestionar las interacciones con las personas usuarias para mejorar la atención en forma integral.

5.4. Gestión Inteligente basada en Datos

Este eje busca transformar la Administración del Estado para que mediante el uso estratégico de datos, información y conocimiento, cumpla con el propósito de generar valor público, mejorando la calidad de vida de la ciudadanía, la prestación de servicios públicos y el diseño de políticas públicas.

1. Fortalecer el ecosistema y la gobernanza de datos, a través de normativa, regulación y coordinación estratégica para garantizar la calidad, seguridad y disponibilidad de los datos en todo su ciclo de vida.

a) Fortalecer la Gobernanza de datos en el Estado a través del desarrollo e implementación de la Estrategia y el Marco de Referencia de Gestión de Datos y la creación del Consejo Estratégico de Datos de la Administración del Estado.

b) Desarrollar un inventario de datos del Estado y normativas técnicas para la estandarización de datos maestros y de referencia, garantizando la calidad de los registros administrativos.

c) Promover una mayor disponibilidad y reutilización de datos abiertos, a fin de facilitar el acceso a información estratégica de múltiples sectores económicos.

2. Promover el intercambio y la integración de datos, para tomar mejores decisiones, desarrollar mejores servicios, y evaluar adecuadamente las políticas públicas, Chile potenciará y acelerará sus capacidades analíticas basadas en datos, para lo cual la integración es un objetivo de la mayor relevancia que debe realizarse siguiendo criterios de seguridad siguiendo modelos de referencia (modelos institucionales, y tecnológicos). Las soluciones deberán equilibrar la necesidad de integración, apertura, integración tecnológica, de modo seguro y trazable. La solución deberá facilitar la gestión descentralizada usando infraestructura común.

a) Fortalecer el desarrollo de la Red de Interoperabilidad del Estado, integrando mecanismos para la gestión del consentimiento de datos personales.

b) Incrementar el uso de la Red de Interoperabilidad del Estado, en base al despliegue de equipos especializados que apoyen su adopción en todo el país.

c) Desarrollar una solución tecnológica que facilite la integración y análisis avanzado de datos de gobierno a nivel sectorial, que sean funcionales a las exigencias de cada organismo.

d) Promover el uso de datos abiertos, mediante el desarrollo de nuevas funcionalidades y servicios, tales como, la integración de plataformas geoespaciales, APIs y otras herramientas de gestión.

3. Promover capacidades en analítica de datos e Inteligencia Artificial, creando valor a través de tecnologías avanzadas para recolectar, procesar y almacenar grandes volúmenes de datos, generando conocimiento útil para la gestión pública.

- a) Contar con un conjunto de especialistas y equipamiento para analítica y grandes volúmenes de datos, para apoyar las iniciativas estratégicas que así lo requieran.
- b) Desarrollar agentes de IA diseñados para su integración en diversos servicios digitales, operando como servicios compartidos.
- c) Promover la transparencia algorítmica a través de un repositorio de algoritmos públicos en la SGD, junto con normas de uso ético.
- d) Desarrollar un centro de excelencia de IA para probar casos de uso en entornos controlados y seguros, como sandboxes y pilotos.

5.5. Sector Público Eficiente

Este eje impulsa la transformación digital en el sector público mediante la digitalización y optimización de procesos de la gestión administrativa, con el objetivo de incrementar la eficacia, eficiencia y transparencia en el Estado. Con lógica de equidad territorial, esta transformación debe considerar especialmente, la heterogeneidad de la madurez tecnológica existente entre las instituciones de la administración pública.

1. Digitalizar todos los procesos de gestión pública en el marco de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital.

- a) Implementar la Ley N° 21.180 de Transformación Digital, de acuerdo a las fases de gradualidad.
- b) Simplificar gestión de permisos para proyectos de inversión a cargo de las Direcciones de Obras Municipales (DOM).
- c) Desarrollar e implementar el plan de Transformación Digital para los Servicios Locales de Educación (SLEP) de todo el país.
- d) Implementar la herramienta de integración y visualización de información Sistema de Información Municipal (SIM), cuyo propósito es conocer la gestión municipal financiera contable, y otros datos de interés público.
- e) Implementar acciones de apoyo a la Estrategia Nacional de Interoperabilidad en Salud, para mejorar el acceso, oportunidad, y continuidad en la atención de salud de los pacientes en toda la red asistencial pública.

f) Ampliar la funcionalidad y uso del Sistema Nacional de Receta Electrónica con la implantación de nuevos módulos como la prescripción y control de la dispensación.

g) Fortalecer la integración de servicios digitales en el sector social, como parte del sistema integrado de servicios digitales Gob.cl.

2. Impulsar la transformación digital con equidad territorial, con especial énfasis en las regiones y los municipios.

a) Proveer alternativas para gestión documental y/o de expedientes, como servicio en la nube, para administrar documentos y expedientes electrónicos, adhiriendo a los estándares definidos en el Estado.

b) Desarrollar módulos para procedimientos de función común, puestos a disposición como bien público digital, en particular, el ERP Municipal.

c) Establecer convenios con universidades y/o otros centros de investigación y formación, y gobiernos regionales para apoyar a las instituciones en la implementación de la ley en el país.

3. Contar con procesos de Transformación Digital eficientes, fortaleciendo su planificación, implementación y monitoreo, respaldados por una política de adquisiciones e inversión TIC más ágil, eficaz y sostenible.

a) Impulsar la adopción de las Recomendaciones de Política y Buenas Prácticas de la OECD sobre inversiones y contratación de tecnología para el Estado de Chile.

b) Fortalecer el Sistema de Transformación Digital del Programa de mejoramiento de la Gestión (PMG), enfocado en lograr una planificación más eficaz de las inversiones tecnológicas.

c) Optimizar y fortalecer el proceso de Evaluación de Proyectos de Tecnología de la Información y Comunicación (EvalTIC), asegurando que las inversiones tecnológicas se alineen estratégicamente con las políticas y estrategias de gobierno digital.

5.6. Servicios Digitales centrados en las Personas

Los servicios digitales son prestaciones ofrecidas por los órganos de la Administración del Estado a las personas a través de tecnologías digitales, para la realización de trámites. Estos servicios deben estar diseñados pensando en las necesidades reales de las personas usuarias, simplificando los procedimientos administrativos para ofrecer una experiencia coherente, simple, inclusiva, confiable y resolutive para las personas y empresas.

1. Simplificar, digitalizar e integrar servicios de cara a ciudadanos y empresas, facilitando el acceso por distintos medios digitales, atendiendo sus necesidades y preferencias.

- a) Establecer «Gob.cl» como el sitio web oficial y punto central de acceso a información institucional y de servicios de la Administración del Estado.
- b) Promover una experiencia de uso coherente y accesible en los sitios web y servicios digitales del Estado, en base a estándares.
- c) Definir e implementar el modelo de integración de servicios digitales, mediante una arquitectura empresarial de gobierno.
- d) Crear una aplicación de servicio móvil, integrando la identificación digital con los servicios del Estado.
- e) Fortalecer el uso de las disciplinas de diseño de servicios y UX/UI en el diseño y desarrollo de los servicios digitales, impulsando prácticas de co-diseño y cumpliendo estándares de calidad y lineamientos de diseño de servicios.
- f) Mejorar la comunicación del Estado aplicando directrices para la redacción de la información disponible en los sitios web del Estado.

2. Establecer un sistema omnicanal de atención, que permita ofrecer la mejor experiencia de uso posible tanto en medios digitales como análogos.

- a) Fortalecer «ChileAtiende» como mecanismo multicanal de Gob.cl para la atención de servicios a ciudadanos y empresas.
- b) Establecer una estrategia de atención multicanal, permitiendo que las personas usuarias puedan iniciar, continuar o finalizar trámites sin pérdida de información ni repetición de pasos, independiente del canal utilizado.
- c) Adoptar tecnologías emergentes en el diseño de canales y modelos de atención, por ejemplo herramientas de inteligencia artificial.

3. Implementar mecanismos de calidad y mejora continua, basados en el monitoreo y evaluación de la satisfacción de las personas usuarias con los servicios públicos.

a) Definir y promover los estándares de calidad, accesibilidad y diseño centrado en las personas usuarias en los servicios digitales del Estado, garantizando una experiencia intuitiva y eficiente para las personas.

b) Evaluar periódicamente el cumplimiento de las directrices técnicas mediante el uso de instrumentos tales como: Evaluación de Calidad de Servicios Digitales y Sitios Web, y Medición de Satisfacción Usuaria (MESU), con el fin de identificar áreas de mejora.

6. Glosario

- ◆ **API (Application Programming Interface):** o Interfaz de Programación de Aplicaciones es un conjunto de reglas y protocolos que permite que diferentes aplicaciones se comuniquen entre sí, facilitando el intercambio de datos y funcionalidades de manera segura y estructurada.
- ◆ **CMS (Content Management System):** o Sistema de Gestión de Contenidos es un software que permite la creación, edición, gestión y publicación de contenidos digitales, principalmente en sitios web.
- ◆ **CRM (Customer Relationship Management):** o Gestión de la Relación con el Cliente es un sistema informático que integra procesos y tecnologías para centralizar, organizar, gestionar y analizar la interacción entre la institución pública y los ciudadanos, con el objetivo de mejorar la prestación de servicios públicos, la atención y la transparencia, facilitando la resolución de trámites y consultas de manera eficiente.
- ◆ **Datos Maestros:** son la información fundamental y estable sobre entidades clave de una organización, como clientes, productos, proveedores o empleados. Estos datos se utilizan de manera consistente en distintos sistemas y procesos para asegurar la precisión y coherencia de la información en toda la organización.
- ◆ **GRP (Government Resource Planning):** es un software de gestión gubernamental que centraliza y optimiza la gestión de recursos y procesos en instituciones públicas. Integra áreas como contabilidad, finanzas, compras, recursos humanos, logística y activo fijo.
- ◆ **NOC (Network Operations Center):** el Centro de Operaciones de Red es una instalación centralizada donde se monitorean, gestionan y solucionan problemas de redes informáticas, servidores y sistemas conectados.
- ◆ **Omnicanal:** integración coherente de todos los canales de comunicación de una organización, permitiendo una experiencia unificada y fluida para el usuario, sin importar el canal que elija (físico o digital).
- ◆ **PMO (Project Management Office):** Oficina de Gestión de Proyectos, es una unidad que estandariza y optimiza la gestión de proyectos en una organización, proporcionando metodologías, herramientas y supervisión para asegurar que los proyectos se ejecuten de manera eficiente y alineada con los objetivos estratégicos.

- ◆ **RCSE (Red de Conectividad Segura del Estado):** es una infraestructura de telecomunicaciones dedicada a interconectar organismos públicos en todo el país.
- ◆ **SOC (Security Operations Center):** el Centro de Operaciones de Seguridad es una unidad centralizada que monitorea, detecta, analiza y responde a incidentes de seguridad en tiempo real, protegiendo los sistemas, datos y redes contra amenazas y vulnerabilidades.
- ◆ **Wallet o billetera digital:** es una aplicación o plataforma electrónica que permite almacenar, gestionar y utilizar documentos digitales, como cédulas de identificación, licencias de conducir y certificados educativos entre otros. Además, facilita la gestión segura de dinero, permitiendo realizar pagos, transferencias y cobros de manera ágil y centralizada.

7. Referencias

- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). **Guía de transformación digital del gobierno**. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/guia-de-transformacion-digital-del-gobierno>
- Banco Mundial. (2022). **Indicador Global de Gobierno y Tecnología (GTMI)**. Recuperado de <https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/gtmi>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2020). **El marco de políticas de gobierno digital de la OCDE**. Recuperado de https://www.oecd.org/en/publications/the-oecd-digital-government-policy-framework_f64fed2a-en.html
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2024). Drivers of trust in public institutions in Chile. OECD Publishing. https://www.oecd.org/es/publications/2024/11/drivers-of-trust-in-public-institutions-in-chile_ab22c269.html
- World Economic Forum. (2025). The global public impact of GovTech: A \$9.8 trillion opportunity. <https://www.weforum.org/publications/the-global-public-impact-of-govtech/>



Visítanos en <https://participacion.digital.gob.cl>



Visita participacion.digital.gob.cl