



GAB. PRES. N° 005 /

ANT.: No hay.

MAT.: Imparte instrucciones para el desarrollo del Gobierno Electrónico.

SANTIAGO, 11 MAYO 2000

DE : PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

A : SEGUN DISTRIBUCION

- I. En los últimos años, las tecnologías de información y comunicación han tenido un significativo desarrollo.

Elo ha generado un fuerte impacto en los distintos ámbitos del quehacer de las personas y de la actividad económica, pues ha facilitado la vida cotidiana y ha logrado logrado mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de variados tipos de procesos.

El desarrollo de estas tecnologías abre nuevos e interesantes canales, tanto para la provisión de servicios a la sociedad, como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder.

Hoy se habla del "Gobierno Electrónico". Este es el uso de las tecnologías de información y comunicaciones que realizan los órganos de la administración para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

El Gobierno ha definido diversas acciones para desarrollar una mejor relación Estado-ciudadano, apoyándose en tecnologías de información. En tal sentido, en octubre pasado, fue aprobada una Agenda de Gobierno Electrónico por el Comité de Ministros de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Actualmente se encuentran en fase de desarrollo, un conjunto de iniciativas e instrumentos que van en la dirección indicada.

- II. En mérito de lo anterior y con el objeto de definir claramente los componentes esenciales del Gobierno Electrónico, he resuelto instruir lo que indico a continuación.
1. En primer lugar, los ámbitos en los cuales se desarrollará el Gobierno Electrónico serán los siguientes:
- a. **Atención al ciudadano.** En esta materia, se considera el establecimiento de nuevas formas de relación Gobierno/ciudadano-empresa-inversionista, mediante el uso de las tecnologías de información y co-



municaciones , que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz y con independencia del lugar físico.

- b. **Buen Gobierno.** Se busca el establecimiento e introducción de nuevas formas y procesos internos en la Administración del Estado, que permitan la integración de los sistemas de los diferentes servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna de los mismos.
 - c. **Desarrollo de la democracia.** Se considera la creación de mecanismos que, usando las tecnologías de información y comunicaciones, permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, permitiendo abrir nuevos espacios y formas de participación.
2. En segundo lugar, los principios orientadores que deberán regir todos los proyectos de Gobierno Electrónico, serán los siguientes:
- a. **Transformador.** Promueve el establecimiento, en la Administración del Estado, de una nueva forma de operar, creando y modificando sustantivamente los actuales procedimientos de funcionamiento y de relación con el ciudadano, mediante la introducción de tecnologías de información y comunicaciones.
 - b. **Al alcance de todos.** Se traduce en asegurar a todos los ciudadanos el acceso a los servicios provistos en forma electrónica por el Estado, considerando una dimensión geográfica (dónde se accede), una social (quién accede) y una horaria (cuándo se accede), y asegurando que dichas dimensiones sean equitativas.
 - c. **Fácil de usar.** Tiene por propósito que las tecnologías de información utilizadas por el Estado, sean simples y sencillas para los ciudadanos.
 - d. **Mayor beneficio.** Implica que el beneficio que signifique para los ciudadanos demandar un servicio a través de tecnologías de la información y comunicaciones, sea superior al que recibirán de obtenerlo en forma presencial en las dependencias del órgano público.
 - e. **Seguridad, privacidad y registro.** Su finalidad es disponer de adecuados niveles de seguridad y de estándares, respecto a la privacidad de las personas en el acceso a la información y de las transacciones que se efectúen.
 - f. **Rol del sector privado.** Postula que la implementación de servicios, así como la formación y capacitación de funcionarios y ciudadanos, se apoye en el sector privado. Esto se hará mediante procesos competitivos. Sin embargo, la propiedad y uso de la información estará siempre reservada al Estado y al ciudadano al cual pertenezca.
 - g. **Desconcentración.** Indica que la administración, mantención y actualización de las tecnologías de información y comunicaciones, será de responsabilidad de cada Servicio, salvo aquellas situaciones que invo-



- d. Atender a los ciudadanos mediante ventanillas únicas, prefiriendo que, de ser posible, éstas sean desarrolladas y operadas por empresas privadas. Los proyectos que se diseñen y los procesos de licitación que se convoquen con motivo de lo anterior, deberán establecer exigencias en cuanto a fiabilidad, seguridad y velocidad; así como indicadores de calidad de servicio al ciudadano, utilización de estándares que aseguren compatibilidad, protección de bases de datos, privacidad en línea; y sistemas de monitoreo de la gestión a los ciudadanos.
 - e. Procurar que el uso de autorizaciones electrónicas en la relación entre el ciudadano y los Servicios, guarde relación directa con el nivel de seguridad que cada ciudadano aspira obtener o con aquél que la ley establezca para el caso.
6. La segunda área de trabajo del Gobierno Electrónico es el mejoramiento de la gestión y procesos internos y de la relación entre los Servicios. En esta área, los Jefes de Servicio deberán:
- a. Mejorar la eficiencia operacional dentro de los Servicios, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación, simplificando y rediseñando los procesos que implementen.
 - b. Desarrollar programas continuos de enseñanza de las tecnologías de información a nivel de todas las plantas del Servicio. Estos programas deberán incluir metodologías de enseñanza provistos por medio del uso de tecnologías de información.
 - c. Contar con un sistema de información diseñado para apoyar las funciones internas y la atención a los ciudadanos, además de atender directamente a los sistemas de información de otras reparticiones públicas.
 - d. Propender a que los Servicios que tienen un rol de trabajo y provisión interna de antecedentes, puedan hacerlos accesibles en línea a todas las reparticiones de Gobierno que tengan un rol de atención directa al ciudadano, en aquello que sea pertinente de acuerdo a las respectivas competencias y responsabilidades.

Sin perjuicio de las redes propias que utilicen los Servicios, éstos deberán conectarse progresivamente con las otras instituciones mediante la red que administra el Ministerio del Interior. Aquellas instituciones que están directamente enlazadas, deberán estar en pleno funcionamiento en los próximos seis meses. El resto de los Servicios deberá estar enlazado en los próximos doce meses.

- e. Instaurar, como una medida de gestión destinada a medir el avance del Gobierno Electrónico en cada Servicio, un indicador de periodicidad trimestral, que mida los porcentajes de trámites presenciales y electrónicos que han brindado los Servicios a los ciudadanos y a otras reparticiones públicas.



- f. Mantener licenciados todos los productos de software que se utilicen en la Institución. Los Servicios serán autónomos para seleccionar y utilizar los productos de software que resuelvan más apropiadamente sus necesidades y que se ajusten a la realidad.
 - g. Desarrollar mecanismos que permitan, faciliten y promuevan al interior de su repartición, que las comunicaciones se efectúen preferentemente mediante tecnologías de información. De igual forma, las instituciones del Estado deberán ser las primeras en utilizar los servicios electrónicos que provea otra repartición pública.
 - h. Considerar, en el desarrollo de proyectos que utilicen tecnologías de información, el impacto en la organización y en el personal que podría producir dicho desarrollo. Para ello, deberán incluir como parte de dichos proyectos, la detección y resolución de los efectos que provoca su aplicación. Especial énfasis deberán efectuar cuando dicho impacto involucre a los funcionarios de la institución.
 - i. Adoptar, progresivamente, estándares de la industria de tecnologías de información y comunicación, que permitan relacionar e interconectar distintos sistemas y diversas plataformas, de modo que sean abiertos y no propietarios.
 - j. Tender a presentar una imagen común en Internet. Para ello deberán, en un plazo no superior a los seis meses, adscribirse también a la utilización de los dominios gov.cl y gob.cl, en adición de aquellos que actualmente posean.
 - k. Promover la agregación de demanda para obtener mejores precios y condiciones de compra, como manera de hacer más eficiente el uso de los recursos financieros disponibles. Esta estrategia también será válida en la concreción de proyectos que utilicen tecnologías de información cuyo desarrollo no resulte factible para un único Servicio.
7. La tercera área de trabajo del Gobierno Electrónico es la profundización de la participación de los ciudadanos en los procesos políticos. En esta área, los Jefes de Servicio deberán:
- a. Considerar y adoptar medidas tendientes a proporcionar a la ciudadanía la información pertinente, a la consideración de sus opiniones y sugerencias, así como a facilitar instancias de participación ciudadana y la transparencia.
 - b. Velar por el desarrollo de páginas web informativas de fácil acceso y comprensivas. Asimismo, deberán vincular esta información a portales de búsqueda generales, tanto del Gobierno como de privados, de manera de facilitar el acceso a la información.
8. En quinto lugar, corresponderá al Ministerio Secretaría General de Gobierno velar por los estándares de contenido de las páginas web de los diversos Mi-



nisterios y Servicios, asegurando el acceso de los ciudadanos a la información general y específica sobre la acción del gobierno.

9. En sexto lugar, el Ministerio de Hacienda deberá generar los antecedentes que permitan conocer el presupuesto de gasto e inversión en nuevas tecnologías de información y comunicaciones, que efectúe anualmente el Gobierno.
10. En séptimo lugar, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia efectuará la coordinación y seguimiento del cumplimiento de las Instrucciones precedentes y de todas aquellas que se establezcan en el futuro en relación al desarrollo del Gobierno Electrónico.
11. Finalmente, los Servicios deberán presentar al Ministerio Secretaría General de la Presidencia, a más tardar el día 15 de Agosto del 2001, un plan que señale como aplicará el presente Instructivo en su Institución.

Saluda atentamente a Ud.,



RICARDO LAGOS ESCOBAR
Presidente de la República

DISTRIBUCION:

- 1.- Señor Ministro del Interior
- 2.- Señora Ministra de Relaciones Exteriores
- 3.- Señor Ministro de Defensa Nacional
- 4.- Señor Ministro de Hacienda
- 5.- Señor Ministro Secretario General de la Presidencia
- 6.- Señor Ministro Secretario General de Gobierno
- 7.- Señor Ministro de Economía, Fom. y Reconstrucción
- 8.- Señora Ministra de Planificación y Cooperación
- 9.- Señora Ministra de Educación
- 10.- Señor Ministro de Justicia
- 11.- Señor Ministro del Trabajo y Previsión Social
- 12.- Señor Ministro de Obras Públicas
- 13.- Señora Ministra de Salud
- 14.- Señor Ministro de Vivienda y Urbanismo
- 15.- Señor Ministro de Agricultura
- 16.- Señor Ministro de Minería
- 17.- Señor Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
- 18.- Señor Ministro de Bienes Nacionales
- 19.- Señor Ministro Pdte. de la Com. Nac. de Energía
- 20.- Señora Ministra Directora del Servicio Nacional de la Mujer
- 21.- (GAB. PRES.) Oficina de Partes
- 22.- (DJ) MINSEGPRES
- 23.- Of. de Partes MINSEGPRES