Plan de Acción Digital del Gobierno de Chile, 2010-2014

Introducción

El Plan de Acción Digital 2010-2014 es parte del mandato entregado a la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital en el Instructivo Presidencial del 2 de Agosto de 2010, y se refiere al plan para materializar la Agenda Digital del Gobierno.

La Agenda Digital del Gobierno de Chile para el período 2010-2014 es funcional a la visión de llevar a Chile hacia la Sociedad del Conocimiento. Como dijera Peter Drucker en su libro "La Sociedad Post Capitalista" (1994), 'que el conocimiento sea *el* recurso más que *un* recurso es lo que hace de la nuestra una Sociedad Post Capitalista. Cambia, fundamentalmente la Sociedad. Crea una nueva dinámica Social. Crea una nueva política'. Ello supone un cambio de paradigma (Metanoia) de gran magnitud, y es rol del Estado ayudar a acelerar dicha Metanoia, para que el país aproveche una oportunidad histórica de pasar al desarrollo. Como lo dijera el Presidente Sebastián Piñera durante su campaña, "Chile llegó tarde a la revolución industrial. No podemos darnos el lujo de llegar tarde a la revolución digital" (evento ACTI, 18-8-2009). El Gobierno tendrá por lo tanto un sello digital en su gestión ordinaria.

El paso hacia la Sociedad del Conocimiento no es un trabajo del Gobierno solamente, sino de toda la Sociedad. Sin embargo, debido a que uno de los grandes paradigmas de la Sociedad del conocimiento es el trabajo en redes, el Gobierno sí puede ser un gran impulsor mediante acciones sobre las relaciones entre la sociedad y el propio Gobierno, y sobre las relaciones hacia el interior del Estado.

Las "ventanas de oportunidad" para llegar a tiempo a la revolución digital son estrechas. La Sociedad del Conocimiento es muy dinámica. Ello supone actuar con diligencia, sentido de urgencia y gran profesionalidad. Es necesario amalgamar la serie de buenas ideas y proyectos que surgen espontáneamente de la Sociedad y del Estado referentes al desarrollo y uso de la gran plataforma de la Sociedad del Conocimiento, las TIC. Es necesario refundirlas bajo metas concretas, sencillas, medibles y exigibles.

Chile generó una Estrategia Digital 2008-2012, que se ha ido ejecutando en sus grandes líneas de acuerdo con los principios ahí enunciados. Fue una Agenda consensuada público-privada-académica. La Agenda para el periodo 2010-2014 toma lo avanzado hasta ahora y le da un nuevo enfoque, incorporando una

auténtica *visión digital de la Sociedad y del Estado*. Durante este periodo se generará una nueva estrategia pensando en el año 2020, año en el cual Chile debería estar incorporado en la Sociedad del Conocimiento y sus nuevos paradigmas.

Ejes de la Agenda Digital 2010-2014

Consecuentemente con lo señalado anteriormente, se ha reducido a dos los ejes de políticas públicas durante el periodo 2010-2014 en materia de Desarrollo Digital:

1) Apoyar en la modernización de la Gestión del Estado, centrándola en el servicio a las personas, la eficiencia en los procesos, la racionalización de plataformas digitales, la interoperabilidad de los sistemas del Estado, y la generación de información oportuna, transparente y fácil de usar por la ciudadanía y por el Gobierno (e-Gobierno)
2) Profundizar en el uso de TIC por parte de la Sociedad bajo los paradigmas de la Sociedad del Conocimiento, trabajando especialmente en educación, salud, emprendimiento, innovación, creación de empleo y mejora de competitividad (e-Sociedad).

Metas de Desarrollo Digital, 2010-2014

Las metas se han fijado para Diciembre de 2013, habida cuenta que el periodo de la administración termina el 11 de marzo de 2014. Estas metas amalgaman diversas iniciativas y proyectos de desarrollo digital, acorde a los ejes de acción arriba descritos.

I. Modernización de la Gestión del Estado (e-gobierno)

1. Ahorrar a la Sociedad 100 millones en horas de trámites con el Estado, mediante dos tipos de acciones:
    a. Fomentar el uso de trámites vía Internet. Chile tiene actualmente más de 400 trámites vía Internet, lo cual sin embargo no es conocido por la Sociedad chilena. Por lo tanto, se harán campañas de concientización en la materia, aprovechando por otra parte la gran penetración que Chile tiene en redes sociales. Adicionalmente, se pondrá un especial esfuerzo por mejorar la usabilidad de dichos trámites, de forma que sean totalmente utilizables incluso por personas con poca experiencia en Internet. Finalmente, se invitará al sector privado a hacer otro tanto, para sus servicios y trámites normales, en especial las empresas que entregan masivamente servicios de todo tipo a la ciudadanía. Con esto estamos operando sobre los dos ejes de acción detallados anteriormente.
    b. Acelerar el uso de la Plataforma de Interoperabilidad de Servicios Electrónicos del Estado, que actualmente es el bus de datos dentro del mismo. A la fecha hay 10 instituciones usándola para 35 trámites. Para diciembre de 2013 deberán ser 85 instituciones

para al menos 160 trámites. Esta plataforma permite hacer los trámites a través de una sola ventanilla pública, evitando tener que sacar diversos documentos en distintas instituciones del Estado para ser presentado en otra institución. Con esta plataforma estamos operando directamente en el eje de acción de modernización del Estado.

c. Reingeniería de 100 procesos del Estado que suponen acortar en horas o días los actuales, como por ejemplo, creación de empresas, exportaciones, etc.

2. Racionalizar los proyectos de TIC del Estado, mediante una serie de medidas:
   a. Levantamiento de infraestructura y aplicaciones TIC en el Estado, con el objeto de establecer una "hoja de ruta" de racionalización (fecha: 31-12-2010)
   b. Incorporación de métrica de negocios en todos los proyectos TIC previo a su aprobación, lo cual deberá estar operando para el ciclo presupuestario 2012. Para todos los proyectos TIC deberá haber una línea de base que evalúe la situación anterior y posterior al proyecto, desde un punto de vista económico y –cuando corresponda- social
   c. Coordinación ex – ante de los mismos proyectos previa a su aprobación presupuestaria con Dipres a partir de ciclo presupuestario 2012
   d. Evolución desde un foco en el desarrollo interno o externo de soluciones hacia un foco en la contratación de servicios basados en TIC, delegando en el mercado decisiones propiamente más técnicas. Ello, considerando que las TIC no son parte del "core business" del Estado, el cual no debe por lo tanto tener una o varias empresas TIC en su interior. Más que comprar soluciones agregadas, se trata de comprar servicios desagregados, y ser los más eficientes del mercado en este tipo de compra. Esta modalidad se incorporará paulatinamente, en la medida en que se vayan renovando los contratos a lo largo del tiempo, y tendrá un efecto de fomento de la industria TIC chilena, especialmente PYME.
   e. Generación de repositorio de software público disponible para todas las instituciones del Estado, dejando en el mismo todas las aplicaciones que puedan tener el carácter de software público
   f. Generación de mejores prácticas en diseño, desarrollo y administración de SLA (Service Level Agreements), con el objetivo de pasar desde un Estado comprador de TIC a un Estado comprador de servicios basados en plataformas digitales, para diciembre de 2012.
   g. Homologación de plataformas digitales oficiales del Estado, con vistas a racionalizar el número de ellas, para diciembre de 2012

h. Definición de un marco legal y técnico para el "Cloud Computing" al interior del Estado, antes de diciembre de 2011 (con pronunciamiento formal de Contraloría)
i. Ahorrar en papeles al interior del Estado mediante la digitalización de procesos, apoyando una visión ecológica de la función pública. Los procesos internos del Estado se hacen sobre papeles, que generan al año compras por decenas de toneladas de impresos y papel de todo tipo, que en muchos casos deben ser guardados por 5 años. Existe un enorme potencial de ahorro en costos por parte del Estado, además de hacer los procesos más ágiles y de ser una solución más ecológica. Al menos un Ministerio será "paperless" para 2013.
j. Incorporación de comunicaciones unificadas, que permitan reducir costos de redes de voz y datos, en al menos un Ministerio para 2012

3. Implementar Licencia Médica electrónica para beneficiarios de FONASA, lo cual supone dotar de acceso a computador e Internet en todos los box de médicos del sistema público de salud, quedando habilitados para nuevas aplicaciones como la receta electrónica. Piloto en 2011, implementación a partir de 2012

4. Llegar a un registro individualizado y validado del 100% de las prestaciones arancelarias otorgadas a beneficiarios FONASA en la red de hospitales públicos

5. Creación de Lista de espera nacional generada desde sistemas locales de prestadores públicos de salud a partir de 2011

6. Reducción desde 27 a 16 días en el tiempo necesario para crear una empresa, mediante el uso de TIC entre otros elementos

7. Reducción desde 23 días a 12 días del tiempo actual para el proceso de exportación de bienes agrícolas. Chile es exportador de productos agrícolas, pero estos requieren de procesos burocráticos para ser exportados que hacen que se tarde casi el doble de lo que se tarda en promedio en los países OCDE.

8. Generación de clave única de acceso a servicios electrónicos del Estado a través del Registro Civil e Identificación, que permitirá identificarse electrónicamente para realizar trámites vía Internet y apuntalar la interoperabilidad en trámites del Estado para no solicitar del ciudadano información que ya está en el Estado, dando cumplimiento a la Ley 19.880 de Bases administrativas. Disponibilidad desde 2012.

9. Relanzar Comisaría Virtual, habilitando denuncias y constancias Online (choques, accidentes, robos, etc.), lo cual liberará tiempo de carabineros

para focalizarlo en combate a la delincuencia, y ahorrará tiempo de las personas que concurren a las Comisarías a realizar estas diligencias. Durante 2011.

10. Desarrollar una política de Open Data, disponibilizando al menos 1 base de datos relevante por Ministerio para diciembre del 2013

11. Incorporar un sistema de trazabilidad de objetos robados traceables como smartphones y notebooks, para combatir la delincuencia

II. Profundización en el uso de TIC por parte de la Sociedad

12. Crear 100 mil emprendedores digitales. Gracias a Internet y a los grandes mercados digitales ya desarrollados, muchas personas pueden desarrollarse profesionalmente y generar ingresos trabajando desde sus países para otros mercados, tanto mediante la venta de bienes como de servicios. Plataformas como e-bay, guru.com, freelance.com, alibaba.com, materializan hoy cientos de miles de oportunidades de ingresos por miles de millones de dólares en el mundo a personas de decenas de países, y Chile no puede sustraerse a ese esfuerzo. Según experiencias realizadas en otros países de la región, con esta meta se generarían ingresos para el país por US$1,200 millones al año, y significaría un gran empuje, por el "efecto imitación" para la profundización del uso de TIC para creación de valor por parte de la Sociedad.

13. Generar condiciones eficientes de mercado de banda ancha mediante una serie de medidas:
    a. Dar cabida a Operadores de infraestructura, cuyo rol es proveer infraestructura de telecomunicaciones y redes de datos a operadores de servicios, haciendo más eficiente el uso de infraestructura
    b. Ley de portabilidad numérica, que reduce barrera de salida de contratos de telefonía, generando mayor competencia
    c. Ley de neutralidad de la red, generando mejor información sobre planes de banda ancha y mayor competencia por tratamiento igualitario de paquetes de datos
    d. Ley de TV digital, incorporándola como otro dispositivo de acceso a banda ancha vía BroadBand TV
    e. Agregación de demanda de banda ancha internacional en conjunto con países de la región, posibilitando la entrada de nuevos proveedores de enlaces internacionales, con lo cual se reducirían costos por este concepto
    f. Incentivación de despliegue de redes de alta capacidad (NGN) mediante estabilidad regulatoria
    g. Licitación de espectro radiológico para tecnología 4G, potenciando la banda ancha móvil y una mayor competencia entre redes

14. Llegar a una cobertura del 70% de hogares y 100% de las escuelas conectadas en el país. Chile está aún lejos de los primeros lugares en acceso a Internet en general, y mucho más aún cuando se mide de acceso a Internet en los hogares. Los costos de conexiones de banda ancha son más altos que el promedio de los países de la OCDE, organización a la que Chile acaba de ingresar. Mediante acciones enfocadas a la reducción de costos de enlaces internacionales y a mejoras de mercado, apuntamos a tener precios internacionalmente homologables, para a continuación estudiar modelos de subsidio escalonado a la demanda por el servicio en los quintiles más pobres.

15. Poner en marcha, para el año 2012, de modalidad de educación 1 a 1 en al menos 50 colegios, para a continuación evaluar la conveniencia de masificar el uso de computadores en los colegios municipalizados y subvencionados particulares bajo dicha modalidad de enseñanza. Esto supone entregar un computador por profesor de los colegios donde estén dichas aulas, y capacitarlos en el uso de contenidos y mallas curriculares que emplean computadores como herramienta de enseñanza. Implica también comenzar a usar de forma intensiva los muchos contenidos digitales y objetos de aprendizaje que ya se han generado al alero de programas como EducarChile

16. Implementación de un sistema de seguimiento de asistencia escolar basado en identificación digital a partir de tarjeta Bip, lo cual además asegurará el uso de dicha tarjeta por parte de los escolares

17. Creación de legislación ad hoc para impulsar la modalidad de teletrabajo, que resguarde los derechos y obligaciones tanto de los trabajadores como de los empleadores.

18. Duplicar los ingresos por concepto de servicios globales remotos vinculados a la industria TIC. Chile ha generado un exitoso programa que ha permitido en solo 5 años llegar a casi US$ 1.000 millones en servicios globales remotos. Dentro de esta industria hay varias empresas mundiales ligadas a las TIC, como Oracle, Yahoo!, McAffee, Experian que se han instalado en Chile para dar servicios como soporte TI, desarrollo de software o benchmarking de productos. La meta es duplicar esas ventas en este periodo.

19. Mejorar al menos 4 puestos durante todo el periodo en el ranking NRI de conectividad y gobierno electrónico, mediante el cumplimiento de las metas señaladas arriba y un monitoreo de los elementos que componen los índices para construir los rankings, asesorando a las instituciones que originan dichos índices en la adopción de planes de mejora.

20. Generación de una nueva Estrategia Digital 2012-2020 bajo un foco de visión digital de la Sociedad. La Actual Estrategia termina el 2012. Los

países que lideran en rankings de sociedad digital ya se plantean visiones y metas para el año 2020. Chile requiere incorporar en su proyecto de país una visión de largo plazo que ataque las principales falencias y oportunidades que se presentan ante el país ante la irrupción de la Sociedad del Conocimiento

Herramientas para desarrollo digital (medios y formas)

Para llevar a cabo las acciones y cumplir las metas enunciadas, se ha ampliado y empoderado el existente Comité Interministerial de Desarrollo Digital para la coordinación de las políticas públicas en la materia.

Es así como, mediante Instructivo Presidencial de 2 de agosto de 2010, se modificó dicho Comité, destacando los siguientes cambios:

- La instancia pasa a denominarse "Comité de Ministros para el Desarrollo Digital y de la Sociedad del Conocimiento"
- Se incrementa el número de sus integrantes, quedando de tal modo conformado por los titulares de nueve reparticiones, que son Economía, Fomento y Turismo, cuyo Ministro preside el Comité, Hacienda, Transportes y Telecomunicaciones, Educación, Secretaría General de la Presidencia, Interior (nuevo integrante), Trabajo y Previsión Social (nuevo integrante), Salud (nuevo integrante) y Justicia (nuevo integrante).
- Se fijan nuevos objetivos y funciones, centradas principalmente en la definición de Políticas Tecnológicas para el Desarrollo Digital del país y coordinación de acciones de las inversiones públicas en materias TIC.
- Se dota de mayores atribuciones a la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital quien será un órgano coordinador y consultor respecto a inversiones en tecnología para el sector público antes de su inclusión en la Ley de Presupuesto del Estado.

Para empoderar la acción de coordinación de inversiones públicas en materias TIC, en el mismo Instructivo se establece que "el Secretario deberá proponer medidas para coordinar y racionalizar las inversiones en TIC en coordinación con DIPRES antes de su inclusión en la Ley de Presupuestos del Estado".

Igualmente, la Secretaría de Desarrollo Digital elaborará en conjunto con Chilecompras un marco para compras en el Estado de TIC, incluyendo desarrollo de aplicaciones, Data Centers, telefonía móvil, y en general, todo cuanto sea comprable "off-the-shelf". De esa forma se homogeneizarán y homologarán las compras del Estado en materia de TIC, de modo que los proveedores darán sus mejores condiciones a todo el Estado, en vez de hacerlo repartición por repartición.

Para llevar a cabo su misión, la Secretaría de Desarrollo Digital contará con un comité técnico, compuesto por uno o dos representantes de cada uno de los Ministerios que componen el Comité interministerial, a los cuales se añadirán personas o cargos específicos que tengan relevancia técnica para la puesta en marcha de los proyectos y planes de acción. Este comité técnico apoyará la labor del Secretario Ejecutivo de Desarrollo Digital, y participarán de la

elaboración de lineamientos, políticas y acciones a desarrollar por parte del Estado, las cuales serán coordinadas por la Secretaría de Desarrollo Digital e informada al Comité de Ministros.

Para el objetivo de poner en marcha las reformas que son necesarias al interior del Estado para incorporar las nuevas prácticas y alinear los ejes, metas y objetivos de Desarrollo Digital, en especial lo relativo a modernización del Estado, se utilizará como herramienta el existente Programa de Modernización de la Gestión del Estado (PMG), cuyo capítulo de "Gobierno electrónico" reside en la Secretaría de Desarrollo Digital. El PMG apoya el desarrollo de proyectos que supongan una modernización en la gestión del Estado en diversos aspectos, entregando un bono en dinero a los funcionarios las instituciones que participan por el cumplimiento de metas relativas a proyectos de las diversas materias, en este caso, de e-gobierno. Durante el periodo 2010-2014 el énfasis de los PMG de e-gobierno será en los siguientes aspectos:

1) Proyectos que ahorren tiempo a los ciudadanos en sus relaciones con el Estado mediante la incorporación de los trámites a la Plataforma Integral de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE)
2) Proyectos que mejoren la experiencia de navegabilidad en trámites Online con el Estado
3) Proyectos que mejoren procesos internos del Estado y ahorren tiempo y papeles
4) Proyectos que permitan migrar desde compra de TIC a compra de servicios de valor agregado basados en TIC
5) Proyectos que supongan racionalización de plataformas digitales dentro de las unidades lógicas organizacionales. Por ejemplo, que exista solo una solución de recursos humanos a nivel de subsecretaría, para todos sus servicios
6) Proyectos que potencien el "cloud computing" al interior del Estado (una vez aclarados los temas arriba comentados al respecto)

Distribución de roles y metas

Para el cumplimiento de las metas de Desarrollo Digital no solo se cuenta la Secretaría de Desarrollo Digital, sino que también con los Ministerios, Subsecretarías y Servicios del Estado que, por su naturaleza, estén mejor capacitados para conseguirlas. De esta forma nuestra Agenda pasa a ser parte del "modelo de negocios" del Estado, capitalizando sinergias entre los diversos servicios del mismo Estado. Bajo esta óptica:

- Desarrollo Digital se hará cargo de las metas 1 ("Ahorrar a la Sociedad 100 millones de horas), 2 ("Racionalizar los proyectos de TIC del Estado"), 12 ("Crear 100 mil emprendedores digitales"), 19 ("Mejorar al menos 4 puestos en rankings internacionales") y 20 ("Generación de Estrategia Digital 2012-2020")

- El Ministerio de Salud y FONASA se harán cargo de la meta 3 ("Acceso a TIC en el box del médico"), 4 ("Registro de 100% de prestaciones FONASA") y 5 ("Lista de Espera Nacional electrónica")
- El Ministerio de Economía se hará cargo de la meta 6 ("Reducción desde 27 a 16 días en el tiempo necesario para crear una empresa") y de la meta 18 ("Duplicar los ingresos por concepto de servicios globales remotos vinculados a la industria TIC"), esta última a través de CORFO
- El Ministerio de Hacienda se hará cargo de la meta 7 ("Reducción desde 23 días a 12 días del tiempo actual para el proceso de exportación de bienes agrícolas")
- El Ministerio de Justicia se hará cargo de la meta 8 ("identificación digital ante Registro civil para consumir servicios digitales del Estado)
- El Ministerio de Defensa (Carabineros de Chile) se hará cargo de la meta 9
- MINSEGPRES se hará cargo de la meta 10 (Open Data)
- El Ministerio del Interior coordinará la meta 11, junto a Subtel y Defensa (Carabineros)
- La Subsecretaría de Telecomunicaciones se hará cargo de la metas 13("mejorar eficiencia de mercado de banda ancha") y 14 ("Llegar a una cobertura del 70% de hogares y 100% de las escuelas conectadas en el país")
- El Ministerio de Educación se hará cargo de las metas 15 ("uso de modalidad de educación 1 a 1") y 16 ("sistema de seguimiento digital de asistencia escolar")
- El Ministerio del Trabajo se hará cargo de la meta 17 ("Creación de legislación ad hoc para la modalidad de teletrabajo")
- El Ministerio de Economía se hará cargo de la meta 18 ("duplicar industria de servicios de offshoring")

MINSEGPRES y Presidencia apoyarán en todos los proyectos y planes de acción cuando se requiera i) legislar, ii) coordinar entre diferentes Ministerios, iii) arbitrar en dificultades de cumplimiento al Instructivo Presidencial de 2-8-2010 por parte de Instituciones y Servicios del Estado.

El cumplimiento de las metas será monitoreado por el Comité Técnico trimestralmente contra una Carta Gantt de cada meta, que incluirá todos los proyectos y planes de acción necesarios para el cumplimiento de las metas. La Secretaría de Desarrollo Digital se encargará de coordinar los esfuerzos y dar apoyo para la ejecución de los proyectos y los planes de acción.