



Programa, Seminario
Gobierno Digital 2020

Nuevas herramientas para las instituciones,
mejores servicios para las personas

Auditorio Edificio Bicentenario
martes 30 de enero, 8:30 a 13:00 horas

— 8:30	Café de bienvenida	
—		
— 9:00 - 9:05	Bienvenida Jefe División de Gobierno Digital, Juan Cristóbal Palma	
— 9:05 - 9:20	Apertura Ministro Secretario General de la Presidencia, Sr. Gabriel de la Fuente	
— 9:20 - 9:30	Presentación Nuevas herramientas para las instituciones, mejores servicios para las personas	Andrés Arellano, Coordinador División Kareen Schramm, Jefa de Políticas y Estudios División de Gobierno Digital
— 9:30 - 10:30	Primer Panel Relacionamiento con los Ciudadanos	
—	Gob.cl Sebastián Troncoso, Asesor División de Gobierno Digital	Comentan Barbara Ubaldi, Digital Government and Open Data Unit - Head, Reform of the Public Sector Division, Public Governance Directorate
—	GobiernoTransparente.gob.cl Rodrigo Mora, Secretario Ejecutivo Comisión de Probidad y Transparencia Administrativa	Carlos Gaona, Experto en UX, socio Medible
—	Biblioteca Digital Tania Arismendi, Asesora División de Gobierno Digital	
— 10:30- 11:30	Segundo Panel Mejora en la gestión de servicios públicos	
—	Medición Satisfacción de Ciudadanos Raúl de la Barrera, Asesor División de Gobierno Digital	Comentan Ignacio Briones, Decano Escuela de Gobierno Universidad Adolfo Ibañez
—	Plataforma Registro Interacciones el Estado Randall Ledermann, Coordinador de Proyecto Programa Modernización Ministerio de Hacienda	Santiago Paz, Director de Seguridad de la Información, Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC), Uruguay
—	Sistema de Gestión de Servicios Públicos José Inostroza, Director Programa Modernización Ministerio de Hacienda	



Programa, Seminario
Gobierno Digital 2020

Nuevas herramientas para las instituciones,
mejores servicios para las personas

Auditorio Edificio Bicentenario
martes 30 de enero, 8:30 a 13:00 horas

— 11:30 - 12:30 **Tercer Panel**
Entrega de Servicios a la Ciudadanía

— **Nuevo Portal ChileAtiende**
Isabel Briceño, Asesor División de Gobierno Digital

Comentan
Ignacio Irrázaval,
Director Centro UC de Políticas Públicas

— **Red Módulos de Autoatención ChileAtiende**
Rodrigo Trujillo, Asesor División de Gobierno Digital

Miguel A. Amutio Gómez,
Subdirector Adjunto de Coordinación de
Unidades TIC de la Secretaría General de
Administración Digital del Ministerio de
Hacienda y Función Pública, España

— **Guía de Gobierno Móvil**
Daniel Iturriaga, Asesor División de Gobierno Digital

— 12:30 **Cierre**

— 12:40 **Cocktail**



Programa, Seminario
Gobierno Digital 2020

Nuevas herramientas para las instituciones,
mejores servicios para las personas

Auditorio Edificio Bicentenario
martes 30 de enero, 8:30 a 13:00 horas

Gob.cl

Nuevo portal de Gobierno construido en función de las necesidades y expectativas de los ciudadanos para entregar una identidad unitaria e integrada de Gobierno, con foco en mejorar la entrega de servicios y beneficios del Estado.

Gobiernotransparente.cl

Nuevo portal de transparencia activa del Gobierno, que permite a las personas acceder centralizadamente a la información publicada por las instituciones de la Administración Central, en formato abierto y reutilizable.

Biblioteca digital

Repositorio centralizado de información de las instituciones de la administración central tales como: investigaciones, estudios, normativas y políticas, como servicios de accesibilidad a la información estandarizada e interoperable.

Medición de satisfacción de ciudadanos con servicios del Estado

Plataforma que presenta los resultados de las mediciones de satisfacción de usuarios de 8 servicios públicos que participan del programa de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, y que fue construido en conjunto con la División de Gobierno Digital. Su objetivo es avanzar en la estandarización de los modelos de medición de satisfacción de usuarios de los distintos servicios y canales de atención del Estado, promoviendo la instalación de una cultura de mejora continua.

Plataforma de registro de interacciones del Estado

Registra el número de atenciones ciudadanas realizadas a través en los distintos canales, de 87 instituciones del gobierno central. Esta plataforma permitirá tener información estratégica para la toma de decisiones en materia de mejoras de servicios de las instituciones con mayor demanda de trámites del Estado.

Plataforma de traspaso de gobierno

Plataforma desarrollada para realizar un traspaso digital de gobierno a las nuevas autoridades, que integrará información programática, gestión, personal, finanzas, inventario, documentos legales, auditorías, participación ciudadana y otros antecedentes relevantes.

Red de módulos de autoatención ChileAtiende

Desarrollo de una red módulos de autoatención del Estado que integra 19 trámites de alta demanda de 5 instituciones públicas.

Guía de Gobierno móvil

Entrega orientaciones, metodologías y elementos para la toma de decisiones de diseño de proyectos digitales, con un fuerte componente móvil, teniendo como foco principal el diseño de servicios en base a usuarios.

Chileatiende.cl

Nueva versión de la guía de servicios del Estado, que integra en un mismo portal información sobre más de 2.500 trámites y beneficios de diversas instituciones públicas, facilitando a la ciudadanía su realización.