

Estudio Indicadores de Gobierno Digital

Medición año 2023

07 de agosto 2024

Palabras de bienvenida



Rodrigo Lavanderos
Coordinador de Modernización
Subsecretaría de Hacienda



José Inostroza
Director Secretaría de Gobierno Digital,
Subsecretaría de Hacienda



LANZAMIENTO ESTUDIO DE INDICADORES DE GOBIERNO DIGITAL

07 AGOSTO
2024

Teatinos 120, Auditorio piso 1, Ministerio de Hacienda

PROGRAMA

10:30 - 11:00

Acreditación

11:00 - 11:30

Palabras de Bienvenida:

- Coordinador de Modernización, Sr. Rodrigo Lavanderos
- Director Secretaría de Gobierno Digital, Sr. José Inostroza

11:30 - 12:00

Presentación de los principales resultados del Estudio Indicadores de Gobierno Digital

- Políticas y Estudios de la Secretaría de Gobierno Digital

12:00 - 12:30

Panel de conversación: Identificando desafíos estratégicos y técnicos para la implementación de la Ley de Transformación Digital

- El objetivo es explorar estrategias y buenas prácticas para posicionar la transformación digital en las instituciones, como un motor de desarrollo estratégico de las organizaciones para avanzar en su modernización y la generación de valor público.
- Moderador: Sr. José Inostroza (Secretaría de Gobierno Digital).

12:30 - 12:45

Preguntas y palabras de cierre

02

Principales resultados del estudio Indicadores de Gobierno Digital

Estudio Indicadores de Gobierno Digital v.2023



El **objetivo** del estudio es levantar y analizar información sobre distintas dimensiones e indicadores de gobierno digital en los órganos de la Administración del Estado, con el objetivo de contar con **información oportuna** y relevante para **detectar brechas** y adoptar acciones que permitan facilitar la implementación de la Ley de Transformación Digital, entre otros objetivos estratégicos en la materia.

- ◆ **Alcance:** Censal, por primera vez convoca a todos los órganos de la Administración del Estado sujetos a la implementación de la LTD (aprox. 680).
- ◆ **Enfoque y método de recolección:** Cuantitativo, utiliza un cuestionario en línea, modular, compuesto por aproximadamente 75 preguntas.
- ◆ **Informante:** Designado por cada institución, mayoritariamente Coordinadores/as de Transformación Digital.
- ◆ **Levantamiento de información:** 9 semanas de levantamiento de información, efectuado entre el 24 de octubre hasta el 29 de diciembre.
- ◆ **Periodo de referencia:** El estudio IGD consulta información sobre el año de referencia 2022.

Alcance



422(62%)

OAE que participan del estudio IGD, de un total de 678 convocados



+92%

Tasa de respuesta de los OAE participantes



76% (173) instituciones del Gobierno Central

Subsecretarías, Servicios públicos, Superintendencias, Servicios de Salud, Servicios Locales de Educación, entre otros.



47% (34) instituciones del Nivel Regional

Delegaciones Presidenciales Regionales y Provinciales, y Gobiernos Regionales



82% (27) instituciones de Educación Superior

Universidades Estatales y Centros de Formación Técnica Estatales



54% (188) Municipalidades

Subsecretarías, Servicios públicos, Superintendencias, Servicios de Salud, Servicios Locales de Educación, entre otros.

Alcance



188 (54%)
Municipalidades



Grupo A implementación LTD

Tipología 1 (64%)

Grandes comunas
metropolitanas

Tipología 2 (68%)

Comunas mayores

Grupo B implementación LTD

Tipología 3 (50%)

Comunas urbanas
medias

Tipología 4 (50%)

Comunas semi urbanas
y rurales (desarrollo
medio)

Tipología 5 (52%)

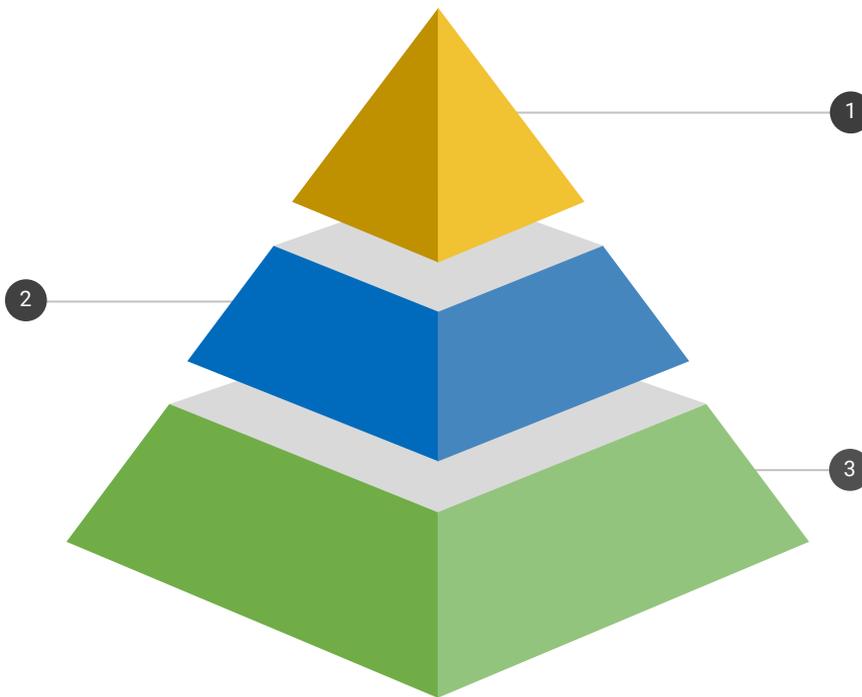
Comunas semi urbanas
y rurales (desarrollo bajo)

Dimensiones del estudio IGD



Alineamiento Estratégico

Planificación de la transformación digital, con los lineamientos o ejes que las instituciones se encuentran abordando.



1 Usuarios/as

Considera la perspectiva del usuario, quien interactúa con los sitios y servicios digitales del Estado

3 Recursos habilitantes

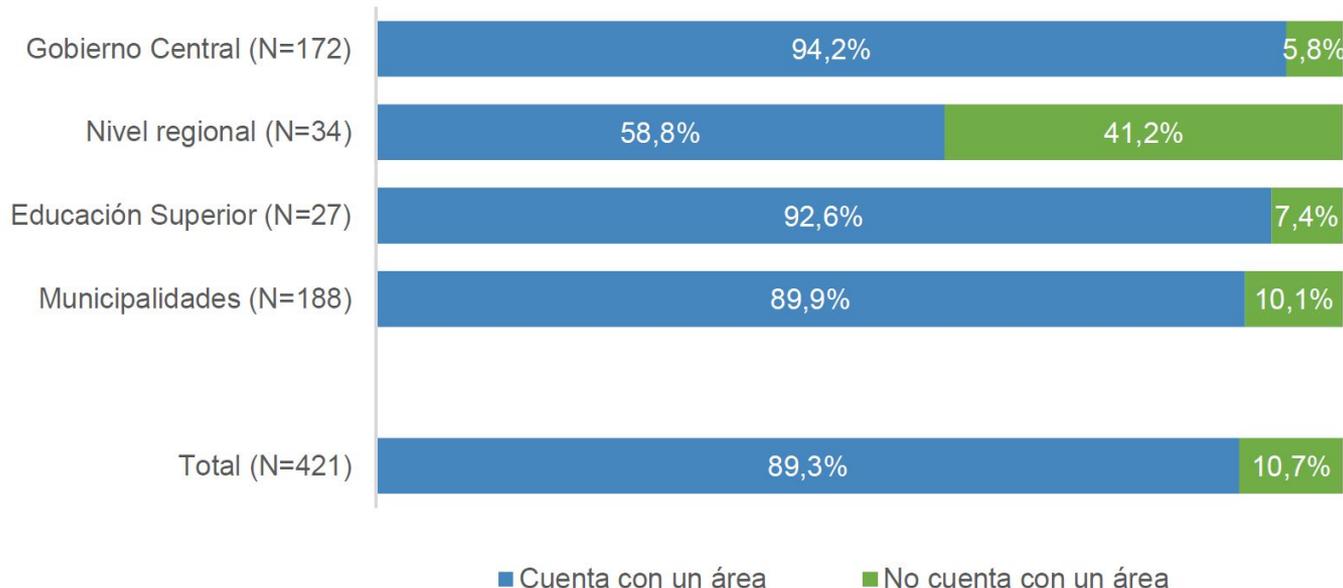
Capacidades de las instituciones para implementar el proceso de transformación digital, incluyendo personas, recursos tecnológicos y financieros.

Dimensión Recursos habilitantes

Áreas TIC



Instituciones con un Área de Informática y/o Tecnología (N = 421)



Casi el 90% de las instituciones cuenta con un Área de Informática y/o Tecnología, que cumple múltiples funciones.

Dimensión Recursos habilitantes

Áreas TIC



Funciones del Área de Informática y/o Tecnología (N=373)



Las funciones más frecuentes en las Áreas de Informática y/o Tecnología de los organismos se relacionan con el soporte y operación, siendo menos frecuente funciones de Ciberseguridad y mejoras perfectivas.

Dimensión Recursos habilitantes

Perfiles para la transformación digital (N=396)



Los resultados muestran que las instituciones, en general, cuentan con perfiles profesionales asociados a las usuales funciones de soporte, operación y desarrollo de soluciones tecnológicas, y menos perfiles asociados a la identificación e incorporación de las necesidades y expectativas de los usuarios en el diseño de los servicios.

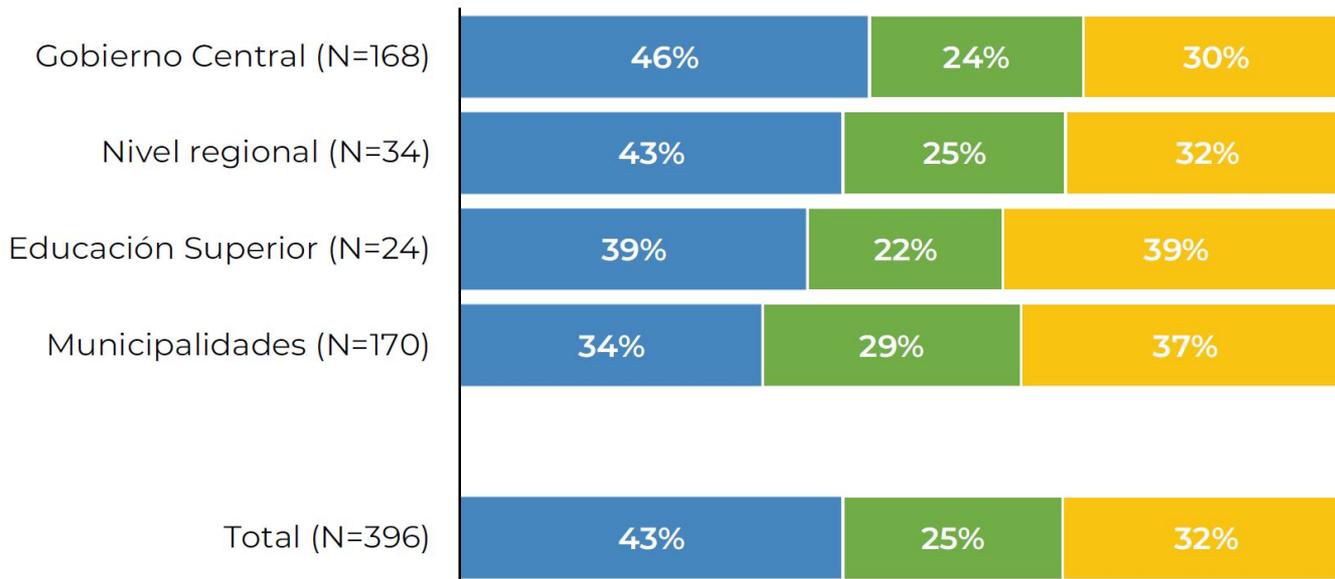
- Considera perfiles parte de la dotación de las instituciones, y funciones externalizadas
- Se consultó por los perfiles cuya dedicación supera el 50% de la jornada laboral a la función descrita.

Dimensión Recursos habilitantes

Equipos y obsolescencia



Antigüedad de computadores (N = 396)



■ Más de 5 años ■ Entre 3 y 5 años ■ Menos de 3 años

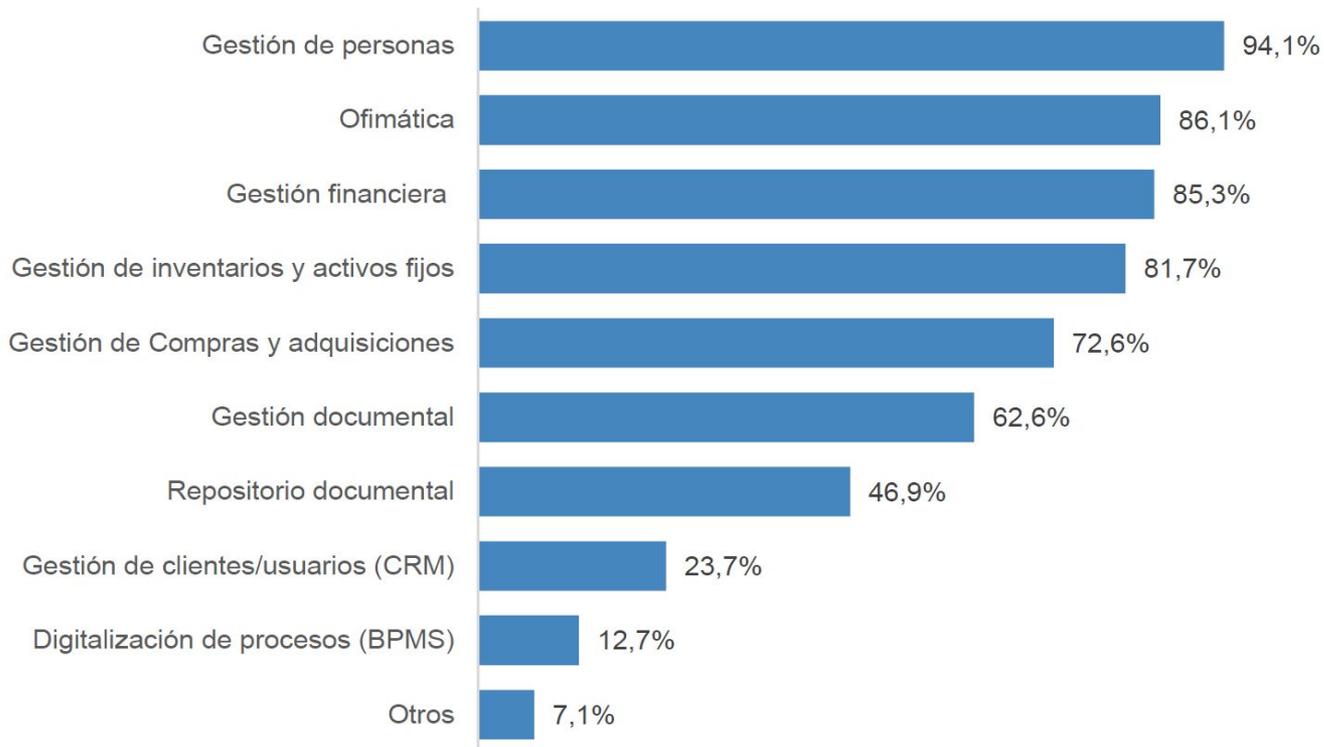
La mayor parte de los computadores de escritorio y portátiles son de una antigüedad mayor a 5 años.

Dimensión Recursos habilitantes

Software de apoyo



Software de apoyo para distintas funciones (N=409)



14,1%

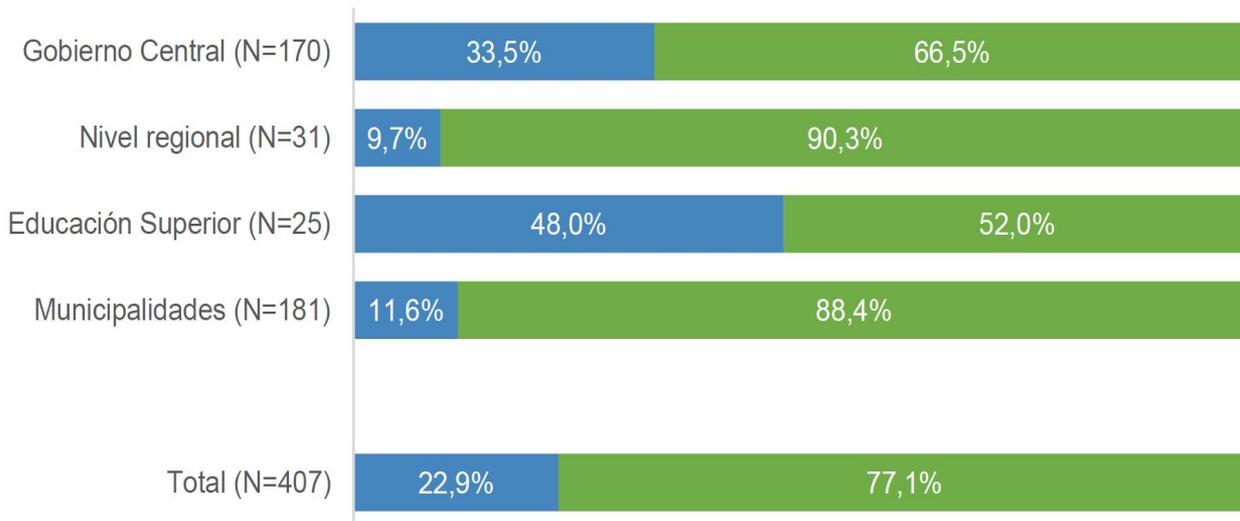
De las instituciones cuenta con una Política de Gestión Documental (N=410)

Dimensión Recursos habilitantes

Datos y datos abiertos



Áreas de gestión de datos en los organismos



- Poseen un área encargada de la gestión de datos
- No poseen un área encargada de la gestión de datos

31,1%

de las instituciones publicó datos abiertos durante 2022 (N=408)

10,9%

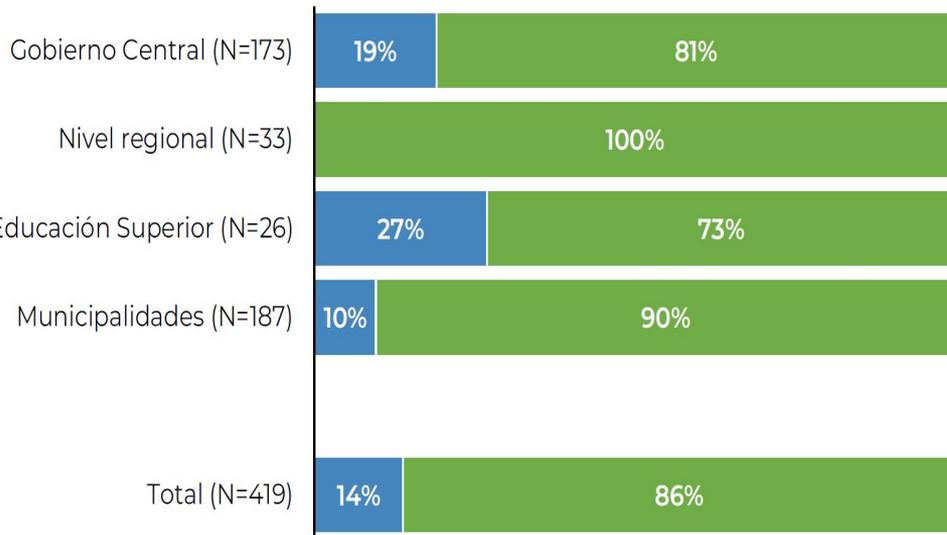
de las instituciones cuenta con una estrategia de datos (N=385)

Dimensión Alineamiento estratégico

Plan y ejes para implementar la Ley de Transformación Digital



Instituciones con plan para implementar la Ley N°21.180 (N=419)



- Posee plan para implementar la Ley N° 21.180
- No posee un plan para implementar la Ley N° 21.180

Ejes para la implementación de la Ley N°21.180 (N=414)

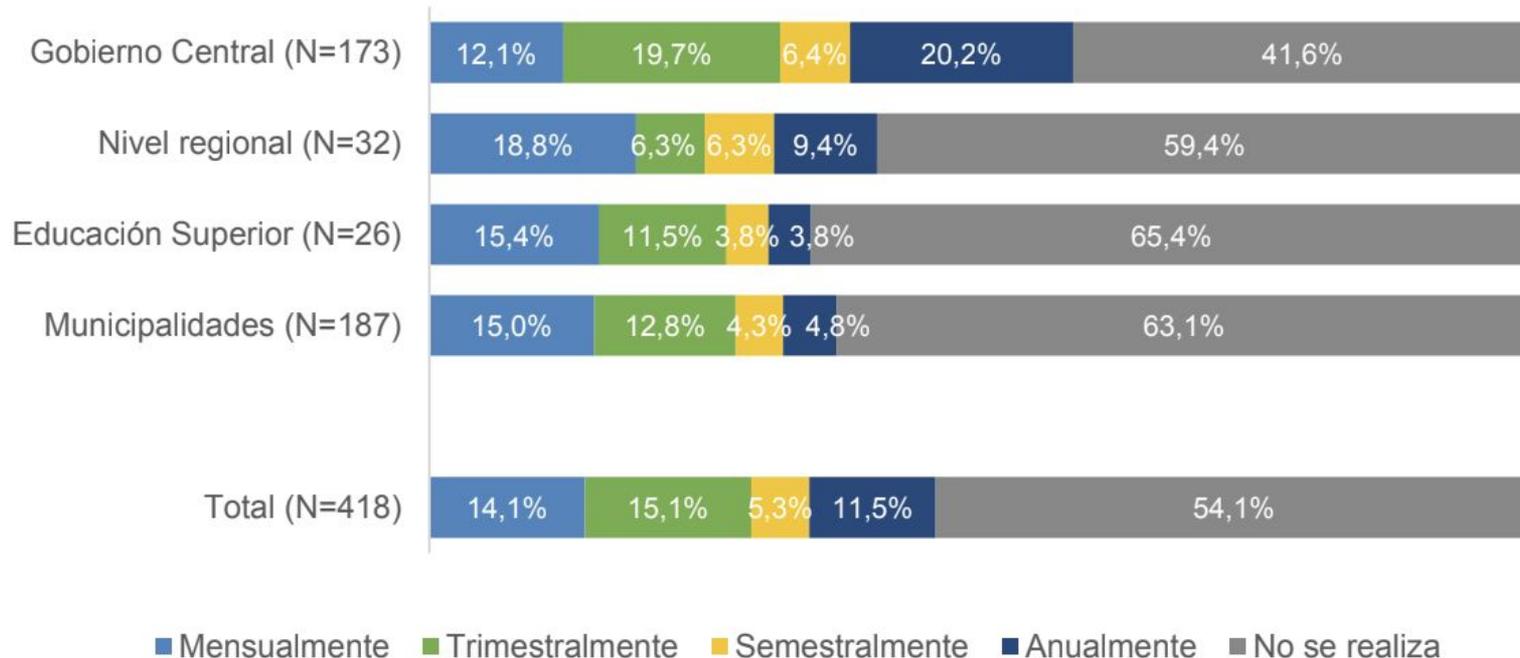


Dimensión Alineamiento estratégico

Coordinación con la Jefatura de servicio



Periodicidad de reportes a la Autoridad



Dimensión Usuarios/as

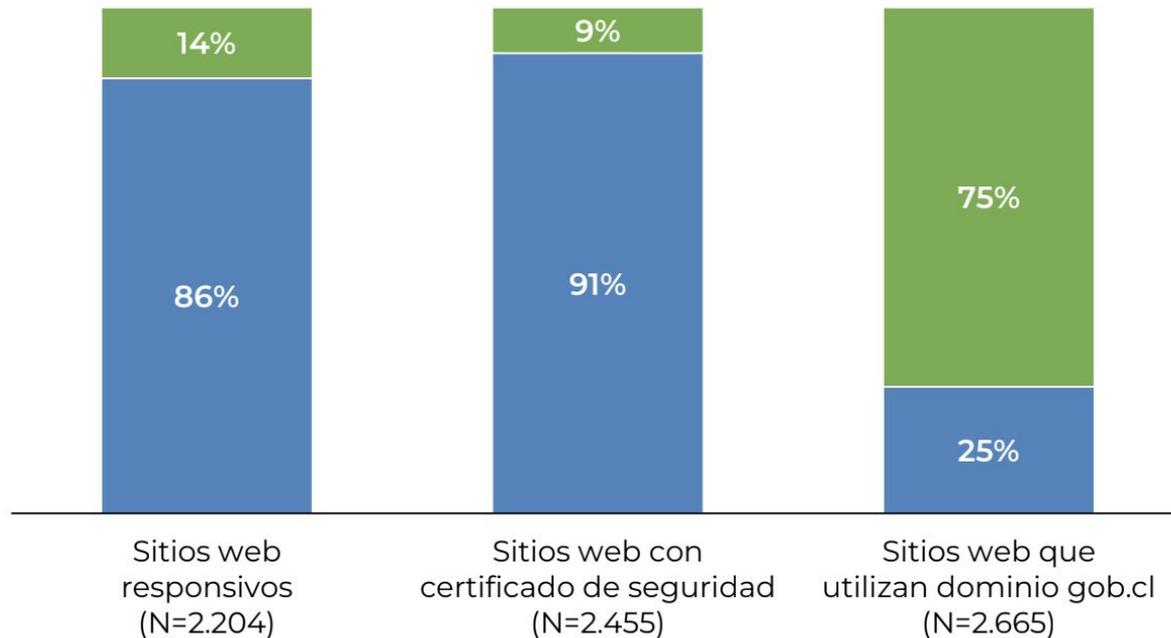
Sitios web y sus principales características



2.671

sitios web
pertenecientes a
325 instituciones

■ Cumple ■ No cumple

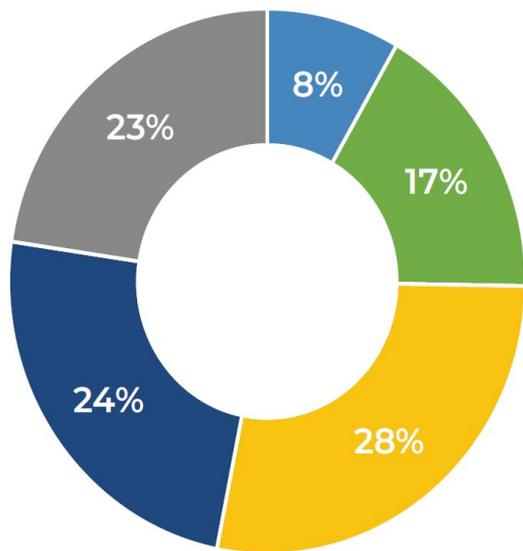


Dimensión Usuarios/as

Accesibilidad web



Cumplimiento de la Guía para la implementación de Sitios web accesibles (N=384)



- Todos los lineamientos a todos los sitios
- Algunos lineamientos a todos los sitios
- Algunos lineamientos a algunos sitios
- No se aplican los lineamientos
- No conoce la Guía

La **Guía para la implementación de Sitios web accesibles**, de SENADIS, entrega lineamientos para la entrega de información para personas con discapacidad, adultos mayores y personas con bajo acceso a conectividad, entre otras.

Principales hallazgos y conclusiones



- ◆ **Ley de Transformación Digital:** Las instituciones avanzan de acuerdo a las fases de implementación, sin embargo, un 82,6% de instituciones no cuenta con un plan de transformación digital y más del 50% de ellas no tiene una instancia de coordinación con la Jefatura de servicio. Se debe trabajar en una mayor planificación e involucramiento de los directivos públicos en este ámbito.
- ◆ **Datos como un activo estratégico:** La gestión de datos en las instituciones como un activo estratégico para el diseño de políticas, toma de decisiones basada en evidencia y entrega de servicios a la ciudadanía es aún incipiente. Para fortalecer este pilar de la transformación digital, próximamente se publicará una estrategia y hoja de ruta en el marco de la Agenda de Modernización del Estado.
- ◆ **Servicios orientados a las personas:** No basta con digitalizar los servicios, deben ser sencillos de utilizar y adaptables a las necesidades del usuarios. Mejorar la experiencia de los usuarios es una de las prioridades de la Agenda de Modernización, midiendo la satisfacción y trabajando en un sistema integrado de servicio que permita una experiencia unificada de las personas al relacionarse con el Estado.



Estudio Indicadores de Gobierno Digital 2023



Acerca de esta publicación:

4° versión del Estudio Indicadores de Gobierno Digital, medición dirigida a todos los órganos de la Administración del Estado.

Autor:

Cameron Partners, para la Secretaría de Gobierno Digital

Fecha de publicación:

05/08/2024, v.1

Extracto:

El objetivo del estudio es levantar y analizar información sobre distintas dimensiones e indicadores de gobierno digital en los OAE sujetos a la implementación de la Ley N°21.180, utilizando como referencia el año 2022, a fin de contar con información oportuna y relevante para detectar brechas y adoptar acciones que permitan facilitar la implementación de la Ley de Transformación Digital, entre otros objetivos estratégicos en la materia.

[Descargar](#)

Estudio Indicadores de Gobierno Digital

Año 2023



Sobre el estudio Indicadores de Gobierno Digital

Este informe es una síntesis de lo informado por las **422 instituciones** del nivel central, regional y municipal participantes de la medición 2023 del estudio Indicadores de Gobierno Digital. El levantamiento de información se efectuó entre octubre y diciembre del año 2023, y el informante principal corresponde a Coordinadores(as) de Transformación Digital, Jefaturas de Informática y otros perfiles estratégicos en la institución.

Los resultados de este estudio se presentan en comparación con un grupo de referencia, integrado por las instituciones más parecidas entre sí. Conozca el grupo de referencia de su institución, indicado en color azul:



Instituciones del Gobierno Central
 Subsecretarías, Servicios públicos, Superintendencias, Servicios de Salud, Servicios Locales de Educación, entre otros.



Instituciones de Educación Superior
 Universidades Estatales y Centros de Formación Técnica Estatales.



Municipalidades



Gobiernos Regionales

Dimensión Alineamiento Estratégico

Plan y ejes de trabajo para implementar la Ley de Transformación Digital

Resultado de su institución y grupo de referencia

El gráfico muestra las principales líneas de trabajo para la implementación de la Ley de Transformación Digital. Los porcentajes indican qué proporción de instituciones del Gobierno Central se encuentra trabajando en cada eje. La barra en color verde indica si su institución se encuentra trabajando en estas temáticas.

Su institución informa que no dispone de un plan para implementar la Ley de Transformación Digital del Estado. Aunque no es exigible contar con un plan, es una medida recomendable para facilitar una implementación eficaz de la ley en su organismo.

Buena Práctica

Para lograr una transformación digital integral se deben concentrar los esfuerzos no solo en la eficiencia de los procesos, sino que en todos aquellos productos y servicios que el Estado provee a las personas. Esto requiere planificación estratégica en todos los niveles de la administración (*).

Ejes de trabajo para implementar la Ley de Transformación Digital (N=173)



(*) Texto de referencia: OECD (2016). Digital Government in Chile: Strengthening the Institutional and Governance Framework.

Dimensión Usuarios/as

Sitios web

Resultado de su institución y grupo de referencia

El gráfico muestra los principales atributos de los sitios web. Su institución informa que cuenta con 10 sitios web.

- 90% de ellos son responsivos
- 100% de ellos cuentan con certificado de seguridad
- 0% de ellos cuentan con dominio gob.cl

En el caso del Gobierno Central, visualizamos que, el 76% de los sitios web son responsivos, el 89% cuenta con certificado de seguridad, y el 51% cuenta con dominio gob.cl.

Buena Práctica

El desarrollo de los sitios web gubernamentales debería considerar la experiencia del usuario, por lo que es conveniente que tengan un diseño responsivo, de forma de optimizar la navegación en dispositivos móviles. Además, para fortalecer la confianza de los usuarios se dispone de medidas como los certificados de seguridad para la encriptación de las comunicaciones, o la utilización del dominio gob.cl, que valida la autenticidad de un sitio (*).

(*) Texto de referencia: Decreto 1 de 2015, MINSEGPRES, sobre sitios web de los órganos de la administración del Estado.

Principales atributos de los sitios web (N=1.328*)



(*) Se indica el número de sitios informados por la institución y su grupo de referencia.

03

Panel de conversación:

Identificando desafíos estratégicos y técnicos para la implementación de la Ley de Transformación Digital

Moderador: José Inostroza

Panel de conversación: Identificando desafíos estratégicos y técnicos para la implementación de la Ley de Transformación Digital



Andrea Rodríguez
Vicerrectora I+D U. Concepción
Asesora Consejo Asesor para la
Modernización del Estado



José Benguria
Consultor Senior y Académico U.Chile
Asesor I+D del GobLab UAI



Felipe Melo
Director Servicio Civil
Presidente del Consejo de Alta
Dirección Pública



Gabriela Prado
Fundadora de The Change Lab y
Académica gestión del cambio

Panel de conversación: Identificando desafíos estratégicos y técnicos para la implementación de la Ley de Transformación Digital



Andrea Rodríguez
Vicerrectora I+D U. Concepción
Asesora Consejo Asesor para la
Modernización del Estado



José Benguria
Consultor Senior y Académico U.Chile
Asesor I+D del GobLab UAI



Felipe Melo
Director Servicio Civil
Presidente del Consejo de Alta
Dirección Pública



Gabriela Prado
Fundadora de The Change Lab y
Académica gestión del cambio



SECRETARÍA
gob digital

