



**UNIVERSIDAD  
ACADEMIA**  
DE HUMANISMO CRISTIANO

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA,  
GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

**GOBERNANZA DIGITAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA  
FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN  
EL MARCO DE GOBIERNO ABIERTO  
CASO GOBIERNO CENTRAL - GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE  
SANTIAGO 2022**

Estudiantes: Constanza Jiménez G. - Brandon Luis Fuentealba

Profesor Guía: Iván Pincheira Torres

Seminario de Grado para optar al grado de Licenciado/a en Gobierno y Gestión Pública

Santiago, Chile

2023

## **Agradecimientos**

A mi esposo, quien siempre me apoyó y me animó a seguir mis sueños. A pesar de que no siempre estuvo de acuerdo conmigo, siempre me respaldó y me dio la fuerza en tiempos de angustia para seguir adelante. Sin tu amor y apoyo, no hubiera podido completar mi tesis.

A mi hija, Julieta, quien está en el cielo desde hace un año, dándome las fuerzas para poder continuar con esta carrera; quien estuvo acompañándome en todo este proceso en mi corazón y ayudándome a no decaer ni dejar este proceso a mitad de camino. ¡Te amo hija! Un abrazo al cielo.

A mi hijo, Max, quien se está formando en mi vientre y que ha traído solo alegrías en este arduo proceso. Quien llegó para solo hacer sentir que no estábamos solos y quien me dio el empujón para poder continuar en el proceso.

A mi abuela y mis padres, quienes me brindaron su apoyo incondicional para poder cumplir mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que, con cariño, me han impulsado siempre a seguir mis metas y nunca abandonarlas en las adversidades.

Constanza Jiménez González.

Agradecido de mi madre y su amor incondicional, de cada abrazo y palabra de aliento. De ti aprendí a seguir a pesar de las dificultades y a valorar incluso la vida en la desventaja.

Agradecido de mi padre que siempre me ha apoyado y me ha enseñado a pensar lógicamente, adaptarme y crecer.

A mi hermana Franchesca, que me motiva a seguir e insistir para poder demostrarle que somos capaces de alcanzar nuestras metas a pesar de las adversidades.

A mis amistades, familia y personas que me han impulsado, me han querido y han creído en mis capacidades.

A mi hermano Jaime, que a pesar de su ausencia terrenal se hace presente en cada momento.

Brandon Fuentealba González

## Índice

INTRODUCCIÓN .....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	15
OBJETIVO GENERAL.....	15
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	16
POBLACIÓN DE ESTUDIO .....	17
MUESTRA.....	17
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	18
MARCO TEÓRICO .....	19
<b>CAPÍTULO I: GOBIERNO DIGITAL.....</b>	<b>32</b>
<i>GOBIERNO DIGITAL EN EUROPA.....</i>	<i>47</i>
<i>GOBIERNO DIGITAL EN AMÉRICA LATINA.....</i>	<i>54</i>
<i>GOBIERNO DIGITAL EN CHILE.....</i>	<i>60</i>
<b>CAPÍTULO II: PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....</b>	<b>74</b>
<i>LEY N°20.500 SOBRE ASOCIACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.....</i>	<i>75</i>
<i>PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO.....</i>	<i>84</i>
<i>PARTICIPACIÓN CIUDADANA DIGITAL.....</i>	<i>88</i>
<b>CAPÍTULO III: GOBIERNO ABIERTO.....</b>	<b>95</b>
<i>GOBIERNO ABIERTO EN CHILE.....</i>	<i>97</i>
<b>MARCO REFERENCIAL SOBRE PERCEPCIÓN DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS RESPECTO DE LOS CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN CHILE.....</b>	<b>105</b>
<b>MARCO REFERENCIAL SOBRE PERCEPCIÓN DE EXPERTOS EN GOBIERNO REGIONAL EN TORNO A LOS CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EXISTENTES EN CHILE.....</b>	<b>107</b>
<b>MARCO REFERENCIAL SOBRE PERCEPCIÓN DE HABITANTES DE LAS CINCO COMUNAS MAS POBLADAS DE LA REGIÓN METROPOLITANA RESPECTO DE LOS CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EXISTENTES EN CHILE.....</b>	<b>109</b>
<i>ANÁLISIS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</i>	<i>111</i>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>113</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>116</b>



## **Introducción**

La presente investigación se desarrolla contemplando la participación ciudadana como pilar fundamental del ciclo de políticas públicas; donde bajo un marco de gobierno abierto y junto a las virtudes del gobierno electrónico y digital, la participación abre la posibilidad de generar gobernanza en los temas de interés y valor público, donde además se impulsa una democracia participativa.

En ese sentido, se busca conocer cuáles son los elementos de la gobernanza digital que fortalecen la participación ciudadana. Abordando a su vez, la problemática existente respecto de la brecha en participación ciudadana entre el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago y el Gobierno Central, en torno a la implementación y aplicación de la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

La investigación contempla la participación ciudadana en el ciclo de políticas públicas mediante la utilización de TIC, con el fin de mitigar la crisis de representatividad y de descrédito de las instituciones públicas. Aprovechando las tecnologías digitales, infraestructura de telecomunicaciones y avances en el desarrollo en torno a gobierno electrónico y digital que ostenta el país, pero teniendo en cuenta los desafíos que existen en torno a alfabetización y brecha digital.

La investigación se considera relevante para el ejercicio de la Administración Pública, debido a que la integración de la ciudadanía en el proceso del ciclo de políticas públicas y en decisiones de gobierno implica una planificación, implementación y evaluación de mecanismos de participación que materialicen un acceso eficaz a la toma de decisiones. En ese sentido, la gestión pública es fundamental para que la integración y fortalecimiento de nuevos mecanismos de participación ciudadana se hagan con eficacia, eficiencia y resulten efectivos.

## **Planteamiento del problema**

El 11 de noviembre del año 2019, se publica la Ley N°21.180 de Transformación Digital del Estado, que modifica las bases de los procedimientos administrativos para su digitalización. La ley aplica a Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa. Aplica a la Contraloría General de la República, a las Fuerzas Armadas y a las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, a los Gobiernos Regionales y también a las Municipalidades. Esta ley será aplicada de manera gradual sin poder extenderse para ningún órgano de la administración del Estado más allá del 31 de diciembre del año 2027 (Ley de Transformación Digital).

En virtud de avanzar hacia un Estado transparente, digital, eficiente e inclusivo, la transformación digital del Estado no es desarrollada solo como una digitalización de procesos, sino también como una forma en que las instituciones cumplen con su mandato, siendo capaces de impactar y transformar la entrega de servicios a los usuarios, mejorando la gestión interna de las instituciones estatales y la labor de los servidores públicos (Agenda Modernización del Estado, 2019).

En ese sentido, el desarrollo de gobierno digital en Chile progresa significativamente a raíz de la crisis sanitaria provocada por la pandemia de Covid-19, debido a la urgencia por facilitar el acceso de los usuarios a las diferentes ayudas, transferencias directas del Estado y otros tipos de beneficios que fueron posibles a través de la autenticación mediante la contraseña unificada “Clave Única” (implementada en el país en el año 2010) otorgada por el Servicio de Registro Civil, dada la imposibilidad de llevar a cabo trámites presenciales en razón de las diferentes medidas de restricción sanitaria.

Así y todo, la relación entre el Estado y las personas, a través del gobierno digital, no se percibe en términos de colaboración ni retroalimentación con la ciudadanía, sino más bien, da cuenta de un escenario entre un prestador de servicios y un usuario-cliente, lo que limita el involucramiento de la ciudadanía en la gestión pública y en la toma de decisiones.

Es así, que un incipiente desarrollo de gobierno abierto, donde se tiene por objeto promover una participación activa de la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones y en la formulación e implementación de políticas públicas, se observa una brecha existente entre el Gobierno Central y el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago (en adelante GRMS).

La problemática radica en torno al lento desarrollo de mecanismos de participación ciudadana que contempla el marco de gobierno abierto y la inexistencia de mecanismos de participación ciudadana que utilicen las tecnologías de información y comunicación en el GRMS. Se considera un problema a raíz de las funciones y atribuciones que posee el GRMS, las cuales impactan directamente en la percepción de valor público, vida cotidiana y entorno de los habitantes de la Región Metropolitana. Se considera un problema también a raíz de la transferencia de competencias desde el Gobierno Central hacia el órgano regional, dadas las diferencias que existen entre ambos entes en cuanto al desarrollo e iniciativas de mecanismos de participación. Comprendiendo que, independiente a sus claras diferencias jurídicas, sobretudo en torno a presupuesto, la Ley 20.500 mandata a implementar mecanismos de participación.

El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, según la Ley N°19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, es un organismo que goza de personalidad jurídica de derecho público, posee patrimonio propio y ejerce las funciones y atribuciones que la ley le confiere. El GRMS es el encargado de la

administración superior de la Región Metropolitana y se preocupa por el desarrollo armónico y equitativo del territorio. Su labor principal es la planificación y confección de proyectos que permitan impulsar el desarrollo económico, social y cultural de la región, dando importancia a la preservación y mejoramiento del medio - ambiente y la participación de la comunidad (Ley N°19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional).

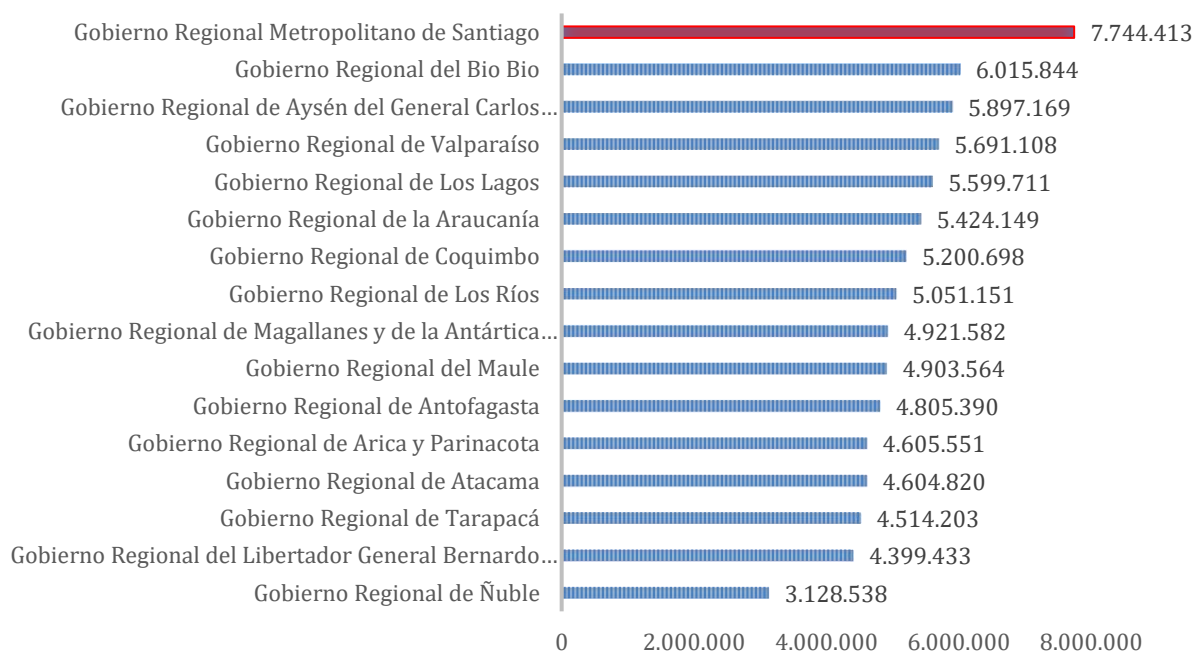
Su prioridad es traducida en la participación dentro de acciones destinadas a facilitar el acceso de la población de escasos recursos o que resida en lugares aislados, a beneficios y programas en el área de la salud, educación y cultura, vivienda, seguridad social, deportes, recreación y asistencia judicial.. Sus funciones, deberán regirse en principios de equidad, eficiencia y eficacia en la asignación y utilización de recursos públicos y en la prestación de servicios (Ley N°19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional).

En un constante y pleno desarrollo de iniciativas de gobierno abierto (y Estado abierto), gobierno digital y de recientes narrativas y guías de implementación de organizaciones internacionales en torno a gobernanza digital y democracia participativa, se considera relevante para los fines de la investigación la figura del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, debido a su alta participación en el desarrollo políticas públicas de notorio impacto sobre la percepción de la ciudadanía. Esto, conforme a la visibilidad que obtiene en los diferentes medios de comunicación a raíz del trabajo que realiza en conjunto con las diferentes municipalidades de la Región Metropolitana que tienen relación con diferentes proyectos, planes y políticas públicas. Como por ejemplo, el “Plan de Revitalización de Fachadas Eje Alameda-Providencia” y el “Proyecto Nueva Alameda - Providencia”. Dos proyectos que tienen un impacto importante sobre la percepción de la ciudadanía respecto de las actividades que realiza el GRMS junto a las municipalidades de Santiago y Providencia en un sector importante del centro de Santiago. Además, de los

constantes proyectos que son financiados por el GRMS en las distintas comunas de la RM, entre los cuales están la pavimentación de calles, alarmas comunitarias, entrega de contenedores de basura, entre otros.

Por otro lado, se considera relevante al Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, porque cuenta con un presupuesto privilegiado entre los demás gobiernos regionales del país.

**Programas Gastos de Funcionamiento  
Ley de Presupuestos año 2022  
Partida: Ministerio del Interior y Seguridad Pública -  
Gobiernos Regionales (Miles de \$)**



Elaboración propia a partir de (Dirección de Presupuestos, pág. 2)

En base a las características del ejercicio de las funciones del GRMS, que dicese debe hacer efectiva la participación de la comunidad regional, se torna relevante tomar acción en cuanto al desfase entre los avances desarrollados por el gobierno central y el GRMS en relación a tecnologías de la información y comunicación para la participación ciudadana, en razón del no involucramiento o insuficiente participación de la ciudadanía en el proceso de formulación e implementación de políticas públicas.

En ese sentido, cabe destacar que las iniciativas de participación existentes son insuficientes y reflejan la causa de la problemática.

La Ley 20.500- es vista por la sociedad civil como un instrumento legal fragmentado y débil, que no logra instalar la participación ciudadana como un derecho transversal dentro del ordenamiento jurídico chileno (...) esto se ha traducido en el establecimiento de espacios de participación meramente formales, con mandatos débiles y determinados por la repartición pública de la que dependen, con poca autonomía, pocos recursos y un nivel de participación informativo o consultiva” (Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil, 2017, pág. 35)

A raíz de esta problemática, se ve afectada la participación ciudadana, en torno al derecho de expresar opiniones de manera informada y tener acceso a una participación más activa en la toma de decisiones de los asuntos de interés y valor público. La participación ciudadana es necesaria para poder construir más y mejor democracia. Por eso es importante que las autoridades consideren iniciativas de gobierno abierto para brindar un acceso a los ciudadanos a la toma de decisiones, se creen canales de colaboración y transparencia, y, se logre comunicar de forma oportuna las propuestas gubernamentales, de modo de moderar los conflictos, patrocinar los acuerdos y, por último, que las decisiones finales sean mucho menos dificultosas, más eficientes y efectivas.

La falta de participación ciudadana en las políticas públicas, sin duda, ha traído repercusiones a nivel gubernamental. Muchas de las políticas públicas no han sido

consultadas a la ciudadanía y la toma de decisiones ha sido solo ha sido de parte del gobierno, por lo que existe una evidente insatisfacción respecto del trabajo de las instituciones públicas en la ciudadanía.

La inexistencia de mecanismos de participación adecuados ha dificultado las respuestas institucionales a la demanda ciudadana, favoreciendo un distanciamiento sostenido entre la institucionalidad política y las personas. La participación se ha canalizado entonces a través de expresiones cada vez más numerosas, diversas y masivas, mientras disminuye tanto la participación electoral como la que se realiza a través de las instituciones. Esta situación debilita nuestra democracia y abre una profunda brecha entre las instituciones políticas y la ciudadanía que es necesario comenzar a cerrar. (Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil, 2017, pág. 12)

Las convocatorias del Estado para la participación ciudadana resultan ser insuficientes, en ese sentido la investigación recoge el Instructivo presidencial N° 007 para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública, donde se exponen objetivos estratégicos que tienen que ver con implementar efectivamente los mecanismos contemplados en la Ley N°20.500, mediante la integración de principios básicos y transversales que sean aplicables a los instrumentos de participación

ciudadana.

Dichos objetivos radican primeramente en potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de los Consejos de la Sociedad Civil en ministerios y servicios, con el fin de cumplir con el principio de desconcentración. También, dichos objetivos se centran en reforzar la implementación de mecanismos de participación en las distintas regiones del país, incentivando la coordinación entre las delegaciones presidenciales y los gobiernos regionales, con el objeto de promover espacios de formación de competencias en los equipos de trabajo, difundir información que facilite la participación y espacios que posibiliten la incidencia de la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil en la gestión pública.

Por otro lado, los objetivos del instructivo buscan facilitar el acceso a información pertinente y útil a las organizaciones de la sociedad civil, sobre todo aquellas organizaciones que se encuentran en localidades periféricas o alejadas de los centros urbanos, y por último, fomentar la participación política y organizacional con perspectiva de género, sentando mecanismos y fórmulas que propicien la igualdad sustantiva en las instancias de participación ciudadana (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2022)

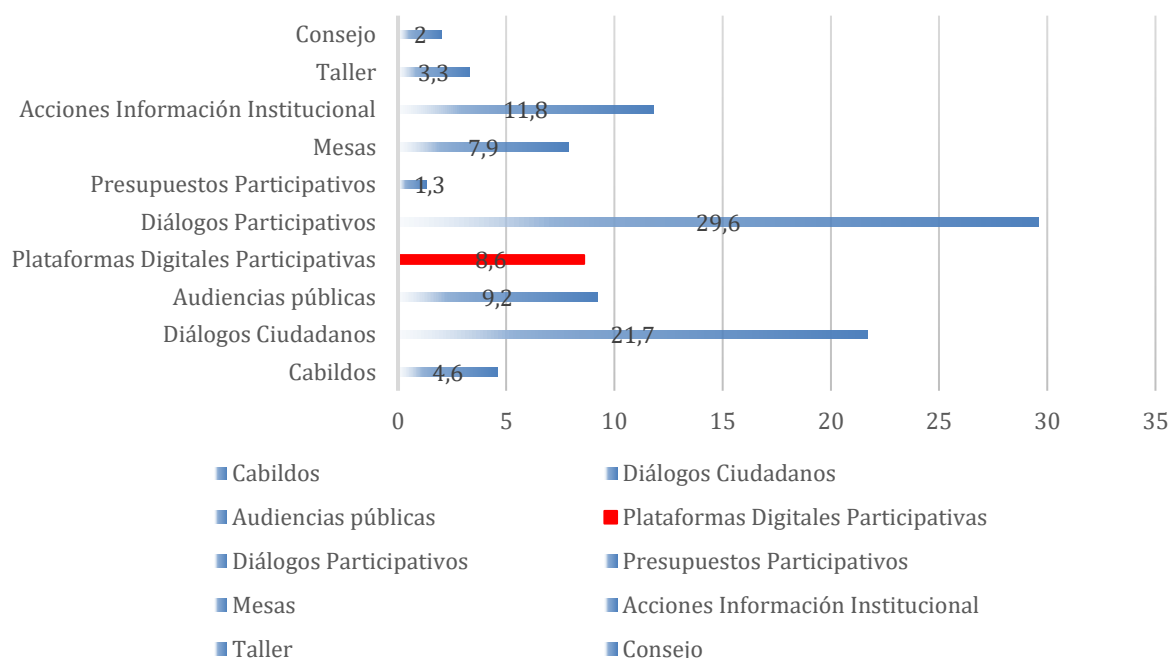
Dentro del mismo Instructivo Presidencial, se encuentran “Otros mecanismos” de consolidación de instancias participativas, que no son contemplados por la Ley 20.500, que tienen que ver con: Cabildos, Diálogos Ciudadanos y Audiencias Públicas; Plataformas Digitales Participativas; Diálogos Participativos y Presupuestos Participativos.

En ese sentido, la investigación apunta a impulsar el mecanismo de Plataformas Digitales Participativas, que según el mismo documento trata sobre “plataformas para facilitar la participación de las personas y organizaciones (mediante) el uso de

herramientas de tecnología, información y comunicación, promoviendo espacios digitales de participación.” (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2022, pág. 23).

Según datos de la Cuenta de Participación Ciudadana de 2022, dicho mecanismo alcanza solo el 8.6% de ejecución entre los demás mecanismos no contemplados en la Ley 20.500.

**PORCENTAJE DE SERVICIOS QUE EJECUTAN MECANISMOS NO CONTEMPLADOS EN LA LEY N°20.500**



Elaboración propia a partir de Cuenta de Participación Ciudadana 2022 (pág. 23)

Para avanzar hacia una gobernanza digital que permita el desarrollo de participación ciudadana en un marco de gobierno abierto en la formulación e implementación de políticas públicas, se dilucida que es necesaria una deliberación que contemple incluir en la Ley 20.500 el mecanismo de Plataformas Digitales Participativas y dichos “Otros mecanismos” de fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública. En ese sentido, cabe destacar para los fines de la investigación la aseveración de la OCDE respecto a la gobernanza participativa en el país. “Según las principales organizaciones internacionales y principales actores nacionales, Chile es una de las democracias más consolidadas y estables de la región, a la vez que, paradójicamente,

se enfrenta a un déficit en la gobernanza participativa” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2017, pág. 6).

### **Justificación de la investigación**

La investigación sobre el desarrollo de gobernanza digital como un medio para promover la participación ciudadana en la formulación e implementación de políticas públicas en el marco de gobierno abierto, nace desde la inquietud sobre la constante innovación en diferentes tecnologías de información y comunicación (TIC) que ha traído la era digital, donde las instituciones estatales y sus canales de participación parecieran no ir en acorde a los avances hechos para la transformación digital. En ese sentido, al observar que diferentes políticas públicas desarrolladas (desde las generales hasta las particulares), en ocasiones, no prosperan y no generan un impacto significativo en la percepción de la población, se alerta que en el proceso de desarrollo de aquellas políticas no siempre se cuenta con una participación de la ciudadanía permanente, activa, integral, democrática y representativa.

Debido a esta problemática, es que la investigación tiene como objetivo conocer el estado de desarrollo de gobierno digital, gobierno abierto y de participación ciudadana, tanto en el Gobierno Central como en el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

Conociendo el estado del desarrollo del gobierno digital, se espera conocer la existencia de canales digitales disponibles para la participación ciudadana y con ello la existencia de una gobernanza digital, a través de la indagación de información y confección de entrevistas tanto para la ciudadanía y personas usuarias, como para funcionarios y expertos del sector público, de las cuales podremos obtener resultados relativos al tema de investigación. Con esto, podremos descubrir el impacto en la

percepción de la ciudadanía sobre la participación ciudadana en la formulación e implementación de políticas públicas.

La gobernanza digital tiene directa relación con la Administración Pública, son conceptos inherentes que trabajan alrededor de la figura del Estado. La iniciativa del Gobierno Digital y la Ley de Transformación Digital del Estado mantienen directa relación con la gestión pública, sus instituciones y funcionarios. “Las estrategias nacionales de gobierno digital tienen el objetivo de ser herramientas de gobernanza de los esfuerzos para la transformación del sector público” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2023)

### **Pregunta de investigación**

- ¿Cuáles elementos de la gobernanza digital fortalecen la participación ciudadana tanto en el Gobierno Central como en el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago?

### **Objetivo General**

- Conocer los elementos de la gobernanza digital que fortalecen la participación ciudadana en el Gobierno Central y en el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

### **Objetivos Específicos**

- Observar el avance de Gobierno Digital en Europa, América Latina y Chile.
- Conocer los canales de participación ciudadana y participación ciudadana digital existentes en el Gobierno Central y el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.
- Indagar en el avance del desarrollo de gobierno abierto en Chile.

- Conocer la percepción de funcionarios públicos, expertos en gobierno regional y habitantes de la Región Metropolitana respecto de los canales de participación ciudadana en Chile.

### **Tipo de Investigación**

La presente investigación responde a un estudio de enfoque cualitativo, dado que se realiza de forma inductiva, en un proceso lógico donde se explora, se describe y finalmente se generan perspectivas teóricas (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 8). Además es un estudio de diseño exploratorio-descriptivo no experimental.

Se considera un diseño exploratorio en tanto la información existente relativa a gobernanza digital como un medio para la participación ciudadana en Chile es escasa y descriptivo dado que según Sampieri, Fernández y Baptista únicamente se pretende medir y/o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables; en ese sentido, el fin no radica en indicar cómo se relacionan entre sí (pág. 92), y de diseño no experimental dado que la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables, si no observando fenómenos tal como se dan en su contexto natural (2014, pág. 152).

En la investigación se utilizaron fuentes de datos primarias y secundarias.

Fuente primaria: Entrevistas semiestructuradas.

Fuente Secundaria: Los instrumentos e información para el análisis de esta fuente corresponden a revisión bibliográfica tales como estudios, investigaciones, papers, artículos de revistas, libros, artículos en sitios web de investigación, artículos en sitios web de organizaciones internacionales, notas de prensa, mediciones, softwares de información y material audiovisual de acceso público (sobre gobernanza, gobernanza digital, participación ciudadana, democracia participativa, políticas públicas, gobierno

abierto, gobierno electrónico, gobierno digital y transformación digital del estado) y revisión documental (informes institucionales).

### **Población de estudio**

La población de estudio de la investigación corresponde a ciudadanos que habitan el territorio nacional y en particular la Región Metropolitana. Se utilizó el criterio del conocimiento en cuanto a la gobernanza digital, además de la participación ciudadana que se ocupa en cada sector entrevistado.

Se incluyen, trabajadores del sector público, expertos en gobierno regional y ciudadanos de diferentes comunas de la Región Metropolitana. Se excluyen ciudadanos menores de edad, extranjeros y de otras regiones del país.

El tamaño de la población utilizada es finita, puesto que se conoce la cantidad de población a ser entrevistada. Nuestro estudio es basado en la gestión de la gobernanza digital, por ende, conocemos el tamaño de la institución y además se sectorizaron los ciudadanos entrevistados.

La población está ubicada dentro del sector público y también de personas naturales seleccionadas de diferentes comunas.

### **Muestra**

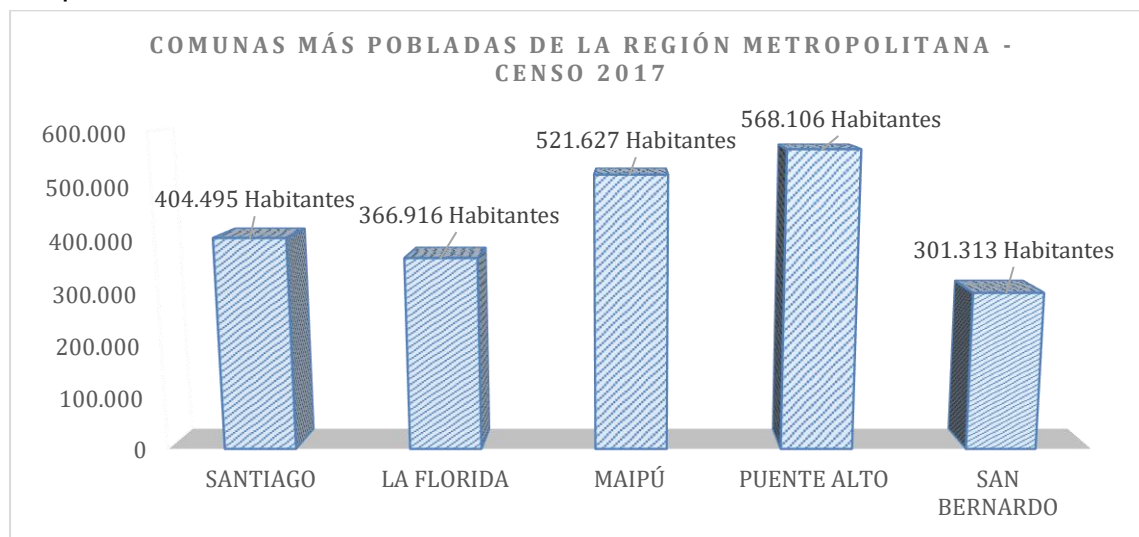
La muestra de la investigación corresponde a un subconjunto de la población de estudio que consta de nueve personas, entre ellas, funcionarios públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores, expertos en Gobierno Regional y ciudadanos de las cinco comunas más pobladas de la Región Metropolitana.

En torno a la muestra, se escogen tres tipos de muestreo. Principalmente, para las entrevistas con funcionarios públicos y expertos en gobierno regional se utiliza un muestreo de informante clave, que según (López, 2004) son casos en donde se escogen personas por su conocimiento del tema, su experiencia o por haber sido protagonista del fenómeno a estudiar. También por su grado de participación en el grupo social, en la toma de decisiones, disposición y por su capacidad de brindar información entre otros. Por otro lado, el estudio utiliza el muestreo por conveniencia, dado que las muestras están formadas por los casos disponibles, de fácil acceso, no generalizables ni extrapolables. (Metodología de la Investigación, 2014, pág. 390). Por último, se desarrolla la investigación teniendo en consideración un muestreo estratificado intencionado, con el cual según (López, 2004, pág. 74) la estrategia se lleva a cabo tomando los casos agrupados según alguna característica, sin embargo los casos no se seleccionan de manera aleatoria sino intencionalmente, de acuerdo con necesidades de la investigación. En ese sentido, para las entrevistas a ciudadanos, se considerarán a personas que residan en cada una de las cinco comunas más densamente pobladas de la Región Metropolitana. Esto, dado que los efectos de las políticas públicas desarrolladas tanto por el GRMS como por el Gobierno Central en los territorios mayormente poblados brinda la posibilidad de hallar un mayor número de interacciones respecto de la relación entre el sector público y la ciudadanía.

### **Técnica de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos corresponde a entrevistas semiestructuradas a funcionarios públicos y expertos que se desempeñen o se hayan desempeñado directa e indirectamente en el Gobierno Central y en el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago (GRMS) y a ciudadanos de la Región Metropolitana habitantes de las cinco comunas más pobladas según datos del Censo del año 2017. Las entrevistas semiestructuradas responden a entrevistas que “presentan un grado

mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos” (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, & Varela-Ruíz, 2013, pág. 163). En las entrevistas no se identificará particularmente a los participantes, sino, se categorizarán según su ocupación.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos Censo 2017 (Instituto Nacional de Estadísticas, 2017)

El análisis de los datos se lleva a cabo mediante un marco referencial, donde se trabaja en cuánto a la materia abordada y la referencia recolectada.

### Marco teórico

La Ley N°21.180 de Transformación Digital del Estado, publicada el 11 de noviembre de 2019, modifica las bases de los procedimientos administrativos para su digitalización. Se fija como límite de instauración, de forma gradual (de acuerdo con lo que está expreso en el DFL N°1 del año 2020) el año 2027 para todo el aparato estatal.

- De acuerdo con esta normativa, todo procedimiento administrativo deberá expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por ley, salvo las excepciones legales.
- La Ley N°21.180 de Transformación Digital del Estado, tendrá que ser implementada entre los diferentes organismos e instituciones públicas con el fin de que cumplan las funciones administrativas, entre ellos, los gobiernos regionales.

A raíz de la pandemia global por Covid-19, se pudo notar la necesidad de brindar acceso a realizar los trámites y diversas solicitudes a través de medios digitales. Con esto, la necesidad de comenzar a utilizar dichos medios, por falta de presencialidad, fue creciendo rápidamente.

El contexto en el que se desarrolló la pandemia en términos tecnológicos dio lugar a que más ciudadanos debieran solicitar su Clave Única, (herramienta que se utiliza para proveer la realización de trámites en línea correspondientes al Estado) dado que comenzaron a instaurarse ayudas sociales que consistían en asistencia directa y específica a personas y/o grupos familiares que estaban presentando problemas o carencias, asegurando los medios indispensables para su subsistencia.

En ese contexto, los diferentes organismos internacionales participan activamente para que gobiernos del mundo puedan desarrollar distintas formas de gobierno electrónico, sentando bases y fijando objetivos comunes, generando lineamientos institucionales para progresar en mayor democracia, mayor participación y justicia, generando información, datos y conocimiento constantemente a través de estudios, avances, posicionamientos y mediciones de toda índole. Así también sucede con las diferentes investigaciones en cuanto gobierno abierto, gobierno digital, gobernanza digital, participación ciudadana y desarrollo de políticas públicas para con los diferentes países que forman parte de estas organizaciones internacionales que impulsan los avances realizando charlas, entregando financiamiento, entregando

incentivos, realizando estudios, campañas, seminarios, Objetivos de Desarrollo Sostenible, informes, jerarquías, mandatos, etcétera; entre ellas: Naciones Unidas, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Banco Interamericano de Desarrollo, Banco de Desarrollo de América Latina, Open Government Partnership, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, entre otras.

Para abordar el concepto de Gobierno Digital en la investigación, se entenderá en base a la definición de las recomendaciones del Consejo de la OCDE sobre estrategias de gobierno digital (2014) citada en la publicación de Naciones Unidas, coordinada por Alejandra Naser, Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental, Una guía para su implementación.

El uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos con el fin de crear valor público. Esto se basa en un ecosistema de gobierno digital constituido por los actores estatales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos y personas encargadas de la producción y acceso a los datos, servicios y contenidos a través de interacciones con el gobierno (2021, pág. 15).

A la vez, se toma en cuenta los mandatos del Gobierno de Chile para la División de Gobierno Digital

El mandato de Gobierno Digital es coordinar y asesorar intersectorialmente a los órganos de la Administración del Estado en el uso estratégico de las tecnologías digitales, apoyando su uso, datos e información pública para mejorar la gestión y la entrega de servicios cercanos y de calidad a las personas (Gobierno Digital, 2023).

Con el fin de definir en la investigación el concepto de Gobierno Abierto, basaremos su significado en las palabras de Don Tapscott (2010).

Un gobierno abierto, es un gobierno que abre sus puertas al mundo, co - innova con todos, especialmente con los ciudadanos; comparte recursos que anteriormente estaban celosamente guardados, y aprovecha el poder de la colaboración masiva, la transparencia en todas sus operaciones, y no se comporta como un departamento o jurisdicción aislada, sino como una estructura nueva, como una organización verdaderamente integrada y que trabaja en red (2023).

Además, la investigación rescata las palabras dichas el 03 de mayo del 2023 en el lanzamiento de la Hoja de Ruta de Gobierno Abierto de la Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Integridad Pública y Transparencia (CIPyT) del Ministerio Secretaría

General de la Presidencia, Valeria Lübbert. “El Gobierno Abierto tiene como gran meta promover e involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones y en la formulación e implementación de políticas públicas” (2023).

En el mismo sentido, la investigación utiliza conceptualmente la definición de gobierno abierto del autor Peter Sharp Vargas, quien define el concepto como “un diálogo político-valórico permanente con la ciudadanía que centrado en la transparencia, la participación y la colaboración, construye honor social y valor público” (Sharp, 2021).

Finalmente, la investigación toma la definición de la OCDE respecto a gobierno abierto. “Una cultura de gobierno centrada en el ciudadano, que utiliza herramientas, políticas y prácticas innovadoras y sostenibles para promover la transparencia, la capacidad de respuesta y la rendición de cuentas del gobierno para fomentar la participación de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, pág. 4).

Para trabajar alrededor del concepto Gobernanza, para los fines investigativos se utilizarán las siguientes definiciones.

Gobernanza, según el autor Luis Aguilar, como un proceso en el que la definición del sentido de dirección de la sociedad, de sus formas de organización para alcanzar objetivos, tales como la resolución de problemas, el enfrentamiento de desafíos y la creación de futuros de valía, y, del modo como se distribuirán los costos y beneficios “ya no puede ser obra exclusiva del gobierno, (siempre) considerado como el actor único o el dominante, sino (...) resultado de la deliberación conjunta interacción-interdependencia-coproducción-corresponsabilidad-asociación entre el gobierno y las organizaciones privadas y sociales” (págs. 20-21). Así “con el resultado de avanzar hacia una mayor inclusión de los grupos marginados de la deliberación pública, una

mayor simetría y racionalidad (tanto dialógica/argumentativa como técnica) entre los participantes en su interlocución” (Aguilar, 2007).

Se aborda a la vez el concepto de gobernanza, en torno a la propuesta de definición de gobernanza adaptada en el documento Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental, Una guía para su implementación desde la definición que ofrece Whittingham Munévar (2010).

La gestión de relaciones entre diversos actores involucrados en el proceso de decidir, ejecutar y evaluar asuntos de valor público, proceso que puede ser caracterizado por la competencia y cooperación donde coexisten como reglas posibles; y que incluye instituciones tanto formales como informales. La forma e interacción entre los diversos actores refleja la calidad del sistema y afecta a cada uno de sus componentes; así como al sistema como totalidad (Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental - Una guía para su implementación, 2021, pág. 14).

Con el objetivo de definir el concepto de Gobernanza Digital dentro del contexto de la investigación, se valora lo expuesto en el documento Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental, Una guía para su implementación.

- Es la articulación y concreción de políticas de interés público con los diversos actores involucrados (Estado, sociedad civil y sector privado), con la finalidad de alcanzar competencias y cooperación para crear valor público y la optimización de los recursos de los involucrados, mediante el uso de tecnologías digitales.
- Organización y reglas presentes en un gobierno para conducir su política y estrategia de digitalización con el objetivo de mejorar su gestión y brindar servicios a los ciudadanos y las *empresas*” (Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental - Una guía para su implementación, 2021, pág. 14).

Para la definición de participación ciudadana dentro del contexto de la investigación, se recoge lo expuesto en la *Cuenta de Participación Ciudadana 2022* del Ministerio Secretaría General de Gobierno del Gobierno de Chile, donde se argumenta que la participación ciudadana es un mecanismo central y pilar fundamental para la promoción y fortalecimiento de la democracia en el país y brinda una mejora en la calidad de la elaboración de políticas públicas. “La participación de la ciudadanía en los asuntos públicos en espacios democráticos mejora la legitimidad de las decisiones” (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2022).

La investigación se fundamentará también en la definición sobre participación ciudadana del Ministerio de Relaciones Exteriores.

La Participación Ciudadana en la Gestión Pública, es el proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como de la comunidad y pueblos indígenas (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2023).

Recogemos la definición de Nuria Cunill en Participación ciudadana: dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados Latinoamericanos donde define que “la participación ciudadana se refiere a la intervención de particulares en actividades públicas en tanto portadores de determinados intereses sociales” (Ferrero, Hoehn, & Rivera, pág. 15).

Finalmente, el autor Eugenio Lahera en el texto Política y Políticas Públicas, destaca la importancia de la participación ciudadana en las políticas públicas, donde expone cuatro puntos relevantes, y que son considerados para los fines de la investigación:

- La participación ciudadana “permite una distribución más equitativa del poder y una mayor visibilidad de los problemas sociales; con frecuencia puede ser la

base de capacidades determinadas en los grupos beneficiarios, además de aumentar la efectividad y la eficacia de las políticas”.

- La participación “es un modo privilegiado en que los ciudadanos y las organizaciones que los agrupan puedan hacer valer sus opiniones en el período que va entre un acto eleccionario y otro”.
- La participación ciudadana “presenta un complemento indispensable de la burocratización de los actos gubernativos, otorga mayor transparencia al sistema político y agiliza la consideración de los problemas sociales más relevantes; es también fundamental si se desea transferir más poder a la ciudadanía o a los potenciales participantes en otros ámbitos”.
- La participación “es también un modo privilegiado de expresar la participación social; de hacer presente a los diferentes grupos, tanto en sus demandas específicas, como en su visión del mundo. Es una manera en la que la sociedad se reconoce a sí misma” (Parada, 2004, págs. 17, 18).

El autor Eugenio Lahera, expone en torno a la misma temática de participación, la falta de interés de la ciudadanía en participar y asociarse para tratar temas de interés público, de no existir “condiciones especiales para ello” (2004).

En ese sentido, según (Parada) deben existir una serie de factores los cuales el autor puntualiza como los siguientes: “participación de los agentes sociales en la elaboración y toma de decisiones de políticas públicas”; “responsabilidad respecto a normas de la negociación y “voluntad de cooperación”.

Los acuerdos de concertación deben ser institucionalmente procesados, evitando reducir a las instituciones democráticas al papel de instancias de mera ratificación de lo acordado (...) la participación puede alcanzar diversos niveles de intensidad, incluyendo el compartir información, realización de consultas, participación en las decisiones y/o en la implementación de las políticas (Parada, 2004, pág. 17).

La participación ciudadana tiene estrecha relación con el concepto de Democracia Participativa, concepto que se considera relevante para los fines de la investigación y que expone el autor Alfredo Ramírez Nárdiz de la siguiente manera:

Democracia Participativa es cada vez más unánimemente aceptado como el más adecuado para referirse al conjunto de instrumentos o mecanismos jurídicos que, a través de la participación directa de los ciudadanos en el gobierno de la comunidad, pretenden profundizar en la democracia permitiendo a los ciudadanos tanto tomar parte directamente en la decisión de los asuntos

que les conciernen, como aumentar el control que ejercen sobre sus representantes y gobernantes (Nárdiz, 2013).

La democracia participativa es una forma de promover y profundizar la democracia, y al mismo tiempo aparece como una forma de mitigar de alguna forma la crisis de democracia representativa. En ese sentido, para abordar el fenómeno de crisis de la democracia representativa, la investigación considera relevante la reflexión del autor Francisco Paoli (2010), donde expone como causas del desgaste del sistema de representación a la desigualdad en las sociedades, la complejidad organizativa del Estado, el incremento de la consciencia ciudadana a partir de la ampliación educativa y a los medios de información masiva.

El autor además apunta a que la problemática en torno a la crisis representativa se ha sorteado mediante,

Creación de instrumentos de democracia semidirecta, como el referéndum, el plebiscito o la iniciativa ciudadana. (...) rendición de cuentas, leyes que obligan a la transparencia en el uso de recursos públicos y en el manejo de la administración pública en general (...) establecimiento de responsabilidades a los servidores públicos que no cumplen adecuadamente con las tareas que les asigna la ley (Bolio, págs. 168,169,170).

Para los fines de la investigación, se incluye la definición de Política Pública del autor Eugenio Lahera Parada, que define el concepto de la siguiente manera:

Una política pública corresponde a cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado. Una política pública de calidad incluirá orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales, y la previsión de sus resultados (Lahera Parada, 2002, pág. 4).

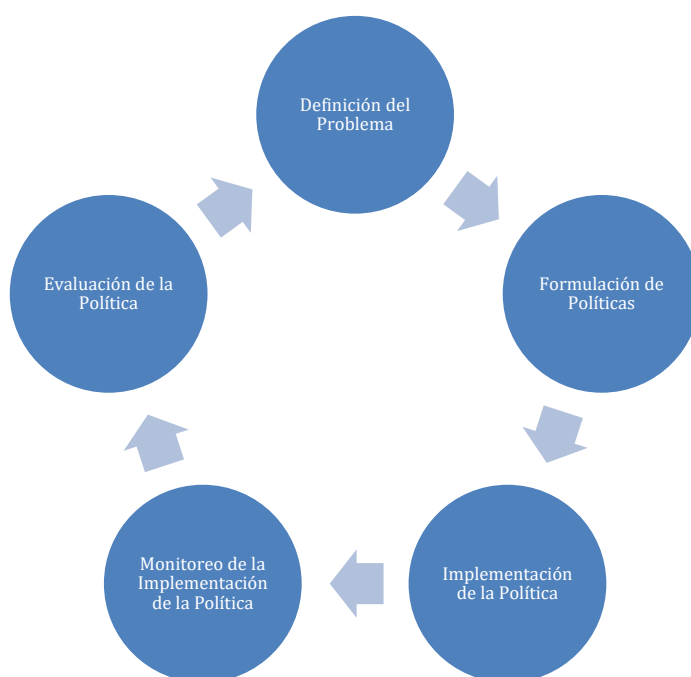
A la vez, se toma la definición de políticas públicas de Michael E. Kraft y Scott R. Furlong en *Public Policy. Politics, analysis and alternatives* (2006), donde señalan que una política pública es un curso de acción (o inacción) que el Estado toma en respuesta a problemas sociales. Según los autores, las políticas públicas reflejan no solo los valores más importantes en la sociedad, sino que también muestran el conflicto entre los valores y cuáles de esos valores reciben las mayores prioridades en una determinada decisión.

Paralelamente, integramos la reflexión de la relación entre política pública y Estado del autor Eugenio Lahera Parada.

El concepto tradicional de política pública asigna un papel demasiado central al Estado. Es como si las autoridades políticas y administrativas tuvieran una posición excluyente en el tratamiento de los problemas públicos o de las

problemáticas colectivas en la sociedad o en un sector de ella (Lahera Parada, 2002).

Finalmente, se considera relevante en torno a la definición del concepto de política pública; al ciclo de políticas públicas.



Elaboración propia a partir de (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, 2020)

La presente investigación se desarrolla en torno a los ejes de formulación e implementación de políticas públicas, en ese sentido, la formulación de políticas públicas se conceptualiza en torno al análisis del problema público planteado y a la búsqueda de soluciones viables con objeto de resolver dicha problemática. Aquellas soluciones deben ser presupuestal, económica, legal, administrativa y políticamente aceptables (2021). En cuanto a la implementación de políticas públicas se entiende como la puesta en marcha de las acciones establecidas en la fase de formulación, con el objeto de alcanzar las metas de la política propuestas. Se considera crucial la

coordinación entre los actores involucrados, la difusión de información, la optimización de los recursos disponibles y previsualización de eventos no considerados. (Parada, 2004)

Con la finalidad de abordar el concepto de Transformación Digital del Estado, se rescata la definición de la División de Gobierno Digital junto al Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en el documento Transformación Digital al servicio de las personas, Memoria institucional División de Gobierno Digital 2018-2021.

La Transformación Digital del Estado no es únicamente la digitalización de los procesos, es más bien un llamado a repensar la forma en que las instituciones cumplen con su mandato y responden a las necesidades de las personas, abandonando las lógicas del siglo pasado. Hoy, mediante el uso de herramientas estratégicas, tales como tecnologías digitales, de datos, de información e innovación pública, el Estado ha sido capaz de impactar y transformar sustancialmente la entrega de servicios a la ciudadanía, mejorando la gestión interna y la labor diaria de sus servidores públicos.

(Gobierno de Chile, 2022, pág. 5)

## **CAPÍTULO I: GOBIERNO DIGITAL**

El gobierno digital nace como un cambio de paradigma desde el gobierno electrónico sobre la utilización de tecnologías de la información y comunicación. Este cambio de paradigma radica en que el gobierno digital no solo trata de implementar servicios

para los ciudadanos en línea, brindar transparencia en el sector público y alcanzar la eficiencia de las instituciones del Estado, sino, al mismo tiempo impulsa una transformación profunda en términos sociológicos y políticos que involucran la participación ciudadana en la gobernanza.

A pesar de las diferencias que ambos conceptos revelan, existe cierta relación en la práctica, por lo tanto, es útil para la investigación recabar información desde el concepto de gobierno electrónico, hasta el concepto de gobierno digital, con el fin de aunar las similitudes entre ambos para llegar a una conclusión respecto de sus avances y aportes en lo que tiene que ver con la participación ciudadana en la formulación e implementación de políticas públicas dentro de un marco de gobierno abierto con miras hacia una gobernanza digital participativa.

### Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico se plantea como una transformación del gobierno y de su paradigma de gestión, donde se fusiona la administración con la utilización intensiva de tecnologías de la información y comunicación (en adelante TIC), proveyendo servicios gubernamentales “independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional” (El Gobierno Electrónico en la gestión pública, 2011, pág. 11).

Se fundamenta su integración a la administración pública con el fin de dar utilidad a las TIC en pos de mejorar los servicios e información ofrecidos a la ciudadanía y a las organizaciones, a la vez para mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional, la creación de canales que aumentan la transparencia y la participación ciudadana. Por otro lado, el gobierno electrónico se integra para facilitar la entrega de beneficios a la comunidad en su conjunto, como por ejemplo contribuyendo a la eliminación de obstáculos en torno a tiempo y espacio, facilitando las comunicaciones, brindando equidad en cuanto al acceso de información, aumentando la colaboración

interinstitucional y ampliando la producción de bienes y servicios de valor agregado. También, aportando al control interno y externo, beneficiando así la transparencia del sector público, disminuyendo costos y ayudando a la descentralización, generando un acercamiento entre ciudadanos y gobierno, facilitando la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones (Naser & Concha, pág. 5).

En otras palabras, el gobierno electrónico se enfoca en la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, aumentando la eficacia y eficiencia de la gestión pública, incrementando sustancialmente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Para poder dilucidar el avance de desarrollo del gobierno electrónico, se analiza el Reporte de Gobierno Electrónico 2022 de las Naciones Unidas.

### Reporte de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas

El Reporte de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas evalúa el estado de desarrollo de gobierno electrónico de sus 193 Estados Miembros. *UN e-Government Survey* se publica bienalmente desde 2001, siendo un importante punto de referencia para los distintos gobiernos (Reporte de Gobierno Electrónico 2022 - El Futuro del Gobierno Digital, 2022, pág. 19).

La confección del reporte en el año 2022 constó de tres subíndices, el primero de ellos corresponde a “Servicios en Línea” donde se realizó el cálculo en base a cinco dimensiones: 1. Marco institucional (10%) - 2. Provisión de contenido (5%) - 3. Provisión de servicios (45%) - 4. Participación electrónica (35%) y 5. Tecnología (5%). En cuanto al subíndice “Infraestructura de Telecomunicaciones” se realizó un promedio aritmético compuesto de cuatro indicadores: 1. Usuarios estimados de Internet por cada 100 habitantes – 2. Número de abonados a la telefonía móvil por

cada 100 habitantes – 3. Número de abonados a la banda ancha inalámbrica por cada 100 habitantes y 4. Número de suscripciones a la banda ancha fija por cada 100 habitantes. Por último el subíndice correspondiente a Capital Humano constó de cuatro componentes: 1. Tasa de alfabetización de adultos – 2. Tasa bruta de matriculación en la enseñanza primaria, secundaria y terciaria - 3. Años de escolaridad previstos y 4. Promedio años de escolaridad. (Los datos para los componentes de Capital Humano se recabaron desde UNESCO-UIS con fecha del 28 de octubre de 2021) (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas, 2022, págs. 190-199).

#### Resultados del Reporte de Gobierno Electrónico 2022 de las Naciones Unidas

El resultado del promedio ponderado en 2022 de los tres subíndices contemplados por Naciones Unidas para la confección del estudio (Servicios en línea, Infraestructura de telecomunicaciones y Capital humano), sitúa a Dinamarca en primer lugar desde el año 2018, A Finlandia en segundo lugar y Corea del Sur en el tercero. En América Latina y el Caribe, Uruguay ocupa el primer lugar, seguido por Chile y Argentina.

### Países líderes en desarrollo de gobierno electrónico

País	Ranking EDGI	Subregión	Índice Servicios Online	Índice Capital Humano	Índice Infraestructura de Telecomunicaciones	EGDI (2022)	EGDI (2020)
Dinamarca	1	Europa	0.9797	0.9559	0.9795	0.9717	0.9758
Finlandia	2	Europa	0.9833	0.9640	0.9127	0.9533	0.9452
Corea del Sur	3	Asia	0.9826	0.9087	0.9674	0.9529	0.9560
Nueva Zelanda	4	Oceanía	0.9579	0.9823	0.8896	0.9432	0.9339
Suecia	5	Europa	0.9002	0.9649	0.9580	0.9410	0.9365
Islandia	6	Europa	0.8867	0.9657	0.9705	0.9410	0.9101
Australia	7	Oceanía	0.9380	1.0000	0.8836	0.9405	0.9432
Estonia	8	Europa	1.0000	0.9231	0.8949	0.9393	0.9473
Países Bajos	9	Europa	0.9026	0.9506	0.9620	0.9384	0.9228
Estados Unidos	10	América	0.9304	0.9276	0.8874	0.9151	0.9297
Reino Unido	11	Europa	0.8859	0.9369	0.9186	0.9138	0.9358
Singapur	12	Asia	0.9620	0.9021	0.8758	0.9133	0.9150
Emiratos Árabes Unidos	13	Asia	0.9014	0.8711	0.9306	0.9010	0.8555
Japón	14	Asia	0.9094	0.8765	0.9147	0.9002	0.8989
Malta	15	Europa	0.8849	0.8734	0.9245	0.8943	0.8547

Elaboración propia a partir de (Reporte de Gobierno Electrónico 2022 - El Futuro del Gobierno Digital, 2022, pág. 8)

En el Reporte de Gobierno Electrónico 2022 de las Naciones Unidas también se trabajó sobre dos índices suplementarios referentes a Participación Electrónica y Datos Abiertos de Gobierno, que pertenecen al subíndice “Servicios en Línea “.

Índice Suplementario – Participación Electrónica: evalúa lo referente a: 1. Participación en línea: que se refiere a la información que proporciona el gobierno a las personas – 2. Consultas: que corresponde a mecanismos consultivos que genera el gobierno para la participación de la ciudadanía en diferentes etapas del proceso de políticas o de prestación de servicios. - 3. Toma de decisiones: donde el gobierno involucra a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones.

### Países Líderes en Participación Electrónica

Ranking Participación Electrónica	País	Índice Participación Electrónica
1	Japón	1. 0000
2	Australia	0.9886
3	Estonia	0.9773
3	Singapur	0.9773
5	Países Bajos	0.9659
6	Finlandia	0.9545
6	Nueva Zelanda	0.9545
6	Reino Unido	0.9545

Elaboración propia a partir de (Reporte de Gobierno Electrónico 2022 - El Futuro del Gobierno Digital, 2022, pág. 41)

Índice Suplementario – Datos Abiertos de Gobierno: Al igual que con el de Participación Electrónica, el Índice de Datos Abiertos de Gobierno es una rama del subíndice de Servicios en línea, donde se evalúa la disponibilidad de datos abiertos tanto en general, como en seis sectores clave vinculados estrechamente con la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas para la Agenda 2030 (Educación; Empleo; Medio ambiente; Salud; Justicia y Protección Social).

### Países Líderes en Datos Abiertos de Gobierno

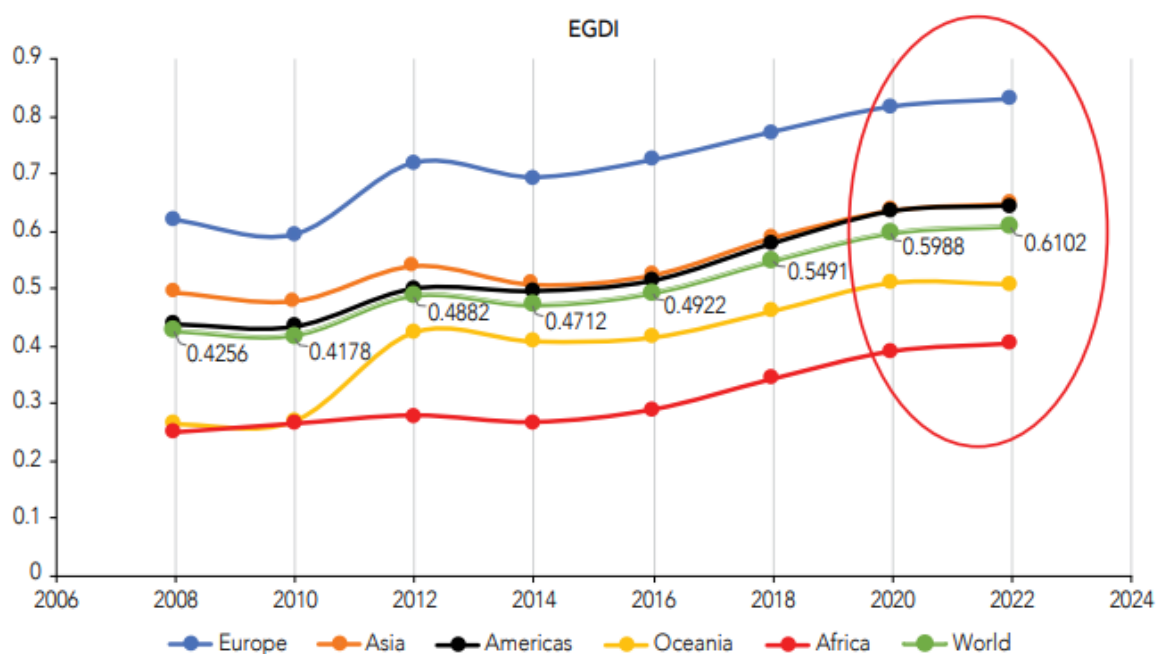
Ranking Datos Abiertos de Gobierno	País	Índice de Datos Abiertos (DAG)	Grupo DAG
1	Arabia Saudita	1. 0000	DAG Muy Alto
1	Australia	1. 0000	DAG Muy Alto
1	España	1. 0000	DAG Muy Alto
1	Estonia	1. 0000	DAG Muy Alto
1	Nueva Zelanda	1. 0000	DAG Muy Alto
1	Países Bajos	1. 0000	DAG Muy Alto
1	Perú	1. 0000	DAG Muy Alto
1	Portugal	1. 0000	DAG Muy Alto
1	Singapur	1. 0000	DAG Muy Alto
1	Suecia	1. 0000	DAG Muy Alto
1	Suiza	1. 0000	DAG Muy Alto

Elaboración propia a partir de (Reporte de Gobierno Electrónico 2022 - El Futuro del Gobierno Digital, 2022, págs. 267-271)

En el reporte realizado por Naciones Unidas se percibe un progreso en la prestación de servicios en línea en todas las regiones, sin embargo, Naciones Unidas argumenta que se deben hacer esfuerzos en torno a entregar accesibilidad a personas que viven en situación de vulnerabilidad y avanzar en alfabetización digital. La pandemia por Covid-19 instó a los gobiernos de todo el mundo a proporcionar soluciones y plataformas en línea, programas de aprendizaje a distancia, iniciativas de telesalud o control de datos en línea en torno a la vacunación contra el Covid-19.

El reporte posiciona a Europa como el continente con mayor promedio, seguido por Asia, América, Oceanía y finalmente, África. El siguiente gráfico muestra los avances en la línea de tiempo desde el año 2008 hasta el 2022 de los diferentes países en cuanto a gobierno electrónico a partir de las publicaciones de estudios anteriores.

Promedio global 2008-2022



Fuente: (Reporte de Gobierno Electrónico 2022 - El Futuro del Gobierno Digital, 2022, pág. 167)

## Gobierno Digital

Se define el concepto de gobierno digital como el uso integral de las tecnologías digitales en las estrategias de modernización de los gobiernos con el fin de crear valor público, que se encuentra basado en un “ecosistema constituido por los actores estatales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos y personas encargadas de la producción y acceso a los datos, servicios y contenidos a través de interacciones con el gobierno” (2021, pág. 15).

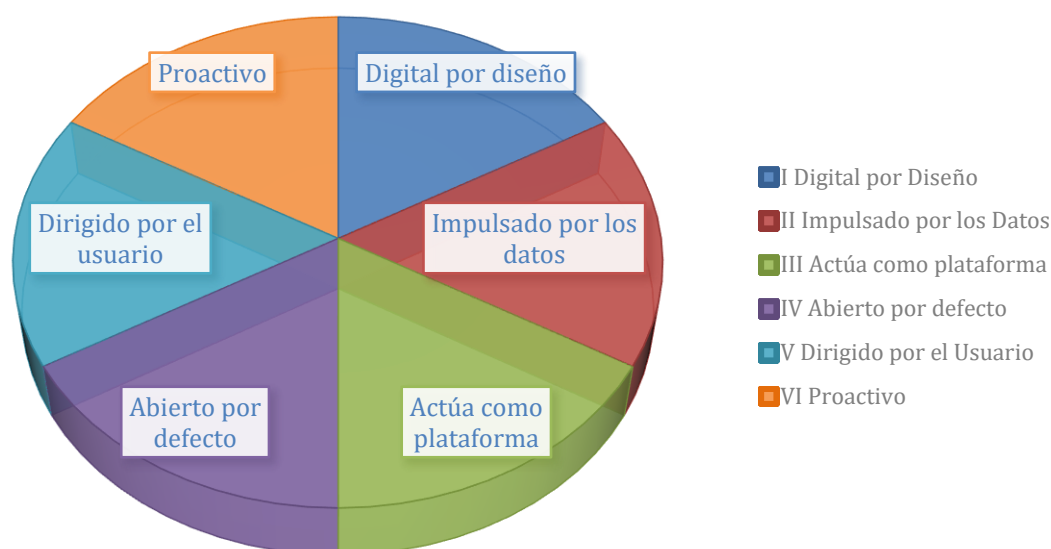
## Índice de Desarrollo de Gobierno Digital OCDE

Bajo el marco que propone la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019) se señala que los gobiernos son maduros digitalmente cuando el diseño de sus plataformas aprovecha las tecnologías digitales para redefinir los procesos de su gestión, simplificando los procedimientos, creando nuevos canales de comunicación y participación para sus ciudadanos. Además, cuando es impulsado a través de datos, siendo los datos su activo estratégico, estableciendo mecanismos de gobernanza, acceso, intercambio y reutilización con el fin de mejorar la toma de decisiones y la prestación de servicios. También, cuando actúa como una plataforma que despliega herramientas, normas y servicios, brindando a los equipos la capacidad de centrarse en las necesidades de los usuarios para el diseño y prestación de servicios del sector público.

La OCDE señala que un gobierno es maduro digitalmente cuando es abierto, con el propósito de poner a disposición de la ciudadanía los datos de gobierno y procesos de formulación de políticas, de acuerdo con su legislación y equilibrio entre los intereses nacionales y públicos. En ese mismo sentido, es maduro digitalmente cuando es dirigido por el usuario, dado que se basa en las necesidades y conveniencia de las personas en el desarrollo de los procesos, servicios y políticas, adoptando mecanismos inclusivos en su ejercicio. Por último, cuando se anticipa a

las necesidades de la ciudadanía y es oportuno en su respuesta, simplificando los procesos burocráticos y mejorando la interacción con el usuario (Índice de Gobierno Digital OCDE 2019, pág. 2).

### MARCO DE POLÍTICAS DE GOBIERNO DIGITAL OCDE

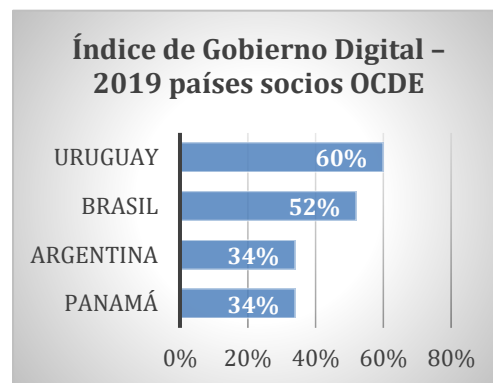
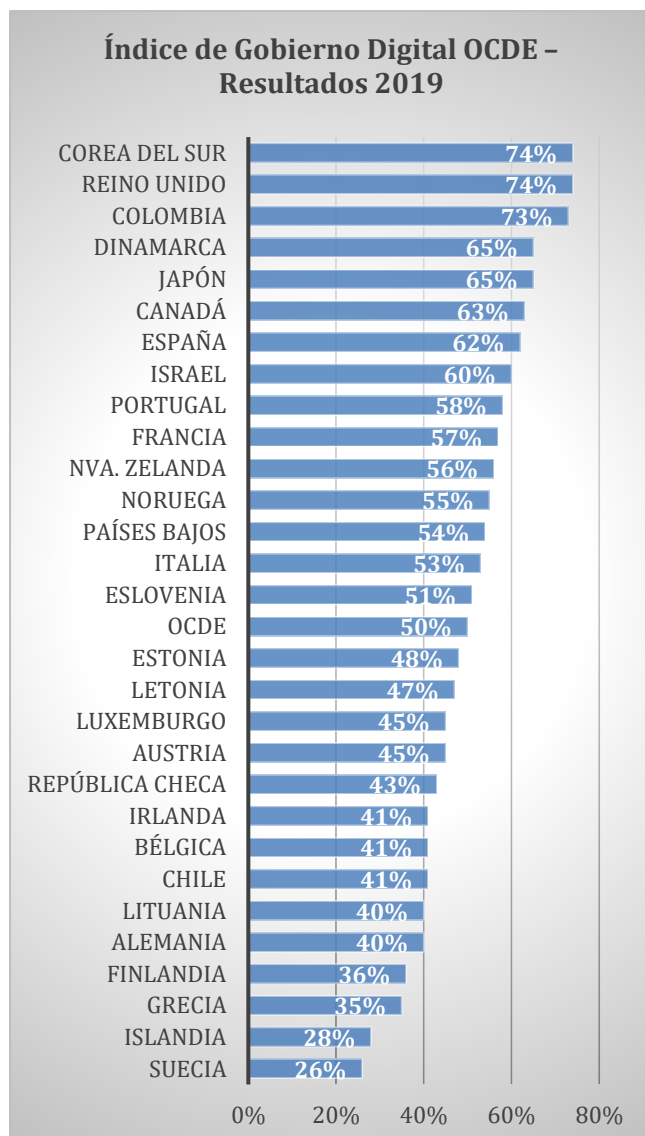


Elaboración propia a partir de (Índice de Gobierno Digital OCDE 2019, pág. 2)

El Índice de Desarrollo de Gobierno Digital de 2019 expone tendencias y conclusiones sobre la base de evidencia recopilada en los 29 países miembros y 4 países socios de la OCDE. En esta, su primera edición, el índice traduce la Política de Gobierno Digital y se muestra como un marco de apoyo para decisiones políticas concretas (U-Gob - Laboratorio de Innovación, 2020).

### Resultados Índice de Desarrollo de Gobierno Digital 2019 OCDE

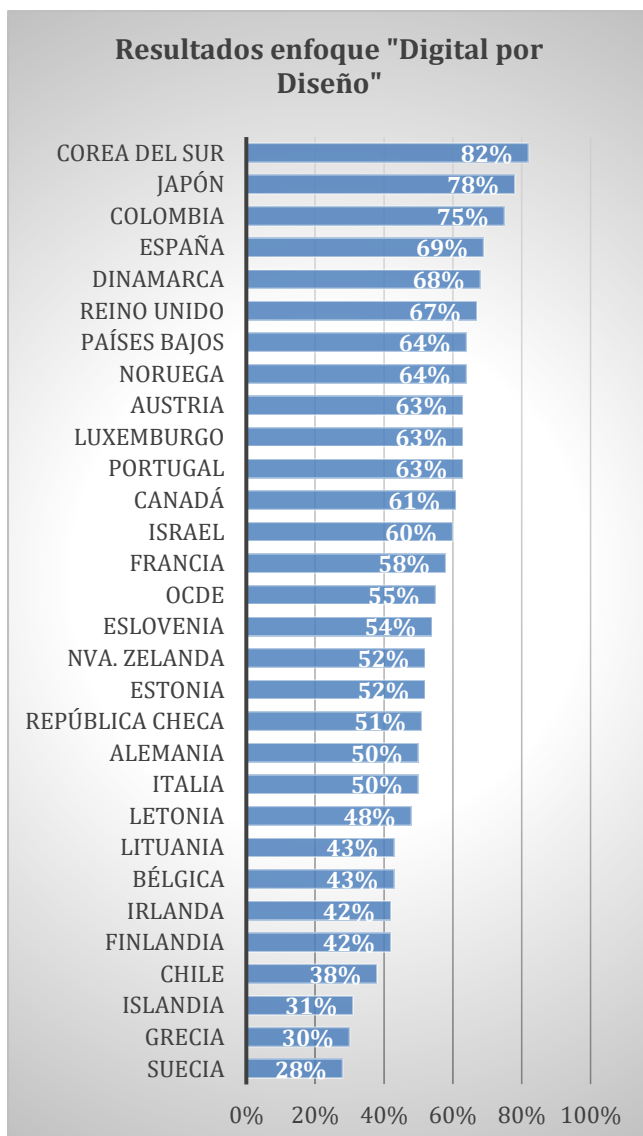
A partir de los 6 enfoques que propone la OCDE como marco de políticas de gobierno digital, se confeccionó el índice de desarrollo de gobierno digital, cuyos resultados posicionan a Corea del Sur en primer lugar, seguido por Reino Unido y Colombia en tercer lugar.



Elaboración propia a partir de (Índice de Gobierno Digital OCDE 2019, pág. 3)

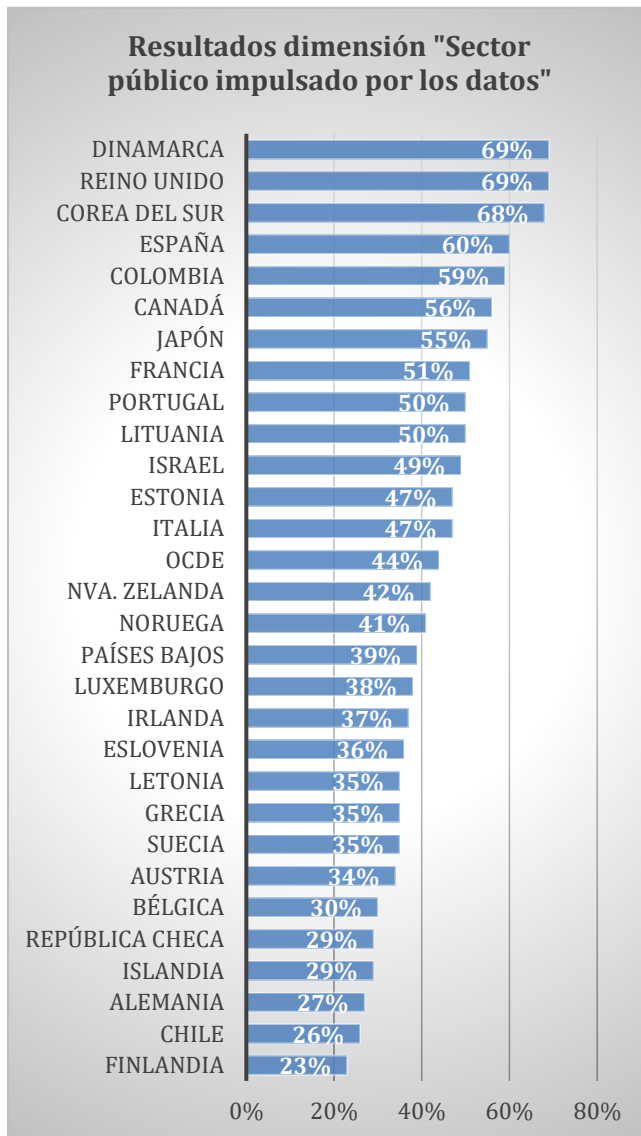
En el estudio se desagregan las dimensiones “Digital por diseño”, “Impulsado a través de Datos” y “Gobierno dirigido por el usuario”.

En cuanto a la dimensión “Digital por diseño” que apunta a la madurez de la integración de las tecnologías digitales en los procesos internos de la gestión pública, el ranking es liderado por Corea del sur, seguido por Japón y Colombia.



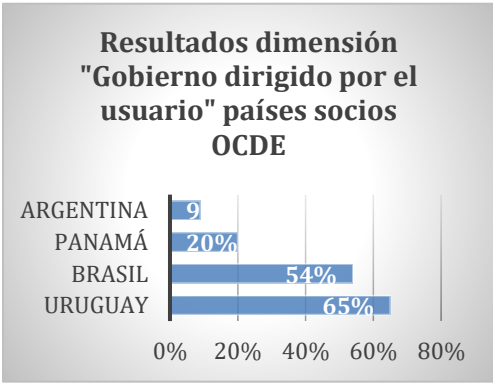
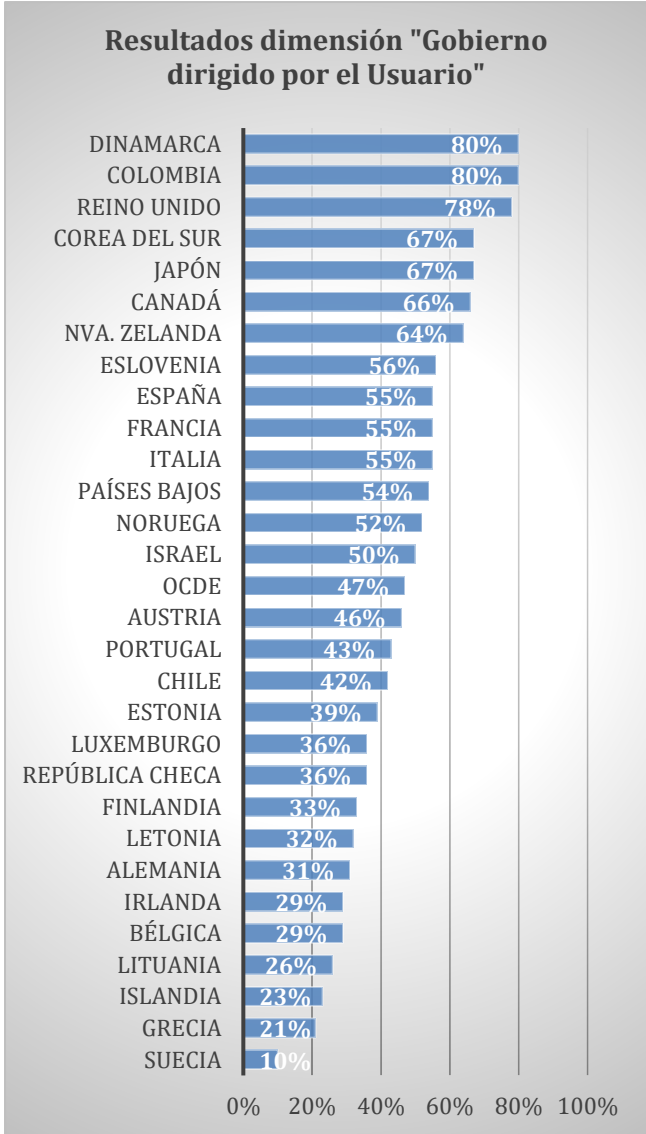
Elaboración propia a partir de (Índice de Gobierno Digital OCDE 2019, pág. 6)

Por otro lado, el enfoque relacionado a “Sector Público impulsado por los datos”, que se refiere a un gobierno que gestiona los datos como un activo estratégico con el fin de crear valor público y una prestación oportuna y proactiva de servicios públicos adoptando “normas y principios éticos para una reutilización confiable y segura y generando valor público mediante la reutilización de los datos en la planificación, la ejecución y la supervisión de las políticas públicas” (2019, pág. 7). Los tres primeros países líderes del enfoque son Dinamarca, Reino Unido y Corea del sur.



Elaboración propia a partir de (Índice de Gobierno Digital OCDE 2019, pág. 7)

Por último, en cuanto a la dimensión “gobierno dirigido por el usuario”, que significa brindar un papel central a las necesidades y la conveniencia de las personas en torno a la configuración de los procesos y ser “un enfoque centrado en el usuario que permite a los ciudadanos y las empresas definir y comunicar sus propias necesidades respecto al acceso y pertinencia a los servicios públicos, comunicando y participando activamente en la definición de políticas públicas.” (Índice de Gobierno Digital OCDE 2019, pág. 8). Los países que lideran el ranking de la dimensión corresponden a Dinamarca, Colombia y Reino Unido.



Elaboración propia a partir de (Índice de Gobierno Digital OCDE 2019, pág. 8)

La estrategia sobre gobierno digital de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) considera los siguientes tres aspectos:

APERTURA Y COMPROMISO	GOBERNANZA Y COORDINACIÓN	CAPACIDADES PARA APOYAR LA IMPLEMENTACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>•1. Apertura, transparencia e inclusión</li><li>•2. Involucramiento y participación en un contexto de actores múltiples en la formulación de políticas y la prestación de servicios</li><li>•3. Creación de una cultura basada en datos</li><li>•4. Proteger la privacidad y garantizar la seguridad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•5. Liderazgo y compromiso político</li><li>•6. Uso coherente de la tecnología digital en todos los ámbitos de política</li><li>•7. Marcos organizacionales y de gobernanza efectivos para la coordinación</li><li>•8. Fortalecer la cooperación internacional con otros gobiernos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•9. Desarrollo de casos de negocio claros</li><li>•10. Capacidades institucionales reforzadas</li><li>•11. Contratación de tecnologías digitales</li><li>•12. Marco legal y normativo</li></ul>

Elaboración propia a partir de (Recomendaciones de la OCDE para la Transformación Digital en Chile, 2020)

Según los resultados del índice, las conclusiones presentadas por la OCDE afirman que son pocos los países que están avanzando hacia modelos institucionales que permitan un gobierno maduro digitalmente. Además, existe una brecha para ampliar el impacto y alcance del gobierno digital más allá de los avances referentes a gobierno electrónico. La organización señala que el cambio de paradigma desde el gobierno electrónico hacia el gobierno digital debe ser resistente a los cambios políticos, con marcos institucionales de largo plazo y debe contar con estrategias sostenibles.

Por otra parte, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico expone que los países con más alto desempeño favorecen el establecimiento de políticas y mecanismos de gobernanza coherentes como una base para el gobierno digital. Además, presentan altos niveles de participación y colaboración con los ciudadanos, empresas y funcionarios públicos en todo el proceso de políticas públicas, lo que permite un diseño y entrega de servicios efectivos sobre las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Una gobernanza sólida es requisito angular para permitir un gobierno digital maduro, que permita una coordinación, brinde recursos,

genere liderazgos y legitimidad necesarios con el fin de brindar una transformación de políticas de alto nivel en los servicios públicos digitales.

La participación proactiva de los usuarios en las reformas de gobierno digital es limitada en la mayoría de los países, siendo los esfuerzos de gobierno digital insuficientes si no se considera de forma sistemática las necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios en torno a diseño, aplicación, prestación y evaluación de los servicios públicos, según la OCDE.

Por otro lado, se sugiere que se debe garantizar una gobernanza adecuada y proactiva en torno a la apertura, intercambio y reutilización de datos públicos, dentro y fuera del gobierno con el fin de crear valor público y fomentar el bienestar social.

Se argumenta que existen brechas en cuanto a capacidades y habilidades digitales, las cuales limitan las iniciativas de capacitación, y como causa o efecto, limitan el número de personas con aptitudes necesarias para alcanzar el éxito de las políticas de gobierno digital. Según la organización, un escaso número de funcionarios con competencias digitales obstaculizan una implementación efectiva.

Finalmente, el índice expone que se obtuvieron mejores resultados en cuanto a la adopción de enfoques estratégicos e implementación de iniciativas específicas de gobierno digital. Sin embargo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico insta a una transformación digital que sea transversal en todas las organizaciones del sector público (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2019).

## **GOBIERNO DIGITAL EN EUROPA**

En el continente europeo se están haciendo esfuerzos para el desarrollo de la transformación digital. Todos los países miembros de la Unión Europea están avanzando hacia la digitalización, sin embargo este avance cuenta con desigualdades entre los países miembros.

Para abordar el avance de desarrollo de gobierno digital en el continente europeo es correcto destacar la variedad de índices, reportes y mediciones existentes sobre gobierno electrónico y digital existentes, donde cada uno aborda desde diferentes dimensiones y enfoques de estudio los avances en torno a la digitalización. Por lo tanto, para los fines de esta investigación, se analizarán reportes e informes más recientes de la Unión Europea con el fin de averiguar el avance de desarrollo del gobierno digital en Europa.

### Índice de Economía y Sociedad Digital 2022

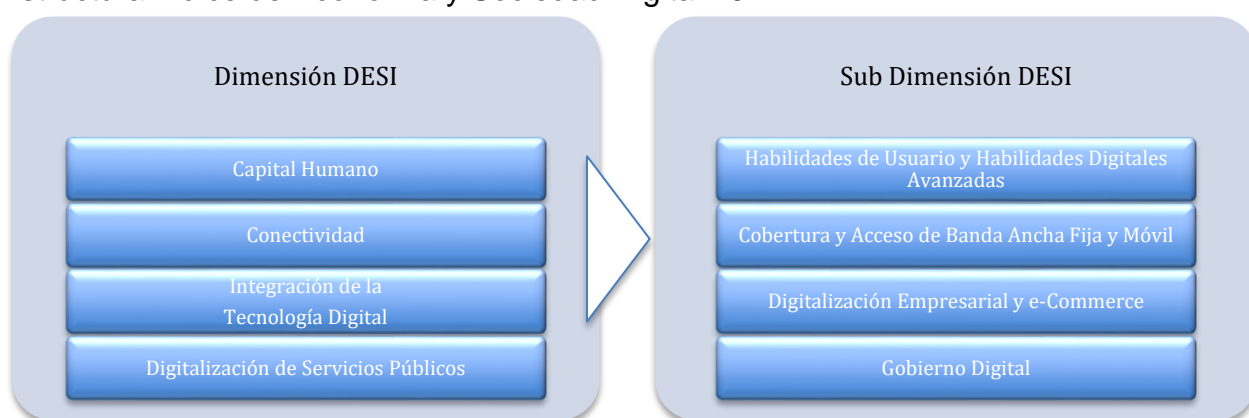
El Índice de Economía y Sociedad Digital de 2022 se enmarca en las iniciativas de la Unión Europea tales como “Brújula Digital”, cuyos puntos cardinales tienen que ver con el “desarrollo de habilidades”, la “transformación digital de las empresas”, las “infraestructuras digitales seguras y sostenibles” y la “digitalización de los servicios públicos”.

El índice cuenta con indicadores de “Conectividad”, “Capital humano”, “Integración de la tecnología digital” y “Servicios públicos digitales”, que se encuentran en el marco de los objetivos digitales 2030 y la iniciativa de “Década Digital” de la Comisión Europea.

En su dimensión relativa a “Conectividad” se analiza tanto la banda ancha fija como la móvil con indicadores que miden la oferta y la demanda, así como los precios

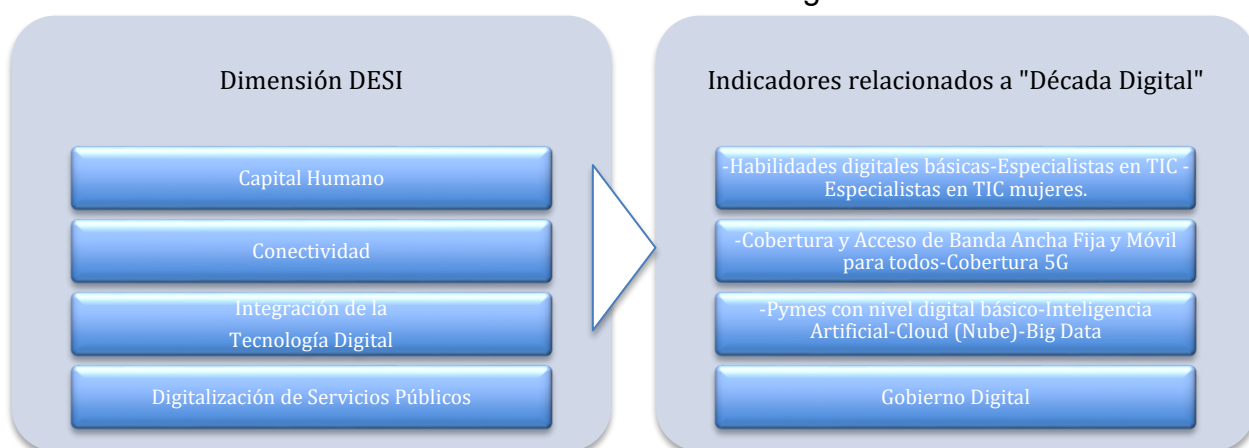
minoristas. Por otro lado, en torno a “Capital humano” se evalúan las habilidades de los usuarios de internet, tanto de ciudadanos como las habilidades avanzadas de los especialistas. En tanto en su dimensión “Integración de la tecnología digital” se analizan tres subdimensiones: 1. intensidad digital, 2. adopción de tecnologías seleccionadas por las empresas y 3. Comercio electrónico. Finalmente en la dimensión “Servicios públicos digitales” se describe la oferta y demanda de gobierno electrónico, así como las políticas de datos abiertos.

### Estructura Índice de Economía y Sociedad Digital 2022



Elaboración propia a partir de (Índice de Economía y Sociedad Digital, 2022, pág. 13)

### Dimensiones e indicadores relacionados con “Década Digital”



Elaboración propia a partir de (Índice de Economía y Sociedad Digital, 2022, pág. 13)

## Resultados Índice de Economía y Sociedad Digital 2022

En torno a la dimensión “Conectividad” la Unión Europea tiene plena cobertura de banda ancha, pero solo el 70 % de los hogares puede acceder a conexión de red fija de muy alta capacidad, además existe una brecha entre las cifras rurales y nacionales. Malta, Luxemburgo, Dinamarca, España, Letonia, Países Bajos y Portugal son los países miembros más avanzados en cobertura fija total de conexión de red fija de muy alta capacidad (cuentan con más del 90 % de los hogares con cobertura). En Grecia, por el contrario, tan solo 1 de cada 5 hogares mantiene conexión de red fija de muy alta capacidad. Por último, en cuanto a cobertura 5G, hubo un aumento en 2021 que alcanzó el 66% de las áreas pobladas de la Unión Europea.

En cuanto a la dimensión “Capital humano” el 87% de las personas de entre 16 a 74 años utilizaron Internet de forma regular en 2021, mientras que solo el 54% poseía habilidades digitales básicas. Los países con mejor posición en esta dimensión son Países Bajos y Finlandia, mientras que Rumanía y Bulgaria figuran al final de la tabla.

Sobre especialistas en TIC aún existen dificultades para las empresas para cubrir las vacantes del rubro. Por otro lado, respecto a equidad de género existe un problema grave, dado que solo el 19% de especialistas en TIC y un tercio de los graduados del área son mujeres.

Respecto a la dimensión “Integración de la tecnología digital” en 2021 el 55% de pymes alcanzaron al menos un nivel básico en la adopción de tecnologías digitales. Los países líderes de la dimensión son Suecia y Finlandia (86 % y 82 % con un nivel básico de integración digital, respectivamente). En contraste, Rumanía y Bulgaria figuran con las tasas más bajas de digitalización de pymes. Según el índice, El 34% de las empresas ocupan sistemas de Cloud en sus operaciones, solo el 8% utiliza inteligencia artificial y un 14% utiliza información de Big Data. Cabe destacar que

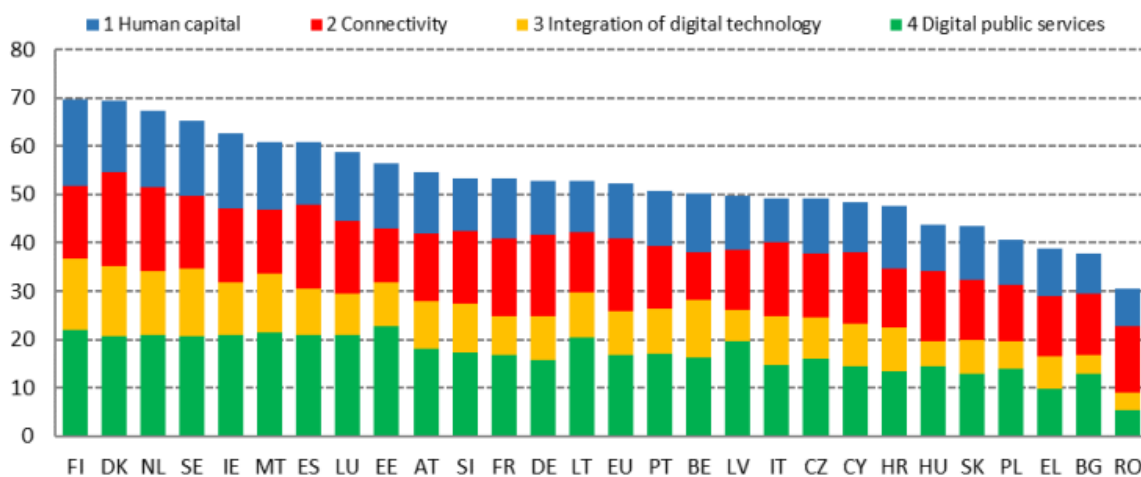
Finlandia, Dinamarca y Suecia ocupan los primeros lugares en general en la transformación digital de las empresas.

Por último, sobre la dimensión “Servicios públicos digitales” las puntuaciones de calidad alcanzaron 75 sobre 100 para los servicios públicos digitales y 82 sobre 100 para las empresas en 2021. Según el índice, Estonia, Finlandia, Malta y Países Bajos son los países líderes de la dimensión, mientras que Rumania y Grecia figuran con puntuaciones bajas (Comisión Europea, 2022, págs. 14-19).

Según el Índice de Economía y Sociedad Digital 2022, el país europeo con mayor puntuación en el Índice es Finlandia, ocupando el primer lugar en la dimensión de capital humano y en la clasificación general del índice, donde es seguido por Dinamarca y Países Bajos. Mientras que Grecia, Bulgaria y Rumania ocupan los últimos puestos del ranking, cuya cifra total corresponde a 27 países miembros.

Cabe destacar que durante la pandemia de COVID-19, los países miembros de la Unión Europea han progresado en sus esfuerzos de digitalización, sin embargo, aún se persiste para cerrar las brechas en habilidades digitales, la transformación digital de las pymes y el despliegue de la red 5G avanzada.

### Índice de Economía y Sociedad Digitales DESI 2022



Fuente (Comisión Europea, 2022)

## Informe e-Government Benchmark 2022

El informe eGovernment Benchmark, se trata de un punto de referencia que compara la prestación de servicios públicos digitales de los países europeos. “35 países de Europa, los 27 estados miembros de la UE e Islandia, Noruega, Suiza, Albania, Montenegro, Macedonia del Norte, Serbia y Turquía.” (Comisión Europea, 2022).

Es un estudio que contempla la evaluación de los ciudadanos sobre los servicios públicos digitales de los países participantes. Para la publicación del año 2022, los ciudadanos visitaron y evaluaron 14.252 sitios web en octubre de 2020 y entre julio y agosto de 2021 respecto a “9 eventos de vida”, relacionados con dominios gubernamentales clave.

Los 9 eventos de vida son actividades que tienen que ver con: servicios de operaciones comerciales regulares, salud, mudanza, inicio de un procedimiento de reclamo menor, transporte, puesta en marcha de empresas (startup), carrera, familia y estudios (Capgemini, Sogeti, IDC & Politecnico di Milano, 2022, pág. 14).

En el informe eGovernment Benchmark del 2022 fueron utilizados 14 indicadores subyacentes, desglosados en 48 preguntas de la encuesta, que se enmarcan en cuatro dimensiones que tienen por objetivo evaluar los servicios públicos digitales.

## Cuatro dimensiones eGovernment Benchmark 2022

☐Centramiento en el usuario: ¿Hasta qué punto se prestan servicios en línea? ¿Qué tan amigables son para dispositivos móviles? ¿Qué mecanismos de apoyo y retroalimentación en línea existen?

•Transparencia: ¿Las administraciones públicas están proporcionando información clara y abiertamente comunicada sobre cómo se prestan sus servicios? ¿Son transparentes sobre los procesos de formulación de políticas y diseño de servicios digitales, así como sobre la forma en que se procesan los datos personales de las personas?

•Facilitadores clave: ¿Qué habilitadores tecnológicos existen para la prestación de servicios de gobierno electrónico?

•Servicios transfronterizos: ¿Con qué facilidad los ciudadanos extranjeros pueden acceder y utilizar los servicios en línea? ¿Y qué mecanismos de apoyo y retroalimentación en línea existen para los usuarios transfronterizos?

Elaboración propia a partir de (Capgemini, Sogeti, IDC & Politecnico di Milano, 2022, pág. 12)

### Resultados Informe e-Government Benchmark 2022

Resultado general de las cuatro dimensiones aplicadas a los países participantes

Centrado en el usuario	Transparencia	Facilitadores tecnológicos clave	Servicios transfronterizos
☐En torno a disponibilidad en línea, asistencia al usuario y facilidad de uso de los dispositivos móviles, se obtuvo una media de <b>88%</b> . Cabe destacar que se deben hacer esfuerzos en torno a la alfabetización digital.	☐ <b>57%</b> de los portales gubernamentales informan a los usuarios en caso de que la administración pública haya tratado sus datos personales y en qué trámite fueron utilizados.	☐ <b>67%</b> de los servicios públicos evaluados permite la identificación en línea con un documento nacional de identidad electrónico.	☐ <b>46%</b> de los servicios permiten el acceso a usuarios internacionales.

Elaboración propia a partir de (Capgemini, 2022)

En cuanto al enfoque “Centrado en el usuario” ocho de cada diez servicios gubernamentales están disponibles en línea. El 6% se brindan de manera proactiva. El 92% de las páginas web gubernamentales son compatibles con dispositivos móviles y el 87% permite entregar una retroalimentación.

En torno al enfoque “Transparencia”, el 58% de los sitios web gubernamentales informan a los usuarios en caso de que la administración pública haya tratado sus datos personales y en qué trámite fueron utilizados. Un 43% de los países indica cuánto tiempo llevará completar un proceso en línea y un tercio de las administraciones promueve la opinión sobre el diseño de los servicios digitales al usuario.

Respecto al enfoque “Facilitadores tecnológicos clave” un 66% de todos los servicios permiten a los usuarios identificarse en línea con el uso de una solución oficial de identificación con un documento nacional de identidad electrónico. 67% de los países tienen sistemas interoperables que permiten completar formularios de solicitudes en línea con información anteriormente procesada. Más de tres cuartas partes de los países evaluados implementaron un buzón digital y ofrecimiento de servicios donde los usuarios pueden cargar y descargar documentación en línea.

En relación con el enfoque de “Servicios transfronterizos”, 46% de los servicios pueden ser completados en línea por extranjeros y solo una cuarta parte acepta identificaciones electrónicas de otros países europeos (Informe de Gobierno Electrónico - Sincronización de Gobiernos Digitales, 2022).

Sobre la base de las cuatro dimensiones y 48 preguntas de la encuesta, el siguiente gráfico muestra la puntuación general de madurez de la administración electrónica en Europa.



Elaboración propia a partir de (Capgemini, Sogeti, IDC & Politecnico di Milano, 2022, pág. 8)

Esta edición del estudio se caracteriza por tener la capacidad de medir los esfuerzos hechos en medio de la pandemia por Covid-19, tiempos históricos marcados por la resiliencia social y económica.

## **GOBIERNO DIGITAL EN AMÉRICA LATINA**

El desarrollo de gobierno digital en América Latina ha tenido avances significativos en los últimos años, a pesar de las crisis económicas, sociales y de salud pública que la región y los países del mundo han debido sortear. Un 73% de los países de América Latina y el Caribe han desarrollado una estrategia de gobierno digital, donde se ha trabajado con diferentes herramientas digitales, tales como plataformas de servicios en línea, aplicaciones móviles, redes sociales, plataformas de datos abiertos, entre otras (Porrúa, 2019).

En ese sentido, expertos de la División de Instituciones Públicas y Gobierno Digital del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (DESA) destacaron los avances realizados por los gobiernos de América Latina en digitalización, y por sobre todo los progresos en torno a gobierno digital que se implementaron a raíz de los variados contratiempos en la gestión pública provocados por la pandemia de Covid-19.

Dadas las complejas situaciones sanitarias y cuarentenas decretadas que limitaban los aforos en las oficinas de servicio público, que eventualmente provocaron diferentes problemas en el funcionamiento regular de las instituciones del Estado, los gobiernos vieron en las TIC y medios digitales la posibilidad de llevar sus operaciones institucionales a un siguiente nivel (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, 2020).

El uso de medios digitales en el Estado se institucionalizó y/o se consolidó en diferentes países con el fin de poder brindar una entrega oportuna de servicios, productos y ayudas de gobierno, con el objetivo de paliar los efectos negativos que se produjeron en la población, tanto económicos como laborales, de salud o de educación, facilitando los procedimientos en las diferentes organizaciones del Estado.

Además, la utilización de TIC aportó a la eficacia del funcionamiento de las campañas de vacunación, la simplificación de algunos trámites que dependían de la burocracia presencial y en consecuencia, aceleró los procesos iniciados en el desarrollo de gobierno electrónico.

En paralelo al desarrollo de gobierno digital en los gobiernos centrales de América Latina, los gobiernos locales de la región también se han nutrido de avances en el ámbito digital (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, 2023).

Sin embargo, ante los evidentes progresos en cuanto a gobierno digital, es importante recalcar que en América Latina se mantienen diferencias importantes entre un país y otro. Por ejemplo, en el caso de países socios de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y los no socios. En ese sentido, países socios gozan de políticas digitales más desarrolladas, y así se percibe en los diferentes reportes, mientras que en algunos países no socios las regulaciones y políticas de transformación digital se encuentran en etapas de diagnóstico, elaboración o formulación, retrasando su avance en comparación a sus países vecinos que son parte de organizaciones internacionales afines a cumplir metas de transformación digital. “Para Latinoamérica, el acceso a infraestructura digital es limitado, por ejemplo, el 30% de la región no cuenta con Internet y el 48% con Internet móvil, concentrándose en las áreas con mayor población y disminuyendo en las zonas rurales” (Laurente, 2021, pág. 8).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) afirma que los factores clave del éxito de la transformación digital en los países “incluyen considerar al gobierno digital como una política de Estado, mejorar la seguridad y promover una plataforma integrada de servicios digitalizados” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2022).

#### Reporte Gobierno Electrónico 2022 Naciones Unidas (América Latina)

En su duodécima versión, el reporte de la ONU se realizó bajo diferentes y complejas realidades, tales como conflictos bélicos, crisis de seguridad, inestabilidad social, inestabilidad económica, crisis de salud pública y crisis climática. Si bien se nota un avance general en torno a la digitalización, donde por ejemplo, un 90% de los países del mundo establecieron portales digitales específicos con objetivo de abordar cuestiones en relación con la pandemia por Covid-19. Es importante destacar la importante brecha existente entre los países con más ingresos y los que están en vías de desarrollo o en una situación económica, política y social compleja, siendo el

continente africano el que se halla por debajo del promedio mundial y hace notar la persistencia de la brecha digital.

En ese aspecto, América Latina no se encuentra ajeno a desigualdades, tanto económicas y sociales como digitales (Banco Mundial, 2021).

En ese sentido, en la búsqueda del avance de desarrollo de gobierno digital en América Latina, se destaca el reporte de la ONU referente a gobierno electrónico, que hace mediciones a partir de enfoques y dimensiones aplicados a los 193 países miembros.

#### Resultados Reporte Gobierno Electrónico 2022 Naciones Unidas América Latina y el Caribe

En la siguiente tabla se indican las puntuaciones y posiciones mundiales de los países de América Latina y el Caribe respecto a los tres subíndices que considera el Reporte de Gobierno Electrónico 2022 de Naciones Unidas: Servicios en línea, Infraestructura de telecomunicaciones y Capital humano que se detallaron anteriormente. Además de dos índices suplementarios que tienen que ver con Participación Electrónica y Datos Abiertos.

## Gobierno Electrónico – Digital Países de América Latina y el Caribe

País	Índice de Gobierno Electrónico		Servicios en Línea		Infraestructura en Telecomunicaciones		Capital Humano		Participación Electrónica		Datos Abiertos	
	Puntos	Ranking Mundial	Puntos	Ranking Mundial	Puntos	Ranking Mundial	Puntos	Ranking Mundial	Puntos	Ranking Mundial	Puntos	Ranking Mundial
Uruguay	0,8388	35	0,7641	52	0,8543	29	0,8980	33	0,5909	61	0,9859	12
Chile	0,8377	36	0,8280	30	0,7999	49	0,8853	37	0,6932	43	0,7915	58
Argentina	0,8198	41	0,8089	38	0,7332	69	0,9173	20	0,6477	51	0,8930	43
Brasil	0,7910	49	0,8964	14	0,6814	78	0,7953	72	0,8977	11	0,9493	25
Costa Rica	0,7659	56	0,6812	71	0,7572	63	0,8593	52	0,5568	66	0,9437	26
Perú	0,7524	59	0,8099	37	0,6267	94	0,8207	63	0,7614	23	1,0000	1
México	0,7473	62	0,8245	31	0,6300	92	0,7874	77	0,7273	32	0,9296	32
Bahamas	0,7277	66	0,6214	80	0,7976	51	0,7641	88	0,3977	95	0,3831	130
Granada	0,7277	66	0,5507	94	0,7348	67	0,8977	34	0,2045	157	0,1127	182
Colombia	0,7261	70	0,7418	59	0,6498	88	0,7867	78	0,7159	37	0,9014	38
Barbados	0,7117	79	0,5388	97	0,7318	70	0,8645	49	0,3977	95	0,2563	154
Panamá	0,6956	82	0,6741	72	0,6603	86	0,7525	95	0,5114	76	0,9014	38
Ecuador	0,6889	84	0,7651	50	0,5269	115	0,7748	82	0,7045	41	0,8451	53
Sn Crist. y Nieves	0,6775	87	0,3307	155	0,8293	38	0,8724	42	0,2045	157	0,2141	165
Rep. Dominicana	0,6429	92	0,6183	81	0,5567	111	0,7539	93	0,4545	86	0,7634	67
Trinidad y Tobago	0,6339	93	0,4892	109	0,6717	81	0,7409	103	0,2386	143	0,5465	101
Paraguay	0,6332	94	0,6059	86	0,5989	98	0,6947	110	0,5114	76	0,6085	94
Bolivia	0,6165	98	0,5193	102	0,5818	103	0,7483	97	0,3182	115	0,5437	102
Antigua y Barbuda	0,6113	99	0,4231	128	0,5981	99	0,8128	66	0,4205	91	0,7859	63
Jamaica	0,5906	102	0,4914	107	0,5658	106	0,7148	106	0,2841	123	0,3211	140
Sn. Vcnste y Gran.	0,5811	107	0,4526	119	0,5486	113	0,7420	102	0,3864	98	0,6366	88
Surinam	0,5809	108	0,3418	151	0,7089	73	0,6921	113	0,2045	157	0,2563	154
Dominica	0,5789	109	0,2954	166	0,7604	61	0,681	118	0,0909	183	0,0282	188
Santa Lucía	0,5580	114	0,4007	132	0,5683	105	0,7049	107	0,4091	93	0,7127	79
El Salvador	0,5519	117	0,4670	116	0,5618	108	0,6268	134	0,3523	107	0,4282	120
Guyana	0,5233	123	0,4509	120	0,4643	127	0,6546	126	0,2159	153	0,4901	111
Guatemala	0,5111	126	0,5409	96	0,4328	131	0,5596	151	0,3295	114	0,5211	107
Venezuela	0,5053	128	0,3056	161	0,3923	136	0,8181	64	0,1250	178	0,3380	136
Nicaragua	0,5032	130	0,4809	112	0,4287	133	0,6000	137	0,2500	135	0,3211	140
Belice	0,5005	133	0,4425	121	0,3882	139	0,6707	122	0,2045	157	0,4169	123
Cuba	0,4945	136	0,2789	170	0,3663	144	0,8384	56	0,1364	175	0,1296	177
Honduras	0,3940	155	0,2417	176	0,3501	150	0,5901	141	0,1023	180	0,0845	185
Haití	0,2481	187	0,0865	189	0,2646	164	0,3930	175	0,1023	180	0,0930	184

Elaboración propia a partir de (Reporte de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas, 2022, pág. 4)

Los diferentes gobiernos enfrentan desafíos para la implementación del gobierno digital, dichos desafíos tienen que ver principalmente con la inclusión digital, de manera que se hacen necesarios variados esfuerzos con el fin de disminuir la brecha digital en los territorios, sobre todo los territorios rurales o sectores marginados.

Otro desafío tiene que ver con seguridad cibernética, puesto que los ciberataques comprometen, primero, la privacidad de los ciudadanos, dan pie a una manipulación dolosa de datos sensibles, a la suplantación de identidad, socavan la legitimidad de los procedimientos y generan una percepción de desconfianza en lo digital. Por otro lado, menoscaban la posibilidad de generar un gobierno abierto que posibilite la participación de la ciudadanía en instancias que amplíen el ejercicio democrático más allá de la democracia representativa, con una gobernanza digital que brinde el acceso a la participación ciudadana en las distintas etapas de políticas públicas, lo que se dificulta si no se desarrollan mecanismos de autenticación y seguridad de datos personales con un alto estándar.

Uno de los desafíos que también enfrenta América Latina para el desarrollo de gobierno digital tiene que ver con la interoperabilidad de los diferentes sistemas y plataformas de los servicios gubernamentales. En ese aspecto, la ausencia de comunicación y manejo compartido de datos dificulta la colaboración, integración y la eficiencia de las organizaciones del sector público.

Un desafío importante para los gobiernos radica en la capacitación y cultura digital, puesto que en caso de no adoptar las medidas necesarias para dotar de capacidades digitales a los ciudadanos, se limitaría la adopción y el uso efectivo de los servicios digitales. Por último, el financiamiento es considerado como un desafío central para la costosa implementación y mantención de las diferentes plataformas digitales (Valladares, 2020).

En torno a los tres subíndices mencionados anteriormente considerados para el Reporte de Gobierno Electrónico 2022 de Naciones Unidas (Servicios en línea, Infraestructura de telecomunicaciones y Capital humano), en América se destaca el desarrollo de Estados Unidos, Canadá, Uruguay y Chile.

Países de las Américas con los valores más altos de EDGI

País	Ranking EDGI	Subregión	Índice Servicios Online	Índice Capital Humano	Índice Infraestructura de Telecomunicaciones	EDGI (2022)	EDGI (2020)
Estados Unidos	10	América del Norte	0.9304	0.9276	0.8874	0.9151	0.9297
Canadá	32	América del Norte	0.8504	0.9260	0.7770	0.8511	0.8420
Uruguay	35	América del Sur	0.7641	0.8980	0.8543	0.8388	0.8500
Chile	36	América del Sur	0.8280	0.8853	0.7999	0.8377	0.8259
Argentina	41	América del Sur	0.8089	0.9173	0.7332	0.8198	0.8279
Brasil	49	América del Sur	0.8964	0.7953	0.6814	0.7910	0.7677
Costa Rica	56	América Central	0.6812	0.8593	0.7572	0.7659	0.7576
Perú	59	América del Sur	0.8099	0.8207	0.6267	0.7524	0.7083
México	62	América Central	0.8245	0.7874	0.6300	0.7473	0.7291
Granada	66	Caribe	0.5507	0.8977	0.7348	0.7277	0.5812
Bahamas	66	Caribe	0.6214	0.7641	0.7976	0.7277	0.7017
Colombia	70	América del Sur	0.7418	0.7867	0.6498	0.7261	0.7164

Elaboración propia a partir de (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas, 2022, pág. 66)

## **GOBIERNO DIGITAL EN CHILE**

### Gobierno Digital en Chile

Las iniciativas de gobierno digital en Chile se remontan hasta la década de 1990, donde en primera instancia se asimila al concepto de gobierno electrónico, dada la masificación del uso de computadores e internet en la gestión pública y en la sociedad. En ese sentido, en 1998 se crea la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de información y Comunicación en el mandato de Eduardo Frei Ruiz-Tagle, donde se confeccionó un informe que fue publicado en enero de 1999 que contenía 61 propuestas de medidas que hablaban sobre el nuevo paradigma

tecnológico, economía digital, sociedad de la información y los avances y desafíos de las redes de información. En el mismo informe se destaca la importancia de impulsar la modernización del Estado al servicio del ciudadano.

A través del uso de las tecnologías de información y comunicación, la gestión del Estado podrá crecer en transparencia y eficacia. De una parte, el acceso digital a información generada desde las instituciones públicas contribuirá a reforzar su credibilidad y transparencia, al tiempo que mejorará la respuesta a la legítima demanda ciudadana por información oportuna y confiable. De otra, las tecnologías digitales permiten realizar trámites administrativos en forma remota, con la consiguiente superación de restricciones impuestas por el tiempo y la distancia.

(Chile: Hacia la Sociedad de la Información, 1999, pág. 68)

Cabe destacar que entre 1994 y 1999 se avanzó en intranet gubernamental para Santiago, en la creación de sitios web del Estado y en validez legal para documentos y firma electrónica (Proyecto de Reforma y Modernización del Estado 2000-2006, 2013).

En 2003 se crea el Grupo de Acción Digital, que reunió a todos los sectores líderes del desarrollo de economía digital en Chile y donde se confeccionó la Agenda Digital 2004-2006 que contenía 34 iniciativas enfocadas en torno a seis dimensiones: Masificación del acceso digital; Educación y capacitación; Estado en línea; Desarrollo

digital de empresas; Despegue de la industria de Tecnologías de la Información y Comunicación; creación de un Marco jurídico (Grupo de Acción Digital, 2004).

En el proyecto de reforma y modernización del Estado 2000-2006 confeccionado en el gobierno de Ricardo Lagos se apunta, dentro de otras reformas generales, a una reforma tecnológica, donde se buscaba un rediseño y reorganización el aparato estatal para generar una estructura moderna y flexible. En ese sentido, se aspiraba alcanzar una gestión pública que fuera eficiente, participativa y transparente, que incorporara tecnologías de información y comunicación (Proyecto de Reforma y Modernización del Estado 2000-2006, 2013).

En diciembre del 2007, el Comité de Ministros de Desarrollo Digital, publicó la Estrategia Digital 2007-2012 que contemplaba la instalación de una institucionalidad que otorgara sustentabilidad y continuidad a la estrategia digital mediante una política pública de desarrollo digital. Entre los factores críticos se encontraban la infraestructura y la conectividad, además de la alfabetización digital transversal en todo el tejido social. En el documento (Estrategia Digital 2007-2012, 2007) se señala que el país “requiere seguir desarrollando de manera decidida un gobierno digital e integrado para todos. La incorporación de nuevas modalidades de atención a distancia, tales como las soluciones de gobierno móvil, aprovechando las ventajas de que hoy disponemos, será un imperativo” (pág. 12).

En ese sentido, en el documento se señalan cuatro líneas de acción, que tienen que ver con un Política Tecnológica para el Desarrollo Digital, Proyectos y Programas de Desarrollo Digital, Estrategia de Desarrollo de la Industria TIC y Diseño Institucional.

En el Instructivo Presidencial realizado por la expresidenta Michelle Bachelet el año 2007, que crea el Comité de Ministros de Desarrollo Digital, se mandató maximizar el impacto económico y social de las inversiones públicas y privadas en TIC en torno a

los siguientes enfoques: aumento de productividad y competitividad del sector privado en cuanto a la adopción y uso intensivo/sofisticado de TIC; creación y fomento de un “nuevo sentido común y cultura nacional” (pág. 48) en torno a TIC; promoción de un gobierno digital de calidad e integrado; aumento de la intensidad y sofisticación del uso de TIC por parte de estudiantes y la sociedad civil (Estrategia Digital 2007-2012, 2007, pág. 48).

El 17 de mayo del año 2013 se publica la “Agenda Digital Imagina Chile” confeccionada por la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital, que en palabras del expresidente Sebastián Piñera, buscaba avanzar en alfabetización digital y en la creación de competencias digitales para la población, con el fin de maximizar los beneficios para la sociedad en cuanto a educación, salud, cultura, artes y participación democrática, además en la propia Administración del Estado (Agenda Digital Imagina Chile 2013-2020).

La Agenda Digital Imagina Chile contó con cinco ejes estratégicos que se proyectaban para los ocho años siguientes.

- Conectividad e inclusión digital: con el objetivo de facilitar el acceso a las redes y servicios de la sociedad del conocimiento.
- Desarrollo digital: con el fin de crear condiciones para el incentivo del desarrollo ciudadano y de las empresas en el mundo digital.
- Educación y capacitación: para entregar capacidades a la ciudadanía para desenvolverse en la sociedad del conocimiento, dando soporte a los procesos formativos, a través de las TIC, desde la formación educativa hasta la vida laboral.
- Innovación y emprendimiento: con objetivo de favorecer al desarrollo y el emprendimiento TIC, junto a la acción combinada de los sectores productivos

en materia tecnológica, proporcionando herramientas para potenciar la actividad innovadora.

- Servicios y aplicaciones: a fin de mejorar la productividad y la calidad de vida de los ciudadanos, a través de los servicios del mundo digital.

(Subsecretaría de Telecomunicaciones, 2013, pág. 19)

### Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado

Un hito importante para el gobierno digital en Chile tiene que ver con la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado, que modifica la Ley N°19.880 sobre procedimientos administrativos. La ley busca que en los procedimientos administrativos y la gestión documental se incorpore el soporte electrónico transversalmente, salvo las excepciones legales. La ley pretende digitalizar, simplificar y en algunos casos eliminar trámites realizados por servicios públicos. Además tiene por objeto crear un Archivo Nacional Digital que registre eficientemente toda la información de los servicios públicos.

Según Gobierno Digital “Los órganos de la Administración estarán obligados a disponer y utilizar adecuadamente plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos, las que deberán cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad” (División de Gobierno Digital).

Cabe destacar que la ley aplica a todos los Ministerios, intendencias, gobernaciones y los servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa, Contraloría General de la República, a las Fuerzas Armadas y a las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, a los gobiernos regionales y a las municipalidades.

La ley inició su tramitación el año 2018, publicándose oficialmente en noviembre de 2019, donde se acordó un plazo de 180 días para su entrada en vigor. Pero a raíz de las complicaciones en torno al presupuesto y en los plazos de implementación como consecuencia de la revuelta social del 18 de octubre del 2019 y la pandemia por Covid-19, se realizó una reforma concretizada en la Ley N°21.464 que modifica los plazos y gradualidad para la implementación de la Ley de Transformación Digital del

Estado, finalmente entrando en vigencia el día 09 de junio del año 2022, y, poniendo como fecha límite para la implementación en todos los órganos de la Administración del Estado el 31 de diciembre del año 2027.

En la reforma (Ley N°21.464) se consideró la gradualidad y el autodiagnóstico con el fin de que cada órgano de la administración del Estado identifique y describa las etapas de los procedimientos administrativos que desarrolla (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2022).

La Ley N°21.180 cuenta con seis ejes:

- Comunicaciones Electrónicas: se traduce en que los órganos de la Administración del Estado deben registrar las comunicaciones oficiales realizadas a otros organismos públicos, mediante la plataforma DocDigital, sobre la base de sus procedimientos administrativos.
- Notificaciones Electrónicas: Este eje significa que las notificaciones a personas naturales o jurídicas se harán por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil.
- Procedimientos Administrativos: Se trata del establecimiento en cada órgano de la Administración del Estado de plataformas o formularios electrónicos para que las personas usuarias puedan realizar el ingreso de solicitudes o documentos al Estado.
- Expedientes Electrónicos: Con el fin de fortalecer la transparencia de los procesos, cada procedimiento administrativo deberá contar con expedientes electrónicos, que estarán disponibles para los interesados/as a través de plataformas electrónicas.
- Digitalización de Documentos: Se traduce en que en el caso de que una persona se encuentre imposibilitada del uso de medios electrónicos, el organismo correspondiente deberá digitalizar e ingresar al expediente electrónico sus solicitudes.

- Principios de Interoperabilidad: El eje se traduce en que cada órgano de la Administración del Estado debe cumplir con el principio de interoperabilidad. Los medios electrónicos deben ser capaces de interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, con estándares abiertos para una interconexión segura y expedita.

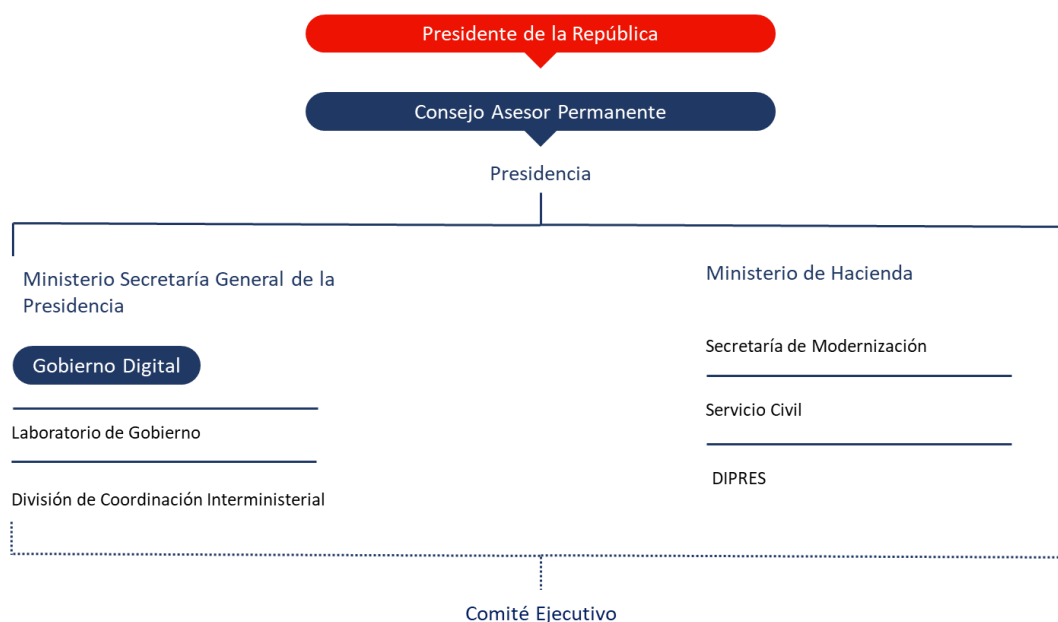
(División de Gobierno Digital)

En Chile existe la División de Gobierno Digital que pertenece al Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia, donde se coordina y asesora intersectorialmente a los órganos de la Administración del Estado en el uso estratégico de las TIC, dando soporte, datos e información pública para la mejora de la gestión y la entrega de los servicios.

División de Gobierno Digital trabaja en tres líneas de acción:

- Establece políticas y normativas transversales asociadas a Transformación Digital.
- Desarrolla y opera plataformas transversales que habilitan a las instituciones públicas.
- Coordina y orienta a las instituciones en la implementación de políticas asociadas a la Transformación Digital.

## Gobernanza de la División de Gobierno Digital



Elaboración propia a partir de (División de Gobierno Digital)

Actualmente, según el sitio web de Gobierno Digital, existe un 89% de trámites digitales en el Estado, 3683 trámites digitalizados para las personas, 1787 trámites autenticados mediante Clave Única, 319 instituciones con Coordinador de Transformación Digital, 991 oficinas de partes que utilizan la plataforma DocDigital.

En torno a Clave Única, que es un servicio centralizado de autenticación digital que se encuentra a disposición de las instituciones públicas para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus servicios y plataformas digitales. Actualmente están activas 14.949.296 claves únicas y 339 instituciones utilizan el servicio de autenticación de forma regular.

En cuanto a DocDigital, que es una plataforma de tramitación, envío y recepción digital de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado (Oficios, resoluciones, convenios, entre otros). Existen 289 instituciones habilitadas para su uso, 991 oficinas de partes y 22.914 personas usuarias.

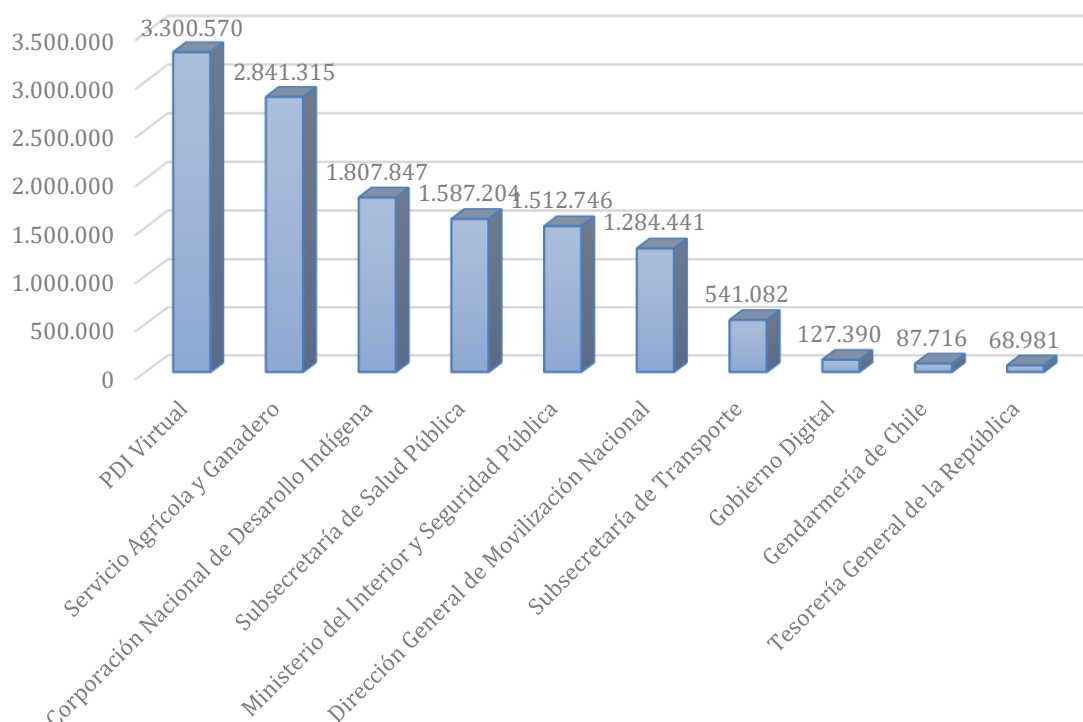
Respecto a Firma.Gob, que es una firma electrónica avanzada para funcionarios del Estado, que existe con objeto de brindar autogestión en torno a la emisión y gestión de certificados en las instituciones públicas a sus autoridades o funcionarios con

previa autorización de ministros de fe, para la firma de documentos. Existen 605 instituciones habilitadas para su utilización, donde un 44% corresponde a municipalidades, un 55% corresponde al nivel central y un 3% a gobiernos regionales.

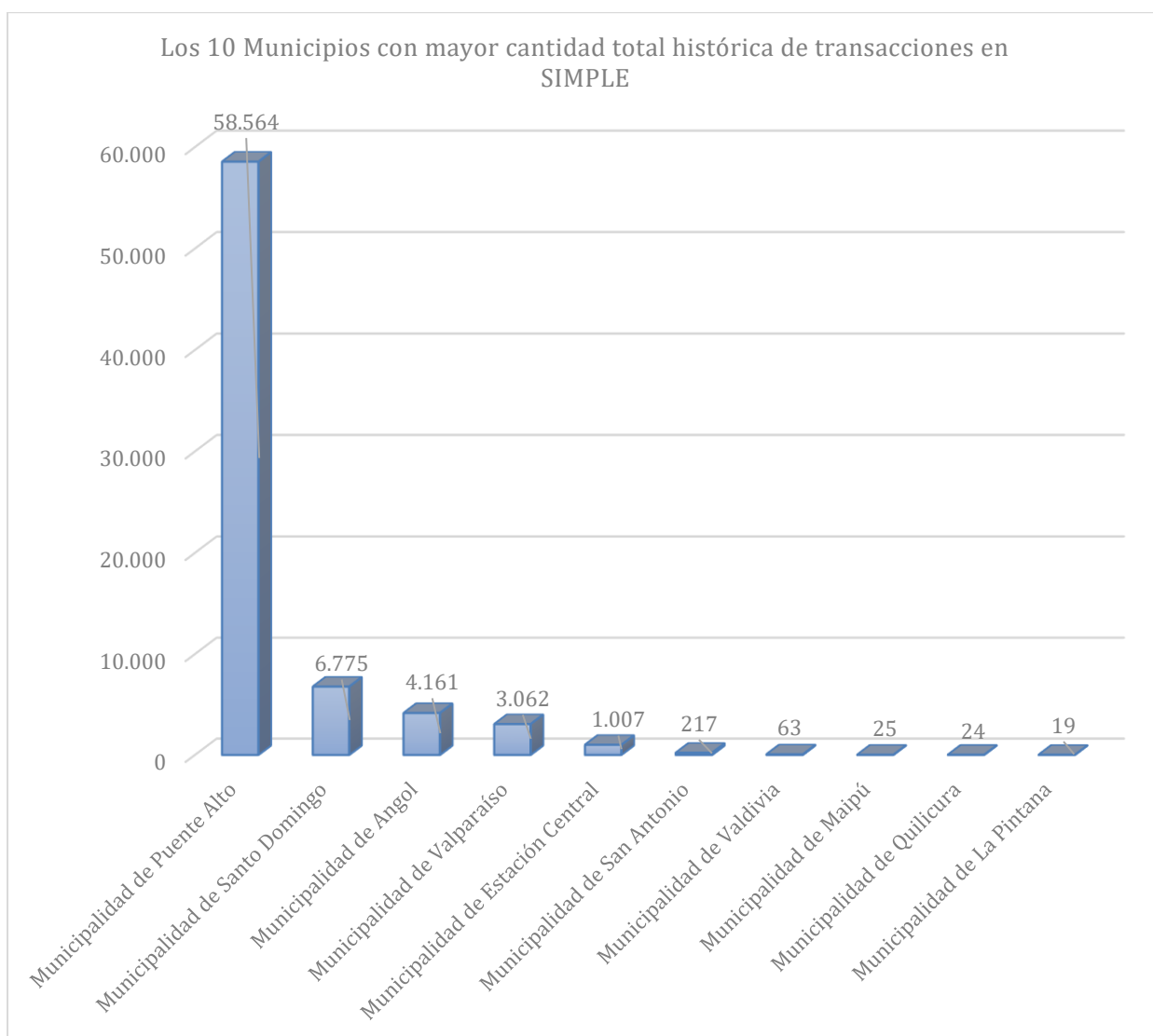
El Registro Nacional de Trámites es una nómina oficial de trámites de las instituciones públicas de la administración central donde se permite disponer de información agregada y comparable para la toma de decisiones estratégicas en materias de inversión, simplificación, eliminación y digitalización de trámites. Existen 217 instituciones del nivel central que reportan al RNT. Por otro lado, existen 3683 trámites de la administración central, donde un 89% se encuentra digitalizado y un 11% tiene condición de “no digitalizado”.

Por último, “Simple” que es un sistema modelador de procesos de baja complejidad, que permite a las instituciones públicas digitalizar trámites y procesos de manera sencilla, rápida, amigable y gratuita, cuenta con 67 instituciones que la utilizan, donde un 77,61% corresponden al gobierno central y un 22,39% corresponden a municipios.

Las 10 Instituciones de la administración central con mayor volumen histórico de transacciones acumuladas en trámites de SIMPLE



Elaboración propia a partir de (Gobierno Digital en cifras, 2023)



Elaboración propia a partir de (Gobierno Digital en cifras, 2023)

Según la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Chile tiene una deuda en torno a los avances de Transformación Digital del Estado debido a su construcción institucional y visión estratégica compartida, y no a raíz de su capacidad técnica. En ese sentido la División de Gobierno Digital expone los avances en Transformación Digital del Estado mediante la intención de elaboración de planes para su concretización en los diferentes niveles de gobierno (central, regional y local).

Elaboración de planes para avanzar en la Transformación Digital del Estado en 2022: Gobierno Central, Gobierno Local, Gobierno Regional.

<i>Nivel</i>	No existe un plan, pero está planificado para definir en 2022	No existe un plan, y tampoco está planificado iniciar uno.	Si, se está trabajando en un plan.	Si, se dispone de un plan.	%Total
Gobierno Central	47.46%	7.63%	27.12%	17.80%	100.00%
Gobierno Local	55.91%	24.63%	16.13%	3.23%	100.00%
Gobierno Regional	50.00%	30.00%	5.00%	15.00%	100.00%
<b>%Total</b>	<b>51.08%</b>	<b>16.45%</b>	<b>20.78%</b>	<b>11.69%</b>	<b>100.00%</b>

Elaboración propia a partir de (Transformación Digital, Interoperabilidad y Gobernanza de datos, 2022, pág. 15)

La División de Gobierno Digital considera algunos servicios que han aplicado exitosamente las iniciativas de Gobierno Digital en sus operaciones y expone a la vez proyectos que el Estado contempla para su eventual digitalización.

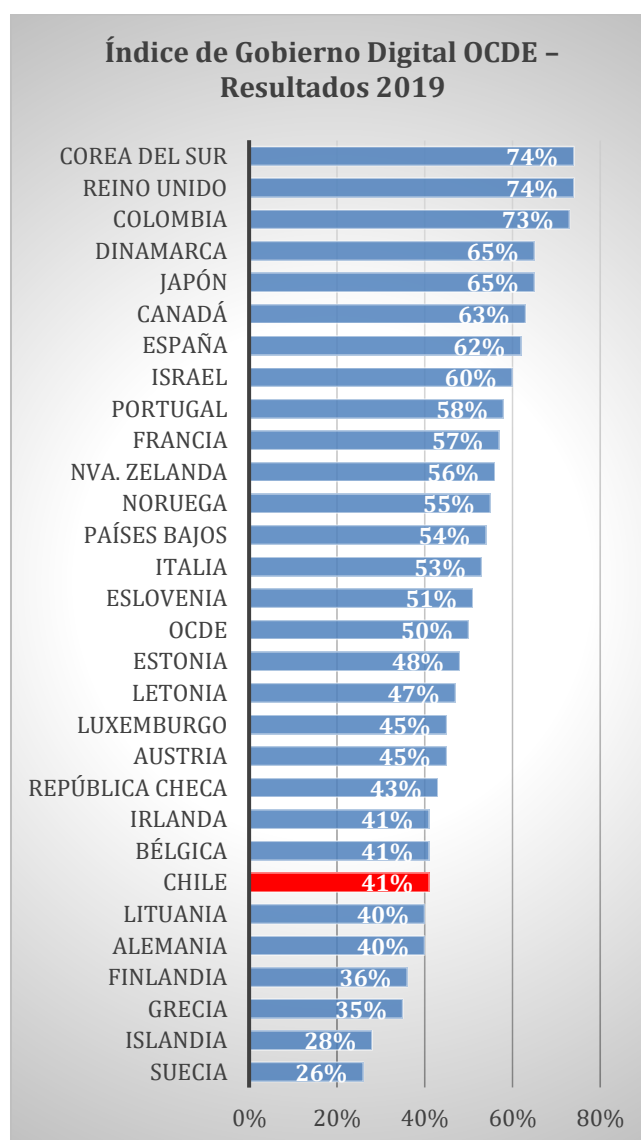
Avances exitosos en Gobierno Digital	Proyectos Futuros
→ SII	→ Ficha Electrónica de Salud
→ SUCESO/Seguridad social	→ Predictibilidad vulnerabilidad niños/niñas
→ Registro Civil	→ Proactividad administrativa para beneficios
→ ChileAtiende	→ Uso intensivo en Municipios
→ MIDESO	→ Migraciones
→ Entre otros	→ Educación, Empleabilidad
	→ Apoyo social proactivo
	→ Interoperabilidad en LATAM
	→ Uso de IA en aplicaciones sociales
	→ Interoperación público-privados

Elaboración Propia a partir de (Transformación Digital, Interoperabilidad y Gobernanza de datos, 2022, pág. 17)

Para poder averiguar el avance de desarrollo de gobierno digital en Chile se pueden observar resultados obtenidos de reportes o índices sobre gobierno digital o gobierno electrónico que realizan las diferentes organizaciones internacionales. En ese sentido, se considera el Índice de Desarrollo de Gobierno Digital 2019 de la OCDE y el Reporte de Gobierno Electrónico 2022 de Naciones Unidas.

### Índice de Desarrollo de Gobierno Digital 2019 OCDE (Chile)

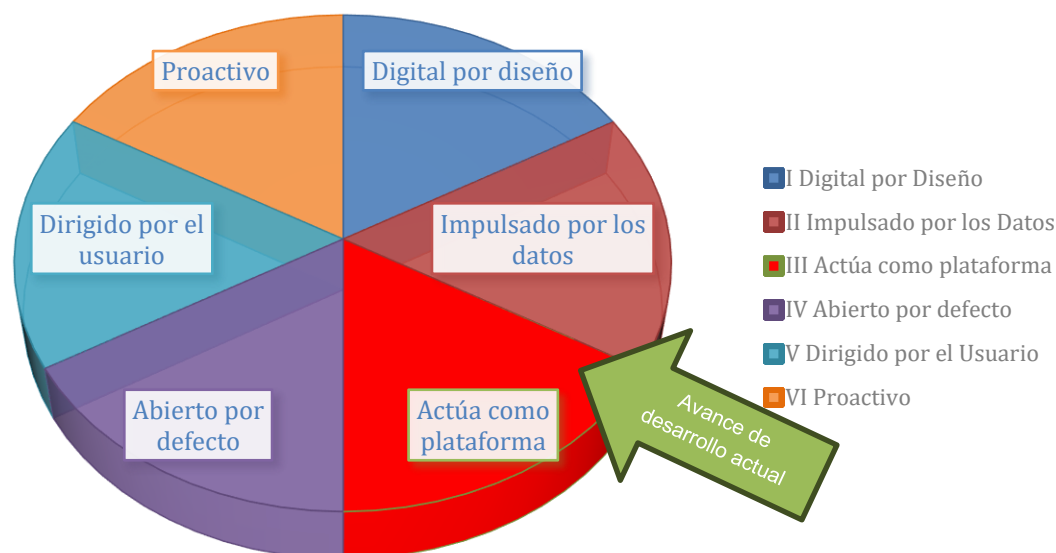
En el resultado general que involucra los seis enfoques aplicados a los países miembros de la OCDE en torno a gobierno digital, Chile se halla en el puesto 24 del ranking de los países miembros. Con un 41% de ponderación.



Elaboración propia a partir de (Índice de Gobierno Digital OCDE 2019, pág. 3)

Según la División de Gobierno Digital en relación con el avance respecto de las seis dimensiones que propone la OCDE para considerar que un gobierno es maduro digitalmente, señala que Chile se encuentra en la tercera dimensión denominado “Gobierno como plataforma”; apuntando a llegar a un gobierno proactivo.

**MARCO DE POLÍTICAS DE GOBIERNO DIGITAL OCDE**



Elaboración a partir de (Transformación Digital, Interoperabilidad y Gobernanza de datos, 2022, pág. 3)

Reporte Gobierno Electrónico 2022 de Naciones Unidas (Chile)

Chile en torno al Índice de Gobierno Electrónico (que promedia todas las dimensiones del reporte), alcanzó el puesto 36 del ranking mundial.

Chile	Índice de Gobierno Electrónico	
	Puntos	Ranking Mundial
	0,8377	36

Chile en cuanto a la dimensión “Servicios en Línea” que se calcula en base a cinco dimensiones: 1. Marco institucional (10%) - 2. Provisión de contenido (5%) - 3. Provisión de servicios (45%) - 4. Participación electrónica (35%) y 5. Tecnología (5%), obtuvo el lugar 30 del ranking mundial.

Chile	Servicios en Línea	
	Puntos	Ranking Mundial
	0,8280	30

Por otro lado, en la dimensión de “Infraestructura de telecomunicaciones” que se calcula a partir de un promedio aritmético compuesto de cuatro indicadores: 1. Usuarios estimados de Internet por cada 100 habitantes – 2. Número de abonados a la telefonía móvil por cada 100 habitantes – 3. Número de abonados a la banda ancha inalámbrica por cada 100 habitantes y 4. Número de suscripciones a la banda ancha fija por cada 100 habitantes. Chile obtuvo el puesto 49 del ranking mundial.

Chile	Infraestructura en Telecomunicaciones	
	Puntos	Ranking Mundial
	0,7999	49

En la dimensión de Capital Humano que se calcula en torno a cuatro componentes que tienen que ver con: 1. Tasa de alfabetización de adultos – 2. Tasa bruta de matriculación en la enseñanza primaria, secundaria y terciaria - 3. Años de escolaridad previstos y 4. Promedio años de escolaridad. Chile adquirió el puesto 37 del ranking mundial.

Chile	Capital Humano	
	Puntos	Ranking Mundial
	0,8853	37

En cuanto a la subdimensión de Participación Electrónica, que se calcula a partir de: 1. Participación en línea: que se refiere a la información que proporciona el gobierno a las personas – 2. Consultas: que corresponde a mecanismos consultivos que genera el gobierno para la participación de la ciudadanía en diferentes etapas del proceso de políticas o de prestación de servicios. - 3. Toma de decisiones: donde el

gobierno involucra a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones. Chile mantiene el puesto 43 del ranking.

Chile	Participación Electrónica	
	Puntos	Ranking Mundial
	0,6932	43

Por último, en la dimensión de Datos Abiertos de Gobierno, que se mide a través de la disponibilidad de datos abiertos tanto en general, como en seis sectores clave vinculados estrechamente con la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas para la Agenda 2030 (Educación; Empleo; Medio ambiente; Salud; Justicia y Protección Social). Chile ostenta el lugar 58 del ranking mundial.

Chile	Datos Abiertos	
	Puntos	Ranking Mundial
	0,7915	58

(Reporte de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas, 2022, pág. 4)

## **CAPÍTULO II: PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La participación ciudadana en la toma de decisiones tiende a ser compleja, dado que al promover una democracia deliberativa se puede caer en “motivaciones de tipo proselitista o respondiendo a consideraciones de patronazgo y reciprocidad en el intercambio de favores políticos” (Oszlak, 2013) con “riesgos de caer en demagogia” (pág. 21). En ese sentido, “Debe haber, para ello, una oportunidad, que no dependa únicamente de la existencia de canales facilitados desde el Estado” o impulsados desde el gobierno (Oszlak, 2013, pág. 19).

Por esa razón la investigación considera apropiado que la participación ciudadana se encuentre regulada en un marco de gobierno abierto, dado que éste promueve en sus tres ejes (transparencia-participación-colaboración) la participación de la ciudadanía

de manera transversal. Además, se considera que la participación ciudadana debe desarrollarse por medio de gobernanza digital para la formulación, implementación y evaluación de las políticas públicas, en razón que la gobernanza se halla institucionalizada y es la forma en que las reglas, normas y acciones se estructuran, sostienen, regulan y rinden cuentas.

Tratándose de un problema de participación ciudadana heredado desde la gobernanza no electrónica (...) es necesaria una ruptura en el imaginario social político de percibir lo público como inoperante e inaccesible para el diseño y planificación de estrategias de participación por parte de la población (...) e implementar las TIC como sistema de infraestructura política para el accionar comunitario (...) en razón de potenciar un mayor acercamiento activo del pueblo. (Franciskovic, 2020) citado en (Rodríguez-Román, 2021, pág. 170)

Cabe destacar que la OCDE, organización de la cual Chile es miembro, considera que nuestro país tiene una de las democracias más estables y consolidadas de la región, pero “paradójicamente, se enfrenta a un déficit en la gobernanza participativa” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2017, pág. 6).

### **LEY N°20.500 SOBRE ASOCIACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.**

Con el fin de buscar los canales de participación ciudadana en el Gobierno Central, es importante destacar la Ley N°20.500 de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública que fue publicada el 16 de febrero de 2011.

La ley establece definiciones y mecanismos para crear asociaciones de ciudadanos de interés público, definiendo las formas en la que participarán de la gestión de las autoridades públicas. La ley reconoce la asociación libre de las personas como un derecho en la persecución de fines lícitos y reconoce el deber del Estado de apoyar dichas iniciativas. La ley define lo que significa una “organización de interés público” y qué características deben poseer (estatutos, conformación de un directorio con mínimo tres personas y cuenta pública obligatoria si recibieren fondos públicos para el desarrollo de sus actividades).

La Ley N°20.500 mandata al Registro Civil a mantener un Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, que contienen antecedentes como “la constitución, modificación, disolución o extinción de tales asociaciones, qué órganos las dirigen o administran, entre otras informaciones”. (Ley N°20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública). La ley, también crea el Fondo de Fortalecimiento de las Organizaciones de Interés Público, que busca la financiación de proyectos y programas nacionales y regionales que involucren a dichas organizaciones.

El texto establece que cada órgano de la Administración del Estado debe establecer las modalidades de participación que tendrán las organizaciones y las personas en el ámbito de su competencia, y que dichas modalidades se deben mantener actualizadas y deben ser publicadas a través de medios electrónicos u otras formas de difusión. La ley obliga a los órganos de la Administración del Estado a realizar una cuenta pública donde se aborden sus acciones, planes, políticas, programas y ejecución presupuestaria.

La Ley N°20.500 Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública mandata a los órganos del Estado a “señalar las materias de interés ciudadano en

que se requiera conocer la opinión de las personas, mediante una consulta que debe ser informada, pluralista y representativa” (2011).

Finalmente, la ley insta a los órganos de la Administración del Estado a establecer Consejos de la Sociedad Civil (en adelante COSOC) de carácter consultivo, de conformación diversa, representativa y pluralista. Los COSOC serán conformados por integrantes de asociaciones sin fines de lucro con competencias en la institución respectiva (Ley N°20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública).

Según CEPAL, la ley “establece el derecho de las personas a participar en los distintos espacios de la gestión pública, acercando a los gobiernos locales y la administración central a la ciudadanía” (Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe, 2011).

#### Desafíos de la Ley N°20.500

Uno de los principales desafíos para la ley, radica en fortalecer la autonomía de la sociedad civil con el fin de evitar la dependencia del Estado en el futuro (Montecinos & Contreras, 2020).

Otro aspecto que se presenta como una problemática, tiene que ver con la ambigüedad de la Ley N°20.500 dado que solo brinda instrucciones de cómo se constituye, a diferencia de otras leyes, como por ejemplo la Ley N°19.418 de Juntas de Vecinos y Organizaciones Comunitarias que define de forma clara los roles y las funciones del directorio y de sus miembros como socios (Aravena, 2018).

Otro desafío se sitúa en la falta de participación vinculante, dada la complejidad de su ejecución, pero que tienden a minimizar la presión social (Cid, 2020).

Según la Cuenta Pública de Participación Ciudadana (2022) que confecciona el Ministerio Secretaría General de Gobierno las principales dificultades tienen que ver con lo siguiente:

- Falta de presupuesto: se relaciona principalmente con la falta de recursos para la implementación de mecanismos de participación, entre ellos la capacidad limitada para concretar reuniones, reunir a consejeros de distintas regiones de forma presencial y en general a poder trabajar con la sociedad civil de forma autónoma por parte de los órganos de la Administración del Estado.
- Falta de desarrollo de capital humano: se asocia principalmente a la falta de profesionales en el área de participación y a la insuficiencia de funciones exclusivas en temas de participación. Se señala también una dificultad para el desarrollo de capacitaciones para personas que trabajan alrededor de estas materias en los ministerios y servicios.
- Falta de inclusión: se vincula principalmente al desafío de incorporar a una mayor diversidad de grupos a los mecanismos de participación, en ese sentido, las instituciones han tenido un énfasis en las personas mayores, sin embargo es importante ampliar esa preocupación a grupos de interés rezagados como lo son NNA, personas en situación de discapacidad, personas LGBTIQANB+ y personas en situación de vulnerabilidad económica.

Cabe destacar que la democracia participativa “es una de las dimensiones más recientes de la democracia; incorpora mecanismos adicionales de consulta e interacción con los ciudadanos en el proceso de formulación de políticas públicas” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2017, pág. 3).

## Instructivo Presidencial N°007 para el fortalecimiento de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública

El 18 de agosto del 2022, en el Instructivo Presidencial N°007 el Presidente de la República, Gabriel Boric Font expone objetivos estratégicos que tienen como fin el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública, dada su indispensabilidad para el desarrollo del país y el fortalecimiento democrático.

En ese sentido, para profundizar la participación de las personas en la gestión pública, el gobierno propone cinco objetivos estratégicos:

- i. Hacer efectiva la implementación de los mecanismos contemplados en la Ley N°20.500 de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, mediante principios rectores y transversales que sean aplicables a los instrumentos de participación ciudadana de los órganos de la Administración del Estado.
- ii. Potenciar la conformación, institucionalización y funcionamiento de los COSOC en los ministerios y servicios, con el fin de dar cumplimiento a la desconcentración en los órganos del Estado transversalmente.
- iii. Reforzar la implementación de mecanismos de participación a nivel regional, y de esta manera, incentivar la coordinación entre las delegaciones presidenciales y los gobiernos regionales. Con el fin de promover espacios de formación de competencias, difusión de información que facilite la participación y la creación de instancias que permitan la incidencia de la ciudadanía y a organizaciones de la sociedad civil en la gestión pública.
- iv. Facilitar el acceso a información pertinente y de utilidad a las organizaciones de la sociedad civil, sobre todo de localidades periféricas o lejanas a los

centros urbanos, mediante la promoción, socialización y capacitación acerca del uso de portales web disponibles relacionados a la dirigencia social (Ley N°20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública; Ley N°20.730 sobre Regulación de Lobby o intereses particulares ante autoridades y funcionarios, Biblioredes, Portal Único de Fondos del Gobierno y toda información que se considere relevante). Por otro lado, mediante el avance respecto de un portal de información y difusión de la labor dirigencial social y participación ciudadana en la gestión pública, tanto para los órganos de la Administración del Estado como las instituciones de carácter subnacional. Por último, facilitar el acceso mediante la sistematización, difusión y promoción de buenas prácticas sobre participación ciudadana en todos los niveles de gobierno en pos de reproducir buenas experiencias de participación ciudadana en la gestión pública.

- v. Fomentar la participación política y organizacional con perspectiva de género, asegurando igualdad sustantiva en instancias de participación ciudadana.

En consecuencia, se instruye a los ministerios y servicios públicos:

Sobre normas de participación ciudadana en los órganos de la Administración del Estado

- a. Establecer modalidades formales y específicas de participación mediante normas de participación ciudadana.
- b. Establecer una Unidad de Participación Ciudadana.
- c. Cada norma, reglamento, plan o herramienta de participación ciudadana debe contener la integración, organización, funciones, mecanismo de elección y duración de cada COSOC, así como un mecanismo para la elección de su presidencia.

- d. Anualmente, durante el mes de marzo, se debe dar a conocer al encargado de la Unidad de Participación Ciudadana a la División de Organizaciones Sociales, quien promoverá efectivamente los mecanismos de participación ciudadana establecidos por ley como en normas específicas, las buenas prácticas en el desarrollo de la participación ciudadana y fortalecer el principio de participación ciudadana en la gestión pública.
- e. Avanzar hacia la inclusión de grupos tradicionalmente excluidos de la toma de decisiones. (Paridad de género, cupos reservados para representantes de pueblos originarios cuando la materia y/o competencias del ministerio o servicio lo amerite, inclusión social de personas en situación de discapacidad e integración de NNA en los mecanismos de participación ciudadana).

#### Sobre “Cuentas Públicas Participativas”

- a. La información debe ser comunicada de forma clara, simple, de fácil comprensión e inclusiva.
- b. Debe presentarse antes de la Cuenta Pública Anual Presidencial.
- c. La División de Organizaciones Sociales debe entregar las orientaciones específicas para la implementación de las cuentas públicas participativas durante el primer trimestre de cada año.
- d. La Cuenta Pública Participativa debe ser respaldada por un informe detallado (Balances de ejecución presupuestaria y situación financiera de cada órgano, planes de desarrollo, inversiones realizadas, convenios celebrados, ejecución de modalidades formales y específicas de participación ciudadana en la gestión pública y observaciones)
- e. El proceso debe ser difundido por todos los medios del órgano de forma oportuna con el fin de maximizar la cantidad de participantes.
- f. Poseer normas específicas para dar respuestas a las consultas recibidas respecto a las Cuentas Públicas Participativas.

## Sobre los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC)

- a. Los COSOC deben conformarse de forma diversa, representativa y pluralista, por integrantes de asociaciones y organizaciones sin fines de lucro y que tengan relación con la competencia del órgano respectivo.
- b. El COSOC debe ser convocado al menos cinco veces en el año por la autoridad del ministerio o servicio, sin perjuicio de sesiones que sean acordadas por los consejeros.
- c. Las sesiones serán públicas, resguardando la identidad de NNA, cuando sea el caso. Excepcional y fundadamente las sesiones del consejo podrán realizarse de forma privada.
- d. Cada órgano debe comunicar la tabla de sesión y la información necesaria para el desarrollo del COSOC al menos con 10 días hábiles de anticipación.
- e. Se consignarán en actas los acuerdos y asuntos aprobados por el COSOC y serán publicadas en el registro público digital de participación del órgano. (Resguardando la identidad de NNA).

## Sobre otros mecanismos de participación ciudadana.

Se recomienda incorporar a los ministerios y servicios los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

- a) Cabildos, Diálogos Ciudadanos y Audiencias Públicas: Son espacios de encuentro e interlocución con alcances y objetivos definidos que son desarrollados por autoridades, personas y organizaciones de la sociedad civil sobre alguna temática definida previamente por la autoridad. Se pueden comprometer acciones a ejecutar y plazos a cumplir relativos al tema definido.

- b) Plataformas Digitales Participativas: Son plataformas para facilitar la participación de las personas y organizaciones, el uso de TIC, promoviendo espacios digitales de participación.
- c) Diálogos Participativos: Son instancias que buscan la comunicación y cercanía entre las instituciones públicas y las personas. Donde se contempla la inclusión de los comentarios y propuestas de las personas, para que posteriormente el órgano respectivo realice un informe sobre lo expuesto por los participantes.
- d) Presupuestos Participativos: Cada institución debe contemplar mecanismos de participación ciudadana donde se recogen inquietudes y se realizan consultas sobre iniciativas en estudio o priorización de acciones futuras, a través de Consejos, de carácter consultivo.
- e) Promover la participación de NNA: Es un mecanismo que permite escuchar opiniones, garantizar una participación efectiva, brindar el derecho a ser oído y acceso a la información para niños, niñas y adolescentes en los distintos órganos de la Administración del Estado. Se podrán considerar Consejos Intergeneracionales y escuelas de deliberación y participación. (Instructivo Presidencial N°007 para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública, 2022)

La investigación destaca el mecanismo no contemplado en la Ley N°20.500 que el Instructivo Presidencial N°007 sobre Fortalecimiento de Participación Ciudadana en la Gestión Pública insta a su implementación en los Ministerios y Servicios, que tiene que ver con Plataformas Digitales Participativas. Se destaca dado que contempla las características planteadas por la investigación en torno al desarrollo de una gobernanza digital para la participación ciudadana en la formulación e implementación de políticas públicas en el marco de gobierno abierto. Cabe destacar que dicho mecanismo en el año 2022 tuvo una ejecución de un 8,6% en los órganos de la Administración del Estado (Cuenta de Participación Ciudadana 2022, pág. 23).

Por otro lado, la investigación destaca del Instructivo Presidencial N°007 sobre Fortalecimiento de Participación Ciudadana en la Gestión Pública el objetivo estratégico de reforzar la implementación de mecanismos de participación a nivel regional, que incentive la coordinación entre las delegaciones presidenciales y los gobiernos regionales, facilitando la incidencia de la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil en la gestión pública. Se destaca dado que contempla la problemática expuesta debido al contraste existente referente a participación ciudadana entre el nivel central y el nivel regional. Se considera una problemática en torno a participación ciudadana el hecho de realizar transferencias de competencias hacia los gobiernos regionales sin la expresa consideración de mantener los mecanismos de participación del nivel central, provocando una diferencia sustantiva en torno al desarrollo de las políticas públicas.

## **PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO**

Con el fin de identificar los canales de participación ciudadana en el GRMS se analizan los mecanismos existentes en el sitio web del propio gobierno regional, donde se hallan como canales de participación ciudadana: Consejos de la Sociedad Civil, Cuenta Pública Participativa y la Oficina de Atención Ciudadana.

### Consejo de la Sociedad Civil del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

El COSOC del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago en palabras del propio gobierno regional “actúa como un mecanismo de participación ciudadana, formando parte de los procesos de corresponsabilidad social entre la ciudadanía y los órganos de la administración del Estado, así como de seguimiento de las acciones públicas por parte de la sociedad civil” (Resolución Exenta N°2646 - Reglamento del COSOC del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, 2022, pág. 4).

El Consejo de la Sociedad Civil del GRMS está regido por la Ley N°20.500 de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y tiene el objetivo de promover, fortalecer y favorecer la participación ciudadana del GRMS, tanto en sus procesos, políticas, planes, programas y proyectos. Además, generar un canal de comunicación formal entre la Sociedad Civil y el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

En el Artículo 6 del Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago se estipulan las funciones y atribuciones consultivas.

- i. Conocer políticas, planes, proyectos y programas del GRMS. Y, apoyar a través de su experiencia y realizar retroalimentaciones a la gestión pública.
- ii. Participar y colaborar consultivamente tanto en la definición como en la implementación de la “Política Regional de Participación Ciudadana”
- iii. Informar y dar cuenta de la labor realizada a sus respectivas organizaciones, a la ciudadanía en general y los habitantes de la Región Metropolitana de Santiago.
- iv. Conocer y expresar sugerencias a la Cuenta Pública Anual del Gobernador Regional, antes de su presentación a la ciudadanía regional.
- v. Dictar su reglamento definitivo de funcionamiento donde se expliciten las funciones, composición, forma de elecciones y lo contemplado por la ley.
- vi. Convocar y realizar elecciones de los representantes con anticipación, considerando que el mandato del COSOC tiene una duración de doce meses desde la fecha de instalación (Administración Regional Departamento Jurídico - Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, 2022).

## Encuesta Cuenta Pública 2022 sobre gestión del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

La cuenta pública regional corresponde a la rendición de cuentas a la ciudadanía respecto de la gestión de políticas, planes, programas, iniciativas y ejecución presupuestaria. En ese sentido El GRMS pone en conocimiento los resultados de la gestión correspondiente al año 2022, en cumplimiento de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación en la Gestión Pública.

Con el objetivo de recoger la opinión directa de la comunidad sobre la Cuenta Pública, el GRMS pone a disposición en su sitio web una encuesta de carácter consultiva con preguntas categorizadas en base a la elección de niveles de relevancia o importancia que van desde el 1 hasta el 5, siendo el nivel 1 igual a un nivel bajo, y el nivel 5 igual a un nivel alto. Esto, para diseñar el documento de la Cuenta Pública Participativa 2023.

Las preguntas realizadas tienen relación con la importancia que le brinda el ciudadano a diferentes dimensiones y gestiones que realiza el GRMS.

Con relación a lo anterior, se consulta respecto a su coordinación con otros servicios, al financiamiento de proyectos municipales y de la comunidad, iniciativas de mejoramiento de infraestructura, trabajo colaborativo con los municipios en beneficio de la comunidad, búsquedas de inversión, fortalecimiento de la gestión institucional, administración del FNDR, comunicaciones hacia la comunidad y medios de opinión pública y campañas informativas y/o educativas.

Por otro lado, se pregunta acerca de los temas más relevantes para la ciudadanía que gestiona el GRMS. En tal sentido, se consulta acerca de la relevancia en torno a proyectos en conjunto con municipalidades y la comunidad, sobre medioambiente, sobre temas de mujer y género, discapacidad, adultos mayores, migrantes, movilidad,

pueblos originarios, tenencia y cuidado responsable de mascotas, apoyo a emprendedores/as, transporte público, conservación de parques y espacios públicos y cuidado del patrimonio material y humano.

En torno a su presupuesto, se consulta acerca del financiamiento de proyectos referentes a cultura, deporte, seguridad, etc. Financiamiento a proyectos municipales, proyectos de organizaciones sociales, de funcionamiento del GORE. Además, sobre inversión comunal e intercomunal, inversión de proyectos regionales y de proyectos participativos.

Sobre la difusión de la cuenta pública, se encuesta sobre el medio ideal para la recepción de la información, a este respecto se exponen diferentes medios de comunicación, por ejemplo, que la información sea recibida mediante la visita al sitio web del GRMS, mediante correo electrónico, código QR, Whatsapp, redes sociales o boletín impreso. En ese mismo sentido, se consulta acerca de la comodidad para el recibimiento de la información de la Cuenta Pública, donde se sugieren breves cápsulas de vídeo, volantes digitales, infografías y breves cápsulas auditivas separadas por tema.

Finalmente se pone a disposición un cuadro que permite escribir comentarios o sugerencias que permitan hacer llegar la “Cuenta Pública de manera fácil y comprensible a la comunidad” (Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, 2023).

#### Oficina de Atención Ciudadana Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

El Gobierno Regional Metropolitano de Santiago pone a disposición en su sitio web un enlace de atención ciudadana que redirige a una plataforma de “Oficina de Atención Ciudadana” donde se pueden realizar consultas, sugerencias, felicitaciones o reclamos. En el proceso se debe indicar si corresponde a una persona natural o

jurídica, correo y número de contacto y una descripción del tipo de trámite (Oficina de Atención Ciudadana, 2023).

## **PARTICIPACIÓN CIUDADANA DIGITAL**

Con el fin de indagar sobre los canales de participación ciudadana digitales que mantiene el Estado de Chile, es importante recalcar que el Estado chileno consta de tres poderes: Ejecutivo, Legislativo y Judicial. En ese sentido, cabe destacar que el Poder Judicial no cuenta con mecanismos de participación ciudadana (Poder Judicial de Chile).

El Poder Ejecutivo cuenta con un mayor número de mecanismos de participación ciudadana en general, por ende, sus mecanismos de participación ciudadana mediante el uso de tecnologías digitales cuentan con mayor presencia si lo comparamos con el Poder Legislativo, sin embargo, estos mecanismos de participación no son numerosos ni se hallan insertos en la Ley N°20.500 de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

### Plataformas Digitales Participativas

Al respecto del párrafo anterior, la investigación considera relevante el mecanismo de participación ciudadana “Plataformas Digitales Participativas”, que según el análisis documental realizado, se determina inicialmente como “otro mecanismo” de participación ciudadana en el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en el año 2015 mediante el Decreto Exento N°1053, decreto que fue derogado y reemplazado por el Decreto Exento N°3324 del 07 de septiembre del 2023, donde se mantiene el mecanismo sin modificaciones sustanciales en su Artículo 29.

Artículo 29.- Plataforma digital participativa. El Ministerio y sus órganos dependientes mantendrán actualizada su plataforma digital participativa

fomentando a través de ésta la participación, accesibilidad, información y transparencia acerca de los procesos de participación ciudadana y consultas que realiza cada institución (Decreto N°3324 Exento - Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, 2023).

Sin embargo, dicho mecanismo de participación ciudadana digital no solamente se halla en el decreto emanado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Básicamente se encuentra en normas, iniciativas de “Ciudadanía Digital” del Ministerio de Educación mediante la “participación ciudadana digital” y recientemente en el Instructivo Presidencial N°007 sobre Fortalecimiento de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Presidente de la República Gabriel Boric Font. Empero, no se encuentra masificado, difundido, legislado o totalmente implementado, tampoco es una iniciativa que mantenga constante presencia en los órganos de la Administración del Estado.

Aun así, las plataformas digitales participativas se ejecutan en 13 organismos del servicio público, según la Cuenta Pública de Participación Ciudadana 2022 confeccionada por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que se basa en la “Ficha de Ejecución de Compromisos 2022”.

<b>Mecanismo no contemplado en la ley 20500 ejecutado durante el año 2022</b>	<b>Número de servicios que ejecutan Mecanismos no contemplados en la Ley 20.500</b>	<b>%</b>
Cabildos	7	4,6
Diálogos Ciudadanos	33	21,7
Audiencias públicas	14	9,2
Plataformas Digitales Participativas	13	8,6
Diálogos Participativos	45	29,6

Presupuestos Participativos	2	1,3
Mesas	12	7,9
Acciones Información Institucional	18	11,8
Taller	5	3,3
Consejo	3	2

Elaboración propia a partir de (Cuenta de Participación Ciudadana 2022, pág. 23)

Para los fines de la investigación esta iniciativa mantiene en sus fundamentos similitudes en torno a la promoción de la participación ciudadana para la formulación e implementación de políticas públicas en una gobernanza digital participativa bajo el marco de gobierno abierto. En ese sentido, se considera relevante la deliberación y posterior integración de éste, y los demás mecanismos que no se hallan contemplados en la Ley 20.500 de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

#### Consulta Ciudadana Virtual (CCV)

La consulta ciudadana virtual corresponde en la práctica a la utilización de plataformas digitales para hacer consultas a la ciudadanía respecto de políticas, planes y programas.

Según el documento de “Criterios y Orientaciones para la Implementación de Mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública” realizado por el Gobierno de Michelle Bachelet para su gestión entre el año 2014 y 2018, se recomendaba la utilización de la “Plataforma de Participación Ciudadana” que era desarrollada por la Unidad de Modernización del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Esta plataforma suponía funciones y herramientas de comunicación e innovación abierta para cualquier iniciativa de participación ciudadana.

Dicha plataforma, después del trabajo de análisis documental para esta investigación, no se encuentra implementada, y tampoco se halla en el Ministerio Secretaría General

de la Presidencia alguna iniciativa que contemple alguna “Plataforma de Participación Ciudadana”.

Sin embargo, se realizan Consultas Ciudadanas Virtuales en otros organismos públicos, tales como la Corporación de Asistencia Judicial, que realizó una Consulta Ciudadana Virtual en 2019 y 2021, en la que participaron 500 y 3.210 personas respectivamente. (Corporación de Asistencia Judicial, 2021). También se realizó una CCV en el SERVIU de la Región de Coquimbo en el año 2017 donde participaron 82 personas mediante el sitio web y redes sociales (Serviu Región de Coquimbo, 2017).

Otro organismo que ha realizado CCV ha sido Gendarmería de Chile mediante una “Consulta Ciudadana sobre Reinserción Social” realizada en el año 2019 donde participaron efectivamente 294 personas. (Unidad de Participación y Atención Ciudadana - Gendarmería de Chile, 2019).

El Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ), con la colaboración de la Unidad de Coordinación y Estudios (UCE) desarrollaron para el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos una CCV en torno a la materia de acceso a la justicia en Chile y el diseño de iniciativas y reformas que permitan su mejora, donde participaron 840 personas. (Departamento de Asistencia Jurídica & Unidad de Coordinación y Estudios, 2020).

Podemos definir que, a través de los datos recabados, las iniciativas de Consultas Ciudadanas Virtuales, si bien se utilizan en diferentes organismos como mecanismo de participación ciudadana, no siguen un lineamiento ni metodología estandarizada para su ejecución. Lo que permite aseverar la falta de una Plataforma Digital de Participación que contenga mecanismos definidos para las instancias consultivas.

### Ciudadanía Digital

Desde el año 2005 el Ministerio de Educación desarrolla estrategias orientadas en torno al autocuidado y la prevención en el ambiente digital a través de la iniciativa “Internet Segura” del Centro de Educación y Tecnología Enlaces, que contribuyó a integrar las TIC en el sistema escolar y el desarrollo de competencias digitales en las comunidades escolares. En 2018 “Enlaces” se tomó como base institucional para crear el Centro de Innovación del Ministerio de Educación (Centro de Innovación - Ministerio de Educación).

En 2016 el Centro de Educación y Tecnología Enlaces adopta la promoción y difusión de “Ciudadanía Digital”, que se trata del desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes fundamentales para el desenvolvimiento de las personas en una sociedad democrática mediante el uso de TIC de forma responsable, informada, creativa, crítica, reflexiva, segura, libre, ética y participativa, ejerciendo y reconociendo sus derechos digitales y tomando consciencia del impacto de “lo digital” en la vida personal y su entorno (Ministerio de Educación).

De Ciudadanía Digital se desprenden cuatro dimensiones:

- **Alfabetización Digital Crítica y Reflexiva:** es la consecución de conocimientos y desarrollo de habilidades y actitudes para utilizar, comprender y evaluar de forma autónoma las TIC. Se trata de una dimensión fundamental, dado que los ciudadanos precisan herramientas para usar de forma efectiva y exitosa las tecnologías. Por otro lado, “deben ser conscientes de las fuentes, brechas, sesgos y consecuencias de las tecnologías digitales, reflexionando desde diversas perspectivas” (Ciudadanía Digital - Ministerio de Educación).
- **Cuidado y Responsabilidad Digital:** son la construcción de ambientes digitales seguros y de participación, donde se promueve el bienestar individual y colectivo. Implica una reflexión y práctica ética del uso de las TIC y del

comportamiento en redes sociales, así como del entendimiento de los derechos digitales, la privacidad, protección de datos y conciencia de la huella digital. Esta dimensión fortalece la convivencia inclusiva, democrática y el respeto a los derechos humanos, además de la inclusión de la diversidad, la perspectiva de género y la interculturalidad.

- Participación ciudadana digital: esta dimensión corresponde al involucramiento de la ciudadanía en los asuntos de interés público y el cuidado de la democracia mediante el uso de las TIC, mediante plataformas de comunicación, difusión, debate y organización. Los espacios virtuales, dotados de agencia política y social, “se han convertido en una extensión del espacio público con capacidad de incidir en la democracia y su institucionalidad, ya sea para su profundización o debilitamiento” (Ciudadanía Digital - Ministerio de Educación).
- Creatividad e Innovación: son procesos de generación de contenidos, expresión de ideas y planteamiento de propuestas para contribuir a la solución de problemas territoriales y globales, mediante la utilización de TIC. La dimensión de creatividad e innovación mantiene principios de sustentabilidad, buen vivir, interculturalidad, justicia social y de derechos humanos. Además mantiene como ejes el trabajo colaborativo, el pensamiento crítico y la resolución de problemas.

El Poder Legislativo chileno poseía desde el año 2003 una plataforma digital llamada Senador Virtual, plataforma que inicialmente tenía el objetivo de dar a conocer a la ciudadanía el proceso de la formación de leyes. Sin embargo, con el paso del tiempo pasó de ser una plataforma educativa a una plataforma de participación ciudadana donde personas naturales podían dar su opinión y participar de ciertos debates legislativos previo a la votación de los senadores. En aquella plataforma los resultados

de las votaciones eran procesadas en un informe que era enviado a los parlamentarios que eran miembros de la comisión pertinente, con el objetivo de enriquecer el debate legislativo. La plataforma tuvo más de 120 mil personas inscritas.

En 2018 el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) financió al Congreso Nacional para el desarrollo de “Congreso Virtual” con el fin de fomentar y mejorar los procesos de participación ciudadana.

### Congreso Virtual

Congreso Virtual es una plataforma digital de participación ciudadana del Congreso Nacional que tiene por objeto recoger inquietudes y propuestas de la población, aprovechando la diversidad de conocimientos y perspectivas ciudadanas para fortalecer el trabajo legislativo y el sentido de democracia del país.

Congreso Virtual está a cargo de un comité formado por el Grupo Bicameral de Transparencia, Unidades de Participación Ciudadana, Comunicaciones y Prensa y Secretarías de Comisiones de ambas Corporaciones. Además, la plataforma cuenta con la participación constante de los departamentos de informática del Senado y de la Cámara de Diputados (Congreso Nacional de Chile, 2020).

### Iniciativas de Participación Ciudadana Digital de la Sociedad Civil

En Chile existen iniciativas de Participación Ciudadana Digital que son impulsadas por el mundo académico y organizaciones de la sociedad civil. Un ejemplo de aquello es la plataforma digital “Tenemos que Hablar de Chile” que fue lanzada en abril de 2020 y cuenta con tres mecanismos de participación digital: consultas ciudadanas, conversaciones digitales abiertas y Chile a Escala (iniciativa que pretende la participación de 1 de cada 1.000 personas de todo Chile para representar la diversidad del país).

Tenemos que Hablar de Chile es una iniciativa impulsada por la Pontificia Universidad Católica, Universidad de Chile y diferentes organizaciones de la sociedad civil, inspirada por los espacios de diálogo que se dieron en las masivas movilizaciones sociales del 2019. La plataforma tiene por objeto promover la cohesión y la construcción de una hoja de ruta para el país (Tenemos que Hablar de Chile, 2023).

Otra iniciativa de participación ciudadana digital fue Chilecracia, la cual estuvo operativa entre el 23 de octubre del 2019 hasta enero del 2020. Fue un mecanismo colaborativo de priorización de propuestas de políticas públicas, encuestas para la eliminación de artículos constitucionales y la creación de una plataforma de seguimiento legislativo. Fue impulsada por académicos, ingenieros, diseñadores y abogados.

Chilecracia contó con la participación de 100 mil personas en sus cinco ciclos de participación (Chilecracia).

La actual interdependencia entre las nuevas TIC e internet (...) se presenta como una herramienta de participación individual y colectiva, base de las propuestas hacia sistemas de democracia participativa o directa que no solo pretenden ser un insumo válido ante la actual crisis de las democracias representativas. (Pardo, 2015, pág. 42)

### **CAPÍTULO III: GOBIERNO ABIERTO**

El concepto de Gobierno Abierto tiene que ver con una cultura de gobernanza que intenta promover principios de transparencia, integridad, innovación, rendición de

cuentas y de participación ciudadana. Se fundamenta en la idea de que la ciudadanía tenga el derecho de acceder a documentos y procedimientos gubernamentales con el fin de mantener una supervisión pública efectiva.

El gobierno abierto busca incentivar la colaboración de los ciudadanos en la creación y mejora de los servicios públicos, lo que implica un mayor involucramiento de la ciudadanía en los asuntos públicos que les afectan o interesan. Tiene además, por parte del gobierno, una intención de mantener una escucha activa de las demandas ciudadanas con objetivo de llegar a acuerdos colaborativos.

Las iniciativas de gobierno abierto se hallan alineadas con el décimo sexto objetivo de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 de la Organización de Naciones Unidas, en particular con las siguientes dimensiones del objetivo:

- Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas
- Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades
- Ampliar y fortalecer la participación de los países en desarrollo en las instituciones de gobernanza mundial (Objetivos de Desarrollo Sostenible).

Gobierno Abierto según el autor Don Tapscott (2010).

Es un gobierno que abre sus puertas al mundo, co - innova con todos, especialmente con los ciudadanos; comparte recursos que anteriormente estaban celosamente guardados, y aprovecha el poder de la colaboración

masiva, la transparencia en todas sus operaciones, y no se comporta como un departamento o jurisdicción aislada, sino como una estructura nueva, como una organización verdaderamente integrada y que trabaja en red.

(Gobierno Abierto de Chile, 2023)

## **GOBIERNO ABIERTO EN CHILE**

Algunos aspectos clave del gobierno abierto en Chile tienen que ver con planes de acción y alianzas internacionales que el país ha llevado a cabo. En ese sentido, se destaca la “Alianza para el Gobierno Abierto” (Open Government Partnership - OGP) que se compone de 75 países, 106 gobiernos locales y organizaciones de la sociedad civil de todo el mundo, de la cual Chile es miembro desde septiembre del año 2011, suscripción que se dio en el marco de la agenda de modernización que buscaba trabajar en pro de un Estado cien por ciento al servicio de los ciudadanos. En ese sentido, para la agenda se articularon tres ejes: 1. Gobierno cercano – 2. Gobierno eficiente – 3. Gobierno abierto. Cuyos ejes brindan un mejoramiento de las relaciones entre el Estado y las personas, una profundización de la transparencia pública, un uso adecuado de recursos y la promoción de la participación ciudadana.

La Alianza de Gobierno Abierto tiene como fin la promoción de la apertura gubernamental al escrutinio público sobre el actuar de sus instituciones, la colaboración de la ciudadanía en el diseño, formulación e implementación de políticas públicas, la transparencia de los gobiernos en el manejo de recursos fiscales, la entrega de servicios, la innovación y el desarrollo colectivo de soluciones a problemáticas de interés público.

En ese sentido, cada Estado miembro de la alianza debe desarrollar bienalmente un “Plan de Acción Nacional en Gobierno Abierto” en un proceso multilateral, abierto y participativo, que contenga compromisos concretos y acciones fortalecedoras de transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana, tecnología e innovación para la apertura.

En Chile las acciones que se llevan a cabo en torno a las tareas relacionadas con la Alianza para el Gobierno Abierto son coordinadas por la Comisión de Integridad pública y Transparencia del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia.

Cabe destacar que Chile ha desarrollado cinco “Planes de Acción” hasta el año 2022, y desarrolla el sexto en el año 2023.

#### Quinto Plan de Acción de Gobierno Abierto Chile 2020-2022

El quinto plan de acción de gobierno abierto realizado en Chile se diseñó en el contexto de dos grandes sucesos, por un lado, la revuelta social del 18 de octubre del año 2019 y posteriormente la pandemia por Covid-19. En ese sentido, el proceso de elaboración del plan de acción se vio afectado por ambas circunstancias a raíz de sus respectivas complejidades.

Chile acordó diez compromisos, con un enfoque transversal en torno a brecha de género, inclusión y diversidad; además de compromisos de Justicia y Parlamento abiertos.

#### Diez compromisos del Quinto Plan de Gobierno Abierto Chile 2020-2022

- 1) Mejorar el acceso a la información de compras públicas mediante la implementación de un nuevo diseño de la página web de datos abiertos de “ChileCompra”, con un enfoque ciudadano. Este compromiso tiene que ver

con la implementación de un nuevo diseño del sitio web <https://datosabiertos.chilecompra.cl/> con el fin de dar respuesta directamente a las consultas de la sociedad civil respecto de las compras públicas, así, incrementando la transparencia y el control ciudadano en las compras públicas.

- 2) Plan de Transparencia, Acceso a la Información y Datos Abiertos del Sistema de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación. Este segundo compromiso se trata sobre la implementación de la plataforma digital “Observatorio del Sistema de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación” que tiene como fin poner a disposición la información y facilitar el involucramiento de la comunidad científica y la sociedad civil.
- 3) Observatorio del Comercio Exterior. El compromiso radica en implementar una plataforma amigable que centralice los datos de comercio exterior con el objetivo de acceder eficiente y autónomamente a información sobre intercambio comercial, exportación de bienes y servicios, importaciones, tráfico terrestre, tráfico marítimo, zona franca, recaudación, regímenes tributarios y aduaneros, y publicaciones.
- 4) Desarrollar una hoja de ruta para institucionalizar los principios de gobierno abierto. El cuarto compromiso habla sobre la realización de un diagnóstico colaborativo para articular acciones de corto, mediano y largo plazo en torno a la cultura de gobierno abierto en la Administración del Estado con el objetivo de desarrollar una hoja de ruta para consolidar los principios de Gobierno Abierto en Chile.
- 5) Promover e incrementar la inversión pública en infraestructura peatonal y de ciclistas. Tiene que ver con financiamiento y construcción de ciclovías, aceras y rutas peatonales tácticas y definitivas, además de construcción de zonas de intercambio modal que incluyan accesos para bicicletas y peatones en el bien nacional de uso público y la habilitación de zonas de calma de tráfico.

- 6) Sistema de clasificación, medición y reporte de la inversión en acción climática. Este compromiso busca la elaboración de “Informes de Sostenibilidad” semestrales sobre obras e inversiones públicas sustentables incluidas en el “Plan Paso a Paso Chile Se Recupera”.
- 7) Derechos humanos y justicia abierta. El séptimo compromiso busca la continuación del primer compromiso de Justicia Abierta del 4to Plan de Acción de Gobierno Abierto de Chile (2018-2020) que tiene que ver con la creación de un Observatorio para la Defensa Penal de los Derechos Humanos que busca acercar la justicia y los derechos humanos a las personas.
- 8) Justicia abierta en el poder judicial. Este compromiso tiene como fin la eliminación de barreras cognitivas para el acceso a la justicia, adoptando los pilares del Gobierno Abierto como sistema de interacción con la ciudadanía e instituciones, con objetivo de consolidar el eje de Justicia Abierta en el Estado de Chile.
- 9) Diseño de una plataforma integrada e interoperable de información de gestión y legislativa. El penúltimo compromiso busca elaborar un diagnóstico y una propuesta de diseño para la actualización de la plataforma del Sistema de Información Legislativa (SIL) y su interoperabilidad con las diferentes páginas y sitios web del Congreso Nacional. A la vez, busca la elaboración de un manual y la realización de capacitaciones para brindar un estándar a los procesos en las diferentes instancias que registran información en el SIL. Por otro lado, busca realizar un análisis comparativo para el diseño de una metodología participativa para la medición de la gestión legislativa.
- 10) Transparencia del Congreso Nacional. El décimo compromiso tiene como objetivo la elaboración del Reglamento sobre Transparencia y Acceso a la Información del Congreso Nacional y de la Biblioteca del Congreso Nacional con el fin de profundizar el principio de transparencia. Además,

busca estructurar e implementar [www.congreso.cl](http://www.congreso.cl) para facilitar el acceso a la información pública. (Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe, 2022).

Los avances respecto a gobierno abierto son aún incipientes en cuanto a los tres frentes de participación ciudadana que propone la iniciativa (formulación de políticas, coproductor de bienes y servicios públicos y como contralora de los resultados de la acción gubernamental). En ese sentido, se deben superar los desafíos y obstáculos, que tienen que ver con un fortalecimiento de la transparencia, de la participación ciudadana y la rendición de cuentas, con el fin de avanzar hacia lo propuesto, de la mano con la tecnología, que ha demostrado ser una gran aliada y herramienta de a poco imprescindible para el logro de los objetivos (Oszlak, 2013, pág. 5).

La tecnología también contribuirá a “forzar” una cultura de la transparencia y la participación ciudadana, en la medida en que Estado y sociedad civil adviertan que todo el ciclo de las políticas públicas puede beneficiarse del aporte y la inteligencia colectiva de ambas instancias y que, en consecuencia, manifiesten una firme voluntad política y cívica para lograrlo.

(Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública, 2013, pág. 6)

En ese sentido, cabe destacar la creación de la Mesa Nacional de Estado Abierto que incluye a los tres poderes del Estado y a la Contraloría General de la República, además de representantes de las redes de gobierno abierto de la sociedad civil y de la academia, con el objetivo de sustentar el compromiso de más participación,

transparencia y constante innovación al servicio de las personas (Estado Abierto: una llave en manos de la ciudadanía, 2023).

La investigación destaca las palabras de Valeria Lübbert Álvarez, Secretaria Ejecutiva de la Comisión de Integridad Pública y Transparencia que define Gobierno Abierto como “gran meta promover e involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones y en la formulación e implementación de políticas públicas” (Lübbert, 2023).

#### Recomendaciones del Consejo sobre Gobierno Abierto de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE)

La OCDE reconoce que el gobierno abierto es fundamental para producir confianza en la ciudadanía y que es clave para alcanzar los resultados de las políticas públicas, que van desde la integridad del sector público, su modernización e innovación, hasta la libertad cívica, gobierno digital u objetivos socioeconómicos que se encuentran en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas para el 2030.

Reconoce además que la participación mejora la rendición de cuentas gubernamentales, empodera e influencia a los ciudadanos en la toma de decisiones, construye una base de capacidad cívica y mejora de manera sustantiva la elaboración de políticas públicas, en ese sentido, reduce los costos de implementación y explota diferentes redes para la innovación en las políticas públicas, como también lo hace en la prestación de servicios.

La OCDE insta a establecer un marco claro para el gobierno abierto, que sea factible, fundado en evidencia, reconocido internacionalmente y con características que lo hagan comparable, con indicadores de proceso, rendimiento, resultado e impacto, teniendo en cuenta los diversos contextos institucionales de cada país.

En consecuencia de lo anterior, la OCDE recomienda que los países que se adhieran a esta iniciativa desarrollen, adopten e implementen estrategias de gobierno abierto que promuevan la transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas en el diseño e implementación de políticas y entrega de servicios públicos, de manera abierta e inclusiva.

En ese sentido, la OCDE basa su recomendación en los siguientes diez puntos.

- Aplicación en todo el espectro y los niveles de gobierno de las iniciativas de gobierno abierto en colaboración con las partes interesadas, con compromisos políticos, compromisos de los miembros del Poder Legislativo, altos directivos y funcionarios; adoptando medidas para evitar los obstáculos relacionados con la resistencia al cambio.
- Garantizar un marco jurídico y regulatorio de gobierno abierto, que incluya la provisión de documentos de soporte (guías y manuales), además del establecimiento de mecanismos de supervisión que garanticen su cumplimiento.
- Otorgar un mandato a los funcionarios para el diseño e implementación de estrategias e iniciativas de gobierno abierto y promover la alfabetización del gobierno abierto en la administración pública, en todos los niveles de gobierno y partes interesadas para garantizar la puesta en funcionamiento y adopción exitosa de las estrategias e iniciativas de gobierno abierto.
- Coordinar horizontal y verticalmente las estrategias e iniciativas de gobierno abierto en todos los niveles de gobierno con el fin de garantizar el alineamiento y la contribución de los objetivos socioeconómicos relevantes.
- Identificar a los actores institucionales que se encargarán de la recolección, difusión y actualización de datos en formato abierto. Desarrollar indicadores comparables para la medición de procesos, rendimientos, resultados e impacto

con la colaboración de las partes interesadas. Fomentar una cultura de constante monitoreo, evaluación y aprendizaje entre los funcionarios.

- Comunicar las estrategias e iniciativas de gobierno abierto de forma activa, tanto sus resultados como su impacto, para garantizar su conocimiento integral, con el fin de favorecer su aceptación y estimular la apropiación por parte de las partes interesadas.
- Comunicar activamente sobre las estrategias e iniciativas de gobierno abierto, así como sobre sus resultados e impactos, a fin de garantizar su conocimiento dentro y fuera del gobierno, para favorecer su aceptación y estimular la apropiación por parte de las partes interesadas.
- Proporcionar información clara, completa, oportuna, fiable y relevante, de forma gratuita, abierta y legible, fácil de hallar, comprender, utilizar y reutilizar, difundida a través de múltiples canales.
- Entregar información y acceso a la participación de forma igualitaria y equitativa en todas las fases del ciclo de políticas públicas y de diseño y prestación del servicio público; con esfuerzos específicos en grupos más relevantes, vulnerables, menos representados y marginalizados de la sociedad, evitando influencias indebidas y la captación de las políticas públicas.
- Promover la innovación para la inclusión de partes interesadas para la generación de ideas y cocreación de soluciones. Aprovechando las herramientas del gobierno digital y datos abiertos gubernamentales para el cumplimiento de las iniciativas y estrategias de gobierno abierto.
- Explorar la posibilidad de pasar de un gobierno abierto a un estado abierto.  
(Recomendación del Consejo sobre Gobierno Abierto, 2017)

Cabe destacar que la OCDE define como parte interesada y/o afectada, a cualquier individuo, de cualquier rango etario, género, orientación sexual, afiliación religiosa y política. Así como a instituciones y organizaciones, sean estas gubernamentales o

no-gubernamentales, de la sociedad civil, la academia, de medios de comunicación o el sector privado (2017, pág. 2).

## MARCO REFERENCIAL SOBRE PERCEPCIÓN DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS RESPECTO DE LOS CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN CHILE.

Respecto a la percepción de funcionarios públicos en cuanto los canales digitales de participación ciudadana en el Estado de Chile.		
Ocupación	Materia	Referencia
Funcionario Público I	¿Cómo definiría el concepto “gobernanza digital”?	Para mí, corresponde a una serie de herramientas, métodos y procesos que buscan acercar los procesos del gobierno a las personas mediante el uso específico de nuevas tecnologías.
Funcionario Público II		La innovación de tecnologías para que el estado optimice y agilice sus procesos y funciones.
Funcionario Público I	¿Qué es para usted la participación ciudadana?	La participación ciudadana es toda expresión popular, que pretenda influir en alguno de los procesos del gobierno y del Estado, esta puede surgir desde la ciudadanía o puede ser solicitada desde el gobierno a la ciudadanía.
Funcionario Público II		Es la intervención o involucramiento de las personas en temas de relevancia para las instituciones y políticas públicas.
Funcionario Público I	¿Cómo se ha implementado el gobierno digital en el servicio donde se desempeña?	Mediante la adquisición, implementación y mejora continua de programas específicamente diseñados para nuestra función. En particular, yo trabajo con varios sistemas internos de mensajería dedicados a mejorar la comunican entre departamentos y las misiones en el exterior, además de la implementación de un sistema digital de gestión financiera de las misiones de Chile en el exterior, el cual fue desarrollado específicamente para considerar las necesidades de llevar el control contable de nuestras misiones en países extranjeros.
Funcionario Público II		Desde el año 2020 (por la pandemia) hubo un incremento sustancial en la innovación y automatización de procesos e implementación de nuevas tecnologías. Sin embargo, esta implementación se dio por necesidad más que por un avance en los procesos institucionales.
Funcionario Público I		

		Sobre la participación ciudadana puedo comentar que el ministerio de relaciones exteriores ha trabajado en conjunto con el SERVEL implementado el voto chileno en el extranjero en elecciones de carácter nacional, de esta manera acerca la toma de decisiones a los compatriotas en el exterior. Sin embargo, no he percibido que la participación ciudadana sea un eje principal del servicio, sino que las decisiones y políticas se toman en esferas más técnicas.
Funcionario Público II	Desde su percepción, ¿cuál es el nivel de participación ciudadana en la formulación e implementación de políticas públicas en este servicio?	Diría que un nivel medio puesto que los funcionarios no tienen injerencia en la formulación de políticas públicas más que en la participación de seminarios o consultas institucionales. Una forma de participación también se daría a través de sus representantes en asociaciones.
Funcionario Público I	¿Considera que la participación ciudadana dentro de una gobernanza digital con principios de gobierno abierto sería beneficiosa para la formulación e implementación de políticas públicas del servicio?	Efectivamente, me parece que la participación ciudadana beneficia de muchas maneras a las políticas públicas de nuestro servicio. Lo anterior principalmente debido al proceso de retroalimentación que puede hacer la ciudadanía en la totalidad de los procesos de las políticas públicas del servicio (Formulación, ejecución, evaluación)
Funcionario Público II		Absolutamente, el tener una participación activa para la generación de políticas públicas es necesario para el avance de una sociedad. Más aún si dicha participación se da en un contexto de avances tecnológicos e innovaciones digitales

**MARCO REFERENCIAL SOBRE PERCEPCIÓN DE EXPERTOS EN GOBIERNO REGIONAL EN TORNO A LOS CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EXISTENTES EN CHILE.**

Respecto a la percepción de Expertos en Gobierno Regional en cuanto los canales digitales de participación ciudadana en el Estado de Chile.		
Ocupación	Materia	Referencia
Jefe de Gabinete Ministerial Ex Funcionario SUBDERE	¿Conoce el concepto "gobernanza digital"?	Sí, estoy familiarizado con el concepto de "gobernanza digital". La gobernanza digital se refiere a la forma en que se gestionan y regulan los asuntos relacionados con la tecnología de la información y la comunicación (TIC) en la sociedad. Implica la toma de decisiones, las políticas y los marcos legales que rigen el uso de la tecnología digital y la forma en que se relaciona con diversos aspectos de la vida moderna, como la economía, la privacidad, la ciberseguridad, la innovación y la participación ciudadana.
Docente Experto en Gobierno Regional		Sí. Vinculado a procesos de modernización del Estado y la diversidad de instituciones que ello involucra.
Jefe de Gabinete Ministerial Ex Funcionario SUBDERE	¿Qué es para usted la participación ciudadana?	La participación ciudadana se refiere al proceso mediante el cual los individuos se involucran activamente en la toma de decisiones, políticas y asuntos públicos que afectan a sus comunidades, ciudades o países. Implica que los ciudadanos tengan la oportunidad de expresar sus opiniones, ideas y preocupaciones, así como de influir en la formulación de políticas y en la gestión de asuntos gubernamentales.
Docente Experto en Descentralización		La participación dice relación con formar parte de la toma de decisiones. Ello en un amplio espectro que va desde mantenerse informado como ciudadano o simplemente como contribuyente, hasta tener capacidad de incidir en materias propias que mejoren la calidad de vida de las comunidades, no sólo de tu entorno más próximo. Participación está indisolublemente ligado a comunidad a organización a protagonismo a ser interlocutor válido, es decir saber de qué estamos hablando, opinando, decidiendo y votando.
Jefe de Gabinete Ministerial Ex Funcionario SUBDERE	¿Se han implementado mecanismos de participación ciudadana en el GRMS?	Sí, existen los COSOC y las cuentas públicas participativas. Desconozco si hay más iniciativas.
Docente Experto en Descentralización		Por lo que he podido apreciar, desde el GORE se busca abrir la participación, se tiende a ser partícipe de las decisiones. Pero considero que aún la definición de participación para el Estado en general y los gobiernos subnacionales incluidos queda restringido a un ámbito electoral. Si votas, eliges y con ello participas. Pero no veo estrategias serias de hacer gobierno con los ciudadanos. Quizás si existen, pero como los GORE en propiedad llevan recién tres años, se dificulta su visibilidad.
Jefe de Gabinete Ministerial Ex Funcionario SUBDERE	Desde su percepción, ¿cuál es el nivel de participación ciudadana en el desarrollo de políticas públicas del GRMS?	Creo que es baja, porque en comparación a las instancias que existen en otros organismos, en el GORE no se hallan muchas instancias en las que las personas participen. Por supuesto me refiero a instancias además de los COSOC.

Docente Experto en Descentralización		Siguiendo las respuestas anteriores, considero que la participación informada es baja. Más bien uno puede apreciar un conjunto de actividades comunitarias, pero que no permiten hablar de gobierno ciudadano.
Jefe de Gabinete Ministerial Ex Funcionario SUBDERE		No responde
Docente Experto en Descentralización	¿Considera que la participación ciudadana digital es una iniciativa que promueve la democracia?, y en ese sentido, ¿Considera necesaria la integración de mecanismos de participación ciudadana digital mediante Plataformas Digitales Participativas en la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública?	Las plataformas digitales tienen algún tiempo ya en la gestión pública. El SINIM (SUBDERE), quizás la primera experiencia como plataforma pública para la gestión municipal. Permisos de circulación y la recaudación municipal son otro ejemplo de ello. En fin, el agendamiento de horas en el Registro Civil, entre otros. La ley 21.180 de transformación digital ha venido a ser un impulso adicional, pero con pocos recursos para su implementación, heterogeneidad en los servicios gobiernos regionales y municipios y dimensiones acotadas, según las evaluaciones que se han presentado hasta el momento. No obstante, los desafíos están ahí porque existe una Ley que mandata. En este sentido, la participación ha sido más bien instalada como un servicio comunitario y no como participación en las decisiones del gobierno regional o comunal. Si ¿serían una contribución? Claro, pero debe existir una educación o reeducación primero de que se entienda por gobierno regional, las facultades, las limitantes, los proyectos y como la ciudadanía se acerca al protagonismo.
Jefe de Gabinete Ministerial Ex Funcionario SUBDERE		La participación siempre debe estar presente en cualquier institución del Estado.
Docente Experto en Descentralización	Desde su experiencia ¿Considera que las transferencias de competencias desde el Gobierno Central hacia los Gobiernos Regionales debieran asegurar mecanismos de participación ciudadana, bajo el marco de gobierno abierto?	El gobierno abierto y el Decreto Supremo de 1990, deben ser parte de la gestión pública de gobiernos regionales y comunales. El GORE de Santiago ha venido impulsando estos temas, también la propia SUBDERE, pero no existe una evaluación certera de los avances o nudos. Sí se han instalado consejos asesores para la modernización, pero pareciera ser insuficiente. La participación ciudadana es vital para el futuro de la gestión pública. Ahora si ello es facilitado a través de la tecnología, tanto mejor. Pero la discusión respecto de qué involucra participación, con sus beneficios y costos, pareciera estar rezagada. Plataforma para pagar cuentas, multas, o hacer trámites siempre son bienvenidas. Otra cosa es incidir en las decisiones de gobierno. Gobernanza parece que le dicen.

**MARCO REFERENCIAL SOBRE PERCEPCIÓN DE HABITANTES DE LAS CINCO COMUNAS MAS POBLADAS DE LA REGIÓN METROPOLITANA RESPECTO DE LOS CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EXISTENTES EN CHILE.**

Respecto a la percepción ciudadana respecto de los canales digitales de participación ciudadana en el Estado de Chile.		
Ocupación/Comuna	Materia	Referencia
Gerente Administrativo/Puente Alto	¿Qué significa para usted "participación ciudadana"?	Participación ciudadana, ojalá exista activa, involucrarse, participar e informarse de todos los procesos, normativas, toma de decisiones, etc. que repercuten en nuestra vida diaria, eso es al menos lo que pienso y siento que debería ser la participación ciudadana, espero que la comunicación exista y motiven a personas a participar y estar mucho más enterados, de todas las decisiones que se toman en el País.
Estudiante/Maipú		Participación ciudadana lo asocio a la participación de la gente en todos los sentidos. Por ejemplo en fundaciones, actos de caridad, voluntariado, etc.
Profesional BI Specialist/Santiago		Para mí significa considerar la participación directa o indirecta en distintas etapas de la toma de decisiones y establecimiento de prioridades de un determinado territorio de las personas o entidades relevantes involucrados
Estudiante/La Florida		Según mi punto de vista significa la participación de las personas en cualquier ámbito, no solo en el gobierno.
Enfermera/San Bernardo		Que toda la gente pueda estar pendiente y activa de las decisiones que se van a tomar en el Gobierno (me imagino yo).
Gerente Administrativo/Puente Alto	¿Ha participado en algún Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de algún servicio público?	No he tenido la oportunidad por no informarme de las fechas en las que estas se realizan
Estudiante/Maipú		No, nunca me ha tocado ni me he informado al respecto.
Profesional BI Specialist/Santiago		No he participado.
Estudiante/La Florida		Jamás, tampoco conozco lo que significa o qué tareas desarrolla.
Enfermera/San Bernardo		No, porque no sé dónde puedo hacerlo, ni tampoco tengo el tiempo para hacerlo, por mis turnos de trabajo.
Gerente Administrativo/Puente Alto	¿Considera involucrativos los mecanismos de participación ciudadana existentes en las instituciones del Estado?	La verdad, es que no mucho. Siento que no se da la instancia para que se pueda poner énfasis en esta materia.
Estudiante/Maipú		

		Algunos, porque por ejemplo, para eventos que son masivos o de gran relevancia encuentro que los mecanismos de participación ciudadana son participativos, pero para otras cosas más pequeñas como diálogos o decisiones que debiésemos tomar como comunidad o ciudadanía no lo hacen con frecuencia.
Profesional BI Specialist/Santiago		Sin haber estudiado el tema en profundidad me parece que funcionan mejor a baja escala (comuna) y se debieran implementar lineamientos éticos para el levantamiento de la información, por ejemplo, en la redacción de preguntas y la garantización del acceso a la información del tema en cuestión.
Estudiante/La Florida		No, porque si lo fueran, yo estaría en conocimiento de las campañas de participación o de las formas que existen para poder participar en las decisiones del estado.
Enfermera/San Bernardo		La verdad es que, para mí, no mucho.
Gerente Administrativo/Puente Alto		Sí, en todo ámbito. Esta ayuda mucho a que las personas se puedan sentir parte de lo que el gobierno en sí está realizando. Además, que es la forma de que puedan dar a conocer el pensamiento que ellos tienen respecto a las decisiones que se les entregan.
Estudiante/Maipú		Sí, porque trata de involucrar la gran mayoría de opiniones de la gente, lo cual para mí, es un rol demócrata.
Profesional BI Specialist/Santiago	Desde su percepción ¿Considera que la participación ciudadana promueve la democracia?	En términos generales, absolutamente de acuerdo. El sólo llamado a participar genera una oportunidad de aprendizaje del aparato estatal y los participantes se vuelven promotores de la educación cívica. Sería ideal que hubiera una fuerte estrategia estatal de información de estas instancias.
Estudiante/La Florida		Sí, sobre todo en estos tiempos en que la política está cada vez más lejos de las demandas sociales. Para mí la democracia que existe es insuficiente y no refleja realmente lo que las personas queremos.
Enfermera/San Bernardo		Absolutamente, creo que es una oportunidad para que las personas puedan ser escuchadas y participar de las decisiones gubernamentales.
Gerente Administrativo/Puente Alto		La verdad es que no.
Estudiante/Maipú	¿Usted utilizaría Plataformas Digitales Participativas para aportar en la toma de decisiones de políticas públicas que se desarrollen en su comuna y en su región?	Sí, porque al hacerlo a través de plataformas digitales, me ahorraría filas, tiempo y no tendría la necesidad de moverme de mi casa.
Profesional BI Specialist/Santiago		Absolutamente.
Estudiante/La Florida		

		Por supuesto, creo que al acercar la participación de las personas en las decisiones que se toman siempre va a ser importante, y sobre todo si se puede hacer por internet.
Enfermera/San Bernardo		Claro que sí, si tuviera el conocimiento de eso, claro que lo haría.

## ANÁLISIS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el análisis de las entrevistas realizadas, en primer lugar, en torno a las respuestas de funcionarios públicos, se aprecia lo siguiente:

- Poco involucramiento en torno a las iniciativas de participación ciudadana en el servicio en lo que respecta a digitalización.
- Se evidenció una concepción acertada sobre los conceptos expuestos en la investigación.
- Se percibe una mirada crítica acerca de las instancias existentes de participación ciudadana.
- Se denota un punto de vista crítico sobre la excesiva tecnocracia existente en las instituciones en el desarrollo de políticas públicas.
- Funcionarios destacan la importancia de la participación ciudadana en las políticas públicas.
- Funcionarios son optimistas ante el planteamiento de una gobernanza digital que permita la participación ciudadana mediante las tecnologías de información y comunicación.

En el análisis de las entrevistas realizadas, en torno a las respuestas de expertos en gobierno regional, se aprecia lo siguiente:

- Se evidencia un alto conocimiento sobre descentralización del Estado.
- Se percibe una mirada crítica acerca de los mecanismos de participación existentes.

- Se evidencia una alta consideración acerca de la participación ciudadana en la gestión pública.
- Se indica la importancia de mantener plataformas digitales no tan solo para trámites, sino, para incidir en decisiones de gobierno, con el fin de brindar gobernanza.
- Expertos señalan la vital importancia de la participación ciudadana en la gestión pública.
- Expertos son optimistas frente a una participación ciudadana que se desarrolle bajo el marco de gobierno abierto mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación.

Finalmente, en el análisis de las entrevistas realizadas, con respecto a las respuestas de ciudadanos habitantes de las cinco comunas más pobladas de la Región Metropolitana, se aprecia lo siguiente:

- Existe un desconocimiento de los canales de participación ciudadana
- Existe un desconocimiento en torno a la posibilidad de participar en la toma de decisiones.
- Se evidencia una falta de interés en lo que respecta a “lo público”.
- Se denota una falta de interés a partir de las escasas difusiones y poco oportunas instancias de participación.
- Se percibe interés en participar de instancias de participación ciudadana si son eficazmente difundidas.
- Se indica que las instancias de participación son poco involucrativas.
- Se sugiere la importancia de informar, concientizar, sensibilizar y educar efectivamente sobre los temas a deliberar en instancias de participación ciudadana.
- Ciudadanos participarían en plataformas de participación digitales si existieran.

- Ciudadanos valoran la participación ciudadana como parte importante de la democracia.

## **CONCLUSIONES**

La investigación considera que elementos de la gobernanza digital que fortalecen la participación ciudadana son, en primer lugar, la identidad digital, que permite autenticarse en las plataformas del Estado, por ejemplo Clave Única del Servicio de Registro Civil. En segundo lugar, considera como un elemento que fortalece la participación ciudadana a la Interoperabilidad Gubernamental, que permite compartir los datos entre las instituciones del Estado y mejora la eficiencia; brinda transversalidad en las operaciones. En tercer lugar, un punto importante tiene que ver con la Ciberseguridad, para mantener seguras las plataformas de participación que se desarrollen. Otros elementos relevantes tienen que ver con la armonización del marco jurídico y de reglamentos respecto a gobierno digital y participación ciudadana y por último la infraestructura de telecomunicaciones que ostenta el país.

Sin embargo existen desafíos importantes por subsanar, por ejemplo, la alfabetización digital, reducir la brecha digital entre sectores rurales y urbanos y en torno al acceso a la tecnología.

El avance de desarrollo de gobernanza digital para promover la participación ciudadana en la formulación e implementación de políticas públicas en el marco de gobierno abierto se halla en buen rumbo, a pesar de la lentitud con la que se desarrolla.

Para la investigación es importante recalcar los compromisos y mandatos expuestos en el documento. Compromisos y mandatos que existen en los diferentes niveles gubernamentales y del Estado con objeto de impulsar nuevos mecanismos de participación ciudadana.

Es importante, en ese mismo sentido, reconocer los avances logrados en gobierno abierto, los cuales han permitido contar con una ley de participación ciudadana en la gestión pública, donde si bien para los fines de la investigación no generan instancias involucrativas para la efectiva participación ciudadana, sí es una herramienta que se puede potenciar con las nuevas tecnologías digitales.

Para la investigación es fundamental la actualización de la Ley N°20.500 en torno a los “otros mecanismos” de participación ciudadana que no están contemplados legalmente. Si bien existen instituciones que adoptan dichos mecanismos, se considera insuficiente, en el sentido de que la crisis de representatividad, el descrédito de las instituciones, la desconfianza en el sector público, las situaciones reñidas con la probidad y la transparencia, el bajo interés por el valor público por parte de la ciudadanía, la desinformación y desconocimiento del funcionamiento del Estado, son hechos que menoscaban la democracia, y hacen urgente, para el armónico desarrollo de la Administración Pública, un cambio de paradigma en la toma de decisiones. Es por esto por lo que las iniciativas de gobierno abierto abren una opción para trabajar en torno a una mayor y mejor democracia, una democracia participativa, donde las personas se involucren en el gobierno y en la forma en la que la sociedad avanza y logra sus objetivos.

Chile tiene una institucionalidad que le permite llegar más allá de la entrega de servicios y también de la relación prestador-usuario; mucho más allá de la solicitud y descarga de documentos. La investigación apunta hacia un Estado que permita a través del uso de las tecnologías digitales, una participación ciudadana integral en el desarrollo de políticas públicas.

Al respecto, si bien hay que trabajar en cerrar las brechas sociales, económicas, educativas y digitales para lograr efectivamente una gobernanza participativa digital, las iniciativas de gobierno abierto e instructivos emanados desde el 2014 que hablan respecto de una Plataforma Digital de Participación, dan un buen augurio para la idea-objetivo de esta investigación, que no busca solamente una participación en cuanto a

evaluaciones ex – post, sino una participación ex – ante, durante y por supuesto, la constante evaluación de la ciudadanía respecto de las políticas públicas.

# Bibliografía

- Administración Regional Departamento Jurídico - Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. (2022). *Resolución Exenta N°2646 - Reglamento del COSOC del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago*. Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, Administración regional Departamento Jurídico, Santiago de Chile. Recuperado el 2023, de [https://www.gobiernosantiago.cl/wp-content/uploads/2023/09/RESOLUCION\\_EXENTA\\_N\\_2646\\_F\\_20221229-1.pdf](https://www.gobiernosantiago.cl/wp-content/uploads/2023/09/RESOLUCION_EXENTA_N_2646_F_20221229-1.pdf)
- Aguilar, L. F. (2007). El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 39(39), 5-32. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533693001>
- Álvarez, V. L. (16 de mayo de 2023). <https://www.integridadytransparencia.gob.cl>. Recuperado el 2023, de <https://www.integridadytransparencia.gob.cl/estado-abierto-una-llave-en-manos-de-la-ciudadania/#:~:text=Este%20concepto%20se%20refiere%20a,gesti%C3%B3n%20y%20gobernanza%20del%20Estado>
- Aravena, W. T. (12 de marzo de 2018). La participación ciudadana en Chile. El caso de los Consejos Comunales de la Sociedad Civil en la Región del Bio Bio. *Revista Espiral - Estudios sobre Estado y Sociedad*, 25(14), 203-231. Recuperado el 2023, de <https://www.scielo.org.mx/pdf/espiral/v25n73/1665-0565-espiral-25-73-203.pdf>
- Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (30 de septiembre de 2020). <https://www.caf.com>. Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/09/startups-govtech-para-implementar-gobiernos-abiertos/>
- Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (09 de julio de 2020). <https://www.caf.com>. Recuperado el septiembre de 2023, de <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2020/07/transformacion-digital-aliada-de-los-gobiernos-de-america-latina-en-la-lucha-contra-el-covid-19/>
- Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (09 de junio de 2023). <https://www.caf.com>. Recuperado el septiembre de 2023, de <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2023/06/gobiernos-locales-de-america-latina-avanzan-en-transformacion-digital/>
- Banco Mundial. (23 de agosto de 2021). <https://www.bancomundial.org>. Recuperado el 2023, de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/01/11/cerrar-brecha-digital-america-latina>
- Barros, A., & Waissbluth, M. (2022 de octubre de 2022). Institucionalidad de la gobernanza digital: deuda pendiente. *El Mostrador*. Recuperado el 2023, de <https://www.elmostrador.cl/destacado/2022/10/26/institucionalidad-de-la-gobernanza-digital-deuda-pendiente/>
- Barros, A., Tomás, C., & Pablo, C. (2016). *Estudio para una Gobernanza Digital en Chile*. Ministerio de Hacienda, Subsecretaría de Hacienda. Recuperado el 2023, de [https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Informe\\_Final\\_Gobernanza\\_Digital\\_en\\_Chile\\_2016.pdf](https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Informe_Final_Gobernanza_Digital_en_Chile_2016.pdf)
- Beas, D. J. (2011). *Documento de Trabajo N° 6. Proyecto Conocimiento y Cambio en Pobreza Rural y Desarrollo*. Rimisp – Centro Latinoamericano para el Desarrollo

Rural. Recuperado el 2023, de [https://www.rimisp.org/wp-content/files\\_mf/1366307608n952011governanzaparadesarrollolocaljorquera.pdf](https://www.rimisp.org/wp-content/files_mf/1366307608n952011governanzaparadesarrollolocaljorquera.pdf)

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (16 de febrero de 2011). <https://www.bcn.cl>. Recuperado el 2023, de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1023143>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (09 de junio de 2022). <https://www.bcn.cl>. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1177223>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2023). *Decreto N°3324 Exento - Norma General de Participación Ciudadana del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1196276&idParte=10459312>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2023). [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl). Recuperado el 2023, de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=243771>

Bolio, F. J. (2010). Crisis de la Democracia Representativa. *IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*, 161-173. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2932/293222977009.pdf>

Capgemini. (2022). <https://www.capgemini.com>. Recuperado el 2023, de <https://www.capgemini.com/es-es/investigacion/biblioteca-de-investigacion/egovernment-benchmark-2022-centrando-la-atencion-en-la-inclusion-el-comercio-transfronterizo-y-la-sanidad-electronica/>

Capgemini, Sogeti, IDC & Politecnico di Milano. (2022). *Informe de Gobierno Electrónico - Sincronización de Gobiernos Digitales*. Comisión Europea, Dirección General de Redes, Contenidos y Tecnologías de Comunicaciones de la Comisión Europea, Bruselas. Recuperado el 2023, de <https://prod.ucwe.capgemini.com/wp-content/uploads/2022/07/eGovernment-Benchmark-2022-1.-Insight-Report.pdf>

Centro de Innovación - Ministerio de Educación. (2023). <https://www.innovacion.mineduc.cl>. Recuperado el 2023, de <https://www.innovacion.mineduc.cl/acerca-del-cim/historia>

Chiara-Ubaldi, B. (2020). *Recomendaciones de la OCDE para la Transformación Digital en Chile*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Dirección de Gobernanza Pública OCDE, París-Santiago. Obtenido de <https://s3-sa-east-1.amazonaws.com/modernizacion.hacienda.cl/files/seminarios/20200625%20Barbara%201.en.es.pdf>

Chilecracia. (s.f.). <https://chilecracia.org/>. Recuperado el 2023, de <https://chilecracia.org/>

Cid, L. B. (09 de marzo de 2020). <https://noticias.udec.cl>. Recuperado el 2023, de <https://noticias.udec.cl/los-desafios-de-la-participacion-ciudadana-en-tiempos-de-crisis-2/>

Ciudadanía Digital - Ministerio de Educación. (2023). <https://ciudadaniadigital.mineduc.cl>. Recuperado el 2023, de <https://ciudadaniadigital.mineduc.cl/que-es-la-ciudadania-digital/>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (19 de diciembre de 2022). <https://www.cepal.org>. Recuperado el 2023, de <https://www.cepal.org/es/noticias/paises-america-latina-caribe-estan-altamente-comprometidos-gobierno-digital-pero-la>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (02 de noviembre de 2023). <https://biblioguias.cepal.org>. Obtenido de <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/concepto-gobernanza>

Comisión Europea. (2022). <https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu>. Recuperado el 2023, de <https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi-2022/charts/desi->

- composite?indicator=desi\_sliders&breakdownGroup=desi&period=2022&unit=pc\_de  
si\_sliders&embed=true
- Comisión Europea. (28 de julio de 2022). <https://digital-strategy.ec.europa.eu>. Recuperado el 2023, de <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>
- Comisión Europea. (2022). *Índice de Economía y Sociedad Digital*. Unión Europea. Recuperado el 01 de agosto de 2023, de <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- Comisión Presidencial "Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación". (1999). *Chile: Hacia la Sociedad de la Información*. Gobierno de Chile, Santiago de Chile. Obtenido de [https://www.economia.gob.cl/1540/articles-187090\\_recurso\\_1.pdf](https://www.economia.gob.cl/1540/articles-187090_recurso_1.pdf)
- Comité de Ministros Desarrollo Digital. (2007). *Estrategia Digital 2007-2012*. Secretaría Ejecutiva Comité de Ministros Desarrollo Digital. Santiago de Chile: Maval Ltda. Recuperado el 2023, de [https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/estrategia\\_digital\\_2007-2012.pdf](https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/estrategia_digital_2007-2012.pdf)
- Congreso Nacional de Chile. (27 de febrero de 2020). <https://congresovirtual.cl>. Obtenido de <https://congresovirtual.cl/page/about>
- Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Fortalecimiento de la Sociedad Civil. (Enero de 2017). [https://www.researchgate.net/publication/340606860\\_Informe-final-Consejo-Nacional-de-Participacion-Ciudadana-ene-2017\\_Estado\\_de\\_la\\_participacion\\_ciudadana\\_en\\_Chile\\_y\\_propuestas\\_de\\_reforma\\_a\\_la\\_Ley\\_20500\\_sobre\\_Asociaciones\\_y\\_Participacion\\_Ciudadana\\_en\\_](https://www.researchgate.net/publication/340606860_Informe-final-Consejo-Nacional-de-Participacion-Ciudadana-ene-2017_Estado_de_la_participacion_ciudadana_en_Chile_y_propuestas_de_reforma_a_la_Ley_20500_sobre_Asociaciones_y_Participacion_Ciudadana_en_). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/340606860\\_Informe-final-Consejo-Nacional-de-Participacion-Ciudadana-ene-2017\\_Estado\\_de\\_la\\_participacion\\_ciudadana\\_en\\_Chile\\_y\\_propuestas\\_de\\_reforma\\_a\\_la\\_Ley\\_20500\\_sobre\\_Asociaciones\\_y\\_Participacion\\_Ciudadana\\_en\\_](https://www.researchgate.net/publication/340606860_Informe-final-Consejo-Nacional-de-Participacion-Ciudadana-ene-2017_Estado_de_la_participacion_ciudadana_en_Chile_y_propuestas_de_reforma_a_la_Ley_20500_sobre_Asociaciones_y_Participacion_Ciudadana_en_)
- Corporación de Asistencia Judicial. (2021). *Apreciación ciudadana sobre la prestación del servicio entregado por la Corporación de Asistencia Judicial R.M. en tiempos de pandemia*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Corporación de Asistencia Judicial, Santiago de Chile. Recuperado el 2023, de <https://www.cajmetro.cl/wp-content/uploads/2023/05/Informe-Respuesta-Consulta-Ciudadana-Virtual-2021.pdf>
- Departamento de Asistencia Jurídica & Unidad de Coordinación y Estudios. (2020). *Resultados de los procesos de participación ciudadana para el diagnóstico del Plan Nacional de Acceso a la Justicia*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Unidad de Coordinación y Estudios. Recuperado el 2023, de [https://www.minjusticia.gob.cl/media/2020/02/RESULTADOS\\_ACCESO.pdf](https://www.minjusticia.gob.cl/media/2020/02/RESULTADOS_ACCESO.pdf)
- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas. (2022). *Reporte de Gobierno Electrónico 2022 - El Futuro del Gobierno Digital*. Naciones Unidas. Obtenido de <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>
- Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, & Varela-Ruíz. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 162-167. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Dirección de Presupuestos. (2022). *Proyecto de Ley de Presupuesto Año 2022*. Ministerio de Hacienda. Recuperado el 2023, de [https://www.dipres.gob.cl/597/articles-244677\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.dipres.gob.cl/597/articles-244677_doc_pdf.pdf)
- División de Gobierno Digital. (2023). <https://digital.gob.cl>. Recuperado el agosto de 2023, de <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/ley-de-transformacion-digital/>

- División de Gobierno Digital. (2023). <https://digital.gob.cl>. Recuperado el 2023, de <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estadisticas/>
- Ferrero, M., Hoehn, M., & Rivera, F. (2014). *Estudio Asesoría Parlamentaria sobre Participación Ciudadana*. Valparaíso: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Obtenido de [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/21194/1/96771\\_Estudio-08\\_14-Participacion-Ciudadana-Final.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/21194/1/96771_Estudio-08_14-Participacion-Ciudadana-Final.pdf)
- Gobierno Abierto de Chile. (13 de 06 de 2023). *Gobierno Abierto de Chile*. Obtenido de <https://www.ogp.gob.cl/>
- Gobierno de Chile. (2019). *Agenda Modernización del Estado*. Gobierno de Chile. Obtenido de [https://cdn.digital.gob.cl/filer\\_public/d3/e3/d3e3bb10-4ad2-4df8-adfa-b4ff69a658b6/agenda-de-modernizacion-del-estado.pdf](https://cdn.digital.gob.cl/filer_public/d3/e3/d3e3bb10-4ad2-4df8-adfa-b4ff69a658b6/agenda-de-modernizacion-del-estado.pdf)
- Gobierno de Chile. (2022). *Transformación Digital al servicio de las personas*. División de Gobierno Digital junto al Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Obtenido de <https://digital.gob.cl/biblioteca/estrategias/memoria-institucional-division-de-gobierno-digital-2018-2022/>
- Gobierno Digital. (13 de 06 de 2023). *Mandato Gobierno Digital*. Recuperado el 13 de 06 de 2023, de <https://digital.gob.cl>: <https://digital.gob.cl/nosotros/>
- Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. (2023). <https://gobiernosantiago.freshdesk.com>. Recuperado el 2023, de Oficina de Atención Ciudadana: <https://gobiernosantiago.freshdesk.com/support/tickets/new>
- Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. (octubre de 2023). <https://www.gobiernosantiago.cl>. Recuperado el octubre de 2023, de [https://www.gobiernosantiago.cl/consulta\\_cta\\_publica\\_2023/](https://www.gobiernosantiago.cl/consulta_cta_publica_2023/)
- Grupo de Acción Digital. (2004). *Agenda Digital 2004-2006*. Santiago de Chile: Secretaría Técnica del Grupo de Acción Digital. Obtenido de [https://www.economia.gob.cl/1540/articles-187092\\_recurso\\_1.pdf](https://www.economia.gob.cl/1540/articles-187092_recurso_1.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. D.F. México: McGraw Hill.
- IEXE Universidad. (04 de septiembre de 2021). <https://www.iexe.edu.mx>. Obtenido de <https://www.iexe.edu.mx/politicas-publicas/cual-es-el-ciclo-de-vida-de-las-politicas-publicas/>
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2017). *INE*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas - Chile: <http://www.censo2017.cl/wp-content/uploads/2017/12/Cantidad-de-Personas-por-Sexo-y-Edad.xlsx>
- Jimbo Santana, M., & Jimbo Santana, P. (01 de junio de 2021). Gobernanza Digital: Desarrollo de las Tecnopolíticas en los países de América Latina: Una revisión sistemática de la literatura. *Revista UTE Economía y Negocios*, 12(1), 51-65. Obtenido de <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/906/604>
- Kraft, M., & Furlong, S. (2006). *Public Policy: Politics, Analysis, and Alternatives*. Londres: SAGE Publications, Inc.
- Lahera Parada, E. (2002). *Introducción a las Políticas Públicas*. Fondo de Cultura Económica. Obtenido de [https://www.u-cursos.cl/inap/2016/2/ELE773/1/material\\_docente/bajar?id\\_material=1632501](https://www.u-cursos.cl/inap/2016/2/ELE773/1/material_docente/bajar?id_material=1632501)
- Lara, J. I. (2022). *Transformación Digital, Interoperabilidad y Gobernanza de datos*. Ministerio Secretaría General de la Presidencia, División de Gobierno Digital. Recuperado el 2023, de

- [https://repositorio.fosis.gob.cl/bitstream/handle/20.500.13034/5294/PPT%20Lanzamiento%20Comit%C3%A9%20LTDE\\_Jos%C3%A9%20Inostroza\\_17-08-22.pdf?sequence=92&isAllowed=y](https://repositorio.fosis.gob.cl/bitstream/handle/20.500.13034/5294/PPT%20Lanzamiento%20Comit%C3%A9%20LTDE_Jos%C3%A9%20Inostroza_17-08-22.pdf?sequence=92&isAllowed=y)
- Laurente, I. (25 de agosto de 2021). Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, 1-25. doi:10.53857/CNSW1721
- López, P. L. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 69-74. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Lübbert, V. (03 de mayo de 2023). *Ejecutivo lanza Hoja de Ruta de Gobierno Abierto*. Obtenido de <https://www.minsepres.gob.cl/archivo/noticias/ejecutivo-lanza-hoja-de-ruta-de-gobierno-abierto#:~:text=%E2%80%9CEI%20Gobierno%20Abierto%20tiene%20como,haremos%20para%20consolidar%20la%20participaci%C3%B3n>.
- Ministerio de Educación. (2023). <https://escolar.mineduc.cl>. Recuperado el 2023, de <https://escolar.mineduc.cl/tecnologias-para-el-aprendizaje/ciudadania-digital/>
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2023). <https://www.minrel.gob.cl/>. Obtenido de <https://www.minrel.gob.cl/minrel/ministerio/gestion-publica/participacion-ciudadana>
- Ministerio Secretaría General de Gobierno. (diciembre de 2022). *Cuenta de Participación Ciudadana 2022*. Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/gobcl-prod/public\\_files/Campa%C3%B1as/Cuenta-Participativa/Informe-participacion.pdf](https://s3.amazonaws.com/gobcl-prod/public_files/Campa%C3%B1as/Cuenta-Participativa/Informe-participacion.pdf): [https://s3.amazonaws.com/gobcl-prod/public\\_files/Campa%C3%B1as/Cuenta-Participativa/Informe-participacion.pdf](https://s3.amazonaws.com/gobcl-prod/public_files/Campa%C3%B1as/Cuenta-Participativa/Informe-participacion.pdf)
- Ministerio Secretaría General de Gobierno. (diciembre de 2022). <https://www.gob.cl/masparticipacion/>. Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/gobcl-prod/public\\_files/Campa%C3%B1as/Cuenta-Participativa/Informe-participacion.pdf](https://s3.amazonaws.com/gobcl-prod/public_files/Campa%C3%B1as/Cuenta-Participativa/Informe-participacion.pdf)
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (2013). *Proyecto de Reforma y Modernización del Estado 2000-2006*. Recuperado el octubre de 2023, de [https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/proyecto\\_reforma\\_y\\_modernizacion\\_del\\_estado\\_2000-2006.pdf](https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/proyecto_reforma_y_modernizacion_del_estado_2000-2006.pdf)
- Montecinos, E., & Contreras, P. (24 de noviembre de 2020). Municipios y Democracia en Chile: ¿se está cumpliendo la Ley 20.500 de Participación Ciudadana? *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*(23), 63-80. Recuperado el 2023, de <https://www.scielo.cl/pdf/riem/n23/0719-1790-riem-23-63.pdf>
- Munévar, M. V. (2010). ¿Qué es la gobernanza y para qué sirve? *Revista Análisis Internacional (Cesada a partir de 2015)*, 219-236. Obtenido de <https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/RAI/article/view/24>
- Naciones Unidas. (2022). *Reporte de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas*. Naciones Unidas. Recuperado el 2023, de <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/unegovernment-survey>
- Naciones Unidas. (2023). <https://www.un.org>. Recuperado el 2023, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>
- Nárdiz, A. R. (2013). Los retos de la democracia: La democracia participativa como complemento de la democracia representativa. *Estudios de Deusto*, 271-294. Obtenido de <https://revista-estudios.revistas.deusto.es/article/view/204>
- Naser, A., & Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental - Una guía para su implementación*. Naciones Unidas. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/47018>

- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la gestión pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de Naciones Unidas, Santiago de Chile. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf)
- Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2011). <https://observatorioplanificacion.cepal.org>. Recuperado el 2023, de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/marcos-regulatorios/ley-20500-asociaciones-y-participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica-de-chile>
- Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2022). <https://observatorioplanificacion.cepal.org>. Recuperado el 2023, de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/quinto-plan-de-accion-de-gobierno-abierto-de-chile-2020-2022>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (15 de julio de 2014). <https://www.oecd.org/gov/digital-government/>. Recuperado el 02 de noviembre de 2023, de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2017). *Estudio de Gobernanza Pública de la OCDE - Chile*. Santiago. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/Chile-PG-Scan-SPA.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2017). *Recomendación del Consejo sobre Gobierno Abierto*. OCDE. Recuperado el 2023, de <https://www.oecd.org/gov/recomendacion-del-consejo-sobre-gobierno-abierto-141217.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2019). *Índice de Gobierno Digital OCDE*. Recuperado el 2023, de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Organización de los Estados Americanos, Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe . Álvaro Pérez. Recuperado el 2023, de <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>
- Parada, E. L. (2004). *Política y Políticas Públicas*.
- Pardo, M. Á. (2015). Nuevas Formas de Participación Ciudadana en Chile: Hacia una democracia del siglo XXI. *Revista de Estudios Políticos y Estratégicos*, 3(01), 14-41. Recuperado el septiembre de 2023, de <https://revistas.utem.cl/index.php/epe/article/view/32/31>
- Poder Judicial de Chile. (06 de octubre de 2020). <https://www.pjud.cl>. Obtenido de <https://www.pjud.cl/post/mecanismo-participacion-ciudadana>
- Porrúa, M. A. (14 de febrero de 2019). <https://blogs.iadb.org>. Recuperado el septiembre de 2023, de <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>
- Presidente de la República de Chile - Sr. Gabriel Boric Font. (2022). *Instructivo Presidencial para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública*. Gobierno de Chile, Presidencia, Santiago de Chile. Recuperado el 2023, de <https://inclusionyparticipacion.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/113/2022/09/Instructivo-N-7-Presidencial-Participacio%CC%81n-Ciudadana.pdf>
- Red de Parlamento Abierto de ParlAmericas. (2023). *Declaración - 7º Encuentro de la Red de Parlamento Abierto de ParlAmericas - El futuro de la democracia en la era digital*.

- Red de Parlamento Abierto de ParlAmericas, Santiago de Chile. Obtenido de <https://www.parlamericas.org/uploads/documents/Declaration-7OPN-sp.pdf>
- Rodríguez-Román, R. (01 de junio de 2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-179. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Serviu Región de Coquimbo. (2017). *Informe Consulta Ciudadana Virtual*. Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Coquimbo, Chile. Recuperado el 2023, de <https://serviucoquimbo.minvu.gob.cl/wp-content/uploads/2017/10/CC2017.pdf>
- Sharp, P. (2021). <https://biblioguias.cepal.org>. Recuperado el 2023, de <https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto/componentes/justicia-abierta>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (2013). *Agenda Digital Imagina Chile 2013-2020*. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Santiago de Chile: Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital. Recuperado el 2023, de [https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2014/02/agenda\\_digital.pdf](https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2014/02/agenda_digital.pdf)
- Tapscott, D. (2010). *Open Government. Collaboration, Transparency and Participation in Practice*.
- Tenemos que Hablar de Chile. (2023). <https://www.tenemosquehablardechile.cl>. Recuperado el octubre de 2023, de <https://www.tenemosquehablardechile.cl/nosotros>
- U-Gob - Laboratorio de Innovación. (20 de octubre de 2020). <https://u-gob.com>. Obtenido de <https://u-gob.com/indice-de-gobierno-digital-2019-resultados-de-la-ocde/>
- U-Gob Laboratorio de Innovación. (09 de septiembre de 2019). <https://u-gob.com>. Recuperado el 2023, de <https://u-gob.com/gobernanza-digital-un-concepto-mas-amplio-que-el-e-gobierno/>
- Unidad de Participación y Atención Ciudadana - Gendarmería de Chile. (2019). *Consulta Ciudadana sobre Reinserción Social*. Gendarmería de Chile. Recuperado el 2023, de [https://html.gendarmeria.gob.cl/doc/ConsultaCiudadana\\_RSocial\\_julio2019.pdf](https://html.gendarmeria.gob.cl/doc/ConsultaCiudadana_RSocial_julio2019.pdf)
- Valladares, L. (23 de noviembre de 2020). <https://luisvalladares.com>. Recuperado el 2023, de <https://luisvalladares.com/desafios-del-gobierno-digital/>