

# Diseño de un sistema de *ventanilla única* para un sistema de gobierno electrónico: un caso en Chile

Alejandro Cataldo, Juan-Carlos Ferrer  
Escuela de Ingeniería,  
Pontificia Universidad Católica de Chile,  
Santiago, Chile  
Email: aecatald@uc.cl, jferrer@ing.puc.cl

Pablo A. Rey  
Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas,  
Universidad de Chile, Santiago, Chile  
Email: pablo.rey.cl@gmail.com

Antoine Sauré  
Telfer School of Management,  
University of Ottawa, Ottawa, Canada  
Email: asaure@uottawa.ca

En los últimos años los gobiernos han integrado de manera creciente las TICs en sus operaciones, en un intento por mejorar la prestación de servicios e información a la ciudadanía, aumentar la eficiencia y eficacia de la administración pública, aumentar la transparencia y fomentar la participación del público [1].

Hace algunos años, las Naciones Unidas centraron su atención en los beneficios de las TICs en la administración pública, creando un índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI), el cual mide el progreso de cada país en la implementación de programas de gobierno electrónico. Según el índice de 2016, Europa (0,72) y las Américas (0,52) son las regiones más avanzadas en este ámbito, mientras que África (0,29) es la más retrasada en este aspecto [2].

De acuerdo con este índice, Chile está clasificado entre las naciones con un alto nivel de desarrollo de gobierno electrónico, con una puntuación de 0,69, como resultado de las principales iniciativas de gobierno electrónico que Chile ha implementado en los últimos años, incluyendo la intranet del gobierno, el sistema de recaudación de impuestos, el sitio web del servicio nacional de información y el nuevo sistema de registro civil. No obstante, el verdadero hito en el desarrollo del gobierno electrónico en Chile fue la iniciativa conocida como Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME) [3]. En esta iniciativa se destacan tres puntos centrales: una definición oficial de gobierno electrónico, el establecimiento de tres áreas de acción (servicios al público, gestión interna y fortalecimiento de la democracia), y el establecimiento de la agenda de gobierno electrónico mencionada anteriormente para fomentar la introducción de nuevas iniciativas y consolidar el desarrollo del gobierno electrónico en Chile [1], [4].

De estos puntos centrales surgió la decisión de diseñar e implementar un sistema de ventanilla única, es decir, un portal único para la prestación de servicios públicos al público, una de las prioridades de PRYME. El propósito principal del desarrollo de este sistema fue permitir a las entidades gubernamentales asegurar la capacidad de respuesta y aumentar la eficiencia de los procedimientos de rutina empleados por los ciudadanos para obtener servicios o cumplir con obligaciones tales como declaraciones de impuestos o solicitudes de visado [1]. La tarea de diseñar el sistema implicó decidir

cuáles de estos procedimientos debía incluirse en el sistema, identificar los requisitos para incorporar cada procedimiento y determinar el momento adecuado para incorporarlos. Lo anterior, haciendo un uso eficiente de los recursos disponibles a nivel de las entidades individuales y del gobierno central. Por lo tanto, el primer paso fue definir un método para dar prioridad al gran número de procedimientos existentes y, de esta manera, establecer un orden de importancia para su implementación. Estas decisiones se basaron en la demanda por servicios prevista para los próximos seis años y los tiempos de entrega, costos y uso de los recursos para su ejecución.

En este trabajo describimos un método de selección y priorización de procedimientos de servicios gubernamentales que deben ser incorporados en un sistema de ventanilla única. El método, basado en un modelo de programación entera, también considera la calendarización de la incorporación de los servicios dentro del horizonte de planificación.

Los resultados detallados de este trabajo han sido condensados en el artículo [5] recientemente aceptado para su publicación.

## REFERENCES

- [1] J. Chateau and S. Varas, "Gobierno electrónico en Chile: estado del arte," *Proyecto de Reforma y Modernización del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia*, 2003.
- [2] Naciones Unidas, *United Nations E-government Survey 2016: E-government for the People*. UN, 2016.
- [3] A. Ramírez Alujas, "Reforma del estado y modernización de la gestión pública. El caso chileno: 1994-2001," *Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas*, 2001.
- [4] Ministerio Secretaría General de la Presidencia, "Agenda Gobierno Electrónico 2002-2005. Proyecto de Reforma y Modernización del Estado." Santiago, Chile, Octubre 2002.
- [5] A. Cataldo, J.-C. Ferrer, P. A. Rey, and A. Sauré, "Design of a single window system for e-government services: The Chilean case," *Journal of Industrial and Management Optimization*, p. aceptado, 2017.