

**SEMINARIO GOBIERNO DIGITAL 2020**  
**“Nuevas herramientas para las instituciones,**  
**mejores servicios para las personas”**

**APERTURA MINISTRO**

30 de enero de 2018

A nombre de la Presidenta de la República, les hago llegar un saludo afectuoso y la más cordial bienvenida a nuestro Seminario de Gobierno Digital 2020. Durante la mañana, presentaremos avances destacados en Gobierno Digital con miras a su fortalecimiento y desarrollo futuro. Para comentarlas, hemos invitado a destacados especialistas nacionales e internacionales, entre los cuales queremos extender un especial agradecimiento a la representación de la OCDE, organismo internacional con el cual hemos trabajado intensamente en los últimos cuatro años.

Cada una de las iniciativas que presentaremos, ha requerido el compromiso y trabajo de múltiples instituciones. Destacamos especialmente el trabajo que hemos realizado con el Ministerio de Hacienda, el Ministerio Secretaría General de Gobierno, la Presidencia, el Ministerio de Salud, el Ministerio Desarrollo Social, el Instituto de Previsión Social, Fonasa y Registro Civil.

También quisiera extender un especial saludo y reconocimiento, al equipo multidisciplinario de la División de Gobierno Digital, que ha hecho suyo el desafío planteado por la Presidenta de la República, de abordar institucionalmente el desarrollo digital, para construir un Estado confiable, inclusivo, participativo y abierto, que se relacione con la sociedad en forma proactiva, amigable y eficiente.

De hecho, en este punto cabe hacer una mención relevante. Para ponernos a tono con el mundo que nos toca vivir, hemos saldado una deuda de larga data en materia de liderazgo y estructura institucional para el gobierno digital en Chile. En base al mandato de la Presidenta de la República, en la Agenda Digital 2020, se estableció la medida 37, “Fortalecer el marco Institucional de Gobierno Digital”, en este ámbito, le solicitamos a la OCDE su recomendación en la materia. A partir de ese trabajo, creamos la División de Gobierno Digital en el Ministerio Secretaría General de la

Presidencia. Con esta nueva institucionalidad instalamos –en el centro de gobierno y por primera vez– la capacidad de coordinar y asesorar intersectorialmente a las instituciones públicas en el uso estratégico de tecnologías digitales para impulsar la modernización del Estado.

Hasta ahora, los logros alcanzados en gobierno digital habían dependido fundamentalmente de liderazgos individuales, oportunidades coyunturales y esfuerzos aislados de cada institución. Si bien hubo logros destacables, el déficit de coordinación se ha traducido frecuentemente en superposiciones y duplicaciones de gasto, discontinuidad de políticas y proyectos, carencia de información integrada para la toma de decisiones estratégicas y un dispar grado de adopción tecnológica en las entidades públicas.

Pero la creación de la División de Gobierno Digital es parte de un esfuerzo más amplio por construir un ecosistema de modernización, que sienta las bases para un Estado mejor conectado con las necesidades de las personas. Es así como el Laboratorio de Gobierno, creado en el año 2015, ha desarrollado y promovido procesos de innovación centrado en los usuarios. El Programa de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, por su parte, en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo, ha financiado, desarrollado e implementado proyectos que mejoran la gestión pública en beneficio de los ciudadanos. Estas tres instancias materializan nuestra convicción y compromiso con la transformación del Estado, a la vanguardia de la gestión pública centrada en los ciudadanos.

Durante la mañana, ustedes podrán conocer un conjunto de herramientas desarrolladas por la División de Gobierno Digital, que comparten al menos tres elementos destacados:

En primer lugar, un trabajo coordinado y colaborativo con diversas instituciones, de manera de garantizar un uso coherente y estratégico de las tecnologías en la gestión pública y en la entrega de servicios.

En segundo lugar, un trabajo que busca integrar una diversidad de competencias, conocimientos, habilidades y experiencias, para generar soluciones tecnológicas que respondan de manera adecuada a las complejidades de la sociedad actual.

En tercer lugar, y lo más importante, un trabajo que ha sido concebido con el ciudadano al centro, incorporando transversalmente la mirada de la experiencia y la satisfacción de los usuarios.

Para cerrar, permítanme una breve reflexión. Requerimos espacios para imaginar y promover nuevas lógicas de funcionamiento y trabajo en el Estado, que superen la rigidez de su pesada estructura institucional tradicional.

Las formas en que tradicionalmente el Estado ha ejercido su rol, se encuentran bajo permanente cuestionamiento de obsolescencia en tiempos de transformación digital. Un Estado análogo es incapaz de funcionar adecuadamente en un mundo digital. No hacernos parte de la transformación digital, implica para el Estado el riesgo de ceder liderazgo en los procesos de cambio más importantes de nuestra época, a actores que no tienen como ocupación principal el interés público, a menudo en desmedro de la población más vulnerable.

Quisiera ser muy enfático: antes que técnico, el desafío que la transformación digital plantea al Gobierno es de carácter político. Como cualquier invención humana, las tecnologías digitales, en sí mismas, no garantizan resultados provechosos. Para que el Estado, el sector privado y, sobre todo, la ciudadanía puedan beneficiarse de las oportunidades que generan el uso de tecnología, requiere conducción y gobernanza. Se trata de liderar una estrategia de desarrollo coherente, conducida y coordinada desde el centro de Gobierno, diseñada y basada en las necesidades de las personas.

Las innovaciones que hoy presentamos, son ejemplo concreto de que la coordinación y colaboración entre instituciones públicas, permite satisfacer mejor las necesidades y expectativas de las personas. La invitación es doble. En primer lugar, a las instituciones públicas para que adopten y promuevan el uso de estas herramientas en la ciudadanía. En segundo lugar, a las autoridades que han de

venir; a las autoridades entrantes, para que se apropien de estos avances, profundicen su impacto y, a partir de allí, puedan abrir nuevos caminos en el uso de tecnologías al servicio de los ciudadanos, que son los destinatarios finales de todas nuestras políticas, como siempre nos ha señalado nuestra Presidenta, Michelle Bachelet.

Muchas gracias

.

\*\*\*\*\*