



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA



Administrar LO PÚBLICO

Décima edición

Posters Científicos y Profesionales
Jornadas de Investigación

••••• **ALP X Administrar lo Público**
••••• **Enero - Diciembre**
••••• **Vol. 1, Núm. 1 (2022)**
••••• **Décima compilación**

VI Vicerrectoría de
Investigación

CICAP

Centro de Investigación y
Capacitación en
Administración Pública



Somos #CienciaAbierta

ALP X

ADMINISTRAR LO PÚBLICO 10MA. COMPILACIÓN

C O S T A R I C A



VI

Vicerrectoría de
Investigación

CICAP

Centro de Investigación y
**Capacitación en
Administración Pública**

ADMINISTRAR LO PÚBLICO

Compilación académica sobre docencia, investigación y acción social
Academic compilation on teaching, research, and services to society

ISBN 978-9968-932-43-1

Universidad de Costa Rica
Vicerrectoría de Investigación
© Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública
Ciudad Universitaria Rodrigo Facio



Enero – Diciembre
Vol. 1 Núm. 1 (2022)
Primera edición: 2022
10ma. Compilación

Dirección y Edición | Direction & Edition
Esteban O. Mora-Martínez

Gestión, edición de textos, traducciones, diseño, diagramación, portada y control de calidad:
Proceso de Investigación, Innovación y Difusión | Management, text editing, translations,
design, layout, cover and quality control: Research, Innovation and Dissemination Process

Imagen de portada: Technology poster, template 13558753: [Freepik.com](https://www.freepik.com). Esta portada ha
sido diseñada usando activos de Freepik.com | Cover image: Technology poster, template
13558753: [Freepik.com](https://www.freepik.com). This cover has been designed using assets from Freepik.com.

La Compilación Administrar Lo Público es de Acceso Abierto, con una Licencia | The
Compilation Manage the Public is Open Access, licensed under a [Creative Commons
Attribution 4.0 International License \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Documento aprobado e impreso digitalmente, producto del Proyecto de Investigación 225-
C2-756 Actividades de apoyo a la sistematización de intervenciones y difusión sobre la
Gestión de lo Público, 2022 | Document approved and digitally printed, product of Research
Project 225-C2-756 Activities to support the systematization of interventions and
dissemination of Public Management, 2022

San José, Costa Rica



351.728.6

A238a Administrar lo público, 10ma. compilación : ALP X / editor
Esteban O. Mora-Martínez. – Primera edición. – San José,
Costa Rica : Universidad de Costa Rica, Vicerrectoría de
Investigación, CICAP, 2022.
1 recurso en línea (122 páginas) : ilustraciones a color,
archivo de texto, PDF, 6.96 MB.

En la cubierta: “Posters científicos y profesionales
jornadas de investigación”
ISBN 978-9968-932-43-1

1. COSTA RICA – ADMINISTRACIÓN PÚBLICA –
ENSAYOS, CONFERENCIAS, ETC. 2. FUNCIÓN
PÚBLICA – ASPECTOS CONSTITUCIONALES –
COSTA RICA. 3. RELACIONES CULTURALES.
4. NEGOCIACIONES INTERNACIONALES. 5. PEQUEÑA
Y MEDIANA EMPRESA – POLÍTICA GUBERNAMENTAL
– COSTA RICA. 6. COMERCIO. 7. TECNOLOGÍA DE
LA INFORMACIÓN. 8. TRANSPORTE TERRESTRE.
9. CALIDAD TOTAL. 10. INTERNET EN LA EDUCACIÓN
SUPERIOR – COSTA RICA. 11. GOBIERNO ELECTRÓNICO.
12. CENTRO NACIONAL DE EDUCACIÓN HELLEN KELLER
– PLANIFICACIÓN – COSTA RICA – CONGRESOS, CONFERENCIAS, ETC. 13. COSTA
RICA. MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA – GASTOS PÚBLICOS – PLANIFICACIÓN – CONGRESOS,
CONFERENCIAS, ETC. I. Mora
Martínez, Esteban O., editor.

CIP/3916
CC.SIBDI.UC

Universidad de Costa Rica
Vicerrectoría de Investigación
© Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública
Ciudad Universitaria Rodrigo Facio

Primera edición: 2022

Editor: Dr. Esteban O. Mora-Martínez

Gestión, edición de textos, traducciones, diseño, diagramación, portada y control de calidad: Proceso de Investigación, Innovación y Difusión.

Documento de Acceso Abierto.

Documento aprobado e impreso digitalmente, producto del Proyecto de Investigación 225-C2-756 Actividades de apoyo a la sistematización de intervenciones y difusión sobre la Gestión de lo Público, 2022

San José, Costa Rica



Administrar Lo Público es una obra periódica del **Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)** de la **Universidad de Costa Rica (UCR)** desarrollada desde el Proceso de Investigación, Innovación y Difusión que tiene como propósito acercar a la comunidad universitaria, científica y a la sociedad en general, a temas de interés en el ámbito de políticas públicas, administración pública, participación ciudadana, ciencias sociales y ciencias económicas.

COMITÉ EDITORIAL

M.Sc. Juan Hernández Castillo

Coord. Gral. de Gestión

Licda. Gina Valverde Díaz

Jefa Administrativa

Lic. Elí Sancho Méndez

Coord. Programa de Servicios
de Asesoría y Consultoría

Coord. Programa de Desarrollo Municipal

M.Sc. Gabriela Muñoz Lara

Coord. Programa de Educación Continua y
Permanente

COMITÉ CIENTÍFICO

Dr. Orlando Hernández Cruz

Director CICAP

M.Sc. Angélica Vega Hernández

Dir. Escuela Admón. Pública

M.Sc. Víctor Garro Martínez

Repr. Sist. Estudios Posgrado

M.Sc. Johanna Alarcón Rivera

Investigadora Adscrita

M.Sc. Carlos Carranza Villalobos

Investigador Adscrito

M.Sc. Jhon Fonseca Ordoñez

Investigador Adscrito

M.Sc. Rodolfo Romero Redondo

Investigador Adscrito

DIRECCIÓN EDITORIAL Y CIENTÍFICA

Dr. Esteban O. Mora Martínez

Director y Editor Científico

Web: <http://www.cicap.ucr.ac.cr>

e-mail: Publicaciones.CICAP@ucr.ac.cr

Tel.: (506) 2511-3748

Montes de Oca, San José, Costa Rica

SOBRE ADMINISTRAR LO PÚBLICO

- **CICAP** estableció entre sus estrategias, la publicación de libros, revistas y otros materiales impresos y electrónicos dirigidos a la difusión de sus actividades sustantivas de investigación, capacitación, asesoría y consultoría.
- El **Comité Editorial** está representado por todos los programas internos del CICAP que requieran publicar información como parte de sus proyectos y actividades de trabajo.
- El **Comité Científico** tiene la responsabilidad de velar por el rigor científico e idoneidad de los contenidos desarrollados para las publicaciones del CICAP.
- **Administrar Lo Público** es una continuidad de **Publicaciones de UCR-CICAP**.
- Los autores de esta publicación son responsables de los mismos y las opiniones expresadas aquí no reflejan necesariamente las del CICAP ni las de la UCR.

UCR | Universidad de Costa Rica

CICAP | Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública



Esta obra se escribió con un uso inclusivo del lenguaje de género y está bajo una [Licencia Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

ISBN 978-9968-932-43-1

2022, Costa Rica





Componentes esenciales para la digitalización de un servicio público

Essential components for the digitization of a public service

Allison Quesada Agüero¹¹

Artículo postulado: 18/09/2022

Artículo aprobado: 21/10/2022

Citación | *Citation*

Quesada Agüero, A. (2022). Componentes esenciales para la digitalización de un servicio público. *Compilación Administrar lo Público*, p. 74-82; 10ma. Edición; Enero-Diciembre, Vol. 1 Núm. 1. ISBN 978-9968-932-43-1, San José, CR. Licencia [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Resumen: El presente artículo analiza el Índice de Gobierno Digital generado por la OCDE, su relación con la digitalización de servicios públicos desde dos casos prácticos: México y Chile. En este contexto un Gobierno digital es entendido como el uso de tecnología en el quehacer público con el objetivo de entregar valor público. Partiendo de esta definición y con el fin de analizar el trabajo realizado por México y Chile en Gobierno Digital, se utiliza como análisis las dimensiones del Índice: Digital por diseño, Impulsado por datos, Gobierno como plataforma, Abierto por definición, Centrado en el usuario y Proactivo. Estas dimensiones fueron contrapuestas con información de los esfuerzos realizados por estos países, con la finalidad de encontrar hallazgos que orienten una ruta para los países que deseen incursionaren este tema. La

información recopilada muestra la importancia de utilizar la tecnología en la gestión pública como un medio y no un fin en sí mismo, así como, el valor de contar con un enfoque en las personas usuarias en los servicios públicos, como eje de trabajo transversal en la gestión de lo público. Las acciones de política pública generadas buscan utilizar la tecnología como un medio para brindar mayor accesibilidad, transparencia y eficiencia a los servicios públicos, unidad de acción diaria de la administración pública.

Palabras clave: *Gobernanza digital; Gobierno electrónico; Enfoque en el usuario; Innovación.*

¹¹ Magíster en Innovación. Docente e Investigadora, Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública, Universidad de Costa Rica. allison.quesada@ucr.ac.cr



*Essential components for the digitization of
a public service*

Allison Quesada Agüero

Abstract: *This article analyzes the Digital Government Index generated by the OECD, and its relationship with the digitization of public services from two practical cases: Mexico and Chile. In this context, a digital government is understood as the use of technology in public affairs with the aim of delivering public value. Based on this definition and to analyze the work conducted by Mexico and Chile in Digital Government, the dimensions of the Index are used as analysis: Digital by design, Data-driven, Government as a platform, Open by definition, User-centered and Proactive. These dimensions were contrasted with information on the efforts made by these countries, to find findings that guide a route for countries that wish to venture into this topic. The information collected shows the importance of using technology in public management as a means and not an end, as well as the value of having a focus on users of public services, as a crosscutting axis of work in public services. public management. The public policy actions generated seek to use technology to provide greater accessibility, transparency, and efficiency to public services, a unit of daily activities of the public administration.*

Keywords: *Digital governance; Electronic government; User-centered design; Innovation.*

Introducción

La digitalización de los servicios públicos o bien la incorporación de las tecnologías al quehacer de los gobiernos, ha sido un punto de trabajo impulsado por el cambio

del entorno que rodea la relación entre las personas habitantes de un país y su gobierno, espacio donde el uso de la tecnología en la gestión de lo público comienza a ser un tema para analizar.

La Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, acuerdo internacional orientador de las acciones de digitalización., busca promover el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con el fin de mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública. Para ello, define cuatro objetivos dentro de los cuales destacan, determinar las bases conceptuales y componentes que constituyen el Gobierno Electrónico para Iberoamérica, y servir como orientación para el diseño, regulación, implantación, desarrollo, mejora y consolidación de modelos nacionales de Gobierno Electrónico en la gestión pública. Esta Carta posiciona como condición para el establecimiento y desarrollo del Gobierno Electrónico, la usabilidad de sistemas y programas, la usabilidad es entendida como “la naturaleza de unos programas que tienen que ser disponibles, accesibles y manejables intuitivamente por el ciudadano”(p.19).

Para la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) la modernización de los gobiernos se basa en alcanzar un Gobierno Digital, entendido como:

El uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de



los gobiernos con el fin de crear valor público. Esto se basa en un ecosistema de gobierno digital constituido por los actores estatales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos y personas encargadas de la producción y acceso a los datos, servicios y contenidos a través de interacciones con el gobierno (OCDE, 2016).

Considerando que, para alcanzar un gobierno digital, donde se contiene la digitalización de los servicios públicos se requieren acciones de política pública dirigidas hacia este fin, se define como objetivo general de investigación analizar buenas prácticas en materia de digitalización de servicios públicos. Y como objetivos específicos:

1. Analizar el Índice de Gobierno Digital generado por la OCDE.
2. Enlistar los principales hallazgos de buenas prácticas sobre la digitalización de servicios públicos en México y Chile, países OCDE.

Para fines del presente análisis es importante destacar el papel de los servicios públicos, considerados como una forma de entrega de valor público a la ciudadanía, es por ello por lo que, resulta necesario ser definidos para su entendimiento en adelante como:

Toda aquella actividad realizada por el Estado y sus instituciones o regulada por estas, que tiene como

fin resolver una serie de problemáticas sociales, económicas o culturales, ya sea con actividades y servicios materiales específicos (telecomunicaciones, transportes, electricidad, agua potable, entre otros) o servicios de interés económico general (educación, salud, pobreza, etc.), por medio de su adaptación a las condiciones contextuales (Mora, 2017).

El desarrollar campos de investigación vinculados a Gobierno Digital se fundamenta en la importancia de promover una accesibilidad a los servicios públicos y continuar con la entrega de bienestar general y valor público, sin que la incorporación de la tecnología se convierta en una barrera de acceso a las personas que carecen de educación tecnológica o bien, que no cuenta con la infraestructura, computadora e internet, necesarios para acceder a estos.

Metodología

Para el desarrollo de la investigación, se realiza una recopilación bibliográfica sobre el Índice de Gobierno Digital (IGD) generado por la OCDE, y sobre buenas prácticas vinculadas a la digitalización de servicios en los países, México y Chile. Para el análisis de la información se definieron como categorías de análisis las seis dimensiones del IDG: Digital por diseño, Impulsado por datos, Gobierno como plataforma, Abierto por definición, Centrado en el usuario y Proactivo. Con estas categorías de análisis definidas se procedió a realizar una revisión

documental con el fin de encontrar iniciativas desarrolladas por los gobiernos de los países, en mención, buscando la orientación de estas con las dimensiones del IDG.

La información es sistematizada por medio de una tabla con el fin de facilitar la comparación de los casos de análisis de buenas prácticas internacionales. (ver Tabla 1)

Resultados

La OCDE (2020) cuenta con el Índice de Gobierno Digital (IGD), este mide los niveles de adopción de enfoques estratégicos, herramientas de política pública, implementación y supervisión de las políticas de gobierno digital en los países miembros de la OCDE y otros países asociados. Este índice se compone de seis dimensiones:

1. *Digital por diseño*: en un gobierno digital se reconoce que la transformación de los servicios mediante el uso de tecnologías y datos digitales requiere una comprensión de todas las actividades asociadas a lo largo del ciclo de vida de las políticas públicas.
2. *Impulsado por datos*: esta dimensión se busca validar la existencia de un sector público que se basa en datos para generar valor público a través de la reutilización de datos en la planificación, ejecución y seguimiento de políticas públicas; cuando adopta reglas y principios éticos para una reutilización confiable y segura.
3. *Gobierno como plataforma*: esta dimensión se da cuando un gobierno proporciona pautas, herramientas, datos y software claros y transparentes que acuerpan a los equipos a centrarse en las necesidades de las personas usuarios para ofrecer soluciones proactivas e intersectoriales, coherentes e integradas, no sólo preocupándose por dar soluciones tecnológicas.
4. *Abierto por definición*: en esta dimensión se define un gobierno es abierto cuando pone a disposición del público los datos del gobierno y los procesos de formulación de políticas. Este enfoque permite promover la colaboración y la innovación, el respeto por los derechos digitales de los ciudadanos, así como, procesos de apertura y el co-diseño de procesos gubernamentales.
5. *Centrado en el usuario*: un gobierno está centrado en las personas usuarias cuando otorga un papel central a las necesidades y conveniencias de las personas en el diseño de sus procesos, servicios y políticas, y adoptando mecanismos que las y los involucran para tenerles cerca, generando un alto nivel de sensibilidad y empatía.
6. *Proactivo*: un enfoque proactivo representa la capacidad de los gobiernos y las personas funcionarias públicas para anticipar las necesidades de las personas y responder a ellas rápidamente, evitando la necesidad de complicados procesos de entrega de datos y servicios.

Resaltar que este índice posiciona como aspecto trascendental ver la tecnología como un medio y no como un fin del gobierno digital y, por ende, esta debe ser considerada dentro de las herramientas de política pública, algo que está presente en Costa Rica con las estrategias y directrices gestadas para dar legitimidad y prioridad de trabajo. Considerando estas dimensiones del IDG se procederá a analizar dos países miembros de la OCDE, México y Chile, esto con la finalidad de analizar de forma práctica las acciones e iniciativa realizadas de gobierno digital, con el objetivo de capturar elementos necesarios a considerar por otros países para desarrollar una ruta de trabajo en este tema.

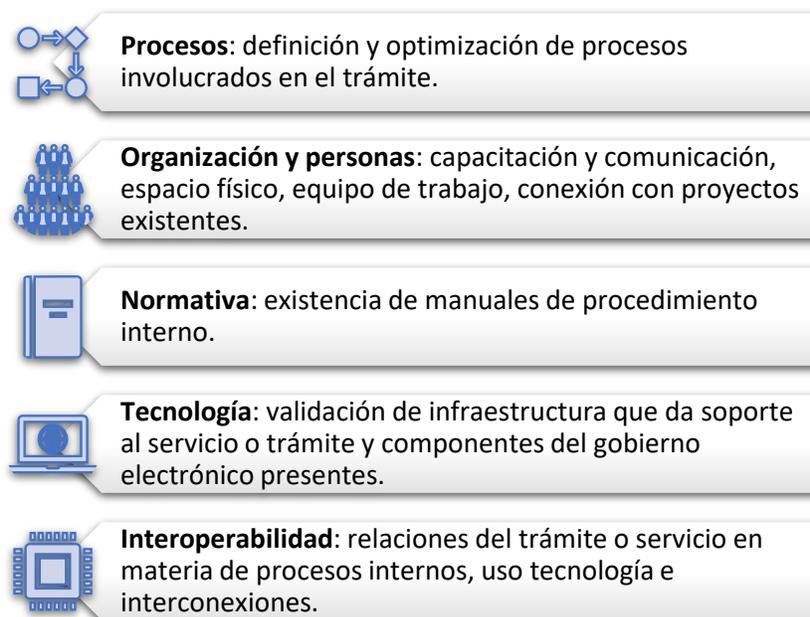
México

La Digitalización del Gobierno de México ha concentrado en la búsqueda de trámites

simples, predecibles y eficientes, desde un enfoque siempre en las necesidades de las personas ciudadanas. En 2011 se realizó la “Guía para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad de México” (OCDE, 2010). Otro esfuerzo desarrollado fue la Estrategia Digital Nacional 2018, donde se define la digitalización como un proceso que se construye tomando en cuenta dos variables: la incorporación de componentes de gobierno electrónico al proceso de tramitación y la interoperabilidad entre trámites.

México realiza un diagnóstico del nivel de maduración tecnológica de los trámites utilizando un cuestionario, el cual, contiene cinco áreas de análisis (Figura 1), para cada área se plantea una lista de comprobación de elementos donde se valida su presencia o ausencia:

Figura 1. Áreas de análisis de maduración tecnológica de los trámites





Chile

Para el caso de Chile, este cuenta con una estrategia denominada “Estrategia de Transformación digital Chile Digital 2035”, esta indica que actualmente este país cuenta con un 86% de trámites digitalizados. Chile desarrolló un servicio centralizado de autenticación digital, a disposición de las instituciones públicas para facilitar el acceso de la ciudadanía a sus servicios y plataformas digitales de manera segura, que es la “Clave Única”, la estrategia indica que, a principios de 2022, existían 1.598 trámites que usan la clave única para autenticación. Este país además cuenta con la Ley N°21.180 del 2019, “Ley de Transformación Digital del Estado” que establece una hoja de ruta sobre el proceso de transformación digital para un Estado moderno, eficiente y eficaz.

La “Estrategia de Transformación Digital Chile Digital 2035”, cuenta con un eje de acción denominado “Digitalización del Estado”, este indica tiene como fin trabajar por una gestión y uso estratégico de los datos y aumentar la transparencia institucional. En este eje, se establecen los siguientes objetivos:

- Objetivo 1. Desarrollar un modelo de administración centrado en el ciudadano, a través de un Estado abierto. Esta opción contribuye a la

promoción de una cultura de creación de soluciones mediante la institucionalización de acciones que faciliten el acceso a la información, integración, rendición de cuentas públicas, y la generación de espacios de colaboración e innovación.

- Objetivo 2. Fortalecimiento de los mecanismos de gobernanza en materia de gobierno digital. El desarrollo de un modelo de gobernanza efectivo, con roles y responsabilidades frente a estas materias es necesario y adecuado para promover el avance de la transformación del Estado.
- Objetivo 3. Mejorar la interoperabilidad del Estado. Este concepto es la base de una transformación digital, donde deben tomarse decisiones estratégicas para facilitar la integración y prestación de servicios.

A continuación, se ofrece una sistematización de la información analizada buscando transmitir de forma comparativa la aplicación de las 6 dimensiones establecidas en el Índice de Gobierno Digital de OCDE, a los países indicados.



Tabla 1. Comparación del Índice de Gobierno Digital de OCDE, con las experiencias prácticas de México y Chile

Índice de Gobierno Digital de OCDE	México	Chile
Digital por diseño	Sí	Sí
Impulsado por datos	No se observa evidencia	En desarrollo
Gobierno como plataforma	Sí	Sí
Abierto por definición	Sí	En desarrollo
Centrado en el usuario	Sí	Sí
Proactivo	No se observa evidencia	En desarrollo

Discusión

El IDG posiciona como seis dimensiones de análisis para contar con un Gobierno Digital, en el caso de México y Chile se observa que como medidas iniciales se encuentra con una legitimización del tema por medio de instrumentos de política pública como Estrategias Nacionales, estas contienen una definición de un marco teórico sobre cómo debe comprender la digitalización de los servicios públicos. Así como, estos instrumentos posicionan la participación ciudadana en los procesos de digitalización, considerándose a estos como los beneficiarios centrales del quehacer de la administración pública.

El enfoque de diseñar servicios públicos digitales centrados en las personas usuarias plantea una Administración Pública que cuente con espacios de escucha activa, colaborativos, abiertos y transparentes. Por ello, los proceso de digitalización contemplan también pensar en temas accesibilidad a plataformas de gubernamentales, ejemplo de ello Chile con la iniciativa “Clave única”. Por otra parte, en ambos países también se observa el trabajo interno entre espacios de la Administración Pública para la

digitalización de servicios donde surge el concepto de interoperabilidad, la conexión entre sistemas y las plataformas públicas.

Referencias

Centro Latinoamérica de Administración para el Desarrollo (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>

Estrategia de Transformación digital Chile Digital 2035. https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/estrategia_de_transformacion_digital_chile_2035.pdf

Gobierno de Costa Rica (2018). Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0 2018-2020. www.micitt.go.cr/sites

Mora, E. (2017). Administrar lo Público IV, 4, pp 106-117. https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/75209/2017%20AP4_Mora_Admin%20Publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2010). Guía para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad de México, OECD Publishing.

<https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/46999533.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2016) Política de banda ancha para América Latina y el Caribe: un manual para la economía digital: Capítulo 12 Gobierno Digital.

https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/politicas-de-banda-ancha-para-america-latina-y-el-caribe/gobierno-digital_9789264259027-15-es

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020) Digital Government Index: 2019 results.

<https://doi.org/10.1787/14e1c5e8-en-fr>



Componentes esenciales para la digitalización de un servicio público

Autora: Allison Quesada Agüero.

Resumen: El presente artículo profundiza en el tema de la digitalización de servicios públicos, su objetivo es analizar las buenas prácticas generadas desde la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la experiencia de países como México y Chile.

Palabras clave: gobernanza digital, gobierno electrónico, enfoque en el usuario, innovación.

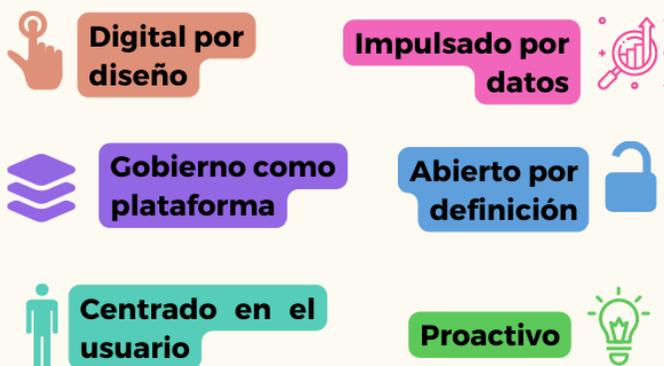
La presente investigación analiza las buenas prácticas en materia de digitalización de servicios públicos, desde una recopilación bibliográfica sobre Índice de Gobierno Digital (IGD) generado por la OCDE, y sobre buenas prácticas vinculadas a la digitalización de servicios públicos en los países, México y Chile.

Para la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) la modernización de los gobierno se basa en alcanzar un Gobierno Digital, entendido como "el uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos con el fin de crear valor público" (OCDE, 2016).

Tabla comparativa presencia dimensiones Índice de Gobierno Digital de OCDE, en servicios públicos digitales de México y Chile

Índice de Gobierno Digital de OCDE	México	Chile
Digital por diseño	Si	Si
Impulsado por datos	No se observa evidencia	En desarrollo
Gobierno como plataforma	Si	Si
Abierto por definición	Si	En desarrollo
Centrado en el usuario	Si	Si
Proactivo	No se observa evidencia	En desarrollo

Índice de Gobierno Digital (IGD), de la OCDE 6 dimensiones de medición



En los casos de México y Chile se observa hitos alcanzados como:

- medidas iniciales para legitimizar el tema por medio de instrumentos de política pública como Estrategias Nacionales
- una definición de un marco teórico sobre cómo debe comprender la digitalización de los servicios públicos.
- instrumentos de participación ciudadana en los procesos de digitalización, considerándose a estos como los beneficiarios centrales del quehacer de la administración pública.

El enfoque de diseñar servicios públicos digitales centrados en las personas usuarias plantea una Administración Pública que cuenta con espacios de escucha activa, colaborativos, abiertos y transparentes.