



# Gobierno digital: Los desafíos de generar valor a los ciudadanos

Azure





El Gobierno de Chile ha 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.

Nunca habían existido tantas posibilidades tecnológicas para solucionar problemas en forma simultánea. Esta simplificación de trámites permite ahorrar tiempo y mejorar la productividad. Descubra los desafíos, avances y proyecciones para cumplir la agenda digital al 2020.

## Gobierno digital: Los desafíos de generar valor a los ciudadanos

Con el avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en todo ámbito del quehacer nacional, vale la pena entender cómo los gobiernos han dispuesto de herramientas digitales para acercarse a las necesidades de la ciudadanía, no sólo en términos de gestión ágil de trámites y procesos, sino de participación, accesibilidad y seguridad de la información en la Nube.

De acuerdo al Ministerio [Secretaría General de la Presidencia](#), el número de productos ofrecidos por ChileAtiende aumentó desde 91, en enero de 2012, a 199, en abril de 2014. Por ello, el Gobierno de Chile se ha planteado una serie de [desafíos para la agenda digital a 2020](#) en términos de Gobierno digital. Su propósito es masificar el uso de los servicios digitales de Estado, así como fortalecer la transparencia y eficiencia. Espera que los trámites municipales más importantes se puedan realizar en la web y se puedan digitalizar varios procesos del sistema de salud.

Ello implica medidas como la difusión del uso del portal ChileAtiende en línea y una serie de mejoras al manejo de la información privada de las personas, elaborando estrategias de ciberseguridad, consolidando una red asistencial con fichas médicas electrónicas y mejorando las plataformas de atención ciudadana y de organismos como FONASA.

Nunca habían existido tantas posibilidades tecnológicas para solucionar problemas en forma simultánea. Esta simplificación de trámites permite ahorrar tiempo y mejorar la productividad, con la reciente implementación de la llamada “Firma Electrónica Avanzada” del Gobierno de Chile, para certificar de manera encriptada documentos públicos y privados, identificar usuarios y manejar información como la cédula de identidad de manera segura.



## Democracia Digital: ¿Qué sucede en el resto del mundo?

### Hoy por hoy, se comienza a debatir la llamada “Democracia 4.0”

En Estados Unidos, la última elección presidencial no estuvo exenta de polémicas, y se llegó a [pensar que podría haber existido fraude en ciertos Estados](#). Esto fue rápidamente descartado, y coloca a la palestra un importante avance del sistema electoral norteamericano: un sufragio electrónico administrado de manera autónoma y descentralizada por los distintos Estados de la unión, lo que facilita el conteo de votos, la participación ciudadana y la detección de cualquier eventual fraude.

En España, se plantea incluso reemplazar el voto de los diputados por el [de los internautas](#). No suena descabellado, si consideramos que el parlamento del Reino Unido cuenta con un portal de peticiones ciudadanas en línea. Si una propuesta alcanza las 10.000 firmas, el gobierno responderá y, si la solicitud supera las 100.000 firmas, se considera para su debate en el parlamento. Luego de que se aprobara la salida del Reino Unido de la Unión Europea (Brexit), [una petición de convocar a otro referéndum reunió 4.150.262 firmas](#), gatillando un debate parlamentario.



## Proyecciones en Chile

En Chile, para muchos el horizonte no es sólo manejar trámites en línea, sino fomentar la participación ciudadana y descentralizar la gestión. Es posible gestionar otros ámbitos ligados con el gobierno digital. Sería posible, por ejemplo, el ejercicio del sufragio o los censos de población de manera parcial, o digitalmente, con sistemas validados por certificados de transparencia.

Uno de los principales beneficios de ello, es que las diferentes agencias gubernamentales pueden colaborar con sistemas integrados de Big Data y de almacenamiento en la Nube. Esto no sólo facilita el análisis de grandes

volúmenes de datos en las reparticiones públicas, sino que promueve un uso más eficiente y transparente de los presupuestos fiscales, agilizando la obtención de beneficios públicos.

En su Agenda Digital 2020, el [Gobierno de Chile](#) se hace cargo de las recomendaciones de organismos internacionales como la ONU y la OCDE, en tanto a que el uso de las TIC en el Estado “ha 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”.



No obstante, falta mucho por hacer en aquellas iniciativas que contribuyen a mejorar la experiencia ciudadana en sus relaciones con el Estado, ya sea al momento de realizar un trámite, acceder a beneficios, solicitar acceso a información pública, postular mediante una firma electrónica y participar en los asuntos de la administración que más les afectan a través del uso intensivo de nuevas tecnologías, promoviendo la innovación y estableciendo estándares a nivel de todos los organismos públicos”.

Se espera que antes de 2020 el Gobierno Digital sea realidad en todas las comunas del país, entregando en línea 10 de los trámites municipales con mayor demanda. Asimismo, se consolidaría una reserva de horas en línea y una ficha médica electrónica en todo el sistema de salud público.

## Desafíos de la Agenda Digital

Sin embargo, aunque el [foco de la agenda digital](#) está en responder de manera oportuna, eficiente y eficaz a las demandas ciudadanas, se hace importante promover el uso de estas tecnologías por parte de los usuarios, a través de un proceso de orientación y alfabetización digital, junto con un acercamiento de las aplicaciones a aquellos dispositivos más usados por los ciudadanos.

La Sexta Encuesta Nacional de Acceso, Usos y Usuarios de Internet de la [Subsecretaría de Telecomunicaciones](#) muestra que un tercio de los chilenos no tiene acceso a Internet desde el hogar, y que sólo un 70% de los chilenos son usuarios de ésta, principalmente para llamadas, correos electrónicos y

redes sociales. Regiones como Arica y Parinacota, Maule y Araucanía tienen una alta tasa de brecha digital.

Por lo mismo, el desarrollo paulatino de una estrategia de Gobierno Digital debe ir de la mano no sólo del número de trámites más críticos que requieren los ciudadanos, sino de la mejora de las condiciones de seguridad de la información que se maneja en la Nube, y aquellas brechas en el acceso a estos beneficios en términos de acceso y de conocimientos.



*¿Quiere saber más sobre Azure  
y Gobierno Digital?*

Llámenos al tel: + 56 (22) 751 9000  
o escríbanos a e: [info.cl@alfapeople.com](mailto:info.cl@alfapeople.com)

## Brazil - Barueri

Al. Tocantins, 125 – Conj. 250,  
Alphaville Industrial  
06455-931  
Barueri-SP  
Phone: +55 (11) 4082-3232  
Email: [info.br@alfapeople.com](mailto:info.br@alfapeople.com)

## Brazil - Porto Alegre

Rua Mostardeiro, 366  
5° andar  
90430-001  
Porto Alegre  
Phone: +55 (51) 2117-1865  
Email: [info.br@alfapeople.com](mailto:info.br@alfapeople.com)

## Chile

Av. Tajamar 481, of. 607  
Torre Sur, World Trade Center  
Las Condes, Santiago  
Phone: +56 (2) 2 751 90 00  
Mobile: +56 9 75296062  
Email: [info.cl@alfapeople.com](mailto:info.cl@alfapeople.com)

## China

Four Seasons Square, Building 2  
No. 503 NingGuo Road,  
Shanghai  
200090  
Phone: +966 2 6929450  
Email: [kle@alfapeople.com](mailto:kle@alfapeople.com)

## Colombia

Ave Cra 9 # 123-86  
Edificio Uraki – Ofi 401, Bogotá  
Phone: +571 6054222  
Fax: + 571 2082198  
Email: [info.co@alfapeople.com](mailto:info.co@alfapeople.com)

## Costa Rica

Calle 36. Av 4 y 6.  
Edificio Don Bosco. Tercer Piso  
San Jose  
Phone: +506 2233 7000  
Fax +506 2233 3238  
Email: [info.cr@alfapeople.com](mailto:info.cr@alfapeople.com)

## Denmark

Støberigade 14, 4. sal  
2450 København SV  
Denmark  
Phone: +45 70 20 27 40  
Email: [info.dk@alfapeople.com](mailto:info.dk@alfapeople.com)

## Germany

Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7  
32052 Herford  
Phone: +49 5221 28440-0  
Fax +49 5221 28440-44  
Email: [info.de@alfapeople.com](mailto:info.de@alfapeople.com)

## Guatemala

5ta Avenida 4-55 Zona 14  
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel,  
Oficina 208/209  
Phone: +502 2386 9981  
Fax: +502 2386 8800  
Email: [info.gt@alfapeople.com](mailto:info.gt@alfapeople.com)

## Mexico

Baja California 245 Piso 8  
Colonia Hipódromo.  
Condesa C.P. 06170  
México, D.F.  
Phone: +55 5265 6030 Ext.878  
Email: [info.mx@alfapeople.com](mailto:info.mx@alfapeople.com)

## Saudi Arabia

King Road Tower (1106)  
King Abdulaziz Road – Jeddah  
PO Box 11787, Jeddah 21463  
Phone: +966 2 6929450  
Fax: +966 2 6068744  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)

## Switzerland

Hohenbühlstrasse 2  
8152 Glattbrugg  
Phone: +41 43 355 30 60  
Fax: +41 43 355 30 61  
Email: [info.ch@alfapeople.com](mailto:info.ch@alfapeople.com)

## United Arab Emirates

Sidra Tower (1801)  
Sheikh Zayed Road  
PO Box 9588, Dubai  
Phone: +971 4 5585066  
Fax: +97144405988  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)

## United Kingdom

Phoenix House  
18 King William Street,  
London, EC4N 7BP  
Phone: +44 (0) 20 3167 4911  
Email: [info.uk@alfapeople.com](mailto:info.uk@alfapeople.com)

## United States

Chrysler Building  
405 Lexington Avenue,  
26th Floor, New York 10174  
Phone: +1 (855) 732-6484  
Email: [info.us@alfapeople.com](mailto:info.us@alfapeople.com)