



Universidad de Atacama
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Departamento de Ciencias Jurídicas

“Implementación del Gobierno Digital en Chile: Análisis Jurídico”

GIULIANA DANAE ÁVILA SAGUAS
CAMILA FRANSHESCA ÁLVAREZ RAMÍREZ

Memoria presentada para optar
al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas
Dirigida por el Dr. Emilio Garrote Campillay

Copiapó, Chile.
2024

Agradecimientos

A mis padres, Adolfo y Viviana, y a mis hermanos, por el afecto y apoyo continuo en esta extensa y significativa etapa.

A mi familia, por el soporte y comprensión.

A mi compañero Valentino, por su compañía y amor ilimitado.

Giuliana.

A mis padres, por su apoyo incondicional y las palabras de aliento que siempre me guiaron en los momentos más desafiantes.

A mis hermanos, por su paciencia y comprensión durante esta significativa etapa de mi vida.

A mi fiel compañera, Ámbar, cuya silenciosa presencia en las largas noches de estudio lograba brindarme serenidad con tan solo una mirada de sus grandes ojos azules.

Camila.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I: GOBIERNO DIGITAL.....	9
1. Origen y concepto.....	12
2. Importancia y relevancia.....	17
3. Elementos claves del gobierno digital.....	19
a. Acto administrativo electrónico.....	19
b. Ciudadanía digital.....	20
c. Brecha digital.....	22
CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE LA REGULACIÓN LEGAL DEL GOBIERNO DIGITAL.....	24
1. Ley No. 21.180: Ley de Transformación Digital del Estado.....	24
1.1 Objetivo central de la Ley No. 21.180.....	25
1.2 Ámbito de aplicación.....	26
1.3 De los principios del procedimiento administrativo.....	26
1.4 De los nuevos principios de los procedimientos electrónicos.....	26
1.5 De los derechos de las personas.....	28
1.6 Del procedimiento administrativo.....	29
1.7 De las notificaciones en el procedimiento.....	30
1.8 Otras modificaciones.....	30
1.9 Vigencia de la ley.....	31
1.10 Impacto de la ley.....	32
2. Normas generales.....	37
2.2 Decreto No. 23.....	37
2.3 Decreto No. 24.....	38
2.4 Decreto No. 4.....	39
CAPÍTULO III: COMPARACIÓN INTERNACIONAL DEL DESARROLLO DEL GOBIERNO DIGITAL.....	42
1. Inclusión y acceso: Uruguay como modelo de digitalización en América Latina.....	43
2. Estados Unidos como líder en Gobierno Digital de América.....	47
3. Conclusiones del análisis comparativo del gobierno digital.....	52
CAPÍTULO IV: APLICACIÓN DE PRINCIPIOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO.....	54
1. Sentencia de fecha 14 de marzo de 2024, en causa rol 175315-2023, de la Excelentísima Corte Suprema:.....	54
a. Datos de la causa.....	54

b. Resumen de la causa.....	55
c. Resumen sentencia de la Corte Suprema.....	56
d. Análisis general de la sentencia.....	57
2. Sentencia de fecha 05 de abril de 2021, en causa rol 144003-2020, de la Excelentísima Corte Suprema:.....	59
a. Datos de la causa.....	59
b. Resumen de la causa.....	59
c. Resumen sentencia de la Corte Suprema.....	61
d. Análisis general de la sentencia.....	62
3. Sentencia de fecha 11 de noviembre de 2022, en causa rol N° Contencioso Administrativo-3-2022, de la Ilustrísima Corte de Apelaciones:.....	63
a. Datos de la causa.....	63
b. Resumen de la causa.....	64
c. Resumen sentencia de la Corte de Apelaciones.....	65
d. Análisis general de la sentencia.....	66
CONCLUSIONES.....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	71

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el uso de la tecnología está inmerso en la sociedad, de esta manera, el Derecho se encuentra en la necesidad de incorporarse dentro de esta área, principalmente en el ámbito administrativo, donde deberá adecuarse e implementar un cambio hacia a un gobierno digital. Este cambio debe considerar los principios establecidos en el marco normativo que lo regula para así lograr sustentabilidad y sostenibilidad en el proceso, agregando que los actos administrativos son claves para la modernización del Estado.

Aunque actualmente en Chile exista un marco jurídico que permite la ejecución de un procedimiento administrativo electrónico, como la Ley No. 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, la Ley No. 21.180 sobre Transformación Digital de Estado, la Ley No. 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y la Ley de Firma Electrónica No. 19.799, de igual forma enfrenta variadas complejidades relacionadas a la falta de entendimiento de los medios digitales y problemáticas jurídicas respecto a su realización, como las transformaciones al estatuto jurídico del área de derecho administrativo, generando un retraso en la implementación del gobierno digital.

Cabe señalar que, a lo largo de esta tesis, nos referiremos exclusivamente a la Ley No. 19.880 y la Ley No. 21.180, dado que ambas son fundamentales para comprender el desarrollo y los desafíos del procedimiento administrativo electrónico y del gobierno digital en Chile. Es así que, este proyecto se centrará en el estudio del gobierno digital en Chile, analizando su evolución, marco legal, análisis comparativos con otros países, y su efectividad práctica. A través de una metodología principalmente sistemática, se busca comprender y analizar los problemas asociados a la implementación del gobierno digital, destacando su impacto en la administración pública y en la ciudadanía.

En una primera instancia, se realizará un análisis bajo la metodología histórico-jurídico para comprender la evolución del gobierno digital en Chile desde sus inicios hasta su estado actual. De esta manera, permitirá identificar las etapas clave y los desarrollos significativos en la implementación del gobierno digital que han impactado su evolución. Se examinarán las leyes y regulaciones relevantes, considerando cómo han moldeado el panorama actual del gobierno digital en el país.

Se definirán los términos clave pertinentes a la investigación, específicamente aquellos relacionados con el gobierno digital. Esto incluye conceptos fundamentales como "acto administrativo electrónico", "ciudadanía digital" y "brecha digital". Estas definiciones proporcionarán una base sólida para el análisis posterior y asegurará una comprensión clara y consistente de los términos utilizados a lo largo del estudio.

Luego, se llevará a cabo un análisis dogmático-jurídico del marco normativo chileno en relación con el gobierno digital. Este análisis incluirá una evaluación de disposiciones clave como la Ley No. 21.180 de Transformación Digital del Estado, a fin de comprender sus implicancias en la modernización del procedimiento administrativo chileno.

Se estudiará como base las disposiciones contenidas en el texto legal, su origen, y su articulación con otros cuerpos normativos, principalmente la Ley No. 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos. A través de este enfoque, se abordarán los fundamentos, principios y objetivos que sustentan la Ley No. 21.180, destacando su aporte al fortalecimiento del gobierno digital y evaluando los cambios normativos introducidos en el procedimiento administrativo chileno.

Por consiguiente, se implementará una metodología comparativa, en el cual se analizará la regulación y el desarrollo del gobierno digital en Chile, comparándolo con los casos de Uruguay y Estados Unidos.

Este estudio permitirá valorar el estado en que se encuentra actualmente la evolución del gobierno digital chileno y observar con mayor exactitud los problemas que es preciso resolver. Esta metodología facilita no solo la identificación de buenas prácticas y estándares internacionales, sino también la visibilización de desafíos y oportunidades de mejora gubernamentales y estudios relevantes de los países seleccionados.

Finalmente, se determinará la efectividad de la aplicación de los principios establecidos en la Ley No. 19.880 en la práctica a través de jurisprudencia que guardan relación con la implementación del gobierno digital desde una perspectiva exegética. Se pondrá especial énfasis en los artículos No. 7, 9 y 16 de la referida ley, en virtud de los cuales se consagran los principios de celeridad, economía procedimental, transparencia y publicidad, respectivamente.

Las metodologías implementadas permitirán realizar un análisis exhaustivo sobre el estado actual, sus comparativas y la evolución del gobierno digital en Chile. A través de la definición de términos, el análisis de su marco jurídico, el examen entre otros países y el estudio de la implementación práctica del gobierno digital, conforme a los principios de la Ley No. 19.880, se proporcionará una comprensión profunda y detallada de la ejecución en Chile.

Con la elaboración de este proyecto, se propone como objetivo general examinar la capacidad de la normativa chilena para adaptarse al gobierno digital, para evidenciar la importancia del desarrollo digital en la administración pública. Se proponen tres objetivos específicos: i) Conceptualizar las variadas nociones relacionadas sobre el gobierno digital; ii) Analizar los antecedentes legislativos influyentes en el desarrollo de la normativa chilena sobre gobierno digital; iii) Comparar los avances y resultados de la implementación del gobierno digital con otros países, y iv) Determinar la efectividad de la implementación del gobierno digital a través de los principios de la Ley No. 19.880.

Finalmente, es considerado relevante el estudio ya que abordará la modernización del gobierno chileno en un contexto de creciente digitalización, una necesidad que se ha vuelto crucial debido al impacto de la tecnología en la sociedad. A pesar de que existe un marco jurídico que permite la ejecución de un procedimiento administrativo electrónico, se presentan diversas complejidades relacionadas con la falta de entendimiento de los medios digitales y problemáticas jurídicas respecto a su falta de utilización.

El gobierno digital no es solo una herramienta tecnológica, sino, un componente esencial para una gestión moderna y eficiente. Representa un esfuerzo por transformar la administración pública a través de la aplicación tecnológica e innovación, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios públicos. La capacidad de la normativa chilena debe adaptarse a estos cambios, para lograr un sector público que responda efectivamente a las necesidades de la sociedad en la era digital

En síntesis, este proyecto abordará el estudio del gobierno digital en Chile, su marco legal y su efectividad práctica, buscando analizar y comprender la capacidad normativa para adecuarse a la implementación del gobierno digital, destacando su impacto en la administración pública y en la ciudadanía. Esto, a su vez, contribuye a mejorar la implementación de tecnologías en la administración pública, facilitando una gestión más eficiente y transparente.

CAPÍTULO I: GOBIERNO DIGITAL

La transformación digital ha cambiado profundamente nuestra interacción con el mundo, y el sector público no ha sido la excepción. A nivel global, el gobierno digital ha revolucionado la forma en que los Estados se relacionan con sus ciudadanos. En cuanto al Estado de Chile ha tenido importantes avances en materia de gobierno digital, pero aún está lejos de las mejores prácticas y de alcanzar un mayor impacto potencial del uso de las Tecnologías de la Información en beneficio de sus ciudadanos y empresas¹.

Los orígenes del Gobierno Digital en Chile se remontan a mediados del siglo XX, con la aparición de las primeras computadoras y la automatización de procesos administrativos². Sin embargo, es con la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante, TIC) en las últimas décadas de este siglo, que el concepto de Gobierno Digital comienza a tomar forma.

La integración de las TIC transformó el mundo, surgiendo nuevas prácticas culturales, diferentes formas de relaciones, pero también nuevos problemas, desigualdades sociales, brechas culturales y económicas³. Como bien sabemos, estas transformaciones han modificado las relaciones humanas, especialmente a través de herramientas como las redes sociales y demás herramientas que nos proporcionan las plataformas web. Estas herramientas, nos permiten el poder de interactuar, comunicarnos en tiempo real y acortar distancias⁴, cambiando la manera en que nos conectamos con los demás.

¹BARROS, Alejandro., et al., Estudio para una gobernanza digital en Chile. [En línea] Ministerio de Hacienda/Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Santiago de Chile, Marzo 2016. [fecha de la consulta: 26 de noviembre de 2024]. Disponible en web: https://modernizacion.hacienda.cl/files/historicos/gestion_publica/Informe%20Final%20Gov.%20Digital.pdf

² BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE. 2020. *Sobre la digitalización del Estado de Chile: Políticas en curso*. [En línea] [consultado el 26 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28623/1/BCN_Gobierno_Digital_Chile_2020.pdf

³ GRAJALES ESCOBAR, Juan F. y OSORNO MIRA, Yadir M., "La globalización y la importancia de las TIC en el desarrollo social". Revista Reflexiones y Saberes, no 11, 2019, pp. 2-7, p. 3, en: <http://34.231.144.216/index.php/RevistaRyS/article/view/1133/1527> [visitado el 26.11.2024].

⁴ *Ibidem*. p. 6.

Por tanto, el origen de la implementación del Gobierno Digital en Chile responde a la necesidad de superar una serie de problemas que afectaban tanto a la ciudadanía como a la eficiencia del propio Estado. Esto frente a la dificultad de los trámites a realizar, del cual encontramos cuatro razones: i) falta de conocimiento de la experiencia ciudadana, lo cual impide mejorar los trámites; ii) alta complejidad regulatoria, muchos tramites y muchos requisitos; iii) poca coordinación y colaboración interinstitucional, lo cual aumenta el proceso para completar un trámite y iv) desconfianza del gobierno hacia los ciudadanos, las altas barreras para el acceso a los trámites y las desconfianza de los directivos públicos⁵.

En consecuencia de ello, es que el gobierno chile se ha propuesto avanzar en la Transformación Digital del Estado con el objeto de proveer servicios más accesibles, simples, inclusivos y eficaces, para la ciudadanía, y al mismo tiempo, más eficientes y oportunos, para apoyar la gestión interna de los órganos de la administración⁶.

Entendemos que el gobierno chileno identificó que para mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía era imprescindible avanzar hacia un modelo digital, cuyo objetivo era crear un sistema más eficiente, transparente y participativo, que permitiera a los ciudadanos realizar trámites de manera más ágil y segura, simplificando los procesos y reduciendo costos relacionados a la administración.

⁵ ROSETH, Benjamin., et al., El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Inter-American Development Bank. [s.l] junio 2018. [consultado el 26 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=27F2DwAAOBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=el+gobierno+digital+en+CHILE&ots=uGXqKRYyHP&sig=Lb-7kzkDEmkswiXOZNOHgNNzEuo#v=onepage&q&f=false>

⁶ VARAS, Sofía., et al., *Ley de Transformación Digital del Estado*. [En línea] Ministerio Secretaría General de la Presidencia. v. 2. Junio de 2023. [fecha de consulta: 27 de noviembre de 2024]. Disponible en web: https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Ley_de_Transformacion_del_Estado_esxPAcB.pdf

Esto se ve reflejado en el Índice de Desarrollo de la Administración Electrónica del año 2024 dictado por las Naciones Unidas, donde Chile se encuentra en la posición No. 31 del Ranking Mundial de Gobierno Electrónico⁷. Este informe ofrece una visión global del desarrollo de la administración electrónica⁸, por tanto, refleja el avance respecto de la modernización del Estado y evidenciando la mejora constante que deben tener los órganos del Estado en esta materia.

Sin embargo, pese a que la Transformación Digital aporta grandes beneficios, también presenta grandes desafíos como lo es la ausencia de legislación en Chile que se ajuste a estándares internacionales que garantice la privacidad y protección de los datos personales⁹. Y lo relacionado con la brecha digital la cual versa en cómo las tecnologías generan diferencias en las oportunidades de desarrollo de las poblaciones y que establece una distancia entre aquellas que tienen o no tienen acceso a las mismas¹⁰.

Para enfrentar estos desafíos y avanzar en la implementación del Gobierno Digital en Chile, es fundamental que haya un compromiso sólido entre el Gobierno y las organizaciones públicas para que trabajen juntos. Esto requiere invertir en la capacitación del personal, modernizar la tecnología que tienen al alcance y fomentar una cultura organizacional orientada hacia la innovación y el cambio¹¹. De esta forma, es factible garantizar el cambio en un futuro hacia el gobierno digital en Chile.

⁷ NATIONS, United. "E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation For Sustainable Development", *Department of Economic and Social Affairs*, 2024, pp. 178 p. 173.

⁸ *Ibidem*. p. 21.

⁹ ROMERO, Bárbara Díaz. "La transformación digital del estado y el derecho a la protección de datos personales". *Gobierno y Administración Pública*, no 7, 2024, p. 15-27. p.17. en: <https://revistas.udec.cl/index.php/gyap/article/view/13821>

¹⁰ CAMACHO, Kemly. "La brecha digital", en AMBROSI, Alan; PEUGEOT, Valérie; PIMIENTA, Daniel (Ed.) *Palabras en juego: enfoques multiculturales sobre las sociedades de la información*, C & F Éditions, 2005, p. 61-71. p. 61.

¹¹ CANCINO, Christian A., et al. "Avances en la transformación digital en Chile: ¿Cómo va el sector público?", *Revista Mirada FEN N°186 - Transformación digital*, 2024, p.1-15. p.14. en: <https://mirada.fen.uchile.cl/uploads/pdf/d09d048c3f7b27d7627629a43e75c2bf68446fa2.pdf>

1. Origen y concepto.

Inicialmente en la década de 1990, al comienzo de la masificación del uso de los computadores tanto en la administración pública como en el resto de la sociedad, y el surgimiento de las nuevas TIC, como lo fue el internet y el uso del correo electrónico¹².

Frente a esto, el desarrollo del sector público en Chile avanzaba, siendo Eduardo Frei Ruiz-Tagle, el primer presidente en abordar formalmente la modernización del Estado, quien señaló en uno de sus discursos presidenciales las iniciativas legislativas enfocadas en el desarrollo de las telecomunicaciones¹³, señalando el fortalecer la institucionalidad regulatoria del Estado, mediante la creación de una Superintendencia de Telecomunicación esto debido a la aplicación de subsidios para asegurar la extensión de las redes y la instalación de teléfonos públicos en localidades rurales¹⁴.

En efecto, durante el gobierno de Frei (1994-2000), en el año 1994 creó el comité interministerial de modernización de la gestión pública, siendo su misión impulsar y coordinar los esfuerzos modernizadores de los ministerios y servicios del Estado¹⁵.

¹² MORENO, Eduardo Araya y TRAVERSO, Diego Barría. "Modernización del Estado y gobierno electrónico en Chile 1994-2006". Buen Gobierno. 2008, (5), p. 80-103. p. 81. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=569660527001> [visitado el 27.11.2024]

¹³ FREI, Eduardo. 1997. *Mensaje de S.E en el inicio de la legislatura ordinaria del congreso nacional*. 21 de mayo de 1997. [En línea] [consultado el 26 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://www.camara.cl/camara/doc/archivo_historico/21mayo_1997.pdf

¹⁴ *Ibidem*. p. 40.

¹⁵ TELLO NAVARRO, Felipe Hernán. *La política de reforma y modernización de la gestión pública en Chile: Actores y procesos*. *Universum* [En línea]. 2011, vol.26, n.2 [consultado el 26 de septiembre de 2024], Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762011000200012&lng=es&nrm=iso ISSN 0718-2376. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762011000200012>

Sin embargo, debido a que fue algo nuevo interpuesto en el gobierno, la creación del comité no prosperó en su primer mandato, quedando aislado y apartado. Pese a eso, en su segundo gobierno en el año 1997 reimpulsa el proyecto interministerial de modernización de la gestión pública, creando un plan estratégico de la modernización, estableciendo medidas más amplias y coordinadas, definiendo líneas de acción como la transparencia y probidad de la gestión pública, calidad del servicio y participación ciudadana, institucionalidad del Estado, comunicaciones y extensión¹⁶.

Finalmente, en 1999 creó la intranet del Estado, junto con la implementación de la firma electrónica en el sector público¹⁷, siendo un gran avance para la administración.

¹⁶ TELLO NAVARRO, Felipe Hernán. Ob. Cit. Sección: “Gobierno de Eduardo Frei Ruiz-Tagle”.

¹⁷ ARAYA MORENO, Eduardo y BARRÍA TRAVERSO Diego. Ob. Cit., p. 82.

Posteriormente, durante el gobierno del presidente Ricardo Lagos (2000-2006), se identificó la necesidad de seguir mejorando la función pública, donde creó un comité interministerial para la reforma del Estado, presentando un proyecto de reforma y modernización del mismo¹⁸. Siendo la primera autoridad en implementar el concepto de gobierno electrónico, señalando como “Una construcción que va mucho más allá de la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación a la administración pública (...) el desarrollo del gobierno electrónico es condición fundamental para la modernización del Estado¹⁹”. Llevó a cabo un sitio web denominado: <http://www.modernización.cl>, que centralizaba diversa información relevante, como normativas, artículos, noticias y antecedentes sobre los avances en los servicios públicos²⁰. Desde esta página principal, se podía acceder a otros sitios relacionados, como “Agenda Digital”, “Servicio Civil”, “Trámite Fácil”, entre otros. Este portal permitía la realización de 350 trámites en línea, gestionados por 121 instituciones públicas²¹. Este proceso fue imprescindible en el proceso de modernización del Estado, facilitando el acceso a los servicios y mejorando la eficiencia administrativa.

Frente a esta fuerte base del gobierno electrónico, prosiguió la presidenta Michelle Bachelet, teniendo una visión de seguir mejorando y fortaleciendo la inclusión para contrarrestar los efectos negativos de una brecha digital, incluyendo la participación ciudadana y promoviendo la transparencia. Siendo deber de los servicios públicos el facilitar el acceso a la información y garantizar la reducción de trámites.

¹⁸ ARAYA MORENO, Eduardo y BARRÍA TRAVERSO Diego. Ob. Cit., p. 82.

¹⁹ MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA. *Proyecto de reforma y modernización del Estado*. Enero de 2006, p. 7, en: https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/informe_gobierno_electronico_2000-2005_version_final.pdf [visitado el 26 de septiembre de 2024].

²⁰ BARONE RODRÍGUEZ, Sabrina, *Observatorio internacional de Gobierno Electrónico*. Ministerio secretaría general de la presidencia. Santiago de Chile, Marzo de 2006. p. 1-18. p. 2 [fecha de consulta: 26 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/observatorio_internacional_de_gobierno_electronico_pryme_2006.pdf

²¹ *Ibidem*, p. 11.

De igual manera, planteó en su gobierno un marco jurídico para los delitos informáticos, protección de datos de personas, derechos del consumidor y derechos de propiedad intelectual, entre otros²².

Por otro lado, en la presidencia de Sebastián Piñera, señaló que su propósito es trabajar para la modernización del Estado, indicando que el servicio público no responde a las necesidades de ese entonces²³.

Con la creación de ChileAtiende en 2012 forma parte de los esfuerzos del gobierno chileno por modernizar la administración pública y facilitar el acceso de los ciudadanos a diversos servicios a través de una plataforma digital integrada. Esta red ha evolucionado significativamente desde su lanzamiento, consolidándose como un pilar del gobierno digital en Chile. Al ofrecer más de 2.000 servicios en línea de más de 130 instituciones públicas, ChileAtiende refuerza los principios de eficiencia y accesibilidad, respondiendo a las demandas sociales por una mayor simplificación de los trámites administrativos²⁴.

Es desde ese entonces, que los gobiernos posteriores han ido puliendo la administración pública digital, destacando las distintas visiones y enfoques que le han dado al gobierno electrónico.

²² COMITÉ DE MINISTROS DESARROLLO DIGITAL, *Estrategia Digital*, Santiago de Chile, Diciembre de 2007. p. 1-62. p. 11. Disponible en: https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/estrategia_digital_2007-2012.pdf [consultado el 26 de Septiembre de 2024]

²³ MINISTRO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA. *Informe de avance de la agenda de modernización del estado del gobierno del presidente Sebastián Piñera*. Santiago de Chile, Septiembre de 2012. p. 1-100. p. 5. Disponible en: https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/agenda_modernizacion_septiembre_2012_0.pdf [Consultado 26 de Septiembre de 2024]

²⁴ *Ibidem*, p. 17.

Como resultado, el Estado chileno ha jugado un rol fundamental en la promoción y regulación de las tecnologías de la información y la comunicación, a través de inversiones en infraestructura, programas de alfabetización digital y la creación de marcos legales, entre las más influyentes encontramos, la Ley No. 21.180 de Transformación Digital del Estado, la cual modifica las bases de los procedimientos administrativos para su digitalización; Decreto No. 24 que aprueba norma técnica para la prestación de servicios de certificación de firma electrónica; la Ley No. 20.285 sobre acceso a la información público, que regula y establece los mecanismos de transparencia de la gestión pública frente a la ciudadanía, entre otras normas que versan sobre el gobierno digital.

Es así que, en Chile con la dictación de la Ley No. 19.880, la cual establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, nace la idea de modernizar el Gobierno en el año 2000 con el mensaje que entregó el presidente de la república Ricardo Lagos Escobar al senado para iniciar tal proyecto de ley indicando que la administración debe adaptarse, es decir, debe responder a las nuevas condiciones de agilidad y competitividad de la informática, en razón de los procedimientos administrativos lentos y sus plazos excesivos²⁵.

La promulgación de esta ley en el año 2003, resultó ser indispensable para la administración pública, aportando agilidad, eficiencia y transparencia en el procedimiento administrativo. De este modo, la modernización del Estado surge como objeto de discusión en el entorno jurídico debido a lo innovadora que fue la ley en su época.

²⁵ Historia de la Ley N°19.880, Mensaje en sesión 2, p. 3.

Por último, respecto al concepto de gobierno digital o gobierno electrónico (e-government) se manifiesta por primera vez el 17 de diciembre de 1999 por el entonces vicepresidente de Estados Unidos, Albert Arnold Gore, en un memorando emitido por el presidente Bill Clinton, titulado “e-government directive”, indicando que las agencias gubernamentales debían incorporar las tecnologías de la información y comunicación para mejorar los servicios prestados a los ciudadanos. A partir de esto, el gobierno electrónico se comprende como “facilitar el acceso, uso y generar impacto, mediante el uso de tecnologías de información y comunicaciones, de los ciudadanos, organizaciones y gobierno a información, servicios y/o diálogo con la administración pública, en todos los niveles jerárquicos, organizacionales y territoriales²⁶”.

En cuanto a la gobernanza digital, debe entenderse como “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 digitales²⁷”.

2. Importancia y relevancia.

La puesta en práctica del gobierno digital presenta beneficios estos asociados a un sistemas más sencillo para las personas, fortalecer la colaboración activa entre los órganos de la administración, recuperar tiempo y utilizar de la mejor manera las distintas herramientas tecnológicas hoy disponibles para favorecer una gestión más ágil, eficiente y oportuna, poniendo las necesidades de las personas en el centro de la gestión pública.²⁸

²⁶ MINISTERIO DE SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA. *Gobierno electrónico de Chile: Estado del arte*. Abril de 2003. p. 10. Disponible en: <https://www.derechoinformatico.cl/catalogo/downloads/gobiernoelectronicoenchilepdf.pdf> [consultado el 26 de septiembre de 2024].

²⁷ NASER, Alejandra. *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Guía para su implementación*. CEPAL. Julio 2021. p. 14.

²⁸ VARAS, Sofía., et al., Ob. Cit., p.7.

A contrario sensu, también presenta un gran desafío, debido a que se requiere participación y coordinación de múltiples entidades, con el objetivo de la simplificación y digitalización de los trámites promoviendo las herramientas necesarias para que el gobierno funcione como una sola institución, esto con la finalidad de mejorar los niveles de eficiencia del sector público.

En esta perspectiva, se debe avanzar progresivamente en que los procedimientos administrativos de los órganos de la administración dejen de ser realizados en papel, para pasar al soporte completamente electrónico²⁹.

Es así, que su importancia se establece en la interacción del gobierno con los ciudadanos mediante el uso de las tecnologías, involucrando mejoras positivas como la consolidación y legitimidad de la administración pública. En el que, las plataformas digitales permiten una agilidad en cuanto a los trámites donde tradicionalmente son lentos y costosos para las personas.

En este sentido, el gobierno digital es de suma importancia porque permite obtener grandes resultados en asuntos de productividad, inclusión, confiabilidad y transparencia, debido a que es un conjunto de tecnologías dirigidas a un mismo centro³⁰. Es por ello, que es relevante en materia de transparencia y rendición de cuentas de los recursos públicos. La digitalización facilita el acceso a la información aportando una cercanía con la ciudadanía y las acciones del gobierno, donde la corrupción puede detectarse fácilmente³¹.

El gobierno digital también es relevante en la participación ciudadana, se brinda un espacio democrático a las personas en el ámbito de las consultas y creación de políticas influyendo en la toma de decisiones.

²⁹ VARAS, Sofía., et al., Ob. Cit., p. 5

³⁰ TORO-GARCÍA, Andrés Felipe, et. al. *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos*. Trilogía. Cienc. Tecnol. Soc. [en línea]. 2020, vol.12, n.22 [Consultado el: 10 de octubre de 2024], pp.60-91. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77782020000100060&lng=en&nrm=iso

³¹ Fundación Telefónica y Editorial Ariel S. A, *Las TIC en el Gobierno abierto: Transparencia, participación y colaboración*, 1º ed., España, Editorial Planeta, 2013, pp. 23-24.

Frente a eso, los principales logros realizados bajo el concepto de modernización del Estado se destacan, la red multicanal y multiservicios, ChileAtiende, el sistema de identificación digital, ClaveÚnica, los proyectos de Firma Digital y DocDigital, que han permitido avanzar a un Estado “CeroPapel”, y la digitalización de trámites “Cero Filas”³². Donde a través de estos proyectos podemos visualizar distintos avances que propone el Estado para entregar soluciones a la ciudadanía.

En efecto, el gobierno digital no solo implica la implementación de tecnología en la gestión pública, sino también mantener a la ciudadanía mejor informada en materia de gestión del sector público y como se gastan sus recursos³³. Además, simplifica y facilita la interacción de los ciudadanos con el gobierno, promoviendo la transparencia y la probidad en la administración pública.

Como lo es la plataforma de Presupuesto Abierto, que entrega información a la ciudadanía sobre los datos transaccionales de ejecución del gasto³⁴.

Podemos señalar que todas estas estrategias transversales apuntan como eje fundamental no solo la Modernización del Estado sino que además fortalecer el acceso y el servicio a toda la población³⁵.

3. Elementos claves del gobierno digital.

a. Acto administrativo electrónico.

El concepto clásico de acto administrativo según el profesor Alfredo Gallego Anabitarte, lo señala como la resolución (medida, decisión) unilateral de un sujeto en el ejercicio del poder público para un caso concreto³⁶.

³² GOBIERNO DE CHILE, *Informe de avance de la agenda de modernización del Estado*, Agosto de 2022. p.2-67. p.4. Disponible en: https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Avances_Agenda_Modernizacion_2020.pdf [Consulta 26 de Septiembre de 2024].

³³ Ibidem. p.5.

³⁴ Ídem.

³⁵ Ibidem. p.11.

³⁶ Gallego Anabitarte, Alfredo. *Derecho administrativo I: Materiales*. 2º ed. Madrid: [s.n.], 1990. p. 317.

El concepto legal encontrado en la Ley No. 19.880 en su artículo 3°, señala que son las decisiones formales que emitan los órganos de la administración del estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública³⁷.

Por consiguiente, el acto administrativo electrónico es aquella declaración de voluntad formulada por un sujeto de la administración pública en ejercicio de una potestad administrativa, que es emitida o notificada a través de medios electrónicos.

b. Ciudadanía digital.

La ciudadanía se construye en la interrelación que las instituciones generan con sus ciudadanos en un contexto y por un medio en particular, y que ésta se realiza en varios ámbitos, como lo es: en la salud, comercio, turismo, cultura, ocio, seguridad y administración³⁸. Por lo que resulta procedente vincular a la ciudadanía con el gobierno digital.

Es por eso que, el ministerio de educación de Chile, define el ser ciudadano digital como aquel conjunto de conocimientos, habilidades y actividades fundamentales para que niños, niñas, jóvenes y adultos se desenvuelven en una sociedad democrática a través del uso de las tecnologías de información y comunicación, de manera responsable, informada, segura, ética, libre y participativa, ejerciendo y reconociendo sus derechos digitales y comprendiendo el impacto de estas en su vida personal y su entorno³⁹.

³⁷ Ley N° 19.880. *Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado*. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 29 de mayo de 2003.

³⁸ GALINDO, JAIRO ALBERTO. Ciudadanía digital. *Signo pensam*. [en línea]. 2009, vol.28, n.54 pp.164-173. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232009000100011&lng=en&nr_m=iso [visitado el 27 de noviembre de 2024].

³⁹ MINISTERIO DE EDUCACIÓN. *Ciudadanía Digital*. 2017. p. 4. Disponible en: <https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2021/08/CiudadaniaDigital-Cuadernillo.pdf> [consultado el 26 de septiembre de 2024].

Este concepto contiene una visión amplia e inclusiva que considera tanto los aspectos de seguridad como los riesgos que pueden surgir del mal uso o de la exposición a peligros en el entorno virtual. Al mismo tiempo, reconoce las oportunidades que las TIC ofrecen para desarrollar habilidades ciudadanas.

También podemos entender la ciudadanía digital como el conjunto de prácticas políticas y ciudadanas que de una forma u otra tratan de modificar y/o incidir en las instituciones, a través del uso de medios y tecnologías que tienen como características la digitalización de sus mensajes y contenido, como por ejemplo internet, pero también otras TIC⁴⁰, como lo son las redes sociales.

Es por eso que ha cambiado la forma en que los ciudadanos participan, discuten, interactúan y reflexionan⁴¹. De manera tal es que el internet y las tic han permitido redefinir los procesos y métodos a través de los cuales los sujetos a nivel individual o colectivo se vinculan, expresan sus opiniones sobre lo público o desarrollan acciones colectivas⁴².

Por consiguiente, entendemos que la ciudadanía digital es lo que conlleva que los individuos no solo tengan acceso a estas tecnologías, sino que también posean las habilidades y conocimientos necesarios para utilizarlas de manera efectiva. Esto incluye; la capacidad de interactuar con el gobierno a través de plataformas digitales, acceder a servicios en línea, participar en la toma de decisiones públicas mediante herramientas digitales y estar al tanto de sus derechos y responsabilidades en el entorno digital.

Dicho de otro modo, mientras que el gobierno digital se enfoca en la transformación digital del sector público, los ciudadanos digitales son parte integral de esta transformación al utilizar activamente las tecnologías digitales para mejorar así su participación cívica y democrática

⁴⁰ NATAL, Alejandro. et al., *Ciudadanía digital*. 1a edición. Universidad Autónoma Metropolitana, 2014. p. 7-272. p. 9.

⁴¹ *Ibíd*em, p. 12.

⁴² *Ídem*.

Sin embargo, es importante reconocer que no todas las personas tienen el mismo acceso y oportunidades para utilizar estas tecnologías, lo que nos lleva a considerar la brecha digital, un desafío que requiere atención para garantizar una inclusión verdaderamente equitativa en la ciudadanía digital⁴³.

c. Brecha digital.

La noción de brecha digital hace referencia a las diferencias en el acceso a las tecnologías de la información y comunicación, que afecta tanto a individuos como a entidades que, por diversas razones, no están conectadas a las redes tecnológicas, es decir, a la disparidad entre las personas que tienen acceso a las nuevas tecnologías y aquellas que no las tienen, o cuyo acceso es limitado⁴⁴.

Tales son, las poblaciones de menores ingresos, con escasa infraestructura para obtener acceso a internet o de carencia de conocimiento como lo son los adultos mayores, los cuales representan en la actualidad un obstáculo para el gobierno⁴⁵.

⁴³ SCHWAB, Klaus, ‘‘Llevó casi 4 años conectar a mil millones de personas a servicios digitales vitales. ¿Cómo seguir avanzando en la era de la IA?’’, World Economic Forum, 2024, en: <https://es.weforum.org/stories/2024/10/nos-llevo-casi-4-anos-conectar-a-mil-millones-de-personas-a-servicios-digitales-vitales-debemos-redoblar-nuestros-esfuerzos-a-medida-que-el-mundo-entra-en-la-era-de-la-ia/> [consultado el 26 noviembre de 2024].

⁴⁴ CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO, *Brecha Digital; su estado y desafíos que representa en Chile*. Disponible en: <https://www.e-certchile.cl/noticias/brecha-digital-su-estado-y-desafios-que-representa-en-chile#> [consulta: 26 septiembre de 2024]

⁴⁵ UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO. *Presentan resultados de Estudio que explora el uso de la salud digital en personas mayores en Chile*. 1º ed. Chile. 26 junio de 2024. [fecha de la consulta: 26 de septiembre de 2024]. Disponible en web: <https://www.udd.cl/noticias/2024/06/26/presentan-resultados-de-estudio-que-explora-el-uso-de-la-salud-digital-en-personas-mayores-en-chile/>

Por otro lado, el Foro Económico Mundial⁴⁶ (WEF, por sus siglas en inglés) desempeña un papel crucial en la promoción de iniciativas globales orientadas a cerrar la brecha digital y garantizar un acceso equitativo a las tecnologías. Este organismo reúne a líderes de diversos sectores, como gobiernos, empresas y sociedad civil, para impulsar soluciones que integren innovación tecnológica y desarrollo inclusivo.

Además, señala que con el avance de la inteligencia artificial y la digitalización, es crucial garantizar que las personas puedan participar activamente en esta transformación. Esto implica no solo mejorar la infraestructura, sino también brindar capacitación y acceso equitativo, alineándose con la meta de un desarrollo inclusivo y sostenible.

En ese sentido, este fenómeno representa un desafío significativo para la implementación del gobierno digital, ya que limita la participación equitativa de todos los ciudadanos en los servicios y oportunidades que ofrece. Para que el gobierno digital cumpla plenamente con su objetivo de mejorar la vida de los ciudadanos y fortalecer la democracia, es esencial reducir esta brecha, garantizando que todos, independientemente de su ubicación geográfica, nivel económico-social o edad, tengan acceso a las herramientas digitales y la capacitación necesaria para utilizarlas.

Solo de esta forma se puede asegurar una verdadera inclusión digital y un acceso equitativo a la información y servicios públicos

⁴⁶ FORO ECONÓMICO MUNDIAL. “La era inteligente ha llegado: así es como puede acelerar el progreso de los ODS”. En: *Foro Económico Mundial (Historias)*, [en línea]. 5 de octubre de 2024. Disponible en: <https://es.weforum.org/stories/2024/10/la-era-inteligente-ha-llegado-asi-es-como-puede-acelerar-el-progreso-de-los-ods/> [consultado el 25 de noviembre de 2024]

CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE LA REGULACIÓN LEGAL DEL GOBIERNO DIGITAL

Una vez expuesto los conceptos fundamentales que enmarcan el Gobierno digital, corresponde en esta segunda etapa de la investigación analizar la regulación legal que sustenta este proceso de transformación en Chile. Este capítulo tiene como objetivo examinar los pilares normativos que hacen posible la implementación del gobierno digital, con un enfoque principal en la Ley No. 21.180 sobre la Transformación digital del Estado, promulgada día 25 de octubre de 2019 y publicada en el Diario Oficial como la base para modificar y digitalizar los procedimientos administrativos.

La promulgación de esta ley surge como respuesta a la creciente necesidad de modernización del Estado, en un contexto donde la tecnología es esencial para la eficiencia y transparencia en la gestión pública. Sin embargo, el proceso de discusión de la ley No. 21.180 no estuvo exento de críticas y debates significativos. Aspectos como la ciberseguridad, la interoperabilidad entre instituciones públicas y las brechas fueron las principales discusiones en el primer informe de Comisión De Gobierno recaído en el proyecto de ley de ese entonces, reflejando las dificultades técnicas y jurídicas asociadas a la digitalización.

Por tanto, en este capítulo se realizará un análisis de la Ley No. 21.180 y sus demás regulaciones, sin ahondar demasiado en cuanto a la efectividad de la ley, puesto que para ello se ha dispuesto un capítulo aparte.

1. Ley No. 21.180: Ley de Transformación Digital del Estado

Primeramente, esta ley se inicia por el Mensaje del Presidente de la Republica Sebastián Piñera Echeñique, en el año 2018 con la propuesta inicial del ejecutivo de legislar respecto a la creación y aplicación de la modernización del Estado en Chile.

Este mensaje presidencial que dio origen a la discusión de la ley, se fundamenta en la necesidad de mejorar el acceso de la ciudadanía a diversos servicios buscando que el Estado se convierta en una administración ágil y eficiente en relación a ahorro de tiempo, costos y calidad de vida de la sociedad entera⁴⁷.

Esta ley apunta a devolver el tiempo a las personas, evitar filas y facilitar el trabajo interno de los órganos de la administración, logrando una conexión transversal que agilice, transparente y acerque los servicios digitales de manera amigable y cercana para todas y todos⁴⁸.

Es así que, esta ley genera cambios en los procedimientos que aún se realizaban en papel, modificando diversas disposiciones legales, tales como la Ley No. 19.880, No. 21.045, No. 18.845, No. 18.290, Decreto con Fuerza de Ley No. 5.200, y la Ley No. 18.483.

Y a su vez complementa el progreso realizado por la Ley No. 19.799, que versa sobre los documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma. Siendo la Ley No. 21.180 un complemento clave para impulsar el Gobierno Digital.

1.1 Objetivo central de la Ley No. 21.180

La primera modificación de esta norma que modifica el Artículo 1° de la Ley No. 19.880, establece el objetivo principal que “todo procedimiento administrativo deberá expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por la ley, salvo las excepciones legales”.

Además, la Ley No. 19.880 se aplicará de forma supletoria en aquellos casos de procedimientos administrativos especiales.

⁴⁷ BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE. Historia de la Ley N°21.180; Transformación digital del estado. Septiembre 2023. [En línea] [consultado el 26 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/71378/1/documento_4137_1694120979726.pdf

⁴⁸ VARAS, Sofía., et al., Ob. Cit. p. 22.

1.2 Ámbito de aplicación

Debido a que la Ley No 21.180 no lo indica explícitamente, debemos de emplear lo señalado en el Artículo 2° de la Ley No 19.880 que señala aquellas instituciones que se les aplicará la ley; ministerios, las intendencias, las gobernaciones y los servicios públicos, 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 municipalidad.

En lo mencionado, no se incluye al Poder Judicial y el Congreso.

1.3 De los principios del procedimiento administrativo

En este apartado, se realizan cambios en el principio de escrituración ampliándolo a manifestar los actos administrativos por escritos a través de medios electrónicos.

Respecto del principio de gratuidad, la ley lo fortalece en el sentido de prohibir los cobros entre los órganos del Estado.

Por último, el principio de economía procedimental es la principal modificación, en cuanto a la comunicación que deben tener entre los órganos del Estado entre sí, y que tal comunicación sea de modo electrónico, debiéndose dejar en constancia.

1.4 De los nuevos principios de los procedimientos electrónicos

La Ley No. 21.180, incorpora el artículo 16 bis, que define los principios generales relativos a los medios electrónicos. En ello, encontramos los principios de neutralidad tecnológica, de actualización, de equivalencia funcional, de fidelidad, de interoperabilidad y de cooperación.

El principio de neutralidad tecnológica no está desarrollado en detalle como otros principios. Sin embargo, la Cámara de Diputados y Senadores lo han establecido como aquel principio que establece que el Gobierno de Chile no debe dar preferencia a tecnología alguna, sino que se debe buscar en cada caso la mejor alternativa disponible en el mercado⁴⁹. Es así que, podemos señalar que es la libertad que tienen los individuos y organizaciones de elegir la tecnología más adecuada para sus fines⁵⁰.

Del principio de actualización, es deber de los órganos de la administración del Estado actualizar sus plataformas a tecnologías no obsoletas o carentes de soporte, también deben generar medidas que permitan el rescate de los contenidos que caigan en desuso. Los cambios generados por el manejo del gobierno electrónico significa reestructurar las ideas y los formatos clásicos de atención de la ciudadanía, incorporando una serie de recursos web e informáticos acordes con las necesidades del sistema⁵¹. Por ende, deben estar actualizados los sistemas que se deseen utilizar para el manejo rápido y eficaz de los distintos datos solicitados por los ciudadanos.

El principio de equivalencia funcional consiste en que los actos administrativos suscritos por medio de firma electrónica sean válidos y produzcan los mismo efectos que si se hubiesen ejecutado por escrito⁵². Este principio reitera lo establecido en el Artículo 3° de la Ley No. 19.779 que versa sobre los documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.

⁴⁹ CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS DE CHILE. 2014. Cámara pide a Presidenta plena aplicación del principio de neutralidad tecnológica. En: www.camara.cl [en línea] Disponible en: https://www.camara.cl/prensa/sala_de_prensa_detalle.aspx?prmid=100685 [Consulta 27 de noviembre de 2024]

⁵⁰ DIARIO CONSTITUCIONAL, 2020. Sobre la ley que establece la tramitación electrónica de los actos administrativos del Estado. En: www.diarioconstitucional.cl [en línea] Disponible en: <https://www.diarioconstitucional.cl/2020/04/27/sobre-la-ley-que-establece-la-tramitacion-electronica-d-e-los-actos-administrativos-del-estado/> [Consulta 27 de noviembre de 2024]

⁵¹ VALENZUELA URRUTIA, Cristian, et al. "Gobernanza electrónica e inclusión digital de personas mayores mediante estrategias de alfabetización digital e informacional en la localidad de Placilla, Valparaíso, Chile", vol.12, 2022, en: https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-99122022000200168&lng=es&nrm=iso [consultado el 25 de noviembre de 2024].

⁵² DIARIO CONSTITUCIONAL. Ob. cit., párr. 11.

Del principio de fidelidad, los procedimientos se registraron y conservarán íntegramente y en orden sucesivo en el expediente electrónico. Bajo lo señalado por la Real Academia Española podemos entender la fidelidad como la exactitud en la ejecución de algo, es así que podemos señalar que el procedimiento que se realice de manera electrónica debe imitar lo que se realizaba en papel.

Por otro lado, el principio de interoperabilidad, consiste en que los medios electrónicos deben ser capaces de interactuar y operar entre sí. Es decir, debe tener la capacidad los sistemas de TIC con el propósito de interconectar datos y procesos para compartir información y conocimientos dentro del marco de la protección, la ética y la seguridad, de manera ágil, eficiente y transparente, y con el fin último de tomar decisiones basadas en hechos⁵³.

Por último, el principio de cooperación está relacionado con el principio anteriormente mencionado, donde los distintos órganos de la Administración del Estado deben cooperar efectivamente entre sí en la utilización de medios electrónicos. Es así que, los órganos del Estado deben trabajar en conjunto por las vías electrónicas.

Los principios delimitan el correcto funcionamiento de los procedimientos administrativos por medios electrónicos, por lo tanto, su ejercicio debe ser estricto apego a ellos⁵⁴.

1.5 De los derechos de las personas.

En relación a esta materia, la Ley No. 21.280 realiza dos modificaciones relacionadas a la modalidad electrónica:

⁵³ROBERTS, Raimundo y WEIDENSLAUFER, Chirstine, “Interoperabilidad en gobierno electrónico. Conceptos y regulación extranjera”, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2023, pp. 26 p. 3, en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/33950/2/Informe_BCN_interoperabilidad_comparado_Est_Neu_CrRc.pdf [consultado el 26 de noviembre de 2024].

⁵⁴ CONSEJO DE AUDITORÍA INTERNA GENERAL DE GOBIERNO. “Análisis de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado”. Boletín Jurídico N° 9 Área jurídica, junio 2023, pp.1-5, disponible en: <https://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2023/07/BOLETIN-JURIDICO-L-EY-DE-TRANSFORMACION-DIGITAL.pdf> [consultado el 25 de noviembre de 2024].

La primera modificación de la letra C del Artículo 17° de la Ley No. 19.880, guarda relación con presentar documentos electrónicos como las copias digitalizadas en soporte de papel como los originalmente electrónicos, en tales casos debe tener el requisito de su autenticidad e integridad.

En la letra D, correspondiente a la segunda modificación, se establece la exoneración de presentar documentos que estén en poder de otros órganos de la administración del Estado. En estos casos, dichos documentos deben ser remitidos por el órgano que los tuviere en su poder. Esto se fundamenta bajo el principio de cooperación previamente mencionado, según el cual los órganos del Estado deben trabajar entre sí para el cumplimiento eficaz de este derecho.

1.6 Del procedimiento administrativo

En este ámbito encontramos:

El ingreso de las solicitudes, formularios o documentos se realizará mediante documentos electrónicos. Como hemos visto, esta es la regla general. Excepcionalmente, aquella persona que carezca de los medios tecnológicos o no tenga acceso podrá efectuarse en papel, señalando toda la mecánica en aquellos casos donde el pronunciadamente se presenten en papel, de igual forma éstas serán digitalizadas e incorporadas según corresponda.

Por otro lado, encontramos el uso obligatorio de plataformas electrónicas en los procedimientos administrativos, es decir, los órganos estarán obligados a disponer y utilizar las plataformas electrónicas. De igual forma cada órgano será responsable de la conservación de los expedientes electrónicos de los cuales estén a cargo. Se añade también que las plataformas electrónicas deben cumplir con los estándares regulados establecidos en la Ley No. 19.799.

En todo procedimiento los órganos deberán remitir los documentos o información que se les requiera por los medios electrónicos. En casos de que contengan datos sensibles de la persona, se le requerirá la previa autorización según con lo establecido en el artículo No. 30.

La presentación de documentos, están permitidas durante todos los días del año durante las 24 horas, siendo éste un gran crecimiento en materia del Gobierno Digital.

1.7 De las notificaciones en el procedimiento

La Ley No. 21.180 realiza una gran modificación al Artículo 46° de la Ley No. 19.880 en relación a las notificaciones del procedimiento electrónico, esto en base a la información del Servicio de Registro Civil e Identificación lo que configura los domicilios digitales únicos y dichas notificaciones tendrán el carácter personal.

Excepcionalmente, se podrá solicitar un modo de notificación diferente o por carta certificada. Según Jijena, Renato *“El contar con una casilla de email pública que sea su domicilio legal es un tremendo beneficio para los ciudadanos”*⁵⁵, el cual se expresa en el Decreto No. 4, donde nos referiremos más adelante.

1.8 Otras modificaciones

Como bien mencionamos, la Ley No. 21.180 modifica varias leyes, entre ellas encontramos:

La Ley No. 21.045 que crea el Ministerio de las Cultura, las Artes y el Patrimonio, realiza la primera modificación del artículo 29° que establece un sistema para la gestión documental en la Administración del Estado incluyendo fases activa, semiactiva e histórica.

La segunda modificación versa sobre los estándares técnicos y administrativos del archivo electrónico referido en el párrafo anterior, que será definido por un reglamento emitido por el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, en conjunto con el Ministerio de Hacienda y Secretaría General de la Presidencia.

⁵⁵JIJENA, Renato. s.f. Domicilio digital único y notificaciones legales electrónicas. En: *Diario Constitucional*. [en línea]. Disponible en: <https://www.diarioconstitucional.cl/articulos/domicilio-digital-unico-y-notificaciones-legales-electronicas/> [visitado el 27 de noviembre de 2024].

Por otro lado, el Decreto con Fuerza de Ley No. 5.200 sobre instituciones nacionales patrimoniales dependientes del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, modifica el Artículo 14° que señala el manejo de los documentos electrónicos y digitalizados, indicando que deben ser enviados y almacenados por el Archivo Nacional.

Además, la Ley No. 18.845, que establece sistemas de microcopia o micrograbación de documentos, modifica el Artículo 1° señalando una definición de la microforma como una imagen compactada o digitalizada de un documento original y que será el soporte que dé sustento al documento original. Para la generación de microformas se utilizarán los medios y procedimientos técnicos y administrativos definidos por un reglamento. Asimismo, la Ley No. 21.180 incluye una definición de microforma, del cual es un antecedente de los muchos procedimientos administrativos. Igualmente señala que un reglamento regulará en detalle todo el proceso de microforma.

Finalmente, la Ley No. 18.290 de Tránsito, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley No. 1, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y del Ministerio de Justicia, el cual modifica los procedimientos relacionados con la inscripción y modificación de datos en el Registro de Vehículos Motorizados, estableciendo un sistema electrónico por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

1.9 Vigencia de la ley

Se señala que la ley se aplicará gradualmente y que entrará en vigencia ciento ochenta días desde la publicación del último reglamento. Todos los reglamentos deben dictarse dentro de un año desde la publicación de la ley.

La publicación de la ley ocurrió el 11 de noviembre de 2019 por lo que el plazo máximo era el 11 de noviembre de 2020. Debido al poco tiempo para efectuar la aplicación de esta ley, el 09 de Junio de 2022 se publica la Ley No. 21.464 que modifica diversos cuerpos legales en materia de transformación digital del Estado, entre ellas la Ley No. 21.180, donde modificó la gradualidad original asociada a esta normativa, incorporando una fase de preparación y reorganización a las fases y plazos asociados a cada grupo de instituciones. Así, los órganos de la administración central y local, podrán contar con las condiciones adecuadas para la completa implementación de la ley al 31 de diciembre del 2027⁵⁶.

1.10 Impacto de la ley

El proceso que conlleva la estrategia de transformación digital del Estado, ha sido una trayectoria de constante desarrollo, motivada por la creciente necesidad de ofrecer servicios públicos más eficaces y recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones gubernamentales. Este camino de modernización ha implicado importantes reformas normativas y administrativas, destacándose entre ellas la promulgación de la Ley No. 21.180, conocida como Ley de Transformación Digital del Estado.

Sin embargo, esta transformación no se limita únicamente a la incorporación de tecnologías, sino que también implica un profundo cambio cultural y organizativo en las instituciones públicas. La transición hacia un gobierno digital requiere que los organismos estatales adopten nuevas formas de operar, priorizando la innovación, eficiencia y transparencia, al mismo tiempo que fomentan una cultura de servicio orientada al ciudadano⁵⁷.

⁵⁶VARAS, Sofía., et al., Ob. Cit., p. 7.

⁵⁷GARCÍA PASTOR, José. “La innovación tecnológica y la transformación digital en la gestión pública”. *Consensus: Revista de Investigación y Análisis Sociopolítico*, vol. 4, n.º 2, , 2024, pp. 42, p. 71.

En la actualidad, bajo la administración del presidente Gabriel Boric, este proceso ha cobrado un renovado impulso mediante la Agenda de Modernización del Estado⁵⁸, que incluye un conjunto de 30 iniciativas clave diseñadas para fortalecer áreas fundamentales, algunas entre las cuales, nos concierne destacar, los servicios ciudadanos, la descentralización, la transparencia institucional y la transformación digital. Esta agenda busca no sólo optimizar los procesos administrativos, sino también consolidar un modelo de gobernanza que genere valor público, fortalezca la confianza de las personas en el Estado y acerque las instituciones a las necesidades reales de la población. El compromiso de esta agenda refleja un esfuerzo integral y sostenido por construir un Estado más moderno, accesible y eficiente, capaz de responder de manera adecuada a las demandas de la sociedad contemporánea⁵⁹.

Es así que, aunque en algunos casos puntuales han mostrado avances en el desarrollo de la digitalización del Estado en relación con la Ley No. 21.180, el cumplimiento general de esta ley, parece estar lejos de los objetivos previstos en la Agenda de Modernización del Estado, y las extensiones del plazo hasta 2026 reflejan la urgencia de ajustes significativos.

Por tanto, ante la necesidad de medir en el país el grado de implementación de la Ley No. 21.180, nace el Índice de Madurez en la Transformación Digital (en adelante, IMTD) en el año 2022, el cual tiene como objetivo proponer distintos pasos que debían dar las instituciones públicas en Chile para avanzar hasta el año 2024 en las dimensiones de interés relacionadas con la Transformación Digital de las operaciones de empresas públicas⁶⁰.

⁵⁸ MINISTERIO DE HACIENDA, “Agenda de Modernización del Estado”, 2022, pp. 1-30, en: <https://modernizacion.gob.cl/agenda/agenda-periodo-2022-2026> [consultado el 25 de noviembre de 2024].

⁵⁹ ROSETH, Benjamin, et. al., Ob. cit., p. 161.

⁶⁰ JADUE, Paula. et al. Índice de Madurez de Transformación Digital (IMTD) en el sector público. *Revista Contabilidad y Sistemas*. 2022, vol. 22, pp. 11-17.

En este proyecto, fueron 23 organismos del Estado encuestados, tales son 11 municipalidades, 11 instituciones gubernamentales de nivel central y una gobernación regional. Entre ellas, se resaltan puntos críticos en los avances de las instituciones públicas chilenas⁶¹. Tales son:

1.- Según la figura 4, en los “Resultados generales nivel estrategia”, los niveles “maduro” demuestran que, en 2024, sólo el 5% de las instituciones públicas evaluadas alcanzaron tal nivel, lo que representa un incremento mínimo frente al 4% registrado en 2022⁶².

Este dato refleja un avance extremadamente lento en el cumplimiento de los objetivos para los cuales fue creada la Ley No. 21.180. El bajo porcentaje de instituciones en esta categoría pone en evidencia que, en un periodo de dos años, solo un pequeño grupo logró consolidar una estrategia efectiva de transformación digital.

Comparado con otros países evaluados en el Índice de Gobierno Digital de la OCDE 2023⁶³, donde Chile ocupó el puesto No. 32, este bajo porcentaje confirma que las instituciones chilenas están rezagadas en implementar soluciones digitales integrales.

2.- De acuerdo a la figura No. 5, en los “Resultados generales dimensión Personas” mide la preparación cultural y nivel de habilidades del personal para adaptarse a la transformación digital. Según los resultados, en 2024, el 28% de los organismos públicos permanecen en los niveles “Iniciado”, y el 40% en el nivel “Principiante”. Este porcentaje ha aumentado respecto al 64% registrado en el IMTD de 2022, subiendo un 4% más⁶⁴.

Pese a este incremento, el hecho de que casi siete de cada diez organizaciones se encuentren en niveles bajos es preocupante, ya que la transformación digital requiere cambios culturales significativos, no sólo tecnológicos.

⁶¹ CANCINO, Christian, et al. Ob. Cit., p. 5.

⁶² *Ibidem*, p. 9.

⁶³ OECD, “2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings”, *OECD Public Governance Policy Papers*, 2024, pp. 38, p. 15.

⁶⁴ *Ibidem*, p. 10.

Asimismo, es importante mencionar que, aunque la pandemia demostró la necesidad de herramientas digitales, el documento señala que en el periodo post-pandemia hubo un retroceso en la percepción y las habilidades de los trabajadores respecto al uso de tecnologías⁶⁵.

En definitiva, el proceso de transformación digital del Estado, aunque fundamentado en importantes iniciativas como la Ley No. 21.180 y respaldado por la Agenda de Modernización del Estado, enfrenta importantes desafíos que ralentizan su avance. Los bajos niveles de madurez digital de las instituciones públicas, evidenciados por los resultados del IMTD, y las limitaciones en la preparación cultural y habilidades del personal, destacan la necesidad de un enfoque más integral y sostenido⁶⁶. Esto incluye no solo la implementación tecnológica, sino también la promoción de cambios organizativos y culturales profundos.

El lento progreso registrado en comparación con estándares internacionales, sumado a las dificultades en la capacitación y formación continua, subraya la urgencia de reforzar los esfuerzos para consolidar una transformación digital efectiva⁶⁷. Solo mediante un compromiso sostenido y una estrategia que priorice la innovación, la capacitación y la adaptación cultural, será posible avanzar hacia un modelo de gobernanza digital que responda a las necesidades de la ciudadanía y fortalezca la confianza en las instituciones públicas⁶⁸.

Pese a ello, encontramos que el Estado se ha comprometido a impulsar la Ley No. 21.180, a través de los estándares y guías informativas, tales como:

⁶⁵ CANCINO, Christian, et al. Ob. Cit., p. 10.

⁶⁶ CANCINO, Christian, et al. Ob. Cit., p. 13.

⁶⁷ Ídem.

⁶⁸ *Ibidem*. pp. 1-15.

La guía técnica de buenas prácticas de Digitalización se publica con el objeto de apoyar a los órganos de la administración del Estado en el cumplimiento de la Ley No. 21.180. Es por eso que la Secretaría de Gobierno Digital, en su rol coordinador y asesor, desarrolló esta Guía de Digitalización para facilitar el entendimiento y visualización de todos los componentes necesarios para digitalizar un proceso⁶⁹.

También encontramos la guía de uso SIMPLE en modalidad SaaS (*Software as a Service*), que ayuda a impulsar la Ley No. 21.180, en el cual, tal como hemos señalado, la ley propone una transición progresiva hacia procedimientos administrativos en formatos electrónicos, es por ello que la plataforma SIMPLE les permite a los órganos de la administración digitalizar sus procesos de baja complejidad de manera eficiente cumpliendo con los estándares necesarios para la entrega de un servicio de calidad para la ciudadanía⁷⁰.

Por otro lado, encontramos el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites, que tiene como objetivo apoyar a las instituciones en el uso de la plataforma del Catálogo de Procedimiento Administrativo y Trámites, en el contexto de la identificación y caracterización de sus procedimientos administrativos, según lo establecido en la Ley de Transformación Digital del Estado⁷¹.

⁶⁹ SACRISTÁN, Daniela. Et al., Buenas prácticas de Digitalización [en línea] Secretaría Gobierno Digital. v.1. s.l., 2024. [fecha de la consulta: 27 de noviembre de 2024] Disponible en web: https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Guia_buenas_practicas_de_digitalizacion.pdf

⁷⁰ ÁLVAREZ, Diego. Et al., Guía de uso SIMPLE en modalidad SaaS. [en línea] Secretaría Gobierno Digital. v.5. s.l. 2024. [fecha de la consulta 27 de noviembre de 2024] Disponible en web: https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Guia_de_uso_SIMPLE_en_modalidad_SaaS_1.pdf

⁷¹ PASTÉN, Natalia. Et al., Catálogo de Procedimiento Administrativos y Trámites. [en línea] Gobierno Digital Chile. v.3. s.l. 2024. [fecha de consulta: 27 de noviembre de 2024] Disponible en web: https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Gu%C3%83_a_r%C3%83pida_del_CPAT.pdf

Entre otras diversas publicaciones de estándares y guías informativas que se encuentran en la página del Gobierno Digital (<https://digital.gob.cl/>), que apoyan la implementación y la ejecución de la Ley No. 21.180. Se enfatiza que la transformación digital implica repensar la forma en que las instituciones cumplen con su mandato y entregan sus productos a los ciudadanos, poniendo en el centro de las necesidades de la ciudadanía, por sobre las necesidades burocráticas institucionales⁷².

2. Normas generales

Se entiende que, el legislador le atribuye al Presidente de la República la competencia a través de la función legislativa el regular ciertas materias de ley a través de los Decretos con Fuerza de Ley, por lo tanto, tienen una jerarquía legal⁷³.

Así, encontramos los decretos No. 23°; 24° y 4° que regulan la materia del Gobierno Digital de la Ley No. 21.180

2.2 Decreto No. 23

Este decreto publicado el 21 de octubre de 2021, el cual establece los medios y procedimientos técnicos y administrativos que se utilizaran en la generación de microformas.

La Ley No. 21.180 modifica la Ley No. 18.845 que establece sistemas de microcopia o micrograbación de documentos y señala la dictación de un reglamento sobre la generación de microformas que sea pronunciado por el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, es por ello que se establece en este decreto lo siguiente:

⁷² *Ibíd*em, p. 6.

⁷³ HENRÍQUEZ, Miriam L. *Las fuentes del orden constitucional chileno*. Legal Publishing Chile, 2016. p. 160. p. 117.

En el Artículo 1° de esta disposición señala el objeto de este decreto, el cual tiene por objeto establecer el proceso que permite capturar, grabar y almacenar en forma compacta la imagen de un documento original, es decir que la copia idéntica sea susceptible de ser almacenada y que permite el uso de la imagen compactada, tal y como si se tratara del documento original.

Y de su Artículo 2° en adelante, señala el proceso de elaboración de microformas.

Es así que, la microformas es el resultado de un documento digitalizado el cual va a sustituir al documento físico con la propiedad de tener valor legal y a la vez probatorio⁷⁴. Entendemos que este decreto se promulga con la finalidad de ilustrar sobre el desarrollo de las microformas para la digitalización de los documentos posterior a la custodia y preservación.

2.3 Decreto No. 24

Otro decreto a la par del anterior encontramos el decreto No. 24, publicado el 21 de octubre de 2021, que establece los estándares técnicos y administrativos del archivo electrónico desarrollado por el Archivo Nacional.

La Ley No. 21.180 realiza modificación en la Ley No. 21.045 que crea el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, indicando la creación de un archivo electrónico y que mediante un reglamento emitido a través del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, y suscritos por los Ministros de Hacienda y Secretaría General de la Presidencia. Es por ello que se dicta este decreto para regular lo relacionado al Archivo Nacional.

En el Artículo 1° de este decreto, nos señala el objeto de este reglamento que dicta los estándares técnicos y administrativos que deberá cumplir el Archivo Electrónico desarrollado por el Archivo Nacional.

⁷⁴ BECERRA MARÍN, Jorge A. Las microformas digitales y su relación con los procesos técnicos archivísticos en una Unidad de Gestión Documental estatal, Lima 2022. [en línea]. Universidad César Vallejo, Lima, 2022, [fecha de consulta 27 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113452/Becerra_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

En el Artículo 2°, establece una lista de conceptos relacionados al Archivo Electrónico tales como la Transferencia Electrónica, Preservación Digital, Tabla de Retención Documental, entre otros. Esto con la finalidad de mayor entendimiento del reglamento.

El Artículo 3° nos establece un concepto de Archivo Electrónico, señalando como el *conjunto indivisible de procesos técnicos, datos e información, plataforma y competencias profesiones que permitirá al Archivo Nacional recibir las transferencias de documentos electrónicos realizadas desde las entidades productoras, almacenar y preservar a largo plazo la documentación electrónica transferida, garantizar su seguridad, y otorgar acceso a la ciudadanía para su consulta, manteniendo su fiabilidad, integridad y usabilidad.*

Es así que el Artículo 4° establece las acciones que se necesitan para el correcto funcionamiento del Archivo Electrónico.

Posterior a ello, en el Artículo 7° hasta Artículo 11°, establece los estándares académicos del Archivo Electrónico.

Del Artículo 12° al 14°, establece los estándares técnicos del Archivo Electrónico.

2.4 Decreto No. 4

Por último, encontramos el Decreto No. 4 que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en materia que indica, según lo establecido en la Ley No. 21.280 , publicado el 11 de diciembre de 2021.

En su Artículo 1°, nos señala el objeto del reglamento del cual regula los casos donde los procedimientos administrativos deben expresarse por medios electrónicos, encontramos: La presentación de documentos electrónicos por parte de los interesados; La forma de acreditar los casos excepcionales previstos en la ley para presentar documentos en papel, y realizar las notificación diversas a un medio electrónico y la forma que se practicara para aquellos casos; La forma de cotejar la autenticidad de los documentos en papel y de las copias digitalizadas presentadas por los interesados; Los casos que los documentos no fuere materialmente posible de digitalizar por su naturaleza, forma o cantidad; Los casos en la Administración de excusarse de entregar copias en papel por las razones de distraer indebidamente a los funcionarios; Las características y operatividad del registro único del Servicio de Registro Civil e Identificación sobre los domicilios digitales únicos, y la forma que se obtendrá dicha información; La forma en que los órganos deberán practicar las notificaciones electrónicas; Y los estándares que deberán cumplir las plataformas electrónicas.

En el Artículo 2°, señala que los procedimientos administrativos electrónicos deberán cumplir con los principios establecidos en el artículo 16 bis de la Ley No. 19.880.

Del procedimiento administrativo por medios electrónicos, encontramos del Artículo 3° al 17° la regulación de los procedimientos administrativo electrónico como tal, indica el uso obligatorio de las plataformas electrónicas; el objetivo y función de las plataformas de gestión de expediente electrónicos; la presentación de documentos por los interesados; los casos en que no es posible digitalizar los documentos en papel; la obtención de copias en papel; casos de poder excusarse de la entrega de copias en papel y de exigir el pago de entregar de copias en papel, etc.

Del título tercero, encontramos la regulación del domicilio digital único, concepto, determinas, registro y obtención de información necesaria.

Del título cuarto, encontramos lo relacionado a las notificaciones en el procedimiento administrativo del cual versa la forma y procedimiento en como los órganos de la Administración deberán practicar las notificaciones electrónicas.

Del título quinto, establece las excepciones a la presentación de documentos electrónicos y notificaciones por medios electrónicos, es decir, establece los casos en donde aquellas personas carecen o no tengan acceso a medios electrónicos podrán excepcionalmente solicitar la presentación de documentos y notificar de ellos por otros modos. Aquellas personas deben encontrarse según las circunstancias que se describe tal es: pertenecer al 40% económico-social más vulnerable; domicilio en condiciones de aislamiento, dificultad de accesibilidad y conectividad física, tenga 60 años o más o presentar alguna discapacidad certificado bajo lo señalado en la Ley No. 20.422

Del título sexto, regula las comunicaciones oficiales entre los órganos de la administración del Estado, la plataforma a utilizar, también los estándares y condiciones de aquello.

Del título séptimo, de la interoperabilidad, como se señala en el Artículo 39 es toda comunicación entre órganos de la Administración del Estado que se practique en el marco de un procedimiento administrativo que se realizará por medios electrónico

Del título octavo, que señala los estándares y condiciones de la o las plataformas de gestión de expedientes electrónicos, establece los estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad.

Es así que, este decreto es bastante extenso y diverso en cuanto a las materias que regula, desde lo más amplio como lo es la regulación de los procedimientos administrativos electrónicos hasta señalar los estándares que deben tener las plataformas en materia de ciberseguridad.

CAPÍTULO III: COMPARACIÓN INTERNACIONAL DEL DESARROLLO DEL GOBIERNO DIGITAL

Tras analizar el marco legal chileno y su implementación en materia de gobierno digital, resulta pertinente situar este análisis en un contexto comparativo internacional que permita comprender cómo se posiciona Chile frente a otros países de América.

En un Estado marcado por desafíos comunes como la brecha digital, la necesidad de modernizar los servicios públicos y la búsqueda de mayor transparencia en la gestión estatal, resulta enriquecedor examinar las prácticas de países como Uruguay y Estados Unidos, los cuales destacan por haber adoptado estrategias digitales que fomentan la transparencia, la eficiencia y la inclusión, sirviendo como referentes internacionales.

En contraste, Chile, aunque ha avanzado en ciertos aspectos, aún enfrenta importantes desafíos para consolidar un modelo de gobierno digital que sea plenamente eficiente e inclusivo.

En particular, se analizará cómo la digitalización puede transformar la interacción entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo la equidad y la sostenibilidad en el acceso a servicios públicos digitales.

La revisión de estas experiencias internacionales ofrece una oportunidad para reflexionar sobre el futuro del gobierno digital en Chile y los pasos necesarios para alcanzar estándares de excelencia en esta área fundamental para el desarrollo y para identificar estrategias exitosas que puedan fortalecer el desarrollo de las TIC en Chile.

1. Inclusión y acceso: Uruguay como modelo de digitalización en América Latina.

El marco institucional de Uruguay se ha fortalecido demostrando un liderazgo notable, posicionándose como el primer país del Ranking Mundial de Gobierno Electrónico en América Latina⁷⁵, en el Índice de Desarrollo de la Administración Electrónica del año 2024, dictado por las Naciones Unidas, esto debido a diversas estrategias y planes de progreso que forman parte de la Política Digital del país.

Algunos avances destacados en el gobierno digital de Uruguay, se encuentran la digitalización de servicios públicos, donde ha avanzado en la implementación de trámites y servicios gubernamentales digitalizados, facilitando el acceso de los ciudadanos a través de plataformas en línea⁷⁶.

Según los resultados del Proyecto de mejora de servicios de gobierno (en adelante, PROMESEG) se refleja en varias áreas, ya que actualmente, hay 2.565 procesos administrativos disponibles en el portal del gobierno, de los cuales 1.748 pueden gestionarse completamente en línea.

Además, el PROMESEG contribuyó a aumentar la eficiencia en la prestación de servicios, esto es, reducir costos de viajes, lo cual permitió que los ciudadanos pudieran reducir tiempo y dinero, que se tradujo en más de 12.5 millones de horas ahorradas⁷⁷.

Otro avance significativo en el gobierno digital uruguayo, es la creación de una infraestructura tecnológica robusta, ya que el país ha invertido significativamente en una infraestructura digital asegurando una conectividad amplia y de calidad que soporta la prestación eficiente de servicios electrónicos.

⁷⁵ NATIONS, United. Ob. cit. p. 173.

⁷⁶ BANCO MUNDIAL, “Del papel al clic: la transformación del gobierno en Uruguay”, 2024, en: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2024/09/25/transformation-of-government-in-uruguay> [visitado el 16/12/2024].

⁷⁷ Ídem.

La Encuesta de Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (EUTIC), revela estos avances destacando el incremento en la conectividad de los hogares, ya que el 91% de las viviendas uruguayas cuenta con algún tipo de conexión de internet, superando el 88% registrado el 2019⁷⁸.

Este crecimiento es indicativo de la expansión de la infraestructura digital y de las iniciativas gubernamentales para promover el acceso a la tecnología en todo el país.

Además, el uso de Internet se relaciona con la comunicación en línea de las personas con el centro educativo al que asisten, que enmarcan un 58% de la población, o con alguna actividad de gobierno digital en los últimos tres meses el cual es utilizado por el 68% de las personas. En este contexto, se destaca la búsqueda de información sobre el gobierno y la realización de trámites en línea, entre otras actividades⁷⁹.

La creciente participación en estas áreas demuestra una integración profunda de las TIC en diversos aspectos de la vida diaria, facilitando desde la comunicación interpersonal hasta el acceso a servicios esenciales como la educación y la elaboración de documentos del sector público.

Estos avances son resultado de una estrategia de gobierno digital que busca integrar la tecnología en la prestación de servicios públicos, mejorando la eficiencia administrativa y facilitando la interacción entre el Estado y la ciudadanía.

Es así como la digitalización de trámites y servicios ha permitido a los ciudadanos acceder a ellos de manera más ágil y cómoda, reduciendo tiempos y costos.

⁷⁸ AGENCIA GUBERNAMENTAL DE ELECTRÓNICA Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO, “EUTIC 2022: continúa creciendo el acceso a Internet en los hogares del país”, 2023, en: <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/comunicacion/noticias/eutic-2022-continua-creciendo-acceso-internet-hogares-del-pais#:~:text=Respecto%20al%20uso%20de%20Internet.en%20la%20EUTIC%20desde%202010> [visitado el 16/12/2024].

⁷⁹ AGENCIA GUBERNAMENTAL DE ELECTRÓNICA Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO. Ob. cit. p. 1.

Ahora bien, a pesar de estos importantes avances, Uruguay está más que comprometido para seguir progresando y mejorar las bases del modelo digital, fortaleciendo tanto los sistemas tecnológicos como los marcos normativos que respaldan esta transformación⁸⁰.

Es así que a través de la Ley No. 17.930 de 2005, se crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento⁸¹ (en adelante, AGESIC), a desarrollar plataformas digitales e interoperabilidad para la creación de nuevas empresas. Es así que se desarrolla una hoja de ruta estratégica que busca consolidar y expandir el gobierno digital en Uruguay, promoviendo una sociedad digital resiliente e inclusiva.

Su objetivo principal es garantizar que los beneficios de la transformación digital lleguen a todos los ciudadanos, promoviendo la equidad y la sostenibilidad en el acceso a la tecnología y los servicios digitales.

⁸⁰ BARRIOS, César, “Gobernar entre todos. 400 propuestas que proponen seguir transformando a Uruguay”, *La Mañana*, 2024, en: <https://www.xn--lamaana-7za.uy/politica/gobernar-entre-todos-400-propuestas-que-proponen-seguir-transformando-a-uruguay/> [visitado el 17/12/24].

⁸¹ AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO, “Creación y evolución histórica”, [s.f.], en: <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/institucional/creacion-evolucion-historica#:~:text=La%20Agencia%20de%20Gobierno%20Electr%C3%B3nico,Consejo%20Asesor%20de%20Inform%C3%A1tica%20P%C3%BAblica> [visitado el 17/12/24].

Por consiguiente, esta transformación se enfoca en cinco áreas clave⁸², las cuales se resumen en fomentar una sociedad digital inclusiva donde todos los ciudadanos desarrollen competencias digitales y accedan a la tecnología, especialmente los más vulnerables; impulsar la competitividad y la innovación en sectores estratégicos mediante la adopción de tecnologías avanzadas y la generación de empleos en la economía digital; modernizar el sector público para hacerlo más eficiente, transparente y accesible, con servicios integrados y soluciones tecnológicas innovadoras; fortalecer la infraestructura de telecomunicaciones, asegurando conectividad universal y calidad, además de garantizar un entorno digital seguro a través de políticas de ciberseguridad; y establecer un marco normativo que proteja los derechos de los usuarios en línea, gestione los datos de manera ética y fomente un entorno digital confiable y equitativo.

Por otro lado, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) aprobó una línea de financiamiento de 74 millones de dólares, destinada a fortalecer los servicios gubernamentales digitales en el país a través del “Programa de Transformación Digital para un País Inteligente”. Este programa busca optimizar la infraestructura y la calidad de los servicios públicos en línea, mejorar la seguridad en el ciberespacio y fomentar la inclusión digital, especialmente para adultos mayores y personas con discapacidad⁸³.

Dentro de los componentes claves del programa de fortalecimiento digital encontramos:

I. Fortalecimiento de los servicios gubernamentales en línea: Donde se prioriza la digitalización de servicios esenciales, con un enfoque especial en el sector salud. Esto incluye mejorar la rapidez, seguridad y accesibilidad de los servicios digitales, reduciendo costos y aumentando su eficiencia.

⁸² URUGUAY DIGITAL, “El Uruguay Digital de Hoy”, [s.f.], en: <https://www.gub.uy/uruguay-digital/comunicacion/publicaciones/agenda-uruguay-digital-2025-sociedad-digital-resiliente/agenda-uruguay-0> [visitado el 17/12/24].

⁸³ BID, “Uruguay fortalecerá los servicios gubernamentales digitales con apoyo del BID”, 2024, en: <https://www.iadb.org/es/noticias/uruguay-fortalecera-servicios-gubernamentales-digitales-con-apoyo-del-bid> [visitado el 16/12/2024].

II. Incremento de la ciberseguridad: Se implementarán herramientas y estrategias de ciberseguridad proporcionadas por AGESIC para proteger a las entidades públicas frente a ciberamenazas. El programa incluye la capacitación de profesionales en ciberseguridad, con un enfoque en la inclusión de mujeres, y fomenta el uso de tecnologías como la firma e identificación digital. Además, se promueve la adopción de estándares nacionales de ciberseguridad para reforzar la confianza en los servicios públicos.

III. Impulso a la salud digital: Este componente financiará mejoras en la Historia Clínica Electrónica Nacional, optimizando su alcance y calidad de datos, asimismo, se apoyará la adopción de sistemas avanzados de gestión de medicamentos y el desarrollo de servicios de telesalud para garantizar un acceso más amplio a servicios médicos de calidad⁸⁴.

En definitiva, en el marco de un análisis de derecho comparado con Chile, la experiencia de Uruguay destaca como un ejemplo de integración entre tecnología avanzada y políticas públicas inclusivas.

Este modelo ha logrado consolidar el acceso equitativo a servicios digitales, fortalecer la interacción entre el Estado y la ciudadanía, y reducir las desigualdades sociales mediante el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Uruguay representa un referente para otros países, al demostrar cómo una planificación estratégica puede impulsar el desarrollo digital, garantizando tanto la modernización del sector público como la inclusión de los sectores más vulnerables.

2. Estados Unidos como líder en Gobierno Digital de América.

En la actualidad, Estados Unidos se posiciona como el primer país del Ranking Mundial de Gobierno Electrónico en América, y ocupa el puesto número 19 del mundo, según el Índice de Desarrollo de la Administración Electrónica del año 2024, dictado por las Naciones Unidas⁸⁵.

⁸⁴ BID, Ob. cit. p.1.

⁸⁵ NATIONS, United. Ob. cit. p. 103.

Esto debido a varias estrategias y avances que ha estado impartiendo el país durante un amplio periodo de tiempo, que pasaremos a exponer.

Estados Unidos se destacó como uno de los pioneros en reconocer la importancia fundamental que la digitalización tendría en la administración pública. En 2001, se promulgó la Ley de Gobierno Electrónico, que dio lugar a la creación de la Oficina de Gobierno Electrónico y de la Oficina del Oficial Federal de Información de Inteligencia, ambas bajo la jurisdicción de la Oficina de Gerencia y Presupuesto de la Cámara de Representantes.

Los principales objetivos fueron digitalizar los servicios públicos para aumentar la eficiencia administrativa y mejorar el acceso ciudadano a la información gubernamental mediante plataformas en línea⁸⁶.

Más tarde, con la llegada de la administración de Barack Obama el 20 de enero de 2009, se implementó la iniciativa de Gobierno Abierto impulsada por el II Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto⁸⁷, a través del cual dentro de sus objetivos se encuentra mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gobernanza

En consecuencia, el eje principal de esta iniciativa fue la creación de ‘‘Data.gov⁸⁸’’, una iniciativa de publicación de todas las bases de datos abiertos generadas por las agencias gubernamentales federales, que permite la descarga de contenidos y promueve su reutilización con un enfoque de diseño de aplicaciones y otras soluciones tecnológicas.

Esto, con el propósito de utilizar los datos abiertos del gobierno estadounidense para crear herramientas digitales, como páginas web o aplicaciones que brinden información a las personas de manera accesible y sencilla⁸⁹.

⁸⁶ NATIONS, United. Ob. cit. p. 103.

⁸⁷ OIDP, ‘‘II Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto en los Estados Unidos’’, [s.f.], en: <https://oidp.net/es/practice.php?id=250#:~:text=Otras%20iniciativas%20propuestas%20en%20este.las%20administraciones%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa> [visitado el 16/12/2024].

⁸⁸ DATA.GOV, ‘‘Open Government’’, [s.f.], en: <https://data.gov/open-gov/> [visitado el 16/12/2024].

⁸⁹ DATA.GOV. ‘‘Datos abiertos, Co Creación de contenidos’’, Banco de Prácticas [s.f.] <https://inicio.inai.org.mx/bancopracticas/35.%20Data%20Gov.pdf> [visitado el 16/12/2024].

Esta plataforma se desarrolló con el objetivo de evitar la duplicidad de contenidos y para que se facilite el acceso de los ciudadanos a estos sitios.

Como resultado, se crearon cientos de aplicaciones, organizadas en ocho categorías: gobierno local, consumo, negocios, clima, salud, energía, agricultura y educación. También se desarrollaron sitios web que ofrecen información de manera accesible y gratuita a la población los cuales destacan:

- <https://spotcrime.com/> Un sitio que mapea en un área geográfica determinada los delitos, ya sean agresiones, invasión de propiedad, robo, entre otros.
- <https://www.zocdoc.com/> Plataforma en línea que facilita la búsqueda de médicos en una ubicación geográfica específica, dependiendo del plan de seguro de gastos médicos con el que se cuente. Además permite consultar las opiniones de los pacientes sobre los médicos y poder agendar citas para tener atención médica.

En definitiva, esta herramienta facilitó el acceso público a conjuntos de datos gubernamentales para fomentar la transparencia y la innovación, y el uso de datos por parte de los ciudadanos para desarrollar aplicaciones y análisis relevantes.

Asimismo, dentro del II Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto, en el año 2016 se crea la Reforma de la Ley de Libertad de Información⁹⁰ (en adelante, FOIA), a través del cual marcó un avance significativo, ya que se crearon portales en línea para gestionar solicitudes de información y, por otro lado, se mejoraron los protocolos interinstitucionales para una mayor agilidad en las respuestas, por lo que, fue crucial para asegurar que los ciudadanos puedan acceder a datos gubernamentales, fortaleciendo así la confianza pública.

⁹⁰ ODP. Ob. cit. p.1.

Por otro lado, la Estrategia Nacional de Seguridad⁹¹ liderada por la administración Biden-Harris el 12 de octubre de 2022, establece como prioridad central la ciberseguridad, buscando proteger las infraestructuras críticas del país y liderar la creación de normas globales para un ciberespacio seguro y estable. Esto incluye mejorar la cooperación internacional en seguridad digital, establecer alianzas estratégicas con otras democracias y fortalecer las capacidades defensivas frente a amenazas cibernéticas crecientes.

En el ámbito de la innovación tecnológica, la estrategia integra tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (en adelante, IA) en sus políticas de seguridad nacional⁹².

Un componente fundamental de la estrategia es la promoción de valores democráticos y derechos humanos, garantizando que el desarrollo y uso de tecnologías como la IA respeten principios éticos y se gestionen bajo un marco responsable que minimice los riesgos⁹³. Este enfoque asegura que la seguridad nacional esté alineada con los ideales democráticos que definen la política exterior estadounidense.

⁹¹ THE WHITE HOUSE. “Fact Sheet: The Biden-Harris Administration’s National Security Strategy”, 2022, en: <https://www.whitehouse.gov/briefing-room/statements-releases/2022/10/12/fact-sheet-the-biden-harris-administrations-national-security-strategy/> [visitado el 16/12/2024].

⁹² U.S. DEPARTMENT OF STATE, “Technology and the Transformation of U.S. Foreign Policy”, 2024, in: <https://www.state.gov/la-tecnologia-y-la-transformacion-de-la-politica-exterior-de-estados-unidos/> [visited on 16/12/2024].

⁹³ U.S DEPARTAMENT OF STATE. “United States International Cyberspace & Digital Policy Strategy”, 2024, en: <https://www.state.gov/united-states-international-cyberspace-and-digital-policy-strategy/> [visitado el 16/12/2024].

Por su parte, en mayo de 2024 se crea la Estrategia Internacional de Estados Unidos sobre Política Digital y Ciberespacio, la cual busca establecer un enfoque claro y coherente para abordar los desafíos y oportunidades que surgen en el entorno digital global⁹⁴. Esta estrategia enfatiza la importancia de un ciberespacio seguro, innovador y respetuoso de los derechos humanos, y está diseñada para guiar la diplomacia tecnológica y las relaciones internacionales de Estados Unidos en este ámbito.

La estrategia de Estados Unidos en materia digital pone un fuerte énfasis en el liderazgo en ciberseguridad, destacando la importancia de establecer y mantener estándares globales que garanticen la protección de infraestructuras críticas y combatan las crecientes amenazas cibernéticas⁹⁵.

Al mismo tiempo, la estrategia impulsa la innovación tecnológica como un eje central del desarrollo económico y social⁹⁶. Fomentar tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, no solo asegura el liderazgo de Estados Unidos en el ámbito global, sino que también sienta las bases para un futuro digital que sea inclusivo, equitativo y accesible.

Por último, la estrategia prioriza la colaboración internacional, reconociendo que los desafíos de la digitalización requieren respuestas conjuntas. Esto incluye el desarrollo de investigaciones compartidas, la promoción de nuevas tecnologías y la creación de normativas globales que regulen su uso de manera ética y sostenible.

Con esta visión, Estados Unidos busca liderar la transformación digital global mientras refuerza los valores democráticos y la cooperación internacional.

⁹⁴ U.S DEPARTMENT OF STATE. Ob. cit. p.1.

⁹⁵ U.S. EMBASSY IN CHILE, “Presentación de la Estrategia Internacional de Estados Unidos sobre Política Digital y Ciberespacio”, 2024, en: <https://cl.usembassy.gov/es/presentacion-de-la-estrategia-internacional-de-estados-unidos-sobre-politica-digital-y-ciberespacio/> [visitado el 16/12/2024].

⁹⁶ U.S DEPARTMENT OF STATE. Ob. cit. p. 1.

En definitiva, a lo largo de más de dos décadas, Estados Unidos ha consolidado su liderazgo en el gobierno digital, logrando establecer transparencia y rendición de cuentas a través de la creación de herramientas como “Data.gov” y la modernización de la FOIA, que han mejorado el acceso ciudadano a la información pública, además de una mayor participación ciudadana y el fortalecimiento de la ciberseguridad.

3. Conclusiones del análisis comparativo del gobierno digital

La comparación entre Chile, Estados Unidos y Uruguay en materia de gobierno digital pone de manifiesto distintos niveles de avance y enfoques en la implementación de estrategias digitales. Mientras que Estados Unidos y Uruguay se posicionan como líderes en este ámbito, Chile se encuentra en una etapa de desarrollo que refleja tanto desafíos como oportunidades para alcanzar un modelo más eficiente e inclusivo.

En primer lugar, Estados Unidos destaca por su marco legal robusto, que incluye leyes específicas sobre privacidad y protección de datos personales. Además, su consolidada cultura de datos abiertos fomenta la transparencia y la innovación, permitiendo a los ciudadanos y organizaciones acceder a información valiosa.

Este liderazgo se ve fortalecido por una inversión continua en infraestructura tecnológica y programas de alfabetización digital, lo que ha permitido reducir significativamente la brecha digital y consolidar su posición como referente global en gobierno digital.

Por otro lado, Uruguay sobresale como líder en América Latina debido a su enfoque integral en la inclusión digital. Este país ha desarrollado una infraestructura tecnológica sólida que garantiza una amplia conectividad, facilitando el acceso a servicios digitales en todo su territorio.

Asimismo, la digitalización avanzada de los servicios públicos ha mejorado la eficiencia administrativa y simplificado los trámites para los ciudadanos. Todo esto está respaldado por una visión estratégica a largo plazo, plasmada en la "Agenda Uruguay Digital 2025", que prioriza la inclusión, la ciberseguridad y la innovación como pilares fundamentales para el desarrollo del gobierno digital.

En contraste, el caso de Chile muestra un panorama mixto. Si bien ha implementado herramientas como ChileAtiende y Clave Única, y cuenta con la Ley No. 21.180 para la transformación digital del Estado, su avance ha sido limitado. Esto se debe, principalmente, a la lentitud en la ejecución de esta normativa, a la persistencia de una brecha digital significativa y a la falta de un marco legal robusto en materia de protección de datos personales. Estas carencias dificultan la consolidación de un modelo de gobierno digital que sea plenamente inclusivo, transparente y eficiente.

No obstante, el análisis comparativo evidencia que Chile tiene la posibilidad de aprender de las experiencias exitosas de Estados Unidos y Uruguay. Para avanzar, es fundamental que Chile fortalezca su marco legal, garantizando la protección de datos personales conforme a estándares internacionales.

También resulta crucial aumentar la inversión en infraestructura tecnológica y programas de alfabetización digital, con el objetivo de reducir la brecha digital y promover una mayor equidad en el acceso a los servicios digitales. Por último, fomentar una cultura de datos abiertos sería un paso clave para impulsar la transparencia, la innovación y la participación ciudadana.

En conclusión, la implementación del gobierno digital en Chile requiere un enfoque integral que aborde tanto los desafíos legales como los de infraestructura, inclusión y seguridad. Al aprender de las mejores prácticas internacionales y adaptarlas a su contexto, Chile puede avanzar hacia un modelo de gobierno digital más maduro, eficiente e inclusivo, capaz de responder con mayor eficacia a las necesidades de sus ciudadanos.

CAPÍTULO IV: APLICACIÓN DE PRINCIPIOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO

A modo de introducción, este capítulo tiene como objetivo principal analizar la aplicación de los principios generales del procedimiento administrativo electrónico establecidos en la Ley No. 19.880, a través de la jurisprudencia emitida por los tribunales de nuestro país. En particular, se profundizarán los principios de celeridad, economía procedimental y de transparencia y publicidad, identificando cómo estos se han incorporado en las decisiones judiciales relacionadas con el Gobierno digital.

Para ello, se examinarán de manera individual diversas sentencias, presentando un resumen de los hechos relevantes y los datos esenciales de cada caso, facilitando así su identificación y comprensión. Este análisis permitirá evaluar cómo estos principios, fundamentales para una administración pública, eficiente y moderna, han sido implementados en la práctica y cómo los tribunales los interpretan y aplican.

En definitiva, este capítulo busca demostrar que el éxito del Gobierno Digital no depende únicamente de los avances tecnológicos o la existencia de un marco normativo moderno, sino también de la capacidad de las instituciones y los tribunales de aplicar los principios fundamentales de manera coherente y eficaz. Solo mediante un enfoque jurídico estructurado y una visión integral del procedimiento administrativo electrónico será posible construir una administración pública alineada con las exigencias y oportunidades de la era digital.

1. Sentencia de fecha 14 de marzo de 2024, en causa rol 175315-2023, de la Excelentísima Corte Suprema:

a. Datos de la causa.

Tribunal: Corte de Apelaciones de Talca

Rol: N°471-2023

Carátula: Cabrera/Servicios de Registro Civil de Identificación de Chile.

Recurrente: Manuel Eduardo Cabrera García.

Recurrido: Servicio de Registro Civil e Identificación.

Materia: Recurso de protección.

b. Resumen de la causa.

El abogado don Manuel Eduardo Cabrera García en representación de doña Marisol del Carmen González González, interpone un recurso de protección en contra del Servicio de Registro Civil e Identificación (en adelante, SRCEI), por haber incurrido en un acto ilegal y arbitrario, al no dar curso a la solicitud de inscripción de defunción ocurrida en el extranjero sin fundamento alguno, solicitando además documentos e información que consta en el mismo servicio, la cual le ha producido privación y/o perturbación de garantías constitucionales.

Los hechos se fundan en que la Sra. Marisol González González, tramita la posesión efectiva de los bienes de su fallecido cónyuge ante el Segundo Juzgado Civil de Curicó.

Al realizar tal tramitación, descubre que la defunción de la madre del cónyuge, doña Maria Inés Labra, no está inscrita en Chile, de nacionalidad chilena y fallecida en Buenos Aires en el año 1983.

Ante eso, se le solicita al SRCEI la inscripción de la defunción de doña Maria Inés Labra, presentando los documentos certificados de Argentina.

Es por ello, que el SRCEI negó esta solicitud sin mayores fundamentos y solicitando además la fotocopia de la cédula de identidad del solicitante y el certificado de nacimiento de la persona fallecida para acreditar la nacionalidad.

En cuanto al derecho de la acción, se basa en una vulneración de la garantía constitucional establecida en el artículo 19 No. 2, que indica la igualdad ante la ley. En relación con la infracción a la norma del artículo 11, inciso 2° de la Ley No. 19.880 y además del artículo 17 letra D.

Respecto del demandante, el cual es el SRCEI, el Subdirector de tal institución, don Rodrigo Llambías señala que la institución sólo está facultado para inscribir nacimiento, matrimonio y defunciones ocurridos en Chile. Excepcionalmente realizan inscripciones ocurridos en el extranjeros referidos a ciudadanos chilenos o extranjeros residentes en Chile.

También señala que tales eventos ocurridos en el extranjero se realizan en registros especiales de la Primera Circunscripción del Registro Civil de Santiago. Y que para tales efectos de la inscripción de defunción, el interesado debe presentar los documentos que se le exigieron en su momento, siendo esencial la acreditación de la nacionalidad chilena para inscribir la defunción.

Finalmente, en cuanto a todo lo expuesto la tercera sala de la Corte de Apelaciones (en adelante, CA) de Talca rechaza el recurso de protección interpuesto por el abogado Eduardo Cabrera, en representación de la Sra. Marisol González en contra del SRCEI, fundamentándose que no existe un actuar ni ilegal ni arbitrario del ente público, si bien debe proporcionar aquellos documentos que tenga en su poder para facilitar la tramitación, es el solicitante quien debe proporcionar los datos para la búsqueda de los antecedentes.

Contra de la sentencia interpuesta por la CA se deduce recurso de apelación por parte del demandante.

c. Resumen sentencia de la Corte Suprema

El fallo emitido por la tercera sala de la Corte Suprema (en adelante CS), se funda su decisión en los siguientes puntos:

Se declara que el SRCEI actuó de manera ilegal y arbitraria al exigir a la Sra. Marisol Gonzales la presentación de nacimiento de Maria Martínez Labra para acreditar su nacionalidad chilena, siendo una infracción al artículo 17 letra D) de la Ley No 19.880, del Derecho de las personas para eximirse de presentar documentos que ya obran en poder de la Administración del Estado.

La CS, hace énfasis en que tal ley ha sido modificada y complementada por la ley No 21.180, sobre la transformación digital del Estado.

Luego hace mención expresa a la historia de la tramitación de la ley No 21.180, indicando textual “la iniciativa en estudio mandata al Estado para que no sea la persona quien deba estar siguiendo al Estado, sino que sea al revés, es decir, que sea el Estado el que facilite el acceso para que las personas puedan realizar sus trámites, lo que se logra mediante dos formas fundamentales: [...] La segunda es que la ley impida que el Estado y sus instituciones soliciten certificados u otros documentos que ya tiene de esa persona, pues lo que corresponde es que sea el Estado sea quien proporcione la documentación que el mismo emite.” Añadió que la normativa en comento “Refuerza el derecho de los interesados a eximirse de presentar documentos de información que ya se encuentra en poder de la Administración y que emane de ésta. De igual forma, señaló, “se establece que el órgano ante el cual se estuviere tramitando el procedimiento tendrá la competencia de requerir aquellos documentos o la información pertinente de otros órganos públicos.”

Haciendo una relación con lo que se establece en el artículo 13 inciso primero de la Ley No. 19.880, que consagra el principio de no formalización dentro del procedimiento administrativo; el artículo 7 de la misma norma, del principio de celeridad; y del artículo 9 de la ley en comento, que establece el principio de economía procedimental, disponiendo que “la administración debe responder a la máxima economía de medios con eficacia, evitando trámites dilatorios.”

En consecuencia, del análisis de las normas mencionadas, la CS señala que no existe disposición alguna que faculte al SRCEI para omitir el pronunciamiento de lo requerido, además de exigir la incorporación de documentos que se encuentran en su poder. Y en virtud de lo expuesto se incurre en un acto arbitrario e ilegal vulnerando lo contenido en el artículo 19 N° 2 de la Constitución Política de la República, brindando un trato desigual respecto de las otras personas.

Finalmente se revoca la sentencia apelada dictada por la CA de Talca y en su lugar, se declara que se acoge el recurso de protección sólo en cuanto, en que el SRCEI deberá emitir pronunciadamente de lo solicitado.

d. Análisis general de la sentencia

Podemos señalar que la sentencia emitida por la CS, ante este caso contra el SRCEI establece un antecedente en cuanto a la aplicación de la Ley No. 21.180 y del principio de economía procesal.

Bajo la argumentación dada, la CS destaca la importancia de la Ley No. 21.180 y la modificación que realizó a la Ley No. 19.880, teniendo en consideración los principios actualizados, tal como lo es el artículo 9 de la norma mencionada.

Este principio de economía procedimental exige a la Administración responder con eficacia, evitando trámites dilatorios.

Frente al caso planteado, la solicitud del documento que ya constaba en el poder por parte del SRCEI, constituye un claro incumplimiento de este principio, ocasionando además una carga a la solicitante y retraso en el proceso de inscripción de la defunción.

Como ya hemos mencionado la aplicación de la Ley No. 21.180 busca simplificar los trámites de la administración del Estado. Es por ello, que esta ley refuerza el derecho que tienen las personas para eximirse en presentar documentos que ya están en el poder de la institución.

También podemos señalar que la Contraloría General de la República ha señalado que en virtud de los principio de eficiencia, economía procesal y celeridad, contemplados en la Ley No. 18.575 y en la Ley No. 19.880, las autoridades deben adoptar las medidas necesarias para que la emisión de los actos se realicen dentro de los plazos establecidos, y que el incumplimiento de éstos puede generar responsabilidades administrativas para los involucrados en tales dilaciones⁹⁷.

Además tal principio se dirige a reducir el costo que debe incurrir el administrado -en términos de tiempo, dinero y esfuerzo- para llevar adelante los procedimientos administrativos⁹⁸, evitando así burocracia innecesaria y permitiendo a la ciudadanía un trámite eficiente y expedito.

⁹⁷ VALPUESTA Arístegui, Raúl Alejandro y PÉREZ Arias, Pablo Alejandro. "Repertorio de Jurisprudencia Administrativa de la Ley N° 19.880, "Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado". Prof. Guía: Luis Cordero Vega. Tesis de pregrado. Universidad de Chile, Facultad de Derecho, Santiago, 2013.

⁹⁸ NAPURÍ, Christian Guzmán. "Los principios generales del derecho administrativo", en: *Ius et veritas*, n°38, 2009, no 38, pp. 228-249. p. 247.

En cuanto a la modernización del Estado, este principio abarca a mejorar la eficiencia en el gasto público, la productividad en el Estado y la rendición de cuentas⁹⁹.

2. Sentencia de fecha 05 de abril de 2021, en causa rol 144003-2020, de la Excelentísima Corte Suprema:

a. Datos de la causa.

Tribunal: Corte de Apelaciones de Santiago.

Rol: N°72264-2020

Carátula: LAMAS/Departamento de Extranjería y Migración.

Recurrentes: Alejandro Lamas Gómez, Carlos Ovalles Valera, Carolina Avendaño Paredes, Marcos Anaya Marquez, Vanessa Santana Padron.

Recurrido: Departamento de Extranjería Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Materia: Recurso de protección.

b. Resumen de la causa.

El abogado don Juan Collao Arenas en representación de cinco ciudadanos venezolanos: Alejandro Lamas Gómez, Carlos Alexander Ovalles Valera, Carolina del Valle Avendaño Paredes, Marco Tulio Anaya Márquez y Vanessa Melisa Santana Padrón. Interpone un recurso de protección en contra del Departamento de Extranjería Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (en adelante, DEM)

⁹⁹ MINISTERIO DE HACIENDA. Ob. cit., p. 17.

Los recurrentes mencionados de nacionalidad venezolana residen en Chile con visas temporales, por lo que, han solicitado la residencia permanente. Sin embargo, a pesar de cumplir con todos los requisitos, el DEM no ha emitido ninguna resolución en cuanto a las solicitudes. Desde que se presentaron estas peticiones, han transcurrido al menos 7 meses en algunos casos, y para otros más de un año y medio de espera sin respuesta. Incluso, en ciertas situaciones ni siquiera pueden consultar del trámite por la plataforma web.

Se señala que esta prolongación de tiempo ha traído consecuencias a los recurrentes en cuanto a limitaciones que existen al no contar con un carnet de identidad vigente. Siendo necesario para todo trámite el RUN (Rol Único Nacional), tales como el contrato de TV por cable, internet, adquirir líneas telefónicas, comprar bonos de salud, entre otros. Tampoco pueden obtener licencia de conducir, ni solicitar cuenta bancaria del Banco del Estado de Chile, entre otras dificultades.

Se indica que tal accionar por parte del DEM, abarca una omisión ilegal y arbitraria alegando vulneración del artículo 19 N° 2 de la Constitución Chilena, esto en concordancia con lo que se señala del artículo 4 de la Ley No. 19.880 donde los procedimientos administrativos deben regirse por el principio de celeridad, el cual debe ser impulsado de oficio en todos los trámites del procedimiento, establecido en el artículo 7.

Se hace mención que todo lo expuesto recae en una dilatación desproporcionada del procedimiento, infringiendo especialmente el principio de celeridad que se menciona, al no cumplir con el deber de no exceder en más de 6 meses el procedimiento administrativo, que se señala en el artículo 27 de la Ley No. 19.880, siendo ésta una acción arbitraria dado que no se ha pronunciado en un plazo razonable.

Por la parte contraria se fundamenta que el DEM cuenta con un gran número de solicitudes ingresadas, lo que ha provocado el atochamiento y demora de los procedimientos. En este sentido, alega la presencia de caso fortuito o fuerza mayor para justificar la ausencia de ilegalidad y arbitrariedad en la tramitación. Asimismo, exponen que de acogerse este recurso sin la existencia de ilegalidad y/o arbitrariedad invocada, se estaría favoreciendo a los recurrentes en desmedro de otros y del sistema en sí, toda vez que todas las solicitudes deben ser debidamente analizadas.

Ante lo expuesto, la sentencia de la CA de Santiago se fundamenta en que no se vislumbra vulneración de la garantía de la denuncia de igualdad ante la ley, ya que se ha otorgado el trato que corresponde a todos los que presentan la condición de inmigrantes y darles trámite a sus solicitudes. En virtud de ello, se rechaza el recurso deducido en contra de la DEM.

Frente a esto el abogado don Juan Collao Arenas deduce el recurso de apelación ante la sentencia dictada por la CA.

c. Resumen sentencia de la Corte Suprema

Del fallo interpuesto por la CS, podemos señalar:

Se remiten a lo establecido en la Ley No. 19.880 a fin de resolver el asunto, se afirma que tal normativa establece reglas y principios básicos que se deben aplicar de forma imperativa, los que sirven no sólo para colmar vacíos legales en materias carentes de regulación expresa, sino que, además, deben orientar la interpretación que la autoridad efectúe de las normas que rigen la materia propia de su competencia.

Se indica que se debe destacar los principios establecidos en dicha norma, que constituyen una garantía en favor de los particulares frente a la Administración y que deben ser respetados en el procedimiento administrativo.

Se destaca el principio de celeridad, establecido en el artículo 7 de la mencionada ley, conforme al cual la autoridad debe impulsar de oficio, en todos sus trámites el procedimiento administrativo, debiendo actuar por propia iniciativa, haciendo expeditos los trámites que se deben cumplir y removiendo todo obstáculo que pudiere afectar a su pronta y debida decisión. Además, se declara que esto es congruente con el principio conclusivo y de economía procedimental, establecidos en los artículos 8 y 9 respectivamente de la ley mencionada.

Es por ello, que la autoridad ha desconocido la aplicación de tales principios, dilatando así la decisión de las solicitudes presentadas.

En consecuencia, constituye en un hecho ilegal la omisión de señalar las decisiones de los recurrentes. Además, debe ser calificada como una vulneración a la garantía planteada de igualdad ante la ley, en cuanto existe una discriminación en contra los actores en relación con el trato dispensado a otros interesados, que han obtenido una respuesta formal y expedita.

Es por ello, que la CS revoca la sentencia apelada pronunciada por la CA de Santiago, en consecuencia, se acoge el recurso de protección en favor de que la institución emita un pronunciamiento respecto de las solicitudes de permanencia definitiva presentadas por los recurrentes.

d. Análisis general de la sentencia

A comparación de la anterior sentencia, en esta no se hace referencia explícitamente a la Ley No. 21.180. Sin embargo, se hace mención a lo referido en la Ley No. 19.880 específicamente, a los principios establecidos en la norma.

Como se señala, la problemática radica en la demora excesiva e injustificada del DEM, en cuanto a dar una respuesta a las solicitudes de los requirentes. En virtud de este retraso desproporcionado infringe lo establecido por el principio de celeridad, donde consigna a la Administración del Estado el impulsar los procedimientos administrativos, donde deberán realizarlo de manera expedita y removiendo todo obstáculo que pudiera afectar a su pronta y debida decisión.

Es por ello que el fallo señala la importancia del principio de celeridad, indicando que la demora excesiva e injustificada genera incertidumbre a los requirentes. En el caso planteado tal demora les afectó tanto en su vida personal como en lo laboral.

Así podemos señalar que, el principio de celeridad busca no solo la eficiencia administrativa, si no que, además, genera un apoyo a los ciudadanos para obtener las respuestas claras y oportunas por parte de la Administración, ante tales casos como el ya visto, impugnar a través de los recursos legales.

Por esa razón, el principio de celeridad abarca que el trámite administrativo debe estar dotado de la máxima dinámica posible, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin perjuicio del respeto al debido procedimiento o al ordenamiento jurídico¹⁰⁰.

Este principio se establece directamente a favor del administrado, a fin de asegurar la satisfacción del derecho de petición administrativa¹⁰¹.

También podemos señalar que existe una congruencia con el principio de economía procedimental, ya que, de igual forma implica el ahorro de costos en términos de tiempo, dinero y esfuerzo en el trámite de los procedimientos administrativos¹⁰².

Por último, podemos apuntar que el principio de celeridad, pretende que las actuaciones administrativas sean expeditas, simples y rápidas¹⁰³.

3. Sentencia de fecha 11 de noviembre de 2022, en causa rol N° Contencioso Administrativo-3-2022, de la Ilustrísima Corte de Apelaciones:

a. Datos de la causa.

¹⁰⁰ DIMITRIJEVICH, Alexandra Molina. "Los principios del procedimiento administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General: fundamentos, alcances e importancia." En: *Derecho & Sociedad*, N°17, 2001. pp. 258-268. p. 265.

¹⁰¹ NAPURÍ, Christian Guzmán. Ob. Cit., p. 243.

¹⁰² *Ibidem*, p. 244.

¹⁰³ DROGHETTI FUENTES, Pía Alejandra y PÉREZ JIMÉNEZ, Mariajosé Casandra. "La actividad probatoria en el derecho administrativo sancionador a la luz de la ley de bases de los procedimientos administrativos". Prof. Guía: Victor Avilés Hernández. Tesis de pregrado. Universidad de Chile, Facultad de Derecho. Santiago, 2017.

Tribunal: Corte de Apelaciones de Copiapó.

Rol: Contencioso Administrativo-3-2022

Carátula: MADERO/I.MUNICIPALIDAD DE COPIAPÓ.

Recurrentes: Énfasis publicidad visual LTDA.

Recurrido: Marcos Lopez Rivera - Alcalde de la Ilustre Municipalidad de Copiapó.

Materia: Reclamo de ilegalidad municipal.

b. Resumen de la causa

Andrea Pino Garrido, abogada en representación de la empresa Énfasis Publicidad Limitada representada por Francisco Madero Santana, deducen un reclamo de ilegalidad solicitando dejar sin efecto el decreto alcaldicio interpuesto por don Marcos Lopez Rivera.

El decreto interpuesto por el alcalde, ordenaba el retiro de 34 letreros publicitarios instalados por la empresa de Énfasis Publicidad de la comuna, debido a una supuesta deuda de 26.419 UTM que mantenía la empresa publicitaria con el municipio desde el año 2012.

La empresa publicitaria argumenta que tal decreto es ilegal, debido a que no se argumenta la cantidad adeudada, no se identifica tales instalaciones ni específicamente los periodos semestrales y anuales a los que se refiere el cobro. Impidiendo determinar la validez de la deuda.

Agregando a ello, la empresa señala que tales deudas no se le notificó según lo establecido, en consecuencia se enteran a través de la notificación de una demanda de cobro de pesos en un juicio ordinario.

Frente a eso, se indica que el decreto alcaldicio carece de una motivación por lo cual es un acto ilegal, nulo y carente de todo valor, debido a los omisiones que han infringido la ley.

Además, Énfasis Publicidad solicita el orden de no innovar para que el municipio no pueda seguir clausulado los letreros publicitarios mientras se resuelve el recurso, debido al daño irreparable, ya que afecta a la imagen de la empresa y de las de sus clientes.

La defensa por parte de la Ilustre Municipalidad de Copiapó niega todo lo planteado por la empresa, indicando que desde el año 2019, se notificó a Énfasis Publicidad respecto de la deuda y en varias ocasiones.

Se señala que en el año 2021, se intentó llegar a un acuerdo con el representante de la empresa con el Sr. Madero, del cual en su momento se le señala que ante la imposibilidad de pagar, se iniciarán acciones legales para el cobro.

Afirman que se elaboraron certificados de deudas, del cual tenía conocimiento la empresa y en ella se le adjuntaba el detalle de lo debido.

Así, la Municipalidad de Copiapó argumenta que el recurso de ilegalidad presentado carece de fundamento, debido a que se tenía conocimiento de la deuda y se le brindaron las instancias necesarias para pagar lo adeudado y regularizar su situación.

c. Resumen sentencia de la Corte de Apelaciones

La sentencia emitida por la CA de Copiapó, se acoge el recurso de ilegalidad interpuesto por la empresa Énfasis Publicidad Visual Ltda en contra del Decreto Alcaldicio N° 1782, fundándose en los siguientes puntos:

El decreto menciona el certificado y el estado de la deuda pero en su contenido no se detalla ni se especifica, en cuanto a la extensión de la mora del pago ni a la suma debida. Se indica que la exigibilidad por parte de la Municipalidad contra el reclamante, carece desde ya de validez, no permitiendo la corroboración de los antecedentes fácticos.

Debido a eso, se declara que la conducta del órgano ha sido pertinaz en negar la información en cuanto a la información de las condiciones de su presunta acreencia contra la empresa.

Se argumenta que el actuar de la Municipalidad ha transgredido varios principios establecidos en la Ley No 19.880, tales son, el principio de contradictoriedad, imparcialidad, de transparencia y publicidad. En cuanto, no se ha dado a conocer de forma clara y accesible la información relativa a la deuda, su origen, cuantía y cálculo.

Respecto del último principio mencionado, la CA señaló que es indudablemente la omisión en el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad, ya que menciona que tal principio indica que, "el procedimiento administrativo se realizará con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él".

Además argumenta que los actos administrativos de los órganos de la administración del Estado son públicos, salvo excepciones establecidas por ley o reglamento.

Frente a este caso en concreto, existe un reiterado incumplimiento en la situación, quedando acreditada la pertinaz negativa de la autoridad administrativa en proporcionar los antecedentes de la deuda que se pretendía cobrar y, cuyo presunto no pago motivó a la dictación del acto reclamado de ilegal.

Es por ello, que la CA acoge, con costas el reclamo de ilegalidad interpuesto por doña Andrea Pino Garrido, en representación de la empresa Énfasis publicidad ltda.

d. Análisis general de la sentencia.

La sentencia emitida por la CA de Copiapó, se centra en la vulneración de los principios consagrados en la Ley No 19.880.

Respecto del principio establecido en el artículo 16 de la norma ya mencionada, que abarca la transparencia y publicidad de los procedimientos administrativos, permitiendo el conocimiento de los contenidos y fundamentos de las decisiones adoptadas.

En este caso, la falta de transparencia se presenta en diversos aspectos, como en la ausencia de detalle sobre la deuda, debido a que no se indica explícitamente cómo se calculó esta cifra, ni los periodos de tiempo en mora.

Debido al desconocimiento, la empresa solicita información de la deuda lo cual se le niega por parte de la Municipalidad, vulnerando así el derecho del acceso a la información pública.

En consecuencia, la sentencia critica los diversos actos ilegales que ha realizado el Municipio, generando una falta de transparencia y publicidad en las actuaciones, poniendo en duda la legalidad de la medida adoptada.

Esta sentencia es un claro ejemplo de la importancia del principio de transparencia y publicidad, ya que constituye una garantía para los ciudadanos para evitar efectos perniciosos producto de la actividad estatal¹⁰⁴, que en este caso el municipio obró de forma ilegal.

Es así que, la aplicación de este principio de transparencia y publicidad de la actividad de la Administración, permite obtener de ella razones y criterios de decisión accesibles para todos¹⁰⁵.

Por ese motivo, la modernización del Estado enmarcan sus iniciativas claves en fortalecer la transparencia e integridad con el objetivo de mejorar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas¹⁰⁶.

Por último, debemos señalar que la Administración se encuentra obligada a entregar copia de un documento a un particular que lo requiera siempre que este documento no se refiera a asuntos que revistan el carácter reservados¹⁰⁷.

¹⁰⁴ ROJAS CALDERÓN, Christian. "Transparencia y publicidad de los actos administrativos". En: . Revista de Derecho - Universidad Católica del Norte. Vol. 12 (1), 2005. pp. 197-200. p. 197.

¹⁰⁵ Ídem.

¹⁰⁶ MINISTERIO DE HACIENDA. Ob. cit., p. 17.

¹⁰⁷ ROJAS CALDERÓN, Christian. Ob. cit., p. 200.

CONCLUSIONES

A lo largo de este trabajo de investigación fueron estudiados diversos instrumentos jurídicos a nivel nacional, con la finalidad de vislumbrar cuál es ámbito del Gobierno digital actual en Chile.

En el primer capítulo se realizó un análisis exhaustivo que permitió comprender la evolución del Gobierno Digital, estableciendo así su origen y concepto, además de la importancia y alcance en cuanto a su implementación, donde finalmente se desarrolló una explicación sobre los conceptos claves que versan sobre el Gobierno Digital, proporcionando una base sólida de conocimiento con la finalidad de facilitar el entendimiento y su aplicación en el ámbito legal en conjunto con la modernización del Estado. Producto de ello, se logró una comprensión íntegra de la materia del Gobierno Digital, definiendo claramente su objeto de estudio dentro del contexto en el que se desarrolló.

Asimismo, la investigación de la normativa vigente que aborda el Gobierno Digital, principalmente el análisis de la Ley No. 21.180 y demás disposiciones legales, permitió una mayor comprensión en virtud de su expansión. Esto constituyó un hito relevante al establecer un marco legal para modernizar los procedimientos administrativos. No obstante, a pesar de que Chile ha avanzado en materia de digitalización de la administración pública, su progreso ha sido lento e irregular. Durante esta investigación, percibimos que existen desafíos en su implementación que deben ser abordados para maximizar su efectividad.

Por lo tanto, con la elaboración de esta tesis, se logró establecer una visión integral de la normativa relevante, que permitirá, en el futuro, mejorar la aplicación dentro del sistema jurídico en el caso de que se demuestran falencias.

Así, el análisis jurisprudencial refuerza el conocimiento de los capítulos anteriores mediante el respaldo de los Tribunales, evidenciando el rol de estas instituciones en la aplicación de las normas relacionadas con el Gobierno Digital.

Por otro lado, se evaluó cómo se han implementado en la práctica los principios generales del procedimiento administrativo electrónico de la Ley No. 19.880, principalmente los principios de economía procedimental, celeridad, publicidad y transparencia, donde finalmente se logre una comprensión de la interpretación judicial, proyectando la aplicación por parte de los Tribunales respecto de lo mencionado.

La aplicación efectiva de los principios consagrados en la Ley No. 19.880, tales como, celeridad, economía procedimental y de transparencia y publicidad, es esencial para garantizar un gobierno digital eficiente y justo. En este sentido, la jurisprudencia analizada subraya la importancia de estos principios para proteger los derechos de los ciudadanos y promover una administración pública moderna y accesible.

Además, la implementación y comparación con otros países, revela una serie de conclusiones cruciales que definen el estado actual y futuro de esta importante transformación. en primer lugar, si bien Chile ha avanzado en la digitalización de la administración pública, su progreso ha sido lento e irregular. la promulgacion de la Ley No. 21.180 sobre Transformación Digital del Estado constituyó un hito relevante al establecer un marco legal para modernizar los procedimientos administrativos; no obstante, su implementación ha enfrentado diversos desafíos que han retrasado su plena entrada en vigor.

Por otro lado, la brecha digital persiste como un obstáculo significativo, ya que la falta de acceso equitativo a la tecnología y a la capacitación digital limita la participación plena de todos los ciudadanos en los servicios y oportunidades que ofrece el gobierno digital. A esta problemática se suma la necesidad de transformar la cultura organizacional y fomentar la capacitación del personal en el servicio público. En este sentido, resulta fundamental que las instituciones adopten una mentalidad innovadora y que haya un compromiso por su parte para preparar a sus trabajadores para el uso efectivo de las tecnologías digitales.

Asimismo, el análisis comparativo con países como Uruguay y Estados Unidos demuestra que Chile puede aprender de sus experiencias exitosas. En particular, resulta imprescindible fortalecer el marco legal en materia de protección de datos personales, incrementar la inversión en infraestructura tecnológica, promover una cultura de datos abiertos e impulsar la capacitación digital a nivel general.

En conclusión, el gobierno digital en Chile, actualmente se encuentra en una etapa crucial. Si bien los avances son evidentes, aún persisten desafíos que exigen un compromiso más sólido y un enfoque integral. De esta manera se podría consolidar un modelo de gobierno digital verdaderamente inclusivo, transparente, eficiente, y centrado en las necesidades de la ciudadanía.

BIBLIOGRAFÍA

AA. VV. Guía de uso SIMPLE en modalidad SaaS. [en línea] Secretaría Gobierno Digital. v.5. [s.l.] 2024. Disponible en web: https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Guia_de_uso_SIMPLE_en_modalidad_SaaS_1.pdf

AA. VV. Estudio para una gobernanza digital en Chile. [En línea] Ministerio de Hacienda/Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Santiago de Chile, [s.l] Marzo 2016. Disponible en web: https://modernizacion.hacienda.cl/files/historicos/gestion_publica/Informe%20Final%20Gov.%20Digital.pdf

AA.VV. “Avances en la transformación digital en Chile: ¿Cómo va el sector público?”, Revista Mirada FEN N°186 - Transformación digital, 2024, p.1-15. en: <https://mirada.fen.uchile.cl/uploads/pdf/d09d048c3f7b27d7627629a43e75c2bf68446fa2.pdf>

AA.VV. Índice de Madurez de Transformación Digital (IMTD) en el sector público. *Revista Contabilidad y Sistemas*. 2022, vol. 22, pp. 11-17.

AA.VV. *Ciudadanía digital*. 1a edición. Universidad Autónoma Metropolitana, 2014. p. 7-272.

AA.VV. Catálogo de Procedimiento Administrativos y Trámites. [en línea] Gobierno Digital Chile. v.3. [s.l]. 2024. Disponible en web: https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Gu%C3%83_a_r%C3%83pida_del_CPAT.pdf

AA.VV. El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Inter-American Development Bank. [s.l] junio 2018. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=27F2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=el+gobierno+digital+en+CHILE&ots=uGXqKRYyHP&sig=Lb-7kzkDEmkswiXOZNOHgNNzEuo#v=onepage&q&f=false>

AA.VV. Buenas prácticas de Digitalización [en línea] Secretaría Gobierno Digital. v.1. [s.l], 2024. Disponible en web: https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Guia_buenas_practic as_de_digitalizacion.pdf

AA.VV. *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos*. Trilogía. Cienc. Tecnol. Soc. [en línea]. [s.l] 2020, vol.12, n.22 pp.60-91. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77782020000100060&lng=en&nrm=iso

AA.VV. “Gobernanza electrónica e inclusión digital de personas mayores mediante estrategias de alfabetización digital e informacional en la localidad de Placilla, Valparaíso, Chile”, vol.12, [s.l]. 2022, en: https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-99122022000200168&lng=es&nrm=iso

AA.VV. *Ley de Transformación Digital del Estado*. [En línea] Ministerio Secretaría General de la Presidencia. v. 2. Junio de 2023. Disponible en web: https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Ley_de_Transformacion_del_Estado_esxPAcB.pdf

AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO, “Creación y evolución histórica”, [s.f.], en: <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/institucional/creacion-evolucion-historica#:~:text=La%20Agencia%20de%20Gobierno%20Electr%C3%B3nico,Consejo%20Asesor%20de%20Inform%C3%A1tica%20P%C3%ABlica>

AGENCIA GUBERNAMENTAL DE ELECTRÓNICA Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO, “EUTIC 2022: continúa creciendo el acceso a Internet en los hogares del país”, 2023, en: <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/comunicacion/noticias/eutic-2022-continua-creciendo-acceso-internet-hogares-del-pais#:~:text=Respecto%20al%20uso%20de%20Internet,en%20la%20EUTIC%20desde%202010>

AGESIC, *Agenda Uruguay Digital 2025*. [en línea]. Montevideo: AGESIC, 2023 Disponible en web: <https://www.gub.uy/uruguay-digital/comunicacion/publicaciones/agenda-uruguay-digital-2025-sociedad-digital-resiliente/agenda-uruguay>.

BANCO MUNDIAL, “Del papel al clic: la transformación del gobierno en Uruguay”, 2024, en: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2024/09/25/transformation-of-government-in-uruguay>

BARRIOS, César, “Gobernar entre todos. 400 propuestas que proponen seguir transformando a Uruguay”, *La Mañana*, 2024, en: <https://www.xn--lamaana-7za.uy/politica/gobernar-entre-todos-400-propuestas-que-proponen-seguir-transformando-a-uruguay/>

BARONE RODRÍGUEZ, Sabrina, *Observatorio internacional de Gobierno Electrónico*. Ministerio secretaria general de la presidencia. Santiago de Chile, Marzo de 2006. p. 1-18. Disponible en: https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/observatorio_internacional_de_gobierno_electronico_pryme_2006.pdf

BECERRA MARÍN, Jorge A. Las microformas digitales y su relación con los procesos técnicos archivísticos en una Unidad de Gestión Documental estatal, Lima 2022. [en línea]. Universidad César Vallejo, Lima, 2022, Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113452/Becerra_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE. [s.l]. 2020. *Sobre la digitalización del Estado de Chile: Políticas en curso*. [En línea] Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28623/1/BCN_Gobierno_Digital_Chile_2020.pdf

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE. Historia de la Ley N°21.180; Transformación digital del estado. [s.l]. Septiembre 2023. [En línea] Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/71378/1/documento_4137_1694120979726.pdf

BID, “Uruguay fortalecerá los servicios gubernamentales digitales con apoyo del BID”, 2024, en: <https://www.iadb.org/es/noticias/uruguay-fortalecera-servicios-gubernamentales-digitales-con-apoyo-del-bid>

CAMACHO, Kemly. “La brecha digital”, en AMBROSI, Alan; PEUGEOT, Valérie; PIMIENTA, Daniel (Ed.) *Palabras en juego: enfoques multiculturales sobre las sociedades de la información*, C & F Éditions, 2005, p. 61-71.

CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO, *Brecha Digital; su estado y desafíos que representa en Chile*. Disponible en: <https://www.e-certchile.cl/noticias/brecha-digital-su-estado-y-desafios-que-representa-en-chile#>

CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS DE CHILE. 2014. Cámara pide a Presidenta plena aplicación del principio de neutralidad tecnológica. En: www.camara.cl [en línea] Disponible en: https://www.camara.cl/prensa/sala_de_prensa_detalle.aspx?prmId=100685

COMITÉ DE MINISTROS DESARROLLO DIGITAL, *Estrategia Digital*, Santiago de Chile, Diciembre de 2007. p. 1-62. Disponible en: https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/estrategia_digital_2007-2012.pdf

CONSEJO DE AUDITORÍA INTERNA GENERAL DE GOBIERNO. “Análisis de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado”. Boletín Jurídico N° 9 Área jurídica, junio 2023, pp.1-5, disponible en: <https://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2023/07/BOLETIN-JURIDICO-LEY-DE-TRANSFORMACION-DIGITAL.pdf>

DATA.GOV, “Datos abiertos, Co Creación de contenidos”, Banco de Prácticas [s.f.] <https://inicio.inai.org.mx/bancopracticas/35.%20Data%20Gov.pdf> [visitado el 16/12/2024].

DATA.GOV, “Open Government”, [s.l] [s.f.], en: <https://data.gov/open-gov/>

DIARIO CONSTITUCIONAL, 2020. Sobre la ley que establece la tramitación electrónica de los actos administrativos del Estado. En: www.diarioconstitucional.cl [en línea] Disponible en: <https://www.diarioconstitucional.cl/2020/04/27/sobre-la-ley-que-establece-la-tramitacion-electronica-de-los-actos-administrativos-del-estado/>

DIMITRIJEVICH, Alexandra Molina. “Los principios del procedimiento administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General: fundamentos, alcances e importancia.” En: *Derecho & Sociedad*, N°17, 2001. pp. 258-268.

DROGHETTI FUENTES, Pía Alejandra y PÉREZ JIMÉNEZ, Mariajosé Casandra. “La actividad probatoria en el derecho administrativo sancionador a la luz de la ley de bases de los procedimientos administrativos”. Prof. Guía: Víctor Avilés Hernández. Tesis de pregrado. Universidad de Chile, Facultad de Derecho. Santiago, 2017.

FORO ECONÓMICO MUNDIAL. “La era inteligente ha llegado: así es como puede acelerar el progreso de los ODS”. En: *Foro Económico Mundial (Historias)*, [en línea]. 5 de octubre de 2024. Disponible en: <https://es.weforum.org/stories/2024/10/la-era-inteligente-ha-llegado-asi-es-como-puede-acelerar-el-progreso-de-los-ods/>

FREI, Eduardo. 1997. *Mensaje de S.E en el inicio de la legislatura ordinaria del congreso nacional*. 21 de mayo de 1997. [En línea] Disponible en: https://www.camara.cl/camara/doc/archivo_historico/21mayo_1997.pdf

Fundación Telefónica y Editorial Ariel S. A, *Las TIC en el Gobierno abierto: Transparencia, participación y colaboración*, 1º ed., España, Editorial Planeta, 2013, pp. 23-24.

GALINDO, JAIRO ALBERTO. Ciudadanía digital. *Signo pensam*. [en línea]. 2009, vol.28, n.54 pp.164-173. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232009000100011&lng=en&nrm=iso

Gallego Anabitarte, Alfredo. *Derecho administrativo I: Materiales*. 2º ed. Madrid: [s.n.], 1990.

GARCÍA PASTOR, José. “La innovación tecnológica y la transformación digital en la gestión pública”. *Consensus: Revista de Investigación y Análisis Sociopolítico*, vol. 4, n.º 2, , 2024, pp. 42.

GOBIERNO DE CHILE, *Informe de avance de la agenda de modernización del Estado*, Agosto de 2022. pp.2-67. Disponible en: https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Avances_Agenda_Modernizacion_2020.pdf

GRAJALES ESCOBAR, Juan F. y OSORNO MIRA, Yadir M., “La globalización y la importancia de las TIC en el desarrollo social”. *Revista Reflexiones y Saberes*, no 11, 2019, pp. 2-7. en: <http://34.231.144.216/index.php/RevistaRyS/article/view/1133/1527>

Gallego Anabitarte, Alfredo. *Derecho administrativo I: Materiales*. 2º ed. Madrid: [s.n.], 1990.

HENRÍQUEZ, Miriam L. *Las fuentes del orden constitucional chileno*. Legal Publishing Chile, 2016.

Historia de la Ley N°19.880, Mensaje en sesión 2.

JIJENA, Renato. s.f. Domicilio digital único y notificaciones legales electrónicas. En: *Diario Constitucional*. [en línea]. Disponible en: <https://www.diarioconstitucional.cl/articulos/domicilio-digital-unico-y-notificaciones-legales-electronicas/>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. *Ciudadanía Digital*. 2017. Disponible en: <https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2021/08/CiudadaniaDigital-Cuadernillo.pdf>

MINISTERIO DE HACIENDA, “Agenda de Modernización del Estado”, 2022, pp. 1-30, en: <https://modernizacion.gob.cl/agenda/agenda-periodo-2022-2026>

MINISTERIO DE SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA. *Gobierno electrónico de Chile: Estado del arte*. Abril de 2003. Disponible en: <https://www.derechoinformatico.cl/catalogo/downloads/gobiernoelectronicoenchilepdf.pdf>

MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA. *Proyecto de reforma y modernización del Estado*. Enero de 2006, en: https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/informe_gobierno_electronico_2000-2005_version_final.pdf

MINISTRO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA. *Informe de avance de la agenda de modernización del estado del gobierno del presidente Sebastián Piñera*. Santiago de Chile, Septiembre de 2012. p. 1-100. Disponible en: https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/agenda_modernizacion_septiembre_2012_0.pdf

MORENO, Eduardo Araya y TRAVERSO, Diego Barría. “Modernización del Estado y gobierno electrónico en Chile 1994-2006”. *Buen Gobierno*. 2008, (5), p. 80-103. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=569660527001>

NAPURÍ, Christian Guzmán. “Los principios generales del derecho administrativo”, en: *Ius et veritas*, n°38, 2009, no 38, pp. 228-249.

NASER, Alejandra. *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Guía para su implementación*. CEPAL. Julio 2021.

NATIONS, United. “E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation For Sustainable Development”, *Department of Economic and Social Affairs*, 2024, pp. 178.

OECD, “2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings”, *OECD Public Governance Policy Papers*, 2024, pp. 38,

OIDP, “II Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto en los Estados Unidos”, [s.f.], en: <https://oidp.net/es/practice.php?id=250#:~:text=Otras%20iniciativas%20propuestas%20en%20este.las%20administraciones%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa>

ROBERTS, Raimundo y WEIDENSLAUFER, Chirstine, “Interoperabilidad en gobierno electrónico. Conceptos y regulación extranjera”, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2023, pp. 26. En: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/33950/2/Informe_BCN_interoperabilidad_comparado_Est_Neu_CrRc.pdf

ROJAS CALDERÓN, Christian. “Transparencia y publicidad de los actos administrativos”. En: . Revista de Derecho - Universidad Católica del Norte. Vol. 12 (1), 2005. pp. 197-200.

ROMERO, Bárbara Díaz. “La transformación digital del estado y el derecho a la protección de datos personales”. Gobierno y Administración Pública, no 7, 2024, p. 15-27. En: <https://revistas.udec.cl/index.php/gyap/article/view/13821>

SCHWAB, Klaus, “Llevó casi 4 años conectar a mil millones de personas a servicios digitales vitales. ¿Cómo seguir avanzando en la era de la IA?”, World Economic Forum, 2024, en: <https://es.weforum.org/stories/2024/10/nos-llevo-casi-4-anos-conectar-a-mil-millones-de-personas-a-servicios-digitales-vitales-debemos-redoblar-nuestros-esfuerzos-a-medida-que-el-mundo-entra-en-la-era-de-la-ia/>

TELLO NAVARRO, Felipe Hernán. *La política de reforma y modernización de la gestión pública en Chile: Actores y procesos*. *Universum* [En línea]. 2011, vol.26, n.2 Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762011000200012](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762011000200012&lng=es&nrm=iso) ISSN 0718-2376. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762011000200012>

THE WHITE HOUSE. “Fact Sheet: The Biden-Harris Administration’s National Security Strategy”, 2022, en: <https://www.whitehouse.gov/briefing-room/statements-releases/2022/10/12/fact-sheet-the-biden-harris-administrations-national-security-strategy/>

U.S. DEPARTMENT OF STATE, “Technology and the Transformation of U.S. Foreign Policy”, 2024, in: <https://www.state.gov/la-tecnologia-y-la-transformacion-de-la-politica-exterior-de-estados-unidos/>

U.S. DEPARTMENT OF STATE. “United States International Cyberspace & Digital Policy Strategy”, 2024, en: <https://www.state.gov/united-states-international-cyberspace-and-digital-policy-strategy/>

U.S. EMBASSY IN CHILE, “Presentación de la Estrategia Internacional de Estados Unidos sobre Política Digital y Ciberespacio”, 2024, en: <https://cl.usembassy.gov/es/presentacion-de-la-estrategia-internacional-de-estados-unidos-sobre-politica-digital-y-ciberespacio/>

URUGUAY DIGITAL, “El Uruguay Digital de Hoy”, [s.f.], en: <https://www.gub.uy/uruguay-digital/comunicacion/publicaciones/agenda-uruguay-digital-2025-sociedad-digital-resiliente/agenda-uruguay-0>

UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO. *Presentan resultados de Estudio que explora el uso de la salud digital en personas mayores en Chile*. 1º ed. Chile. 26 junio de 2024. Disponible en web: <https://www.udd.cl/noticias/2024/06/26/presentan-resultados-de-estudio-que-explora-el-uso-de-la-salud-digital-en-personas-mayores-en-chile/>

VALPUESTA Arístegui, Raúl Alejandro y PÉREZ Arias, Pablo Alejandro. “Repertorio de Jurisprudencia Administrativa de la Ley N° 19.880, “Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado”. Prof. Guía: Luis Cordero Vega. Tesis de pregrado. Universidad de Chile, Facultad de Derecho, Santiago, 2013.

Norma citada

BCN, Ley No 19.880. *Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado*. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 29 de Mayo 2003. Última versión. Disponible en: <https://bcn.cl/2f82e>

BCN, Ley No 21.180. *Transformación digital del Estado*. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 11 de Noviembre 2019. Última versión. Disponible en: <https://bcn.cl/2m3r4>

BCN, Constitución Política de la República de Chile, última versión. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242302>

BCN, Decreto No 23. *Aprueba el reglamento que establece los medios y procedimientos técnicos y administrativos que se utilizaran en la generación de microformas*. Ministerio de las culturas, las artes y el patrimonio; subsecretaría del patrimonio cultural. 21 de Octubre 2021. Última versión. Disponible en: <https://bcn.cl/2t7yl>

BCN, Decreto No 24. *Reglamento que establece los estándares técnicos y administrativos del archivo electrónico desarrollado por el Archivo Nacional*. Ministerio de las culturas, las artes y el patrimonio; subsecretaría del patrimonio cultural. 21 de Octubre 2021. Última versión. Disponible en: <https://bcn.cl/2vn1a>

BCN, Decreto No 4. *Reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la ley n° 21.180 sobre transformación digital del estado*. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 11 de Diciembre 2021. Última versión. Disponible en: <https://bcn.cl/2uejl>

Jurisprudencia citada

Corte Suprema. Causa rol 175315-2023: *Cabrera contra Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile*. 14 de marzo del 2023.

Corte Suprema. Causa rol 144003-2020: *Lamas contra Departamento de Extranjería y Migración*. 05 de abril del 2021.

Corte de Apelaciones de Copiapó. Causa rol Contencioso Administrativo-3-2022: *Madero contra Ilustre Municipalidad de Copiapó*. 11 de noviembre del 2022.