

Junio 2025



SECRETARÍA
gob digital



Estrategia de Gobierno Digital

2 0 3 0





1. INTRODUCCIÓN

La transformación digital constituye un pilar fundamental para el desarrollo de Chile, con el potencial de mejorar la calidad de vida de las personas y ampliar las oportunidades para ciudadanos y empresas. Su relevancia se ha reflejado en la promulgación de diversas leyes, en particular la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, y en su reconocimiento como eje transversal por el Consejo Asesor Presidencial para la Modernización del Estado.

Es fundamental aumentar la confianza de los ciudadanos para avanzar en la transformación del sector público. Según la Encuesta de Confianza de la OCDE, solo el 24% de los chilenos confía en la Administración Pública, cifra inferior al promedio de los países de la OCDE (45%). Esta baja confianza, que se origina en la percepción de que las instituciones no responden adecuadamente al interés público, afecta la participación ciudadana y limita la capacidad del Estado para anticiparse a las demandas y enfrentar desafíos complejos. En el informe de la OCDE *Drivers of Trust in Public Institutions in Chile (2024)* subraya que es fundamental, para robustecer la confianza en las instituciones públicas, mejorar la capacidad de respuesta y la calidad de los servicios públicos, el desarrollo de aptitudes y la preparación gubernamental, la promoción de la equidad institucional y la optimización de la comunicación e interacción con los ciudadanos. El mismo informe también señala que si se aumentara en un 1% la percepción de facilidad de uso de los servicios digitales, la satisfacción general con los servicios públicos administrativos en Chile podría aumentar en 7,65 puntos porcentuales, lo que representa una oportunidad significativa.

El estudio del Foro Económico Mundial «The Global Public Impact of GovTech: A \$9.8 Trillion Opportunity» (2025) también analiza las consecuencias de la digitalización en el ámbito público. El informe enfatiza que la incorporación de tecnología en los servicios gubernamentales aumenta la eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta del Estado. Además, el estudio explora el potencial de la tecnología para crear valor público mediante mejoras en eficiencia, transparencia y sostenibilidad. Se proyecta que en los próximos 10 años se duplicará el valor económico de la inversión global en GovTech.

El Banco Mundial (2022), el BID (2022) y la OCDE (2020) enfatizan en sus informes la importancia de un Marco Habilitante para la Transformación Digital. Este marco debe incluir el fortalecimiento de la Gobernanza y Rectoría Digital, el Marco Normativo e Institucional, las Capacidades operativas en Recursos Humanos y Financieros, y las Infraestructuras y Plataformas esenciales.

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

Se llevó a cabo el proceso de participación más amplio hasta la fecha para una iniciativa de esta naturaleza, con el fin de desarrollar la estrategia. Se realizó una consulta pública temática con la participación de 1.460 personas y 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. Además, se realizó una segunda consulta pública en la plataforma de participación digital de la Secretaría de Gobierno Digital, en la que 488 personas hicieron aportes específicos a la versión borrador de este documento.

El alcance de la estrategia de gobierno digital es establecer lineamientos para impulsar la transformación digital del sector público en los próximos años, y se complementa con otras estrategias de alcance nacional en la materia, como la Estrategia de Transformación Digital 2035 (nivel nacional) y el Plan Brecha Digital Cero.

La estrategia se organiza en ejes, ámbitos de acción e iniciativas clave hacia 2030, con una visión de largo plazo. Se complementa con una hoja de ruta para 2025-2026, que detalla iniciativas específicas, responsables, plazos y métricas. Dicha hoja de ruta se puede expresar en planes anuales.





2. VISIÓN

El Estado chileno se compromete a mejorar la calidad de sus servicios y políticas públicas para aumentar la satisfacción y confianza de las personas y empresas. Para lograrlo, implementará una gestión sustentada en sistemas digitales de información integrados, eficientes y centrados en el usuario. La meta es que, para el año 2030, el sector público chileno supere el promedio de los países de la OCDE en transformación digital.



3. OBJETIVOS

1. Mejorar la experiencia digital de personas y empresas, haciéndola más simple, eficiente e inclusiva.
2. Poner en marcha la Estrategia de Datos del Estado para facilitar la entrega de servicios y fortalecer el diseño de políticas públicas basadas en evidencia.
3. Desarrollar un sistema integrado de servicios y procesos digitales, articulando al Estado como una unidad coherente.
4. Consolidar y fortalecer la rectoría y gobernanza digital en la administración pública.
5. Impulsar el desarrollo de competencias digitales en el sector público, promoviendo la atracción y retención de talento especializado.
6. Desarrollar un modelo escalable y sostenible de servicios digitales compartidos para la administración pública.
7. Establecer un sistema nacional de identidad digital, seguro y confiable, con colaboración público-privada.





4. PRINCIPIOS

Los siguientes principios deben inspirar las definiciones y acciones de la Estrategia. Siempre se debe asegurar una visión integral y consistente.

- 1. Digital por diseño:** La integración de tecnologías digitales debe considerarse desde el diseño de políticas públicas y servicios, integrándose de forma transversal en todo el ciclo de vida de las políticas públicas y el diseño de servicios.
- 2. Centrado en las personas:** Los servicios digitales deben priorizar la una experiencia amable para los usuarios, garantizando una amplia accesibilidad.
- 3. Gobierno Integrado:** La Administración Pública debe actuar como un todo ante la ciudadanía y las empresas, mediante colaboración, interoperabilidad e intercambio de información bajo el principio de «una sola vez», evitando solicitar los mismos datos más de una vez a personas y organizaciones.
- 4. Procesos de transformación digital eficientes:** Los recursos públicos deben ser utilizados de forma óptima, maximizando su impacto en términos de calidad, seguridad y sostenibilidad.
- 5. Gobierno abierto, transparente y participativo:** Se debe garantizar el acceso a la información y fomentar la participación digital en la formulación, monitoreo y evaluación de políticas y servicios públicos.
- 6. Innovación pública abierta:** Se deben habilitar espacios y mecanismos que permitan a personas y organizaciones aportar con soluciones digitales innovadoras a desafíos públicos.
- 7. Entorno digitales seguros y confiables:** Se debe priorizar la creación de entornos digitales confiables y seguros, garantizando el derecho a la protección de datos personales y corporativos.
- 8. Sistemas resilientes y sostenibles:** Se deben minimizar los riesgos operacionales, fortaleciendo la resiliencia y continuidad de los sistemas, especialmente en servicios críticos y frente a contingencias o desastres.

5. EJES Y ÁMBITOS DE ACCIÓN

Esta estrategia se estructura lógicamente en torno a seis ejes, agrupados en dos categorías: **habilitadores y transformadores**.

Los **ejes transformadores** buscan generar cambios de alto impacto en la forma en que el Estado opera, entrega servicios y se relaciona con las personas y las empresas, impulsando una transformación directa y tangible en su funcionamiento.

- ◆ **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.
- ◆ **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:** busca fortalecer la capacidad analítica del Estado y su habilidad para anticiparse y responder de forma proactiva a las necesidades ciudadanas y empresariales. Esto se logra mediante el uso estratégico de datos e información pública.

Los **ejes habilitadores**, proporcionan las bases fundamentales que contribuyen a que los ejes transformadores puedan lograr el impacto deseado. Su impacto es menos visible, pero son elementos sin los cuales no se puede avanzar en niveles más complejos de generación de valor público.

- ◆ **Gobernanza y rectoría TIC:** establece las condiciones institucionales necesarias para asegurar la coordinación, regulación técnica y orientación estratégica del uso de tecnologías en el sector público como un todo.
- ◆ **Competencias y Talento Digital:** instala las habilidades y competencias necesarias en los equipos profesionales que permiten el diseño y ejecución de las estrategias y servicios que entregan el valor esperado.
- ◆ **Identidad e Infraestructura Pública Digital:** establece una base tecnológica sólida de uso compartido que habilita la operación en capas superiores, con seguridad y, sobre todo, a costos sostenibles.

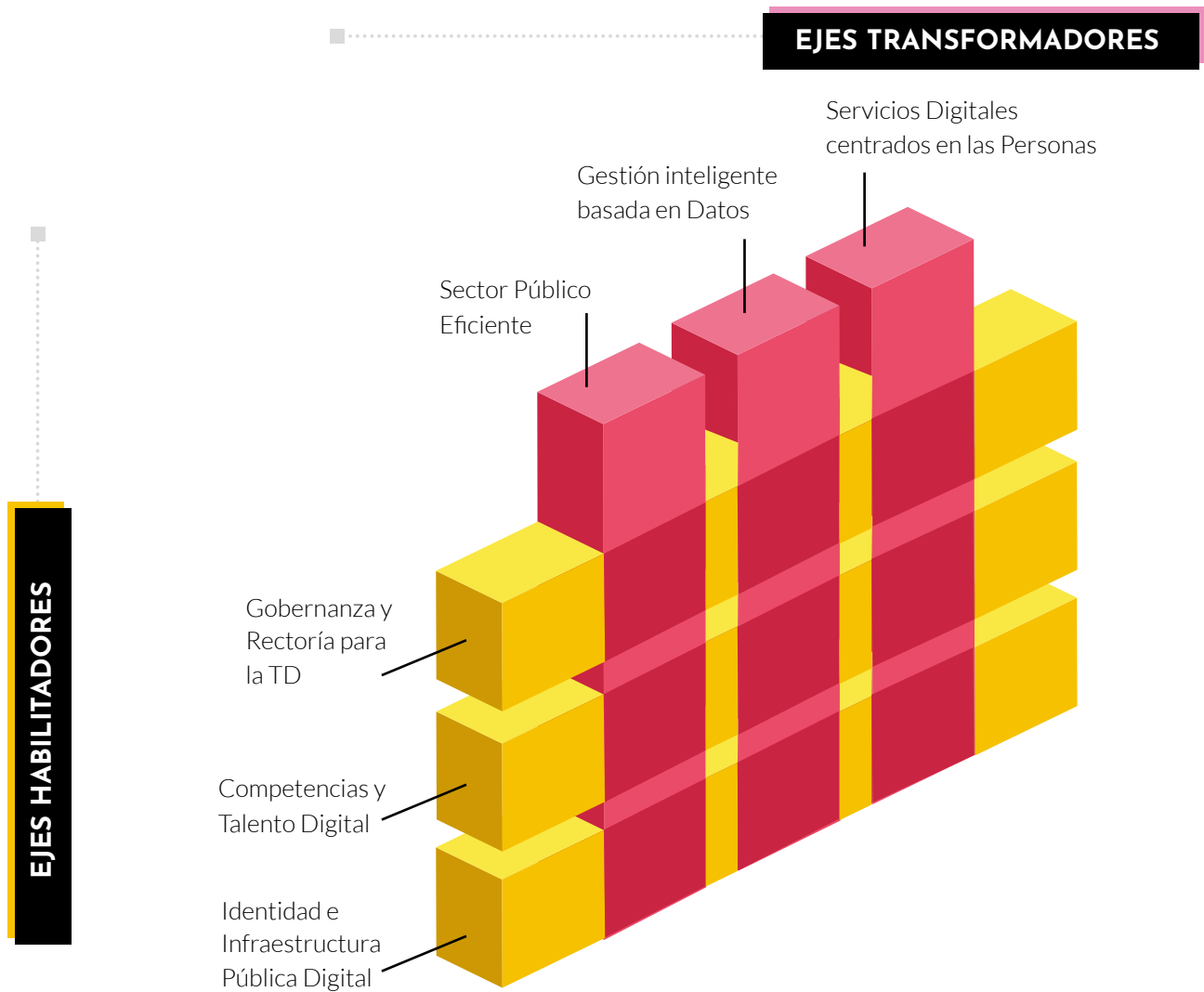


Figura 1: Ejes de la Estrategia de Gobierno Digital 2030.

5.1 Servicios Digitales centrados en las Personas

Estos servicios deben estar diseñados pensando en las necesidades de los usuarios, simplificando los procedimientos administrativos para ofrecer una mejor experiencia. A continuación, se priorizan las líneas de trabajo que hacen posible progresivamente esa visión de servicios.

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) La Secretaría de Gobierno Digital tendrá la responsabilidad de la rectoría, administración, evolución y directrices operacionales para la integración de los demás servicios, estableciendo a «Gov.cl» como el sitio web oficial del Estado y principal punto de acceso a servicios transaccionales e información institucional de la Administración del Estado. Este modelo tomará como referencia experiencias internacionales destacadas, reconocidas por organismos como las Naciones Unidas y la OCDE, incluyendo los casos de Dinamarca, Reino Unido, España y Uruguay, entre otros.

b) La Secretaría de Gobierno Digital proveerá estándares evaluables para promover una experiencia de uso coherente y accesible en los sitios web y servicios digitales del Estado.

c) La Secretaría de Gobierno Digital será responsable del desarrollo y evolución de una arquitectura empresarial de gobierno, que servirá como modelo para los proyectos de inversión tecnológica de la administración pública y permitirá definir e implementar la integración de servicios digitales.

d) La Secretaría de Gobierno Digital será responsable del desarrollo de una aplicación de servicio móvil que centralizará los servicios de la Administración Pública a las personas, integrando servicios de identificación digital con altos estándares de seguridad.

e) La Secretaría de Gobierno Digital impulsará el uso de las disciplinas de diseño de servicios y UX/UI en todas las etapas del diseño y desarrollo de los servicios digitales, mediante la promoción de prácticas de co-diseño y la adhesión a los estándares de calidad y directrices de diseño de servicios.

f) La Secretaría de Gobierno Digital aplicará directrices de lenguaje claro para mejorar la redacción de la información en los sitios web del Estado, y a la vez, implementar servicios compartidos y avanzados de búsqueda para facilitar el acceso a la información, con el fin de mejorar la comunicación del Estado.

g) Desarrollar una nueva versión del Sistema de Alerta de Emergencia (SAE), con mejoras que buscan sumar nuevas canales de mensajería como la TV, radio, señalética entre otros.

h) Incrementar la disponibilidad y alcance de los servicios digitales ofrecidos de la Comisaría Virtual.

i) Avanzar en fortalecer mejores sistemas de atención integrados en sectores relevantes para la ciudadanía tales como Educación, Salud, Servicios Sociales, Servicios de Seguridad Social, entre otros, todos los cuales deberán ser integrados progresivamente a un sistema único de atención integral de la administración pública.

2. Fortalecer los canales de atención ciudadana, que permita ofrecer la mejor experiencia de uso posible tanto en medios digitales como análogos.

a) Fortalecer «ChileAtiende» como un sistema tecnológico multicanal que usa herramientas de inteligencia artificial para entregar servicios transaccionales a personas y empresas. Este sistema se integrará gradualmente a Gob.cl, y se utilizará la inteligencia artificial para mejorar la atención automática, la calidad y comprensión de la información, y la entrega proactiva de información, con el objetivo de facilitar la experiencia del usuario.

b) Implementar una estrategia que permita a los usuarios iniciar, continuar o finalizar sus trámites a través de múltiples canales, sin tener que repetir información o pasos previos, independientemente del canal que elijan.

c) Establecer colaboraciones con centros de excelencia en tecnologías emergentes, como la Inteligencia Artificial, para incorporarlas en el diseño y la prestación de servicios de atención.

3. Implementar mecanismos de evaluación de calidad y mejoría continua de los servicios digitales.

a) Promover y establecer estándares de calidad, accesibilidad y diseño centrado en el usuario para los servicios digitales gubernamentales, con el fin de garantizar una experiencia intuitiva y eficiente para los ciudadanos.

b) Fortalecer la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU), en especial en sus componentes digitales, con el fin de identificar áreas de mejora.

c) Implementar sistemas centrales de levantamiento en el uso y desempeño de servicios digitales que potencien la capacidad analítica del Estado en cuanto a volúmenes, patrones, flujos y calidad de los servicios. Para esto se desarrollarán las tecnologías e integraciones necesarias. El responsable de esta iniciativa es la Secretaría de Gobierno Digital.

5.2. Sector Público Eficiente

Este eje promueve la transformación digital del sector público a través de la digitalización y automatización de los procesos de gestión administrativa, con el objetivo de lograr un Estado más eficaz, eficiente y transparente. Dada la heterogeneidad en cuanto a la madurez y disponibilidad de recursos para abordar este objetivo, especialmente en lo que respecta a la diversidad territorial, la estrategia y las iniciativas deben ser pragmáticas, con un uso intensivo de servicios compartidos y soluciones reutilizables. En general, la administración pública debe mejorar sustancialmente el uso de modelos tecnológicos para minimizar las dificultades que enfrentan los funcionarios públicos y responder ágilmente a los diversos desafíos que se les presentan.

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

a) La Secretaría de Gobierno proporcionará servicios compartidos y/o estándares para que, en 2028, todos los órganos de la administración pública hayan implementado los requisitos de la Ley de Transformación Digital en materia de gestión de expedientes, notificaciones electrónicas, interoperabilidad, autenticación digital, entre otras. Esto se llevará a cabo de acuerdo con las fases legales de gradualidad establecidas en la Ley N° 21.180 de Transformación Digital.

b) Implementar en toda la administración pública el uso del sistema Notificador Electrónico y de Casilla Electrónica Única, ambos creados por Gobierno Digital, para comunicaciones oficiales entre instituciones públicas y personas. De esta forma, se mejorará la eficiencia, el ahorro y la seguridad, minimizando el phishing y el SPAM.

c) Utilizar la Inteligencia Artificial y servicios compartidos para avanzar en la simplificación y automatización de la gestión de permisos para proyectos de inversión a cargo de las Direcciones de Obras Municipales (DOM).

d) Desarrollar e implementar un plan de Transformación Digital para los Servicios Locales de Educación (SLEP) con el fin de mejorar la eficiencia y mejor uso de datos en el sistema de educación escolar de Chile.

e) Continuar mejorando y expandiendo los servicios del Sistema de Información Municipal (SIM), incluyendo una ampliación de su base de datos, con el objetivo de respaldar el desarrollo de servicios digitales y de transparencia para los ciudadanos, y para optimizar la gestión municipal.

f) 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.

- g) Implementar nuevos módulos para la prescripción y control de dispensación a fin de ampliar la funcionalidad y uso del Sistema Nacional de Receta Electrónica.
- h) Optimizar el abastecimiento de medicamentos en el sistema de salud a través de iniciativas de intermediación y gestión de inventarios.
- i) Fortalecer la seguridad fronteriza mediante la implantación de los sistemas de información anticipada de pasajeros (APIS) y el registro nacional de extranjeros.
- j) Desarrollar un sistema integrado policial (SIP) que permita la consolidación de la información existente en los módulos actuales y la suma de nuevos desarrollos para la persecución de la delincuencia.
- k) Publicar nueva versión del sistema de gestión de proyectos de CORFO para fortalecer el asignación, control, y rendición de cuentas de los subsidios otorgados.
- l) Publicar nueva versión de la plataforma de compras públicas adecuando los servicios ofrecidos a proveedores e instituciones según las nuevas disposiciones legales.
- m) Publicar nueva versión del Sistema Integrado de Gestión de Proyectos Concesionados del MOP para fortalecer la gestión del ciclo de vida de las obras, incluyendo el diseño, construcción y operación de la infraestructura concesionada.
- n) Ejecutar implementación inicial del Centro Automatizado de Tratamiento de Infracciones de Tránsito (CATI) que facilitará la gestión electrónica de las mismas y los pagos correspondientes.
- o) Desarrollar Plataforma Preservación Digital para gestionar y preservar digitalmente la documentación generada por las instituciones públicas.
- p) La Secretaría de Gobierno Digital proveerá una plataforma como servicio compartido que facilite la participación digital de los ciudadanos. Esta plataforma deberá estar integrada a mecanismos de identidad digital.

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

- a) Entregar un servicio en la nube para la gestión de documentos y/o expedientes electrónicos, que cumpla con los estándares estatales y permita administrarlos.
- b) Desarrollar y poner a disposición del público módulos ERP municipales como un bien público digital, para procedimientos de función común.
- c) Apoyar la implementación de la Ley de Transformación Digital en las instituciones mediante convenios con universidades y otros centros de formación.

d) Reforzar el Sistema de Transformación Digital, establecido en el decreto marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión, en relación con procesos, calidad de servicios digitales y gobernanza de datos. Esto se logrará mediante la mejora en el uso de herramientas de diagnóstico y planificación, y la aplicación general de herramientas que faciliten su cumplimiento, tales como plantillas, gestión del conocimiento y sistemas eficientes de respuesta a consultas.

3. Mejorar la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos TIC mediante el fortalecimiento de la planificación, implementación y monitoreo de las inversiones y gastos en esta área.

a) Adoptar las Recomendaciones de Política y Buenas Prácticas de la OECD sobre contratación pública y adquisición de tecnología en Chile.

b) Fortalecer y optimizar el proceso de Evaluación de Proyectos de Tecnología de la Información y Comunicación (EvalTIC) para garantizar la alineación estratégica de las inversiones tecnológicas con las políticas y estrategias de gobierno digital.

d) Mejorar la plataforma EVALTIC para simplificar el proceso de formulación de proyectos para los organismos públicos.

d) Reforzar el sistema de información para monitorear y evaluar la relación entre los proyectos que reciben aprobación técnica y los que finalmente obtienen financiamiento.

e) Fortalecer el sistema de Monitoreo de Proyectos Estratégicos (PMO-Evaltic) a cargo de la Secretaría de Gobierno Digital en el marco de sus facultades legales.

5.3. Gestión Inteligente basada en Datos

Este eje tiene como objetivo transformar la Administración del Estado a través del uso estratégico de datos, información y conocimiento. Fortaleciendo el sistema de Gobernanza de Datos del Estado, se busca maximizar el valor de los datos disponibles mediante sistemas de analítica e inteligencia artificial. Además, se pretende establecer las condiciones técnicas y de gestión necesarias para asegurar el cumplimiento de la nueva normativa de ciberseguridad y protección de datos personales.

1. Consolidar la gobernanza y el ecosistema de datos mediante la coordinación interinstitucional, regulación y normativa que aseguren la calidad, disponibilidad y seguridad de los datos a lo largo de todo su ciclo de vida.

a) Aprobar e implementar un marco legal que coordine a todos los poderes del Estado y desarrolle mecanismos de coordinación técnica entre dichos poderes entre otras materias para dotar de facultades suficientes para el desarrollo de la Gobernanza.

b) Fortalecer la Gobernanza de datos en el Estado a través del desarrollo e implementación de la Estrategia de Datos, la aplicación de la guía técnica «Marco de Referencia de Gestión de Datos», la creación del Consejo Estratégico de Datos de la Administración del Estado, entre otras herramientas y regulaciones.

c) Desarrollar el sistema nacional de datos maestros y de referencia para la administración pública garantizando la calidad y disponibilidad interoperables de sus registros.

d) Desarrollar instancias o nodos de Gobernanza sectorial o temáticas en la línea de lo avanzado en el sector del trabajo y seguridad social y también en el sector de Hacienda y análisis financieros. Estos nodos serán liderados por los respectivos ministerios y su objetivo es crear procesos permanentes y especializados de disponibilización de datos, sistemas de integración, y calidad de los mismos. En este marco, se seguirá desarrollando la Ficha Única Laboral y Previsional con una mirada integrada centrada en el ciudadano.

e) Desarrollar sistemas de información sectoriales como el Observatorio de Datos Económicos (ODE) enfocados en el fomento productivo, y sistemas de información específicos, como el sistema de «Competitividad y Transparencia sectorial» de pesca y acuicultura.

2. Promover el intercambio y la integración de datos. Para optimizar la toma de decisiones, el desarrollo de servicios y la evaluación de políticas públicas, Chile se enfocará en fortalecer y acelerar sus capacidades analíticas basadas en datos. Para que esto sea posible se deben desarrollar marcos institucionales y soluciones tecnológicas como los «Lagos de Datos» que permitan integrar datos desde distintas fuentes y formatos para que se puedan usar integradamente en procesos de análisis, tanto por instituciones públicas como académicas. La solución priorizará un equilibrio entre apertura, integración, seguridad, trazabilidad y cumplimiento de los deberes de protección de datos y/o reserva de la información.

a) La Secretaría de Gobierno Digital desarrollará una solución tecnológica tipo «lago de datos» que permita la integración y el análisis avanzado de datos gubernamentales y de diferentes sectores. Esta solución será un «servicio compartido» y estará disponible para los nodos sectoriales, instituciones académicas con fines de investigación y entidades dedicadas a la evaluación de políticas públicas. El diseño debe considerar soluciones técnicas para crear instancias segregadas y administración descentralizada.

- b) Fortalecer el desarrollo de la implementación de estándares comunes en la Red de Interoperabilidad del Estado, integrando mecanismos para la gestión del consentimiento de datos personales.
- c) Incrementar el uso de la Red de Interoperabilidad del Estado, mejorando la eficacia y eficiencia del modelo de adopción.
- d) Facilitar el acceso a información estratégica de distintos sectores (económicos, de innovación, sociales, de evaluación de políticas públicas, administrativos y estadísticos), acelerando la oferta y reutilización de datos abiertos.
- e) Implementar un sistema automatizado para el consumo, control de calidad y anonimización de datos desde la plataforma de la Secretaría de Gobierno Digital.
- f) Avanzar en la integración de plataformas geoespaciales, APIs y otras herramientas de gestión, así como en nuevas funcionalidades y servicios.

3. Chile se posicionará entre los países líderes en la integración productiva de la Inteligencia Artificial en el sector público. A través de la colaboración con actores académicos, privados e internacionales, y adoptando las mejores prácticas de países pioneros, se impulsará el desarrollo y la adopción de la IA y otras capacidades analíticas para mejorar la calidad y productividad de los servicios públicos. Para esto entre otras medidas, es necesario lo siguiente:

- a) Fortalecer el marco regulatorio y guías prácticas para el uso ético y transparente de la aplicación de esta tecnología. Asimismo, se promoverá la transparencia algorítmica a través de un repositorio de algoritmos públicos en la SGD, junto con normas de uso ético.
- b) Fortalecer los equipos técnicos de la Secretaría de Gobierno Digital en IA.
- c) La Secretaría de Gobierno Digital desarrollará agentes de IA especializados en la administración pública chilena. Estos agentes, que operarán como servicios compartidos, consumirán datos de diversas plataformas tecnológicas, como el lago de datos, la integración de servicios digitales, la red de interoperabilidad, los nodos sectoriales, el sistema de control de desempeño y los servicios compartidos de gestión documental, entre otras. Su finalidad será mejorar la atención y orientación ciudadana, la revisión de casos, la elaboración de documentos en procedimientos administrativos y la entrega proactiva de beneficios, entre otros usos potenciales.

d) Establecer un centro de excelencia especializado en IA dentro de la Secretaría de Gobierno Digital. Este centro tendrá como objetivo principal probar casos de uso en entornos controlados y seguros como sandboxes y pilotos. Asimismo, se buscará fomentar la colaboración con talento técnico avanzado. Para estos fines se avanzará también en las facilidades normativas que lo hagan posible incluyendo la flexibilidad necesaria para atraer servicios y talento experto.

e) Desarrollar las iniciativas comprometidas en la Política Nacional de Inteligencia Artificial, en el ámbito de promover su uso y mitigar sus riesgos en el sector público.

5.4. Gobernanza y Rectoría para la Transformación Digital

posible a través de una rectoría estratégica y técnica adecuada. Los países avanzados cuentan con fuertes instituciones para esta rectoría, mientras que Chile presenta brechas significativas en comparación con la región. Aunque se han realizado esfuerzos como la Ley N° 21.180 y la creación de la Secretaría de Gobierno Digital, estos marcos siguen siendo muy insuficientes para abordar las brechas existentes en la rectoría de la transformación digital.

El eje tiene como objetivo instaurar un marco institucional que garantice la coordinación, regulación y dirección estratégica de las tecnologías de la información en la administración pública, a fin de avanzar más aceleradamente una transformación digital coherente, segura y eficiente.

1. La Secretaría de Gobierno Digital (SGD) debe fortalecer su rol como ente rector, estratégico y técnico para asegurar la coherencia y sostenibilidad de la transformación digital del Estado. Esto implica evolucionar hacia un modelo de desarrollo organizacional basado en la gestión profesional y especializada en TI, con capacidades avanzadas en arquitectura, gestión de proyectos, procesos, producción y contratación de servicios tecnológicos. La organización debe estar preparada para administrar de forma eficaz y segura las principales plataformas tecnológicas del Estado.

a) Fortalecer la reglamentación de los mecanismos e instrumentos para implementar la Estrategia de Gobierno Digital y ejercer su rectoría.

b) Potenciar las capacidades legales, institucionales y operativas de la SGD para impulsar la transformación digital, en temas como gestión de datos, ciberseguridad, gestión del cambio y diseño de servicios, siguiendo los mejores modelos internacionales.

- c) Fortalecer a los equipos profesionales y las tecnologías vinculadas al rol de la SGD como la principal oficina de gestión de proyectos (PMO), para supervisar proyectos tecnológicos críticos en la Administración del Estado.
- d) Fortalecer la capacidad de la Secretaría de Gobierno Digital (SGD) para realizar o proveer análisis y estudios sobre tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y la computación cuántica. Esto incluye evaluar sus posibles aplicaciones y desafíos en el sector público, así como los riesgos asociados.
- e) Fortalecer la facultad y capacidad de la SGD para establecer estándares y buenas prácticas técnicas en el uso de las tecnologías digitales en el Estado, en particular, aquellas que favorezcan la resiliencia y continuidad de negocios.
- f) Implementar procesos y mecanismos institucionales para que la toma de decisiones se base en conocimiento técnico especializado, tanto nacional como internacional. En este marco, se implementará un comité técnico de experto para que colabore en la evaluación y decisiones de la Secretaría de Gobierno Digital.
- g) La Secretaría de Gobierno Digital se someterá a auditorías técnicas periódicas para garantizar que su modelo organizacional, basado en procesos, se adhiera a los marcos de referencia técnicos establecidos.

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

- a) Fortalecer las competencias legales de la Secretaría General de Gobierno Digital para asumir un rol rector en servicios digitales y datos dentro de la administración pública.
- b) Desarrollar y actualizar la normativa de transformación digital, incluyendo gobernanza de datos, identidad digital, servicios digitales e inteligencia artificial en el sector público.
- c) Implementar en la administración pública el marco normativo y regulatorio de la Ley N° 21.663, Marco de Ciberseguridad, siguiendo las pautas y en colaboración con el ente rector nacional, la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI).
- d) Apoyar la implementación de mecanismos que aseguren el cumplimiento de la Ley N° 21.179 sobre protección y tratamiento de datos personales en el sector público. Esto a través de lineamientos técnicos que aumenten la seguridad y el adecuado tratamiento de datos en la gestión institucional. Reformar la Ley N° 21.180 de Transformación Digital y mantener al día la normativa técnica y administrativa derivada de ella, siguiendo las pautas de acción de la Agencia de Protección de Datos.

e) Implementar planes de acción y mecanismos de coordinación regulatoria junto a otras entidades con responsabilidades en transformación digital (ciberseguridad, datos personales, telecomunicaciones, firma electrónica).

3. Fomentar la creación de redes y comunidades de práctica para establecer un ecosistema de colaboración que impulse una transformación digital coherente y consistente entre los distintos organismos.

a) Fortalecer la Red de Coordinadores de Transformación Digital como canal de comunicación entre la SGD y los organismos, y promover la formación de comunidades de práctica.

b) Impulsar herramientas para fomentar la participación y el intercambio de experiencias, con el objetivo de potenciar la gestión del conocimiento.

c) Desarrollar el Ecosistema GovTech para generar sinergias y colaboración entre el sector público y el privado.

d) Promover la colaboración con universidades y centros de investigación para analizar el impacto de la transformación digital en la ciudadanía y en el Estado.

5.5. Competencias y Talento Digital

Este eje tiene como objetivo que los ciudadanos y los funcionarios públicos desarrollen las habilidades y competencias necesarias para aprovechar al máximo las tecnologías digitales.

1. Promover la capacitación y sensibilización de los directivos, funcionarios y colaboradores del sector público en materia de Transformación Digital, incentivando la utilización de tecnologías y facilitando la adaptación a las nuevas soluciones tecnológicas.

a) Crear un marco de trabajo para la transformación digital en el sector público, promoviendo el uso de tecnologías y facilitando la adaptación de los directivos, funcionarios públicos y colaboradores a las nuevas soluciones tecnológicas.

b) Impulsar soluciones innovadoras para desarrollar el talento digital agilizando 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, a ser desarrollados con expertos en gestión del cambio.

d) Desarrollar talleres sobre gestión del cambio para directivos y funcionarios públicos.

2. Crear mecanismos para fomentar el desarrollo y la retención del talento digital, con especial atención en cubrir las necesidades de especialización, particularmente aquellas requeridas por los servicios más críticos.

a) Evaluar la creación de un «Estatuto especial de tecnologías de la información y comunicaciones» y/o «Estatutos profesionales de función crítica» para facilitar la contratación y retención de personal especializado en áreas esenciales para el funcionamiento del gobierno.

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) Establecer asociaciones estratégicas con universidades y/u otros centros de investigación y capacitación para crear programas de becas para la formación de funcionarios.

3. Alfabetización digital universal, a través de la instalación de habilidades digitales en personas que utilizan servicios digitales del Estado, con el fin de facilitar su uso y acceso a becas especializadas.

a) Establecer una gobernanza que contemple el desarrollo de habilidades digitales básicas y la sensibilización de la población en esta materia.

b) Desarrollar cursos específicos para los grupos vulnerables, en particular para las personas de tercera edad, con capacidades diferentes, pertenecientes a pueblos originarios o que habiten en zonas rurales.

5.6. Identidad e Infraestructura Pública Digital

El objetivo del eje Identidad e Infraestructura Pública Digital es crear una base tecnológica sólida y común que permita prestar servicios públicos de manera más eficiente, segura y accesible. Se destaca el elemento «Identidad» por su rol crítico y habilitador de una Infraestructura Pública Digital efectiva, así como por su impacto en el desarrollo de la ciudadanía digital.

1. Implementar un nuevo sistema de identidad digital que sea inclusivo y accesible para todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación geográfica, nivel socioeconómico o capacidad tecnológica. Este sistema debe ser eficiente en términos de tiempo y recursos, permitiendo a los usuarios interactuar con el gobierno y el sector privado de manera rápida y sencilla. Además, debe contar con medidas de seguridad robustas para proteger la información personal de los usuarios y garantizar la confiabilidad del sistema en todo momento. A través de este sistema, las personas y empresas podrán acceder a una amplia gama de servicios digitales, tanto públicos como privados, incluyendo trámites gubernamentales, servicios financieros, atención médica y educación en línea y participar digitalmente en consultas y procesos participativos.

a) Construir un marco institucional de confianza de identidad digital en base a un modelo centralizado para el otorgamiento de la identidad original o fundacional actualmente en funcionamiento en el país a cargo de la Dirección Nacional del Registro Civil.

b) Fortalecer la ClaveÚnica como un activo de identidad digital del país, agregando más factores de seguridad e implementando integraciones internacionales.

c) Evaluar la integración de nuevos servicios de confianza al ecosistema digital considerando los avances tecnológicos y buscando mayor resiliencia y comodidad del sistema, entre otras condiciones. La integración se hará mediante la Secretaría de Gobierno Digital.

d) Implementar una colaboración público-privada, para asegurar la adopción y escalabilidad del nuevo modelo en el sector privado.

e) Establecer una gobernanza conjunta del nuevo ecosistema de identidad digital, liderada por el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), la Secretaría de Gobierno Digital (SGD) y la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI).

f) Fortalecer el Nuevo sistema de identificación (NSI) del Servicio de Registro Civil e Identificación fortaleciendo su posicionamiento como registro base del Estado de acuerdo con las buenas prácticas internacionales. En este marco se deben reforzar los mecanismos de seguridad en el enrolamiento de identidad digital y su gestión general.

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) Desarrollar e implementar una estrategia integral que priorice la adopción de servicios y soluciones basadas en la nube para todas las aplicaciones y servicios públicos, garantizando que se ejecuten en una infraestructura tecnológica robusta, segura y adaptable a las demandas cambiantes.

b) 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 para este fin.

c) Impulsar el uso de servicios compartidos de multi-nube para activos y sistemas de información críticos del Estado.

d) Extender a nivel municipal la Red de Conectividad Segura del Estado (RCSE) y fortalecer las capacidades de su monitoreo elevando el nivel de madurez del NOC (Centro de Operaciones de Red).

e) Evaluar la implementación de servicios compartidos para SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) que permitan a las organizaciones públicas mejorar su nivel de madurez, considerando las dificultades que estas puedan presentar para alcanzar este objetivo por sí mismas.

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

3. Fortalecer el rol de la SGD como ente rector y proveedor de las plataformas de infraestructura pública digital, consolidando soluciones digitales compartidas que optimicen la gestión y provisión de servicios públicos. Para esto, se deberá definir un modelo estratégico de provisión de servicios, orientado por las mejores prácticas mundiales y asesoría especializada, que tienda a la eficiencia y sostenibilidad de los servicios.

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, incorporando estándares de calidad y accesibilidad web.
- 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.



6. GOBERNANZA Y MECANISMO DE SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

La Secretaría de Gobierno Digital será la encargada de realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de la Estrategia y sus planes operativos. Se informará sobre los avances al *Consejo de Modernización del Estado*, al menos dos veces al año y se publicará el progreso de las iniciativas, incluyendo indicadores de cumplimiento para asegurar la transparencia. Además, se presentarán informes al *Comité Técnico de Transformación Digital del Estado*, en relación con estas evaluaciones y otros aspectos técnicos especializados.

La Secretaría de Gobierno Digital publicará un plan operativo anual vinculado a esta Estrategia, que incluirá objetivos e hitos de cumplimiento.

Para apoyar este monitoreo y evaluación la Secretaría de Gobierno Digital implementará una herramienta digital en línea para la gestión de su cartera de proyectos. Esta plataforma permitirá administrar *proyectos individuales, estableciendo plazos, hitos, tareas y responsables*. Basada en prácticas de excelencia, facilitará la colaboración entre actores y minimizará los costos asociados al intercambio de información.

Las organizaciones responsables de las iniciativas estratégicas deberán proporcionar y mantener la información actualizada dentro del sistema. Los hitos de los proyectos serán públicos, salvo en casos justificados por razones de seguridad o confidencialidad. Además, se entregarán reportes estadísticos e información de fácil comprensión a las autoridades y jefaturas de servicios públicos involucrados en esta Estrategia.



7. GLOSARIO

- ◆ **API (Application Programming Interface):** Interfaz de Programación de Aplicaciones. 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):** Sistema de Gestión de Contenidos. Software que permite la creación, edición, gestión y publicación de contenidos digitales, principalmente en sitios web.
- ◆ **CRM (Customer Relationship Management):** Gestión de la Relación con el Cliente. 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.
- ◆ **Datos Maestros:** Información fundamental y estable sobre entidades clave de una organización, como clientes, productos, proveedores o empleados. Se utilizan de manera consistente en distintos sistemas para asegurar la precisión y coherencia de la información.
- ◆ **GRP (Government Resource Planning):** Software de gestión gubernamental que centraliza y optimiza la administración de recursos y procesos en instituciones públicas. Integra áreas como contabilidad, finanzas, compras, recursos humanos, logística y activo fijo.
- ◆ **NOC (Network Operations Center):** Centro de Operaciones de Red. 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 si el canal es físico o digital.
- ◆ **PMG (Programa de Mejoramiento de la Gestión)** Programa de la Dirección de Presupuestos que establece metas de gestión a las instituciones públicas, cuyo cumplimiento se traduce en un incentivo monetario para sus funcionarios.
- ◆ **PMO (Project Management Office):** Oficina de Gestión de Proyectos. Unidad que estandariza y optimiza la ejecución de proyectos mediante metodologías, herramientas y supervisión, asegurando alineación con los objetivos estratégicos.

- ◆ **RCSE (Red de Conectividad Segura del Estado):** Infraestructura de telecomunicaciones dedicada a interconectar organismos públicos a nivel nacional.
- ◆ **SOC (Security Operations Center):** Centro de Operaciones de Seguridad. Unidad centralizada que monitorea, detecta, analiza y responde a incidentes de seguridad en tiempo real, protegiendo sistemas, redes y datos frente a amenazas.
- ◆ **Wallet o billetera digital:** Aplicación o plataforma electrónica que permite almacenar, gestionar y utilizar documentos digitales (como cédulas, licencias y certificados), así como realizar pagos, transferencias y cobros de forma segura y centralizada.





8. 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/>
- Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda de Chile 2022-2026 (2022). Agenda de Modernización del Estado, recuperado de <https://modernizacion.gob.cl/agenda/agenda-periodo-2022-2026>
- Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado de Chile (2023) Estrategia de Transformación Digital: Chile Digital 2035, recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/49067-estrategia-transformacion-digital-chile-digital-2035>.
- Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación (2024). Política Nacional de Inteligencia Artificial. Gobierno de Chile https://minciencia.gob.cl/uploads/filer_public/bc/38/bc389daf-4514-4306-867c-760ae7686e2c/documento_politica_ia_digital_pdf
- Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación (2024). Plan Nacional de Data Centers, Gobierno de Chile, <https://www.minciencia.gob.cl/areas/Plan-Nacional-Data-Centers/>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (2022). Plan Brecha Digital Cero, <https://www.gob.cl/noticias/lanzamos-el-plan-brecha-digital-cero-para-que-todas-y-todos-tengan-acceso-conectividad-independiente-del-lugar-en-que-viven/>



SECRETARÍA

gob digital

