



# El Gobierno Digital de Corea del Sur

y su Master Plan 2025

2, julio de 2021

## Autor

Pablo Morales Estay  
Email: pmoralesestay@bcn.cl  
Tel.: (56) 22701888  
Nº SUP: 131424

## Resumen

Desde hace 50 años, Corea del Sur ha promovido activamente el gobierno digital como un medio para hacer de su gobierno un servicio más competitivo y eficiente, aprovechando lo mejor de las Tecnologías de la Información y de las comunicaciones (TIC); Internet y la innovación, para crear soluciones gubernamentales con alto impacto social y económico. Su vasta experiencia ha sido replicada internacionalmente, en sus más variadas soluciones, permitiéndole posicionarse con éxito como un referente global de gobernanza. Su último Master Plan es la guía de ruta para el cumplimiento de su objetivo por alcanzar la conversión digital plena de sus servicios públicos en miras al 2025.

## Introducción

Si bien inicialmente el “e-government” o gobierno electrónico era entendido como “el uso de las TIC para mejorar la eficiencia de las agencias gubernamentales y proporcionar servicios públicos en línea”<sup>1</sup>, con el paso del tiempo, el concepto ha ido evolucionando hacia lo que hoy conocemos como gobierno digital.

Ello debido a que este último, considera a las tecnologías como parte de la infraestructura institucional y cognitiva del Estado, haciendo de las tecnologías parte de la gobernanza. Gobierno digital no debe entenderse como el uso de tecnologías para reforzar o hacer más eficiente lo que ya existe en políticas públicas, sino como una forma de pensar las políticas públicas a partir de las tecnologías.<sup>2</sup>

De este modo, a través de la innovación, los gobiernos pueden ser más eficientes, brindando mejores servicios, y respondiendo a las demandas de transparencia y rendición de cuentas de los ciudadanos. Debido a que el principio del e-government “es mejorar el funcionamiento interno del sector público mediante la reducción de los costos financieros y los tiempos de transacción, con el fin de integrar mejor los flujos y procesos de trabajo, permitiendo una utilización eficaz de los recursos en todos los ámbitos”.

<sup>1</sup> Department of Economic and Social Affairs, United Nations, “E-government”. En: <http://bcn.cl/2qaz7>

<sup>2</sup> Biblioteca del Congreso Nacional, “Corea y Chile en el camino de modernización y digitalización del Estado”. En: <http://bcn.cl/2qaz8>



## Gobierno digital en Corea

El camino hacia el desarrollo en Corea del Sur ha estado cimentado por importantes apuestas tanto en infraestructura como en políticas públicas. Algunos de los elementos que dieron paso a la consolidación del gobierno digital actual, tuvieron su origen en la década de los 60 y 70, tras la incorporación de computadoras en el ámbito de la planificación económica (1967) y el establecimiento básico de las primeras TIC en 1978.<sup>3</sup>

A ello se sumó la apuesta por la distribución de equipos computacionales en la administración pública (1986), el desarrollo de redes informáticas (1987), el Sistema Nacional de Información Básica (NBIS) en 1990 y la apuesta por la implementación de infraestructura de alta velocidad (1995).

No obstante, fue en 2001 cuando se promulgaron las primeras leyes sobre gobierno electrónico y con ello los primeros planes en la materia, que dieron paso más tarde a una nueva etapa de crecimiento hacia la integración de instituciones y departamentos gubernamentales (2003-2007).

En 2010 entró en vigor la Ley de Gobierno Electrónico (Electronic Government Act), y con ello el marco legal que a la fecha permite facilitar la eficiencia y mejorar la transparencia de sus servicios.

En 2013 tras un importante proceso de maduración y aprendizaje, el gobierno surcoreano anunció el denominado “Gobierno 3.0” (GOV 3.0) junto a una nueva ley sobre la Promoción del Suministro y Uso de Datos Públicos (2013), permitiendo ampliar y promover el gobierno digital hacia un nuevo enfoque centrado en los usuarios.<sup>4</sup>

Finalmente, en 2016 se anunció el Primer e-Government Master Plan (2016-2020), y con ello la primera edición de la actual política vigente en el país.

A 2021, se estima que gobierno digital de Corea está compuesto por 16.000 sistemas de información, que equivalen a un presupuesto anual de US\$4.700 millones. Mientras que se calcula que el 89% de la población surcoreana (37 millones) son usuarios regulares del gobierno digital, alcanzando un 98% de satisfacción entre sus usuarios.

Reflejo de ello, ha sido el liderazgo y reconocimiento internacional en la materia, en indicadores como el Digital Government Index 2019 de la OECD (Nº1), y el “E-Government Development Index 2020” de las Naciones Unidas<sup>5</sup>, que lo ubicó en la segunda posición, solo superado recientemente por Dinamarca.

## Mejores prácticas

La materialización de todos estos pasos ha generado que hoy Corea del Sur sea un referente en cuanto a la modernización del Estado y el gobierno digital, permitiéndole a sus ciudadanos acceder en línea a todos los servicios a cualquier hora y lugar. La aplicación de tecnología e innovación a los servicios del sistema ha mejorado la eficiencia y competitividad del sector público y todas sus agencias, y es indicado como uno de los responsables del “milagro surcoreano”.

---

<sup>3</sup> Government of Republic of Korea. “Korean New Deal”. En: <http://bcn.cl/2qazc>

<sup>4</sup> *Ibíd.*

<sup>5</sup> Department of Economic and Social Affairs, United Nations, “2020 E-Government Development Index”. En: <http://bcn.cl/2qazx>



Entre algunas de sus mejores prácticas<sup>6</sup> implementadas, destacan:

- Sistema Electrónico de Despacho Aduanero (UNI-PASS): Ventanilla única electrónica para los procedimientos aduaneros (declaración, inspección, pago de impuestos, importación y exportación). Unificación de sistema entre compañías aéreas, transporte, pasajeros y artículos.
  - Tiempo de ahorro: de 1 o 4 días a 1,5 o 10 minutos
  - Implementación internacional: Kazajstán (2005), Kirguistán (2008), la Rep. Dominicana (2008), Mongolia (2009), Guatemala (2009), Ecuador (2010) y Nepal (2011).
- Sistema de patentes en línea: Unificación de todos los procedimientos relacionados con la administración de patentes, comprobación de progreso y emisión electrónica. Reducción de costos de emisión de patentes, administrativos y de transporte. Corea fue el primer país en computarizar el proceso.
  - Tiempo de ahorro: de 21 meses a 13,2 meses.
  - Implementación internacional: Filipinas (2002, 2007), Papúa Nueva Guinea (2002), Tailandia (2003), Perú (2003), Vietnam (2004, 2007), India (2005), Indonesia (2007, 2008, 2010), Mongolia (2008, 2009, 2011), Uzbekistán (2009) y Azerbaiyán (2011~2013).
- Sistema de Control de Inmigración: Información sobre los pasajeros son analizados previos al ingreso al país, y los procesos migratorios como la comprobación de pasaporte son manejados electrónicamente. Las compañías aéreas entregan la información de los pasajeros antes de su entrada, luego son cotejados con información biométrica, sin la necesidad de pasar por los puntos de control.
  - Tiempo de ahorro: entre 10 y 15 segundos menos por cada pasajero.
  - Implementación internacional: República Dominicana (2011) y Mongolia (2013).
- Sistema Electrónico de Contratación Pública (KONEPS): Es la ventanilla única para todas las contrataciones del gobierno, incluyendo en ello el registro de proveedores, licitación, contratación, inspección, pagos y otros de manera electrónica. El KONEPS se convirtió en uno de los mercados de contratación electrónica más grandes del mundo, abarcando 47.000 instituciones públicas y 268.000 en su primer año de implementación.
  - Ahorro estimado: 8 billones de wones en tiempo y costo de transporte.
  - Implementación internacional: Costa Rica (2010)

## Digital Government Masterplan 2025

Al igual que en todo el mundo, el impacto de la pandemia ha obligado a repensar las estrategias e innovar en cuanto a las prácticas implementadas y sus desafíos a futuro. Ante este contexto, algunos de las acciones realizadas durante 2020 y 2021, en materia de gobierno digital fueron:<sup>7</sup>

- Disposición de 300 tipos de documentos y certificados digitales móviles (entre ellos el certificado de vacuna COVID-19)

<sup>6</sup> Ministry of the Interior and Safety. "Best practices in E-government of Korea". En: <http://bcn.cl/2qaze>

<sup>7</sup> Digital Government, "Digital Government Achievements and Mid- and Long-term Plans in South Korea". En: <http://bcn.cl/2qapu>



- Certificación privada de autenticación
- Soberanía en 35 tipos de datos personales (2021)
- Servicio de Asistencia Virtual, con información administrativa personalizada
- Plan “Subvención 24”. Creación de sitio único para acceso a beneficios públicos (más de 6.000 beneficios en 2021)
- Licencia de conducir móvil (digital)
- Notificación de disponibilidad de mascarillas (georreferenciada)
- Servicio de protección y seguridad de auto cuarentena (seguimiento remoto)
- Implementación de Escuela en Línea (clases regulares a distancia)

A ello se sumó la elaboración del “Segundo e-Government Master Plan (2021-2025)”, que recogió los desafíos impuestos por la pandemia y busca establecer algunos objetivos concretos en cuanto al gobierno digital en miras a los próximos años. Entre los que destaca, alcanzar al 2025 una tasa de conversión digital del 80% de los servicios públicos clave y una tasa de conversión del 100% en la nube para las instituciones públicas y administrativas.<sup>8</sup>

## Conclusiones

Corea del Sur está promoviendo la buena gobernanza en el mundo, a través de la cooperación y su positiva experiencia en materia de gobierno digital. El Gobierno 3.0 (GOV3.0), es un nuevo paradigma que permite diseñar soluciones públicas anteponiendo a los ciudadanos e involucrando a la gente a participar más activamente en el proceso de formulación de políticas, respondiendo a uno de los mayores desafíos de las democracias actuales

Además, la positiva valoración de los servicios gubernamentales coreanos ha favorecido la ampliación en el acceso a la información pública, aportando en el cumplimiento del Objetivo N°16 de la Agenda 2030 (Paz, justicia e instituciones sólidas), particularmente con metas vinculadas a la transparencia y rendición de cuentas (10.3) y el acceso a la información pública (16.10), generando una sinergia entre la búsqueda de soluciones y el fortalecimiento de la democracia y sus instituciones.

En el ámbito internacional, la vasta experiencia aplicada de Corea, le ha permitido generar intercambio de buenas prácticas en materia de modernización del Estado, transparencia y eficiencia de los servicios públicos en todo el mundo, posicionando al país como un referente en la materia.

Nuestro país, ha llevado a cabo proyectos de cooperación con Corea en el ámbito de la Administración Pública (2017) y firmó un acuerdo de cooperación en modernización del Estado y la promoción de un gobierno digital al servicio de los ciudadanos, en abril de 2019, durante la visita del presidente Sebastián Piñera a Seúl.

De acuerdo con los indicadores internacionales, como el “E-Government Index 2020” de las Naciones Unidas, Chile se ubica en la posición 34 a nivel global (tercero a nivel regional, superado por Uruguay (°26) y Argentina (°32), reflejando el importante espacio de crecimiento y mejora, en

---

<sup>8</sup> Digital Government, “Digital Government Achievements and Mid- and Long-term Plans in South Korea”. En: <http://bcn.cl/2qapu>

cuanto a la profundización del gobierno digital.

Con el fin de apuntar hacia ello, en octubre de 2019 entró en vigencia la ambiciosa Ley N°21.180 de Transformación Digital del Estado<sup>9</sup>, que modifica las bases de los procedimientos administrativos y abre la puerta a materializar el objetivo de alcanzar el 100% de digitalización de los servicios públicos al 2025.

Aunque para llegar a aquello, según un informe de recomendaciones en la materia elaborado por la OCDE<sup>10</sup> (mayo 2020), existen algunos elementos no contemplados por la actual normativa, que deben ser incorporados. Dentro de ellos destaca la necesidad de:

- Definir una clara estrategia intergubernamental -incluido plan de acción- para que el gobierno pueda establecer y nutrir una cultura del diseño de soluciones centrada en los usuarios, y así responder a sus necesidades a través todos los canales a lo largo de toda la política;
- Permitir que las organizaciones del sector público comprendan las necesidades del público, con el fin de ser proactivos a la hora de buscar soluciones a los problemas que causan mayores costos y que más afectan;
- Comprometerse con una experiencia inclusiva de los servicios gubernamentales, basada en la expertise de su prestación, implementada a través de todos y cada uno de los canales involucrados (omnicanal); y
- Establecer responsabilidades administrativas claras en el actual entramado institucional, entre ellos el Laboratorio de Gobierno del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, y otras instituciones como el ISP (Instituto de Previsión Social), Chile Atiende y el Registro Civil.<sup>11</sup>

En el caso surcoreano, dichos asuntos ya están zanjados en su actual política y master plan vigente, estableciendo de forma explícita la centralidad de los usuarios en el diseño de soluciones y promoviendo un ecosistema digital inclusivo. Mientras que a nivel institucional, el Ministerio del Interior y la Seguridad (MOIS), es el organismo que liderar la transformación digital a nivel nacional y quien colabora con los países socios en materia de intercambio de experiencias.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Ley Chile, “Ley 21180 de Transformación Digital del Estado”. En: <http://bcn.cl/2f8e6>

<sup>10</sup> OECD Library, “Digital Government in Chile- Improving Public Service Design and Delivery – Executive Summary”. En: <http://bcn.cl/2qb0e>

<sup>11</sup> *Ibíd.*

<sup>12</sup> MOIS, “Digital Government Innovation”. En: <http://bcn.cl/2qd99>