



AGENDA GOBIERNO ELECTRONICO

2002 - 2005

Santiago de Chile Octubre 2002



INDICE

Presentación	2
Antecedentes	4
Marco institucional	8
PROYECTOS PARA EL PERÍODO 2002 – 2005	10
Proyectos transversales	11
Proyectos sectoriales de alto impacto	21
Proyectos sectoriales de impacto focalizado	28
Proyectos y acciones de apoyo PRYME	30
Proyectos de Soporte	32
Elementos facilitadores e inhibidores	33
ANEXOS	
Ejemplos de avances	
Instructivo Presidencial	



PRESENTACION

Este documento presenta los planes, programas y actividades, formuladas por el Gobierno del Presidente Ricardo Lagos, que conforman la Agenda de Gobierno Electrónico para el período 2002 – 2005.

Comienza relevando algunos hitos y avances obtenidos durante las etapas previas al período, que finalmente han confluído en la consolidación del concepto de Gobierno Electrónico como una forma nueva de Gobierno y gestión, que fusiona el empleo intensivo de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación con nuevas modalidades de gestión y administración.

Seguidamente, el documento identifica los fundamentos y proyecciones del Gobierno Electrónico.

Desde el punto de vista de la gestión pública, los objetivos del Gobierno Electrónico son: el logro de niveles de eficiencia superiores a los históricamente alcanzados, una disminución significativa de los costos de transacción y coordinación en la interacción entre entes públicos, la generación de incentivos y prácticas que faciliten modalidades de gestión innovadoras y creativas, la agregación de mayor valor público como horizonte permanente de las actividades del sector y la mantención y constante superación de los grados de transparencia de esas actividades.

Desde el punto de vista de la sociedad, este proceso debería acelerar el tránsito desde una administración auto-centrada a una centrada en el ciudadano, mejorar la calidad de los servicios que se proveen y las modalidades de su provisión, facilitar los cumplimientos de las obligaciones de los ciudadanos con el Estado, disminuir en forma significativa los costos de transacción entre ciudadanos y agentes públicos, suprimir progresivamente barreras, ineficiencias e irracionalidad en la interacción entre privados y sector público, facilitar el escrutinio ciudadano de la información, actividades y calidad de la operación presentes en ese sector, y transformarlo definitivamente en un facilitador del crecimiento y de distribuciones más equitativas de los niveles de bienestar social que aquél va posibilitando.

Esos fundamentos y proyecciones son consecuentes con la visión de país en esta materia expuesta por el Presidente Ricardo Lagos en su Mensaje



del 21 de mayo del 2000–que en lo que a Gobierno Electrónico se refiere fue particularizada en el Instructivo Presidencial del 11 de mayo del 2001, donde se eleva este proceso a política de Estado, subrayando su contribución al desempeño de un buen Gobierno, al desarrollo nacional y al imperativo de modernización tecnológica asociado al desafío de mejorar la competitividad internacional del país en el contexto de los procesos de globalización.

Después de describir sumariamente el marco institucional que encuadra el proceso, se describen los proyectos y actividades que conforman la Agenda, para finalizar con un levantamiento de aquellos factores que constituyen condiciones o elementos facilitadores del proceso en curso, como también de aquéllos que operan como elementos inhibidores de éste.

Se presentan como Anexos algunos ejemplos más detallados de avances en proyectos relevantes, como asimismo el Instructivo Presidencial sobre Gobierno Electrónico.



ANTECEDENTES

Trayectoria

Para comprender mejor el proceso del desarrollo del uso de las tecnologías de información en las instituciones del Estado, la génesis del concepto de Gobierno Electrónico, y la elaboración de esta Agenda de trabajo, es oportuno recordar algunos hechos que fueron pavimentando el camino de lo alcanzado hasta el momento.

En la década de los 70, se inicia en las instituciones de nuestro país la incorporación tecnológica con el surgimiento de las primeras computadoras de gran tamaño para el almacenamiento y procesamiento de los datos básicos y con el crecimiento de las telecomunicaciones. En los años siguientes comienza a masificarse el manejo de la contabilidad y el pago de las remuneraciones con apoyo de las tecnologías de información y comunicación. Ya en los ochenta, los bancos intercambian la información de canje con el Banco Central y la Superintendencia del ramo mediante una red computacional.

Hacia el año 90 la mayoría de los principales Servicios Públicos cuentan con computadoras centrales para sus funciones internas. Entre el 1990 y el 1994 se incrementa fuertemente el parque de computadoras personales en el sector público como apoyo para el trabajo de oficina. En el Palacio de la Moneda, se crea una red de interconexión de computadoras y un sistema para dar a conocer los resultados de las elecciones que involucra una red con intendencias y gobernaciones. En el 95, muchos servicios conectan sus computadoras personales a Internet para obtener información y para el uso del correo electrónico y algunos de ellos establecen transacciones interactivas con sus usuarios (Servicio Nacional de Aduanas, 1997 y Servicio de Impuestos Internos, 1999).

Asimismo, a fines de la década se inicia la creación de páginas Web en que los Servicios informan acerca de su organización y actividades. De este modo, desde 1995 en adelante se consolida una percepción generalizada respecto a considerar las Tecnologías de Información y Comunicaciones como un recurso estratégico vinculado al proceso de modernización de la gestión pública.



En este mismo período, se inicia la modernización de varios Servicios Públicos que incorporan los conceptos de planificación estratégica y gestión por resultados asociados al uso de la tecnología. Reparticiones públicas como el Servicio de Impuestos Internos, FONASA, Registro Civil, entre otros, son reconocidos como líderes en esta materia.

En 1994 se crea el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública del Estado que impulsa importantes medidas para masificar la aplicación tecnológica, entendida como una herramienta estratégica para mejorar la gestión del Estado, el acceso a la información, la transparencia y eficacia del quehacer institucional y favorecer la participación ciudadana, otorgándole con ello una dimensión más amplia al concepto de modernización.

Durante el Gobierno del Presidente Ricardo Lagos se da un énfasis especial a la modernización tecnológica como una condición del desarrollo del país por ser una herramienta fundamental para favorecer el manejo eficiente de la gestión institucional y mejorar la relación de los ciudadanos con el Estado, cuestiones que se expresan en el discurso pronunciado por el Primer Mandatario el 21 de Mayo del 2000 y que se plasman en indicaciones concretas en el Instructivo Presidencial sobre Gobierno Electrónico del 11 de mayo de 2001.

Gobierno Electrónico: fundamentos y proyecciones

A partir de ese momento, se asimila oficialmente en Chile el término de Gobierno Electrónico como un concepto a partir del cual se formulan las decisiones que se adoptan al nivel gubernamental sobre este tema. Con ello se legitima el uso de esta denominación como un marco orientador estratégico de todas las acciones en este ámbito.

De este modo es posible concluir que el concepto de Gobierno Electrónico es una visión del uso de las tecnologías de información que ha comenzado recién en los últimos años a asimilarse en nuestro país al ser reconocido y valorado como un recurso apropiado para gobernar de una manera significativamente distinta y mejor, y para facilitar los cambios que requiere el proceso de Modernización del Estado.

Cuando se hace mención a la connotación estratégica del Gobierno Electrónico, la referencia se orienta a los efectos y transformaciones que es posible lograr a través del uso planificado y adecuado de las tecnologías. Entre éstos, y como se ha dicho en otras oportunidades, se puede destacar la creación de mecanismos que mejoren la participación



de los ciudadanos en la gestión del Estado; el fomento de la eficacia, la eficiencia y la transparencia del quehacer institucional; la mejora de la calidad de atención a los usuarios; la promoción del acceso al uso de la tecnología; y el reforzamiento del liderazgo de las instituciones públicas en la modernización tecnológica del país.

Importantes iniciativas gubernamentales de carácter transversal han realizado aportes en el sentido de incorporar esta nueva visión, así como las instituciones que, a través de proyectos específicos, lograron mejoras visibles en su gestión interna y en la calidad de atención a sus usuarios. Todos ellos han dejado en evidencia la utilidad y potencial de las nuevas tecnologías electrónicas para impulsar los cambios y mejorar el servicio público.

Como ejemplos útiles para ilustrar lo anterior se pueden mencionar la existencia de 213 sitios Web de Servicios Públicos; el Portal Trámite Fácil; el sitio Web Chile Compras; la red Enlaces; la instalación de 200 infocentros al nivel vecinal y local y la creación de los sitios del Registro Civil y FONASA, para la realización de diversos trámites en un solo lugar. Iniciativas como estas, representan importantes beneficios para los ciudadanos y mejorías en la calidad de la atención que reciben y van generando y configurando a la vez nuevas situaciones y expectativas en la relación entre los ciudadanos y el Estado.

Una imagen objetivo de la manera en que a futuro se podría dar la relación entre Gobierno y ciudadanía con el impulso de la modernización tecnológica implica posibilidades como las siguientes:

- Tener nuevas y variadas alternativas de acceso a las prestaciones de servicios de las instituciones del Estado.
- Emplear cotidianamente la firma electrónica como medio de identificación, adoptándose modalidades de este recurso según corresponda a las necesidades y particularidades de cada proceso, situación, tipo de transacción y nivel de seguridad requerido.
- Recibir atención y servicio independientemente del lugar donde se viva y se encuentre ubicado el Servicio que otorga la prestación.
- Recibir atención y servicio las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año; independientemente de los horarios de atención presencial que mantenga cada institución.



- Tener acceso a información pública o personal en forma simple, clara y transparente.
- Resolver requerimientos complejos, que involucren una o más instituciones, a través de un solo portal o acceso.
- Notificar sólo una vez sobre eventos o situaciones de vida a la institución pública que corresponda, encargándose ésta de entregar esta información al resto de las instituciones del Estado.
- Pagar o recibir dinero de las instituciones públicas de modo electrónico, para lo cual deberá ser posible realizar transacciones con un número significativo de instituciones privadas.
- Realizar todo tipo de transacciones de manera segura y obtener los servicios que se deseen en forma oportuna y con altos estándares de calidad, pudiendo tener registro posterior de todas las transacciones u operaciones que se lleven a cabo.
- Consultar información de los actos públicos del Estado que sea de interés conocer. El Estado transparentará dichos actos dejándolos disponibles electrónicamente.
- Ejercer el derecho a participar y expresar una opinión por medios electrónicos. De igual manera, tener la posibilidad de comunicarse con autoridades e instituciones públicas a través de canales habilitados especialmente con ese fin, tales como foros, vídeo chat y otras formas virtuales de relación.

La Agenda de Gobierno Electrónico 2002-2005 abre entonces un escenario de grandes desafíos para consolidar lo avanzado, generar nuevos espacios y ampliar el horizonte hacia las grandes posibilidades que el avance tecnológico le ofrece a nuestro país.



MARCO INSTITUCIONAL

El marco institucional para la implementación del Gobierno Electrónico en el país está dado, por la participación de todas aquellas instituciones que han sido designadas por mandato Presidencial para garantizar –en razón de sus competencias específicas- la coordinación, coherencia, regulación, formulación de políticas y asignación de recursos adecuados para el éxito de este proceso.

Esta decisión, de involucrar a diversas instancias, del Ejecutivo se fundamenta en la diversidad de actores y recursos que es necesario movilizar y el nivel de decisiones que se debe adoptar, para asegurar la buena marcha de esta iniciativa. También está vinculada con las políticas de descentralización y desconcentración de los Servicios Públicos promovidas por los Gobiernos de la Concertación que, junto con provocar una mayor flexibilización, autonomía y equidad en la distribución de la toma de decisiones, plantean mayores complejidades y grandes desafíos en el ámbito de la coordinación.

De acuerdo a lo anterior, son instancias de coordinación y generación de políticas:

El Comité de Ministros de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones, presidido por el Ministro de Economía y Energía, e integrado por los ministros Secretario General de Gobierno, del Trabajo, de Transporte y Telecomunicaciones y de Educación; por los Subsecretarios de la Secretaría General de la Presidencia, de la Secretaría General de Gobierno, de Desarrollo Regional, de Economía y de Telecomunicaciones; por el Vicepresidente de CORFO, por el Director del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo; por el Presidente del Banco del Estado y por el Presidente de CONICYT.

El Proyecto de Reforma y Modernización del Estado vinculado al Comité de Ministros para la Modernización del Estado que está integrado por los Ministros del Interior, Hacienda, Ministro Secretario General de Gobierno y Ministro Secretario General de la Presidencia.



Son instancias ejecutoras en proyectos transversales:

Los Ministerios de Interior, Hacienda, Economía, Educación, Secretaría General de Gobierno, Secretaría General de la Presidencia y Ministerio de Bienes Nacionales y las Subsecretarías de Economía y Telecomunicaciones.

Son instancias reguladores:

Las Subsecretarías de Telecomunicaciones y de Economía.

Son instancias ejecutoras:

Todos los Servicios que están desarrollando proyectos.



PROYECTOS PARA EL PERÍODO 2002 – 2005

Esta Agenda persigue, a través de diversos proyectos, profundizar y garantizar la continuidad de los avances logrados e introducir nuevas iniciativas para consolidar el desarrollo del Gobierno Electrónico en el país.

El desarrollo de estos proyectos, está orientado a producir un impacto importante en términos de la transparencia del Sector Público, a fomentar el acceso de todos las esferas sociales a los beneficios que brinda la tecnología, a facilitar la relación entre los ciudadanos y el Estado, y a mejorar la atención al consumidor o usuario y la capacitación en el manejo tecnológico y el control de los recursos públicos a través de iniciativas como: el Sistema de Información de Compras y Contrataciones del Sector Público, la Factura Electrónica, el Programa Nacional de Infocentros, la Ventanilla Unica del Consumidor, la Ventanilla Unica de Empresa, el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado y el Programa de Formación en Tecnologías de la Información, entre otros ejemplos.

Para facilitar la presentación de las iniciativas y poder identificar con mayor precisión las dimensiones en ellas comprendidas, se ha resuelto agruparlas en las siguientes categorías:

- Proyectos transversales
- Proyectos sectoriales de alto impacto
- Proyectos sectoriales de impacto focalizado
- Proyectos y acciones de apoyo PRYME
- Proyectos de soporte



PROYECTOS TRANSVERSALES

Como su nombre lo indica, se trata de proyectos que incluyen a diversos Servicios Públicos tanto en términos de su implementación como de la utilización de sus productos.

RED DE CONECTIVIDAD Y DE COMUNICACIONES DEL ESTADO (INTRANET DEL ESTADO)

Institución responsable: Ministerio del Interior.

Con la finalidad de modernizar la gestión de los Servicios Públicos que conforman la Administración del Estado, el Gobierno promulgó el Decreto Supremo N° 5996, del 24 de Septiembre de 1999, en que dispuso la creación de una Red de Conectividad y de Comunicaciones del Estado (Intranet del Estado).

El Decreto encomendó al Ministerio del Interior la implementación y puesta en marcha de la referida Red, como asimismo, la realización de todas las acciones necesarias para su coordinación, administración y supervisión. El objetivo de esta red es formar una base para el intercambio de diversos tipos de información, que permita conectar bases de datos de organismos relacionados, y que permita a cada institución pública ofrecer a los ciudadanos distintos servicios, usando las nuevas tecnologías de información, con el mayor ancho de banda posible y en un esquema de alta disponibilidad.

Objetivos para el período:

- Definir estándares para la aplicación de calidad de servicio en sus prestaciones.
- Aumentar el intercambio de data entre los ministerios y servicios conectados.
- Incremento del backbone internacional.
- Implementación de una unidad de atención de eventos críticos.



SISTEMA DE INFORMACIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO (CHILECOMPRA)

Institución responsable: Dirección de Aprovechamiento del Estado.

El Sistema de Información para Compras y Contrataciones del Sector Público fue desarrollado con el propósito de simplificar, modificar y dar transparencia a los procesos de compras y contratación de bienes y servicios del Estado chileno.

Se trata de una iniciativa que tiene exitosos antecedentes internacionales y que favorece el ahorro y la eficiencia en la gestión de las operaciones de compras del aparato estatal. Su lógica de funcionamiento se basa en el propósito de otorgar las siguientes oportunidades:

Primero, permite que todo aquel que esté en condiciones de ofrecer productos o servicios pueda inscribirse en forma gratuita en el Sistema como un proveedor potencial del Estado en los rubros de su interés. Los inscritos, denominados proveedores, reciben una notificación vía correo electrónico cada vez que en el Sistema se publica una solicitud de compra o contratación correspondiente a algún rubro en el cual el Proveedor esté inscrito. De este modo saben cuándo y cómo participar en la licitación correspondiente.

Segundo, posibilita que todas las instituciones públicas, denominadas Demandantes, que participan en el Sistema, publiquen a través de Internet sus llamados a licitación y requerimientos de cotización de todas sus compras, tanto de bienes como de servicios, con los documentos o términos de referencia asociados. Posteriormente, dichas instituciones registran en el Sistema, para conocimiento público, los detalles de los resultados de los procesos de compra o contratación.

Objetivos para el período:

- Facilitar la transparencia y acceso a las compras de Gobierno.
- Reducir potenciales irregularidades en el funcionamiento del sistema.



- Cobertura del 100% de los procesos de contratación informados en ChileCompra y reportar satisfacción en proveedores y Servicios Públicos.
- Implementar funciones de inteligencia de compra y contratos marco que faciliten las transacciones.
- Fijar normas y estándares para e-procurement aceptados y que generan un sistema abierto y competitivo.
- Alcanzar un 50% de uso de los servicios por valor agregado provistos por la plataforma de comercio electrónico y un 20 % transados electrónicamente, en términos del valor total.
- Generar ahorros por U\$ 250 millones en tres años, al disminuir un 15% en los precios, un 50% gastos operacionales y optimizar el consumo en determinados insumos.
- Incorporar a plataformas de e-business a 30.000 proveedores del Estado.

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN FINANCIERA DEL ESTADO, SIGFE

Institución responsable: Dirección de Presupuestos.

El Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), es un programa orientado al desarrollo y puesta en marcha de un sistema de información único, integral y uniforme, de carácter dinámico, que se constituirá en una herramienta de apoyo efectivo para mejorar y dar mayor transparencia a la gestión financiera en el sector público, en los niveles: estratégico, sectorial e institucional. El sistema abarca, en su diseño, aspectos operativos y gerenciales y mecanismos que favorecen el proceso de descentralización de la gestión, y que permiten:

- Facilitar la generación de información en la forma y contenido requerida por los ciudadanos.
- Suministrar mecanismos destinados a simplificar la determinación de las proyecciones financieras.
- Proveer los elementos base para los procesos de fiscalización y evaluación de la gestión financiera.



- Contribuir a la simplificación de los procedimientos administrativos y a la disminución de los costos burocráticos.
- Proporcionar indicadores de gestión o desempeño financiero, e información de desviaciones, como también costos por centros de responsabilidad, actividad o productos.
- Disponer de información para las cuentas nacionales, estadísticas fiscales u otros requerimientos macroeconómicos.

Objetivos para el período:

- Puesta en marcha de la primera fase del proyecto, que considera los módulos básicos de mayor aplicación por el sector público: Presupuesto, Compromiso y Contabilidad.
- Puesta en marcha de la segunda fase del proyecto que contempla un manejo más expedito del sistema y la incorporación de otros módulos que completan el ciclo operacional: Programación de Caja, Tesorería, Auxiliares, Rol de Pago, Control Físico, Administrativo.
- Puesta en marcha de la tercera fase del proyecto, que incorpora elementos que agregan valor a los medios técnicos de apoyo a la toma de decisiones, y lo sitúan como un producto con características gerenciales. Estos elementos son: Presupuesto de Mediano Plazo, Seguimiento de Documentos, Interface con Otros Sistemas.

VENTANILLA ÚNICA DE LA EMPRESA

Institución responsable: Ministerio de Economía.

El Proyecto Ventanilla Única de la Empresa tiene como objetivo seleccionar un conjunto determinado de trámites que relacionan a las empresas con el Estado, con el fin de realizar su simplificación, automatización y puesta en línea, durante los años 2002 al 2003.

Hoy en día, las empresas demandan mejoras de tiempo, atención, información y claridad sobre los trámites más relevantes que deben realizar con el Estado. El propósito de este proyecto es resolver las situaciones engorrosas e informar sobre la existencia de los trámites electrónicos que el Estado ha puesto en Internet.



De acuerdo a lo anterior se seleccionó un conjunto de 34 iniciativas orientadas a agilizar la realización, entre otras, de las siguientes operaciones: creación de empresas; realización de negocios de exportación, obligaciones recurrentes; declaraciones juradas; certificaciones; rediseño y/o simplificación en los procesos de los trámites y difusión de las compras gubernamentales.

Objetivos para el período:

Implementación durante los años 2002 y 2003 de los siguientes trámites:

- ❑ Manifiesto de embarque transporte terrestre. *Servicio Nacional de Aduanas.*
- ❑ Postulación a créditos de micro empresa y Postulación a créditos de micro y pequeña empresa. *Banco del Estado.*
- ❑ Constancias, Registro de intermediarios agrícolas y Registro de contratos temporales; Desvinculación del trabajador y Certificación del contratista. *Dirección del Trabajo.*
- ❑ Promoción del mecanismo existente de pago de imposiciones por Internet. *Instituto de Normalización Previsional, INP.*
- ❑ Certificación de libre venta y Resoluciones de uso y destino. *Instituto de Salud Pública, ISP.*
- ❑ Certificación de partidas de exportación agrícola y Certificación de productos pecuarios (exportación). *Servicio Agrícola y Ganadero, SAG.*
- ❑ Certificación de origen (país de origen del producto capturado); Certificación sanitaria de productos pesqueros de exportación; Visaciones; Certificado de desembarque y concesión agrícola. *Servicio Nacional de Pesca, SERNAPECA.*
- ❑ Solicitud de pago de subsidio habitacional (para la constructora), *Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.*
- ❑ Solicitud de certificados de destinación aduanera (CDA); Solicitud de autorización de uso y disposición de productos importados; Solicitud de autorización de tratamiento y/o disposición final de



residuos sólidos industriales para generadores; Declaración de emisión de fuentes fijas; Certificado de desratización; Autorización sanitaria para establecimiento de alimentos; Calificaciones e informe sanitario. *Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente, SESMA.*

- Inicio de actividades; Timbraje de documentos y Modificación de antecedentes. *Servicio de Impuestos Internos, SII.*
- Concesión marítima; Concesión acuícola. *Subsecretaría de Marina.*
- Permiso originario; Modificación flota y Cancelación de vehículo. *Subsecretaría de Transporte.*
- Certificados y actualización de información; Obtención del registro de marcas y patentes. *Subsecretaría de Economía.*

VENTANILLA ÚNICA CIUDADANO CONSUMIDOR

Institución responsable: Servicio Nacional del Consumidor.

El Proyecto Ventanilla Única del Consumidor tiene por objetivo central la creación de un Sistema Unificado de Atención para los Consumidores que permita gestionar sus requerimientos de información e inconformidades en relación a las empresas privadas, vinculando a las distintas instituciones públicas que tienen la función de acoger dichos requerimientos.

Objetivos para el período:

- Creación de un Portal de atención que permita gestionar los mencionados requerimientos.

SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN TERRITORIAL, SNIT

Institución responsable: Ministerio de Bienes Nacionales.

Esta iniciativa surge a partir de las instrucciones emanadas del Instructivo Presidencial N° 14 de 25 de septiembre de 2001, respecto a generar un Sistema Nacional de Información Territorial, SNIT.



Los propósitos del proyecto son los siguientes:

- Apoyar el proceso de toma de decisiones en el ámbito de la gestión de la información territorial (captura, uso, manejo, mantención y almacenamiento de la información).
- Superar la actual ausencia de coordinación y compatibilización, en la captura y generación de información territorial, a fin de facilitar su traspaso e intercambio por medios informáticos;
- Garantizar el manejo de la información territorial disponible en forma transparente y oportuna ante la ciudadanía; y
- Mantener un sostenido desarrollo de la gestión de la información territorial del país, en concordancia con la revolución tecnológica-informática actual y que impacta directamente en la calidad y precisión de la información disponible para la gestión pública y privada.

Objetivos para el período:

- ❑ Realizar un inventario detallado de la información territorial existente;
- ❑ Formular una propuesta para un plan de captura y de normalización y estandarización de la información territorial;
- ❑ Construir una metadata de la información territorial del país;
- ❑ Gestionar líneas de información por medio de un portal web especializado;
- ❑ Implementar un Atlas web, que sea la expresión gráfica y cartográfica de los distintos y múltiples datos vinculados, por medio de una localización georreferenciada.

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN, PFTI

Instituciones responsables: Subsecretaría de Telecomunicaciones, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, INTEC.

El proyecto, se orienta a desarrollar competencias específicas en el área de tecnologías de información para el desarrollo del Gobierno



Electrónico, en tres sectores específicos: Directivos Públicos, unidades tecnológicas y funcionariado en general.

Directivos Públicos. Este nivel está dirigido a jefes de servicio y directivos en general y se orienta a que adquieran un nivel de sensibilización y conocimiento sobre las Tecnologías de la Información que les permita identificar la forma en que éstas pueden ayudarles por una parte, a mejorar la gestión de sus instituciones y, por otra, que los capacite para mantener un diálogo fructífero tanto con su personal especializado como con los proveedores tecnológicos.

Unidades Tecnológicas. Se orienta a que los funcionarios profesionales y técnicos pertenecientes a las unidades de gestión tecnológica tengan el nivel de actualización y especialización suficiente para la debida aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la organización. Junto a lo anterior es necesario establecer, en el contexto de un programa especial de apoyo a estas unidades, mecanismos para mantener interacciones entre los miembros de las mismas al interior del Estado, tanto para el traspaso de experiencias, como para el desarrollo de proyectos conjuntos y potenciamiento mutuo.

Funcionariado. Se orienta a establecer las competencias y conocimientos mínimos que deben poseer todos los funcionarios de una institución para efectuar una adecuada utilización de la Tecnología de la Información y Comunicación en función del rol que desempeñan en ellas (atención de público, servicios de atención a clientes, comunicación con otras reparticiones del Estado, etc.), generar la malla curricular que lo permita y la oferta de los cursos correspondientes.

Objetivos para el período:

- Diseño de un programa de trabajo anual que, tocando temas contingentes sensibilice a los directivos públicos sobre las oportunidades de la Tecnología de la Información y Comunicación para el funcionamiento de sus servicios.
- Diseño de un modelo de competencias básicas que deben poseer los técnicos del área informática para asesorar a los directivos en la adecuada utilización de las oportunidades y recursos que entregan las nuevas tecnologías para utilizar y administrar adecuadamente los recursos TI y mantenerse al día en los desarrollos tecnológicos.



- Preparación de un curriculum, con el detalle necesario de las competencias que se deben ser adquiridas por los funcionarios públicos, para el manejo básico eficiente de computadoras en la administración.

PROGRAMA NACIONAL DE INFOCENTROS

Instituciones responsables: Subsecretaría de Telecomunicaciones, Ministerio de Educación, Ministerio de Economía, Dirección de Biblioteca, Archivos y Museos, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, SERCOTEC y FOSIS.

El Programa Nacional de Infocentros es el conjunto de iniciativas que llevan a cabo las instituciones antes mencionadas, para la implementación del acceso a Internet por parte de la población.

Los beneficios específicos esperados por cada institución en el desarrollo de este programa son los siguientes:

- Masificar el acceso de las pequeñas empresas a Internet y a las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. (MINECON - FOSIS - SERCOTEC).
- Facilitar y permitir el acceso igualitario a las tecnologías de la información a toda la comunidad a través de las bibliotecas públicas, en un esfuerzo por disminuir la brecha digital y las desigualdades que esta conlleva (DIBAM).
- Ampliar las oportunidades de desarrollo personal, familiar, laboral y social de la ciudadanía, aprovechando la infraestructura de la Red Enlaces (MINEDUC).
- Implementar telecentros comunitarios que proporcionan servicios de información y comunicación a los habitantes de una comunidad, con contenidos pertinentes a esta, a precios accesibles. (Fondo de desarrollo de las telecomunicaciones, SUBTEL).

Objetivos para el período:

- Instalación de 1.530 infocentros a junio del 2003.
- Definición de un modelo de sustentabilidad de los infocentros en el tiempo.
- Definir un modelo de participación ciudadana y apropiación social.



- Desarrollo de contenidos de nivel local de modo de acercar las potencialidades de la tecnología a las personas.
- Mantenimiento del catastro nacional.



PROYECTOS SECTORIALES DE ALTO IMPACTO

Son aquellos dirigidos a un sector particular de la ciudadanía que tiene un alto potencial respecto al uso y/o operación del recurso tecnológico.

Algunos de estos proyectos son:

FACTURA ELECTRÓNICA

Institución responsable: Servicio de Impuestos Internos.

El proyecto dice relación con la posibilidad que tendrán las empresas de timbrar virtualmente sus facturas, boletas o guías de despacho en el sitio web del S.I.I, a través de un software de seguridad disponible en el propio sitio. Este proyecto nace para dar validez tributaria a operaciones comerciales efectuadas a través de documentos generados electrónicamente.

Los beneficios para los contribuyentes serán:

- Disminución de costos netos de operación (costo de facturar disminuye en 2/3).
- Gestión informatizada de los documentos.
- Simplificación en el manejo de documentos.
- Impresión en papel corriente y no pre-foliado.
- Mayor resguardo de la información.
- Menor tiempo de búsqueda de los documentos.
- Liberación de espacio físico de almacenamiento.

Los beneficios para el Estado serán:

- Permitir chequeo de solicitud de devolución de crédito para cualquier documento emitido electrónicamente (sin digitación).
- Optimizar el chequeo en carretera contra documento real.
- No será necesario parrear documento emitido con recibido. El documento utilizado para chequear es el del SII.
- Posibilidad de generación de información de chequeo de documentos emitidos electrónicamente contra declaraciones de IVA.
- Disminución de riesgo de fraude tributario.
- Disminución de servicios de timbrado con cuño.



El S.I.I. determinará el formato y contenidos de estos documentos, el que será certificado por empresas acreditadas. Para la operación de este modelo es fundamental la incorporación de Certificados Digitales y Firmas Electrónicas, para asegurar la autenticidad de los emisores y cautelar la integridad de los documentos generados y transmitidos electrónicamente.

Los contribuyentes podrán optar voluntariamente al nuevo sistema solicitando una autorización al SII, sin necesariamente dejar de operar en el sistema actual.

NUEVO SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN: CÉDULA DE IDENTIDAD Y PASAPORTE

Institución responsable: Servicio de Registro Civil e Identificación.

El Nuevo Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaporte es uno de los proyectos de mayor envergadura de incorporación de nuevas tecnologías llevado a cabo en un Servicio Público chileno, a la vez que constituye una experiencia de gran magnitud también a escala internacional. Por su trascendencia han colaborado en la realización de este proyecto representantes de instituciones públicas y privadas.

El Nuevo Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaporte es un proyecto destinado a:

Implementar un nuevo sistema centralizado de identificación, con bases de datos que almacenen las imágenes digitalizadas de la fotografía, firma e impresiones dactilares de cada persona, y

Producir una nueva cédula de identidad y un nuevo pasaporte (y otros documentos de viaje) con características avanzadas de seguridad y de alta durabilidad, que cumplan con los estándares internacionales en materia de documentos de identidad y que sean tecnológicamente actualizables.

Las ventajas más relevantes de este nuevo sistema para el público en general, son las siguientes:

- Los documentos serán mucho más durables, al mismo tiempo que proporcionarán ventajas de seguridad ante la adulteración.



- Existirá un mecanismo sencillo de bloqueo inmediato frente a robo o extravío.
- Con los aparatos lectores adecuados la identidad de una persona podrá ser verificada de inmediato, comparando su impresión dactilar con la que se encuentra grabada en su cédula de identidad. Si el aparato está conectado a la base de datos del Servicio de Registro Civil e Identificación, la identidad de la persona podrá ser verificada incluso si no porta cédula de identidad.
- Los tiempos de entrega de la cédula de identidad disminuirán notablemente.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL ELECTRÓNICO(E-SEIA)

Institución responsable: Comisión Nacional del Medio Ambiente.

El sistema de evaluación de impacto ambiental electrónico, es una herramienta computacional que permite agilizar los procedimientos asociados a la tramitación ambiental de las declaraciones y estudios de impacto ambiental, a través de Internet. Involucra todas las etapas que un proyecto sigue al ser sometido al sistema, desde la presentación por parte del titular, su ingreso a CONAMA, la distribución a los Servicios Públicos competentes, sus pronunciamientos y observaciones, la elaboración de informes consolidados e informes técnicos, la resolución de calificación ambiental (RCA) y su posterior seguimiento y fiscalización.

Los beneficios asociados a la implementación del e-SEIA, son los siguientes:

- Menor tiempo en el periodo de evaluación: a la fecha, los plazos de las presentaciones aprobadas a través de los proyectos pilotos se han reducido en un 40%, respecto del método anterior.
- Mejor información y mayor transparencia del proceso: brinda accesibilidad al expediente de evaluación "a toda hora y desde cualquier lugar".
- Reglas claras: aumenta la objetivación de los requisitos del SEIA; con la eventual disminución de los rangos peligros de discrecionalidad, y se mejora la calidad de la evaluación.
- Ahorro en gastos operacionales: papel, servicios de impresión y correspondencia.



Actualmente está operando en fase piloto. A partir de noviembre del 2002, se espera tener implementados los módulos de ingreso a través de certificados digitales, firma electrónica de documentos y servicio de reservorio de los mismos.

USO DE TIMBRE DIGITAL EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN POR INTERNET

Institución responsable: Servicio de Registro Civil e Identificación.

El proyecto consiste en la incorporación de "timbre digital" a documentos emitidos electrónicamente, con el objeto de darles la misma validez que los tradicionales documentos de oficina con timbre y firma de funcionario. Este timbre no es más que un código inteligente impreso sobre el documento, el cual se obtiene a partir de claves del mismo, de manera que estos datos pueden rehacerse a partir del timbre. Este código se genera con la misma tecnología que la firma digital, con la diferencia de que da validez a documentos impresos y no electrónicos, y que permite la validación del documento por distintas vías: Internet, Telefónica.

Incluso permite la validación, lo que significa que no se debe generar nuevamente, disminuyendo los costos.

EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE RECLUTAMIENTO POR INTERNET

Institución responsable: Dirección General de Movilización Nacional.

El proyecto consiste en construir un sistema que implemente transacciones, vía Internet, entre el ciudadano y/o empresarios, con la Dirección General de Movilización Nacional y otros organismos externos.

A partir del segundo semestre del 2002, el proyecto contempla la prestación de servicios para solicitar vía Internet certificados de: Situación Militar; Pase a la Reserva; Exclusión de Servicio y Duplicado de Inscripción, los cuales se entregarán a través de Correos. El siguiente paso, programado para el primer semestre de 2003, es entregar en línea de estos documentos, haciendo uso de la firma digital.



SERVICIOS ELECTRÓNICOS PARA EL REGISTRO DE MARCAS Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Institución responsable: Subsecretaría de Economía, Departamento de Propiedad Intelectual.

El proyecto consiste en implantar una Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos basada en tecnología Internet, para apoyar los procesos de: Presentación de solicitudes; Publicaciones; Pagos electrónicos; Entrega de títulos; Certificados y apoyo en la consulta fonética de marcas.

El proyecto contempla al menos las siguientes funcionalidades:

- Presentación de formularios electrónicos del proceso de tramitación del registro de marcas comerciales, patentes de invención, modelos de utilidad y diseño industrial.
- Emisión de títulos y certificados solicitados vía remota por los usuarios, incluyendo sus envíos mediante carta certificada por parte del Departamento de Propiedad Intelectual.
- Integración con los sistemas internos que procesan la información, hasta la función de pago en línea.
- Acceso a los mecanismos de búsqueda simple y avanzada de las bases de datos de patentes y marcas, de los servicios en línea.
- Pago electrónico de tasas y derechos.

La implementación de este proyecto permitirá descentralizar y simplificar los procesos de tramitación, pues se podrán realizar desde cualquier punto del país. Asimismo, los usuarios podrán, vía remota, consultar el estado actual en que se encuentra su solicitud, requerir los títulos y certificados de derechos de propiedad industrial y al mismo tiempo realizar los pagos en línea que correspondan en cada uno de los procesos señalados.

INFORME DE ENDEUDAMIENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO A TRAVÉS DE INTERNET

Institución responsable: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Este sistema permitirá al ciudadano consultar e imprimir su informe de endeudamiento en el sistema financiero. Dicho informe puede ser verificado accediendo a la página WEB de la Superintendencia de Bancos



e Instituciones Financieras, ingresando el RUT, el número del informe y el período de la información presentada a un banco u otro organismo que lo solicite lo que permite mantener la privacidad.

Cabe notar, que actualmente, se debe concurrir personalmente a las oficinas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para conseguir dicha información o solicitarla vía fax, cuya entrega a regiones demora 3 días mínimo a través de correo certificado.

SISTEMA DE APOYO A ESTABLECIMIENTOS SUBVENCIONADOS

Institución responsable: Ministerio de Educación.

El proyecto, busca fortalecer los canales formales de información entre los sostenedores de los establecimientos educacionales subvencionados del país (cerca de 10.000 establecimientos) y el Ministerio de Educación a través de la implementación en Internet, de un sistema que permita facilitar la realización de los trámites necesarios para el pago de las subvenciones escolares.

El proyecto, que actualmente se encuentra en operación piloto, habilita formularios electrónicos, consultas en línea e impresiones de órdenes de pago en formato digital.

SISTEMA INTEGRADO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL TRABAJADOR, SISAT

Institución responsable: Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El proyecto contempla la creación de un esquema de proceso que permita canalizar los requerimientos de los usuarios hacia los Servicios Públicos dependientes del Ministerio del Trabajo, a través de un portal único para las consultas, tanto presenciales, telefónicas o vía Internet, que estarán relacionadas a un conjunto principal de prestaciones de todo el ciclo laboral de los trabajadores, sin distinción de su condición socioeconómica, previsional o contractual. La información del portal se ofrecerá sobre la base de las prestaciones requeridas y no de los Servicios que las ofrecen, facilitando así la búsqueda o transacción del usuario.



Los beneficios esperados del proyecto son:

- Aumentar y mejorar la protección social de los trabajadores.
- Posicionar al Ministerio del Trabajo como prestador de servicios.
- Alinear la oferta de las prestaciones con las necesidades del ciclo laboral de los trabajadores.
- Mejorar el nivel de servicio de las prestaciones a un costo menor.
- Avanzar hacia una asignación presupuestaria según la demanda por las prestaciones.

En esta etapa se han definido, tentativamente un conjunto de 21 prestaciones consideradas relevantes dentro del ciclo laboral, las cuales debieran ser factibles de implementar en el esquema propuesto por el SISAT.

En síntesis, se propone estructurar el SISAT en torno a una modalidad tecnológica que permita la interconexión de los trabajadores con los distintos Servicios Públicos dependientes del Ministerio del Trabajo por una sola vía independiente de la institución encargada del servicio o prestación. Así se facilitará el acceso a las prestaciones ofrecidas, llevando además un registro de todas las interacciones de los usuarios con el sistema. Esto facilitará posteriormente obtener información estadística de la demanda de prestaciones y el nivel de servicio prestado, permitiendo medir y asegurar el cumplimiento de las garantías explícitas de servicio.



PROYECTOS SECTORIALES DE IMPACTO FOCALIZADO

Además de las iniciativas señaladas, los diversos Servicios Públicos han incorporado en sus agendas de trabajo un conjunto de proyectos, en ejecución o planificados para el futuro próximo, que se originan a partir de las orientaciones señaladas en el Instructivo Presidencial sobre Gobierno Electrónico. Esto muestra, que no son sólo aquellos servicios más aventajados en el ámbito tecnológico los que están comprometidos con la modernización en esta área, sino que se trata de un desafío que ha sido asumido por el conjunto de las instituciones del Estado.

La información sobre proyectos de Gobierno Electrónico, se obtuvo a través de dos iniciativas implementadas por el PRYME el año 2001: la realización de una encuesta sobre recursos y planificación tecnológica y la postulación de proyectos al Fondo Internet.

Con esos antecedentes se elaboró un catastro de 262 proyectos que constituye una interesante fuente de análisis sobre los distintos tipos y orientaciones de las iniciativas. La distribución temática muestra que los ámbitos más desarrollados son los que se refieren al Buen Gobierno y la Atención al Ciudadano.

Ambitos Gob. Electrónico	Nº de proyectos
Buen Gobierno	165
Atención al Ciudadano	152
Desarrollo de la Democracia	118

Un análisis más exhaustivo y detallado permite agrupar los proyectos en 12 temáticas más específicas según lo muestra el siguiente cuadro:

Temáticas	Nº de Proyectos
Gestión Interna	66
Páginas Web	61
Trámite Interactivo	60
Fortalecimiento de Infraestructura	31
Desarrollo de Intranet	10
Desarrollo de Oficinas de información y Reclamo	10
Administración de Proyectos	8
Chile Compra	5
Capacitación	3
Firma Electrónica	3
Ventanilla Única	3
Acceso	2
	262



El gráfico demuestra que las temáticas predominantes de los proyectos de Gobierno Electrónico formulados por los servicios se vinculan con gestión interna, trámites interactivos, sitios WEB y fortalecimiento de la infraestructura.

El rol del PRYME con relación a este ámbito de trabajo, es desarrollar acciones conjuntas con los Servicios, mejorar la calidad de los proyectos sectoriales y priorizar aquellos que tengan impactos relevantes en las áreas de eficiencia, transparencia y atención a los ciudadanos y una alta factibilidad de implementación.



PROYECTOS Y ACCIONES DE APOYO DEL PRYME

En términos generales los proyectos y líneas de acción específicas del PRYME están orientadas a potenciar transversalmente el desarrollo del Gobierno Electrónico en la administración del Estado.

En otras palabras, son iniciativas que posibilitan y/o permiten que otras acciones sucedan.

Los principales proyectos definidos a la fecha son:

PROMOCIÓN Y USO DEL DOCUMENTO Y FIRMA ELECTRÓNICA AL INTERIOR DEL ESTADO

Significa adoptar medidas, para entregar información a todas las instituciones públicas sobre el uso y ventajas de la firma electrónica, que debe ser valorada como una oportunidad concreta para el mejoramiento de la gestión; y entregar las herramientas necesarias para asegurar su adecuada incorporación en la rutina administrativa de los Servicios.

CREACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE UNA COMUNIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO

Responde a la necesidad de dotar a los miembros de las unidades tecnológicas de los Servicios Públicos de espacios para la transferencia e intercambio de conocimientos tecnológicos, generando economías en la gestión informática y mayor velocidad de los procesos de cambio asociados al Gobierno Electrónico.

INTEROPERABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El propósito de esta iniciativa es fomentar el flujo de información entre las distintas instituciones del Estado, de manera que se facilite una prestación de servicios más eficiente y efectiva aprovechando las inversiones tecnológicas, independientemente de las especificidades de las distintas plataformas en uso. Lo central es la definición de políticas, criterios, normas y especificaciones técnicas que permitan, por una parte, transferir, administrar y usar la información de manera uniforme



y económica; y por otra, hacer un uso más eficiente de los recursos humanos, económicos y tecnológicos involucrados, considerando la existencia de una multiplicidad de sistemas informáticos.

ATENCIÓN DE TRÁMITES DEL ESTADO A TRAVÉS DE FUNCIONARIOS POLIVALENTES

Este proyecto pretende facilitar que los funcionarios que ejercen funciones específicas vinculadas a una institución puedan, cuando se establezca la necesidad, desarrollar funciones correspondientes a otras instituciones. El tema es de crucial importancia en lugares aislados e implica establecer los mecanismos para acuerdos de colaboración institucional y la capacitación correspondiente. Para ello, el desarrollo tecnológico y la puesta de servicios en línea través de Internet o la Intranet del Estado, es un factor crítico de éxito.

DISEÑO DE VENTANILLAS ÚNICAS

Tiene por objeto resolver la entrega de una prestación, que involucra a varias instituciones, en una sola vez y en un solo lugar, ahorrándole a los interesados el trabajo de recolección de datos y documentos que se requieren.

Se trabaja en las siguientes prestaciones:

- Licencias médicas que operen en forma electrónica.
- Jubilaciones en el INP (en una primera etapa a los imponentes del ex Servicio de Seguro Social).
- Sistema de avisos para emergencias (unificar en un solo teléfono o dirección de Internet).



PROYECTOS DE SOPORTE

Se entiende por proyectos de soporte un conjunto de iniciativas tendientes a apoyar el desarrollo de los proyectos de Gobierno Electrónico en su conjunto, a través de la creación de una plataforma de servicios comunes y estándares que favorezcan la articulación, intercambio de experiencias y entrega de información de los Servicios Públicos en este ámbito.

Entre estas medidas destacamos:

DEFINICIÓN DE INDICADORES DE LOGRO

Consiste en la creación de indicadores por Servicios Públicos individuales y a nivel agregado, que permitan proporcionar elementos de prueba verificables para medir los avances y cambios en la implementación de iniciativas de Gobierno Electrónico en Chile.

APOYO COMUNICACIONAL A LOS PROYECTOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Se trata de implementar una estrategia de posicionamiento para difundir los servicios y/o trámites que las instituciones del Estado tienen disponibles para los distintos públicos objetivos, de manera de aumentar significativamente los porcentajes de acceso a estas prestaciones.

VENTANA COMÚN DE PAGOS ELECTRÓNICOS PARA SERVICIOS PÚBLICOS

Esta iniciativa tiene como objetivo contar con la alternativa de un mecanismo de pago electrónico común para los diversos trámites y/o servicios que se realizan a través de Internet.



ELEMENTOS FACILITADORES / INHIBIDORES

En el marco de los esfuerzos realizados para impulsar desarrollo del Gobierno Electrónico en el país, es importante definir claramente los elementos facilitadores e inhibidores de este proceso de manera de tomar las medidas necesarias para aprovechar debidamente unos y superar los otros.

ELEMENTOS FACILITADORES

Ejemplos exitosos de uso de Tecnologías de Información y Comunicación tic en algunos Servicios Públicos

Actúan como catalizadores para la realización de nuevos proyectos. Esto se debe reforzar con un sistema de difusión de buenas prácticas, aprovechando, por ejemplo, lo existente en el sistema www.gestionpublica.gov.cl.

Ley de firma electrónica

A través de éste mecanismo la Administración Pública, los ciudadanos y las empresas pueden hacer trámites, contratos, compras y ventas de bienes y servicios a través de Internet, lo que dará confianza y seguridad tecnológica y jurídica a las transacciones.

Sistema nacional de identificación con número único

El uso del RUT como identificador único posibilita las interacciones entre distintos agentes, favoreciendo la interoperabilidad.

Existencia de una adecuada infraestructura nacional de telecomunicaciones

Chile posee una infraestructura de comunicaciones adecuada para el desarrollo del Gobierno Electrónico, en términos de: ancho de banda disponible, penetración de la telefonía fija y móvil y acceso a Internet.

Los ciudadanos ya interactúan con tecnologías

Hay un número creciente de ciudadanos que interactúan con medios tecnológicos para la realización de diversos trámites y/o servicios.



Disminución del costo del hardware

La disminución de los costos de hardware favorece su adquisición por parte de la ciudadanía, las empresas y el Estado.

Crecimiento del uso y acceso a Internet

Según cifras recopiladas por la primera encuesta sobre el uso de las Tecnologías de Información en las empresas chilenas acceden a Internet:

- 3 millones de chilenos,
- el 92,6% de las grandes empresas,
- el 84,9% de las medianas empresas,
- el 67,9% de las pequeñas medianas empresas,
- y el 37% de las pequeñas empresas.

Además, se prevé que a junio del 2003 estarán en operación más de 1.500 telecentros comunitarios, lo que aumentará significativamente el acceso de la población en general a este recurso.

Existencia de un sector privado capacitado, con experiencia y amplitud de ofertas en Tecnología de Información y Comunicación

Existe un sector privado que conoce del tema de las nuevas tecnologías, posee experiencia en términos de su uso potencial y posee una amplia gama de productos y servicios para el sector.

ELEMENTOS INHIBIDORES

Dispersión de instancias y competencias con responsabilidad en el tema

La existencia no imperativa de prácticas de coordinación, repercute con frecuencia en altos costos de transacción y generación de diversos tipos de ineficiencias.

Parte importante de la tarea del PRYME es lograr la coordinación requerida, la que se consigue de hecho, por medios no imperativos ya que, de igual modo, es posible obtener ventajas de la desconcentración y consecuente diversidad, en la medida que se estructuren mecanismos de intercambio de experiencias, soluciones y aplicaciones. El PRYME, está organizando una red de intercambio de



personal informático de las instituciones de Gobierno con este propósito.

Inexistencia de normas de interoperabilidad entre sistemas de información

La ausencia de este tipo de normas dificulta enormemente la interacción electrónica entre Servicios Públicos.

El PRYME está desarrollando un proyecto que permitirá, por una parte, detectar los elementos cruciales que dificultan la interoperabilidad y, por otra, buscar las soluciones pertinentes.

Provisión de trámites y/o servicios a través de web intermitentes, poco amigables e inseguros

Existen evidencias de que los servicios entregados a través de Internet suelen ser brindados sin tomar en consideración elementos de disponibilidad, funcionalidad y amigabilidad que faciliten la utilización por parte del usuario.

Lo anterior nos obliga a implementar, a través de Internet y otras tecnologías disponibles, servicios de calidad pensando fundamentalmente en el usuario. El PRYME realiza periódicamente una revisión de los sitios que ofrecen transacciones y, sobre la base de la evaluación resultante, toma contacto con los servicios correspondientes para sugerir soluciones.

Falta de visión estratégica, en muchos casos, de las oportunidades que implica para los directivos públicos, el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación

Existe un importante número de directivos públicos que no ha comprendido la importancia del uso de la Tecnología de la Información y Comunicación.

Parte importante del trabajo de capacitación de los funcionarios públicos en el área de las tecnologías de información y comunicación, dice relación con sensibilizar a los directivos públicos acerca de las oportunidades que representa la aplicación tecnológica para su gestión.

El PRYME está trabajando en una línea de formación en esa área.

Falta de definición de indicadores de impacto y desempeño para medir el avance en el tema



Es necesario definir indicadores y estándares para evaluar el desarrollo del Gobierno Electrónico.

El PRYME trabajará, en conjunto con los servicios en la definición de esos indicadores. Para ello cuenta, entre otros elementos, con la herramienta del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), de simplificación de trámites, que está bajo su responsabilidad.

Desconfianza de la ciudadanía para realizar transacciones de pago

Existe desconfianza por parte de la ciudadanía para realizar operaciones que involucren transacciones de pago a través de la red.

El PRYME está consciente de este problema y proyecta desarrollar una campaña de información en el tema en conjunto con el sector privado.

Aumento de ciberdelitos

El uso masivo de Tecnología de la Información y Comunicación en procesos operacionales de los servicios, implica aumentar los riesgos en términos de posibilidades de delitos informáticos.

El PRYME, en conjunto con otras instituciones estatales, está desarrollando criterios de seguridad para el uso de la información digital, de modo que sean asumidas por los distintos servicios.

La brecha digital y creación de nueva forma de discriminación social

En la medida en que las instituciones no se hagan cargo del acceso de todos a los servicios tecnológicos, se irá aumentando la brecha digital, creándose una nueva forma de discriminación social.

El PRYME coordina el desarrollo de una variedad de proyectos que tienden a disminuir la brecha digital, tanto en lo que se refiere al acceso a equipos, como al aprendizaje de su uso.