

Transformación Digital al servicio de las personas

Memoria institucional División de Gobierno Digital 2018-2021





Transformación Digital al servicio de las personas

Edición

División de Gobierno Digital
Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Jefe de División

Carlos Gómez Cruz

Esta obra está disponible bajo la licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

¿Cómo citar este documento?

Transformación Digital al Servicio de las Personas, 2022, Gobierno de Chile

Índice

Presentación

Introducción

01. Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado: mayor acceso, confianza y transparencia 10

Estructura normativa de la Ley

Gradualidad de la implementación

02. CeroFilas: Servicios digitales más cerca de las persona 18

Registro Nacional de Trámites

Indicador Transversal de Trámites Digitales

SIMPLE, plataforma de digitalización de procesos

Caso: Comisaría Virtual

03. CeroPapel: modernización y eficiencia en la gestión 31

DocDigital, plataforma electrónica de comunicaciones oficiales

FirmGob, firma electrónica avanzada del Estado

Plataforma de Notificaciones del Estado

Caso: Servicio de Impuestos Internos, Ministerio de Hacienda

04. Identidad Digital: autenticación más simple y segura 41

ClaveÚnica

Caso: Portal MeVacuno.gob.cl

05. Modelo de Interoperabilidad del Estado: más eficiencia y conexión para un mejor servicio 46

PISEE 2.0, nuevo modelo de interoperabilidad

PISEE 1.0, antiguo modelo de interoperabilidad del Estado

06. Gestión de Datos en el Estado: el camino a políticas basadas en evidencia	53
Repository de datos abiertos del Estado	
Visualizador de datos COVID 19	
Mesa intersectorial Portcode	
Guía de uso ético de datos	
07. Adopción digital institucional: el factor humano de la Transformación Digital	60
Red de Coordinadores de Transformación Digital	
Capacitación en plataformas transversales	
Guías para la Adopción Digital	
Mesa de ayuda	
08. Políticas de Gobierno Digital: mejor información para la toma de decisiones	68
Estrategia de Transformación Digital	
Estudios OCE: recomendaciones con áreas estratégicas de Gobierno Digital	
Indicadores de Gobierno Digital: mejor información para la toma de decisiones	
Evaluación de Proyectos Tecnológicos (EvalTIC)	
Compras en tecnología	
Agradecimientos	

Presentación

Uno de los compromisos programáticos de S.E. el presidente Sebastián Piñera fue avanzar con decisión en la Modernización del Estado y así hacer frente a los desafíos que las nuevas tecnologías representan, con una ciudadanía más conectada, informada y que espera cada vez más de sus instituciones y servicios. Las necesidades del siglo XXI nos exigen avanzar hacia un Estado transparente, digital, eficiente e inclusivo, por lo que esto se convirtió en uno de los ejes transversales de la Agenda de Modernización del Estado que impulsamos como Gobierno, estableciendo una hoja de ruta que permitiera avanzar concreta y eficazmente en la Transformación Digital del Estado.

La Transformación Digital del Estado no es únicamente la digitalización de los procesos, es más bien un llamado a repensar la forma en que las instituciones cumplen con su mandato y responden a las necesidades de las personas, abandonando las lógicas del siglo pasado. Hoy, mediante el uso de herramientas estratégicas, tales como las tecnologías digitales, los datos, la información y la innovación pública, el Estado ha sido capaz de impactar y transformar sustancialmente la entrega de servicios a la ciudadanía, mejorando la gestión interna y la labor diaria de sus servidores públicos.

El primer paso en nuestro compromiso con este proceso fue el lanzamiento del Instructivo Presidencial de Transformación Digital en enero del 2019, que se basaba en

tres ejes: CeroFilas, CeroPapel e Identidad Digital. Así, las instituciones debían avanzar en alcanzar un 80% de digitalización de sus trámites ciudadanos, además de en el uso de la ClaveÚnica, mecanismo de autenticación que permite acceder a trámites digitales y la utilización de la plataforma DocDigital que permite que las comunicaciones oficiales entre instituciones pasen a ser completamente digitales.

Y seguimos avanzando. En noviembre de 2019 se publicó la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado, la cual modifica la Ley N° 18.980 sobre bases de procedimientos administrativos del Estado, estableciendo que, a partir de diciembre de 2024, todos los procedimientos administrativos deberán ser electrónicos, convirtiendo al papel en una excepción.

Esta normativa es un cambio de paradigma para la gestión pública de las últimas décadas, ya que genera un nuevo vínculo, una nueva forma en que el Estado y las personas se relacionan. Asimismo, presenta múltiples desafíos en diferentes dimensiones: desde reconocer y ajustar sus procedimientos y procesos para incorporar tecnología y capacitar a los funcionarios, hasta ayudar a preparar a sus usuarios para este nuevo modelo en la relación Estado-ciudadanía.

Los últimos dos años de trabajo han estado marcados no sólo por el mandato presidencial y nuestro incansable esfuerzo por habilitar más y mejores servicios mediante su digitalización y la ampliación

del uso de ClaveÚnica, sino también por la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19. La pandemia generó nuevas necesidades y el Estado debió mantener funcionando sus servicios mientras los ciudadanos se resguardaban en sus hogares. En ese contexto, la División de Gobierno Digital, en su rol coordinador, no solo acompañó el trabajo de las instituciones para cumplir con el compromiso adquirido, sino que también mantuvo en operación las distintas plataformas utilizadas en el proceso, desarrollando y operando, por ejemplo, los permisos de desplazamiento de Comisaría Virtual, que fueron los más demandados por la ciudadanía.

El resultado de este trabajo sostenido y coordinado refleja la sólida base sobre la que se sustentan los avances para la implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado. Dentro de los logros alcanzados, está el tener, a diciembre de 2021, un 86% de los trámites digitalizados, contar con casi 14 millones de usuarios de ClaveÚnica y que más del 95% de las instituciones estén utilizando DocDigital como plataforma de comunicaciones electrónicas oficiales. En efecto, de acuerdo con las cifras del Registro Nacional de Trámites, hoy cerca del 90% de los trámites de las instituciones de la Administración Central del Estado se realizan por medio de los canales digitales, una cifra absolutamente impensada cuando

comenzamos en esta tarea, pero que demuestra el trabajo serio, responsable y eficaz que hemos llevado adelante.

Pero ninguno de estos logros sería posible sin el trabajo interno y constante de las mismas instituciones, que con compromiso asumieron e hicieron suyo el mandato presidencial, estableciéndolo como una de las prioridades de su gestión. En este contexto, nos sentimos orgullosos y satisfechos del trabajo realizado por la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que ha acompañado y guiado de manera exitosa el proceso de cada institución, con sus propias características y particularidades, hacia la Transformación Digital, buscando siempre poner en el centro las necesidades de cada ciudadano.

Sabemos que este es solo el primer paso en este camino y que el desafío sigue siendo enorme. Sin embargo, los avances obtenidos nos demuestran que hemos pavimentado el camino y generado experiencia sólida en la entrega de servicios transversales en el trabajo colaborativo y coordinado, modernizando la gestión interna de las instituciones a lo largo de todo Chile. Esta experiencia nos ha demostrado que la Transformación Digital del Estado es posible y que debemos seguir la senda señalada.

Máximo Pavez Cantillano
Subsecretario
Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Introducción

En un contexto atravesado transversalmente por la contingencia sanitaria del COVID-19, la incorporación de tecnologías en la gestión pasó de ser un elemento deseable a un habilitante fundamental para mantener la entrega permanente de servicios, las comunicaciones cotidianas, las clases escolares, los intercambios comerciales y el desarrollo del trabajo en general.

El Estado no ha sido ajeno a este fenómeno. En un escenario de cambio constante y surgimiento de nuevas necesidades ciudadanas, el proceso de Transformación Digital iniciado en 2019 en el marco de la Agenda de Modernización del Estado, ha sido clave para contar con herramientas de base que han permitido asegurar la continuidad en la entrega de prestaciones en el período de pandemia, resguardando la seguridad sanitaria de las personas dentro y fuera del Estado.

En este contexto, la División de Gobierno Digital (DGD) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (Segpres) ha trabajado en tres ámbitos de acción para impulsar los cambios necesarios para el desarrollo de servicios digitales que permitan tender puentes entre el Estado y la ciudadanía en un contexto de alta demanda como el actual.

En primer lugar, la División de Gobierno Digital ha trabajado estableciendo las normativas, estándares y políticas transversales que enmarcan el proceso de Transformación Digital del Estado. Además, ha desarrollado las plataformas transversales

necesarias para la resolución de procesos comunes a los órganos de la Administración del Estado, así como también aquellas que permiten realizar funciones que facilitan el proceso de Transformación Digital.

Finalmente, ha generado planes e instancias de acompañamiento destinados a orientar a las instituciones en la implementación de las políticas asociadas a la Transformación Digital del Estado, fomentando los habilitantes basales para el desarrollo interno en este ámbito.

En la presente memoria, revisaremos el trabajo realizado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, desde la División de Gobierno Digital, para impulsar de la mano de las tecnologías digitales, la construcción de un Estado a la altura de los desafíos de desarrollo del siglo XXI.

El primer capítulo aborda la elaboración de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, que impulsa que los procedimientos y actos administrativos del Estado deban realizarse por medios electrónicos por defecto, siendo el papel la excepción, marcando así un hito en materia de modernización de la administración pública y entrega de servicios a las personas.

El segundo capítulo describe los principales avances alcanzados en el desarrollo de la política CeroFilas, cuyo objetivo consiste en promover un esfuerzo de racionalización, simplificación y digitalización de los trámites públicos de cara a la ciudadanía.

En tanto, el tercer capítulo presenta los esfuerzos realizados en la promoción de la política CeroPapel, la cual tiene como foco modernizar e incrementar la eficiencia de la gestión de las instituciones públicas mediante la eliminación gradual del uso de papel, para lo cual la División de Gobierno Digital puso a disposición DocDigital –plataforma de comunicaciones oficiales entre órganos– para la gestión de oficios, cartas, convenios y otros documentos.

En el cuarto capítulo, se describen los importantes logros alcanzados en materia de Identidad Digital durante este período, en particular en lo referido a la adopción ciudadana de ClaveÚnica como medio de autenticación para acceder a servicios digitales provistos por el Estado.

Por otra parte, el quinto capítulo aborda uno de los principales habilitantes para un Estado eficiente y conectado: el desarrollo del modelo de interoperabilidad del Estado, que busca facilitar el intercambio de información entre los órganos de la Administración de manera segura y expedita.

El sexto capítulo, sobre Gestión de Datos en el Estado, muestra las acciones realizadas para generar una estructura de gobernanza de datos que se haga cargo de definir estándares, arbitrar coordinaciones para compartir información y dar certezas de que la información personal está siendo resguardada apropiadamente, entendiendo el activo estratégico que representan para la actuación proactiva del Estado y el desarrollo de políticas públicas.

El importante rol de las contrapartes institucionales para impulsar la transformación de los procesos del Estado, es abordado en el séptimo capítulo sobre Adopción Digital. En este, se revisan los avances de la Red de Coordinadores/as de Transformación Digital, así como las instancias de acompañamiento, capacitación y desarrollo de recursos informativos que ha liderado la DGD y el diseño de planes de implementación para facilitar la incorporación de nuevos lineamientos y la integración de plataformas tecnológicas en el quehacer de los órganos de la administración.

Finalmente, el octavo capítulo se refiere al desarrollo de Políticas de Gobierno Digital. En este apartado, se revisan los importantes avances alcanzados por Gobierno Digital en materia de levantamiento y provisión de información estratégica, tanto para la toma de decisiones, la definición de acciones de política e identificación de brechas y oportunidades en materia de Gobierno Digital.

Mirando a futuro, se vislumbran desafíos en al menos cuatro ámbitos principales. En primer lugar, continuar avanzando en el fortalecimiento de la estructura institucional de Gobierno Digital, a objeto de contar con un marco de gobernanza que permita una gestión integrada de gobierno, que proporcione mayor eficacia y eficiencia de las múltiples iniciativas y acciones que se están desarrollando en esta materia en el Estado, particularmente en torno a la implementación de la Ley de Transformación Digital.

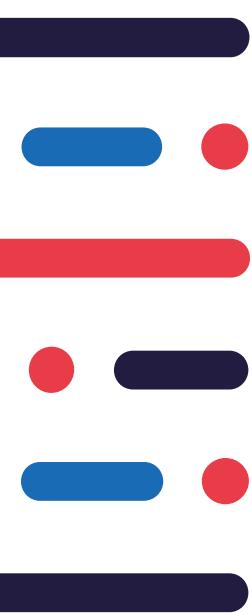
Un marco de gobernanza en este ámbito requiere de alta capacidad de coordinación, seguimiento y acompañamiento del trabajo de las instituciones, contar con sistemas de incentivos y herramientas de gestión para avanzar en estándares técnicos comunes que faciliten una implementación transversal, consistente y coherente, sumados a un diálogo más fluido con la industria, academia y sociedad civil especializada para el desarrollo de soluciones.

En segundo lugar, otro desafío es contar con condiciones habilitantes que permitan transitar desde la digitalización de servicios hacia una verdadera Transformación Digital del Estado, que integre el uso estratégico de tecnologías digitales como un eje central de la gestión institucional, pero no solo en lo relativo al trabajo de las áreas de informática, sino que abordando otras áreas complementarias de la gestión institucional, tales como procesos de gestión del cambio, generación de capacidades, conformación de equipos, formación de liderazgos y establecimiento de incentivos, entendidos todos como elementos necesarios para generar un ecosistema propicio para la transformación digital.

En tercer lugar, otro objetivo es avanzar en mejorar y simplificar la interacción entre las personas y las instituciones, a través del diseño de servicios digitales integrados e interoperables, desarrollados en base a necesidades ciudadanas y acompañados de planes de adopción de dichos servicios, que apunten a mayor inclusión digital tanto de las zonas geográficas más alejadas del país como de la población vulnerable, menos familiarizada con la oferta de servicios digitales del Estado.

Por último, el despliegue territorial de la Transformación Digital, de la mano de los gobiernos locales, implica retos en sí mismos, dada la heterogeneidad y particularidad de los territorios a lo largo de todo el país, en términos de conectividad, recursos, madurez tecnológica y alfabetización digital de sus entornos. Los municipios son la primera cara del Estado frente a la ciudadanía, por lo que resulta fundamental el promover el trabajo conjunto y coordinado, así como la instalación de capacidades para lograr un avance escalable y sostenible, que entregue valor a sus comunidades.

01.



**Ley N° 21.180
sobre Transformación
Digital del Estado:
mayor acceso, confianza
y transparencia**

Fortalecer el acceso y la entrega de servicios a las personas ha sido uno de los principales objetivos del proceso de Modernización del Estado en el periodo 2018-2021. En este contexto, las herramientas tecnológicas adquieren relevancia como habilitantes para facilitar la relación entre el Estado y las personas, y también como apoyo a la gestión interna de las instituciones, como herramientas de apoyo a la labor diaria de los funcionarios y funcionarias, quienes las utilizan en sus tareas cotidianas para la entrega ágil y oportuna de prestaciones.

En este contexto, un primer paso para mejorar la experiencia de las personas con el Estado mediante el uso de tecnologías digitales fue el Instructivo Presidencial sobre Transformación Digital de enero de 2019, que estableció las principales líneas de trabajo a abordar en las instituciones en una etapa inicial.

Sin embargo, el verdadero cambio de paradigma se inició con la **Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado**, publicada el 11 de noviembre de 2019.

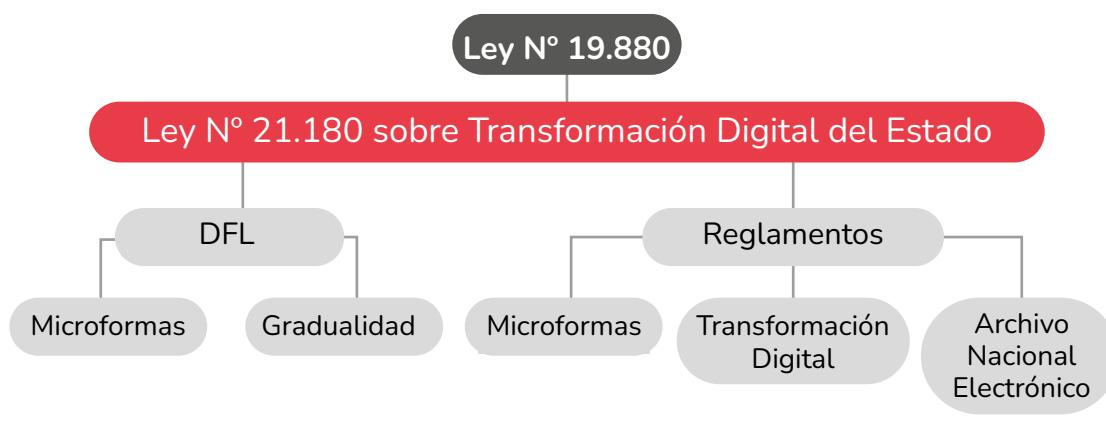
Esta ley modifica diversos cuerpos normativos y, particularmente, la Ley N° 19.880 sobre bases de procedimientos administrativos de los órganos de la Administración del Estado (OAE). Esta nueva normativa establece un **plazo de 5 años**, desde su publicación, para que los procedimientos y actos administrativos del Estado deban realizarse por **medios electrónicos por defecto**, constituyendo el papel la excepción. Con esto, se busca otorgar **mayor certeza, seguridad y celeridad** a la entrega de servicios, permitir el desarrollo de políticas públicas y un gobierno basado en datos, junto con una mayor transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su relación con las personas y entre instituciones.

El trabajo asociado a la Ley de Transformación Digital se abordó a partir de **tres líneas de acción**: el desarrollo de reglamentos y normas técnicas; el refuerzo y desarrollo de plataformas transversales; y la elaboración de planes de adopción institucional para facilitar la preparación y posterior implementación de esta normativa por parte de las instituciones.

Estructura normativa de la Ley

La Ley N° 21.180 contempla una estructura normativa basada en tres reglamentos con ámbitos de aplicación general. Para aquellas materias específicas que se regulan, se definieron seis normas técnicas en

razón de la oportunidad de actualización a lo largo del tiempo, de acuerdo a los avances tecnológicos, nuevas necesidades y aprendizajes obtenidos.



Normas técnicas

- Notificaciones
- Interoperabilidad
- Documentos y expedientes electrónicos
- Seguridad de la información y ciberseguridad
- Calidad y funcionamiento
- Autenticación

Imagen 1: estructura normativa de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado

En noviembre de 2020 fueron promulgados los Decretos con Fuerza de Ley (DFL) y reglamentos asociados que permitirán la implementación de esta normativa. El DFL 1 de 9 de noviembre de 2020, estableció la **gradualidad y fases de la implementación** de acuerdo a grupos institucionales, mientras que los reglamentos establecen los criterios y el modo en que deben operar los órganos en el proceso de Transformación Digital.

Los dos primeros reglamentos fueron publicados en 2021 y se refieren a **estándares del Archivo Electrónico Nacional** y a la generación de **Microformas**. En tanto, el tercero de ellos regula –entre otros tópicos– los estándares que deberán cumplir las plataformas de gestión de expedientes, la forma en que los órganos deben practicar las **notificaciones electrónicas**, las características y operatividad del Domicilio Digital Único (DDU) y, además, define los mecanismos para que las personas que se encuentran impedidas de presentar solicitudes por medios digitales puedan excusarse, acreditando su situación y motivos. Es a partir de este último reglamento, contenido en el Decreto Supremo (DS) N° 4 del 11 de diciembre de 2021, que se cuentan los 180 días para la entrada

en vigencia de la Ley de Transformación Digital del Estado, en **junio de 2022**.

Finalmente, para orientar la implementación de la Ley, el mismo DS N° 4 manda la redacción de **seis normas técnicas** relativas a Autenticación; Interoperabilidad; Calidad y Funcionamiento; Notificaciones; Documentos y Expedientes Electrónicos; y Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Estas normas fueron desarrolladas en base a un proceso participativo y colaborativo en diversas etapas, para incorporar las diferentes miradas involucradas en un proceso transformador, con actores que pudieran aportar al éxito de una Transformación Digital que impacte positivamente en la vida de las personas.

En una primera etapa, se realizaron mesas intersectoriales de carácter técnico con la participación de 27 instituciones, desde donde se construyó una primera versión de las normas, las que posteriormente fueron puestas a disposición de las personas mediante consulta pública entre agosto de 2021 y enero de 2022. En este proceso, se recibieron observaciones y consultas de personas, la Sociedad Civil y la Academia, todas de utilidad para las definiciones del documento final de las normas.

Gradualidad de la implementación

El DFL 1 de 2020 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre gradualidad de implementación de la Ley, definió las **procesos prioritarios y grupos de OAE a quienes aplica la Ley en cada etapa**, para establecer un orden escalable al momento de

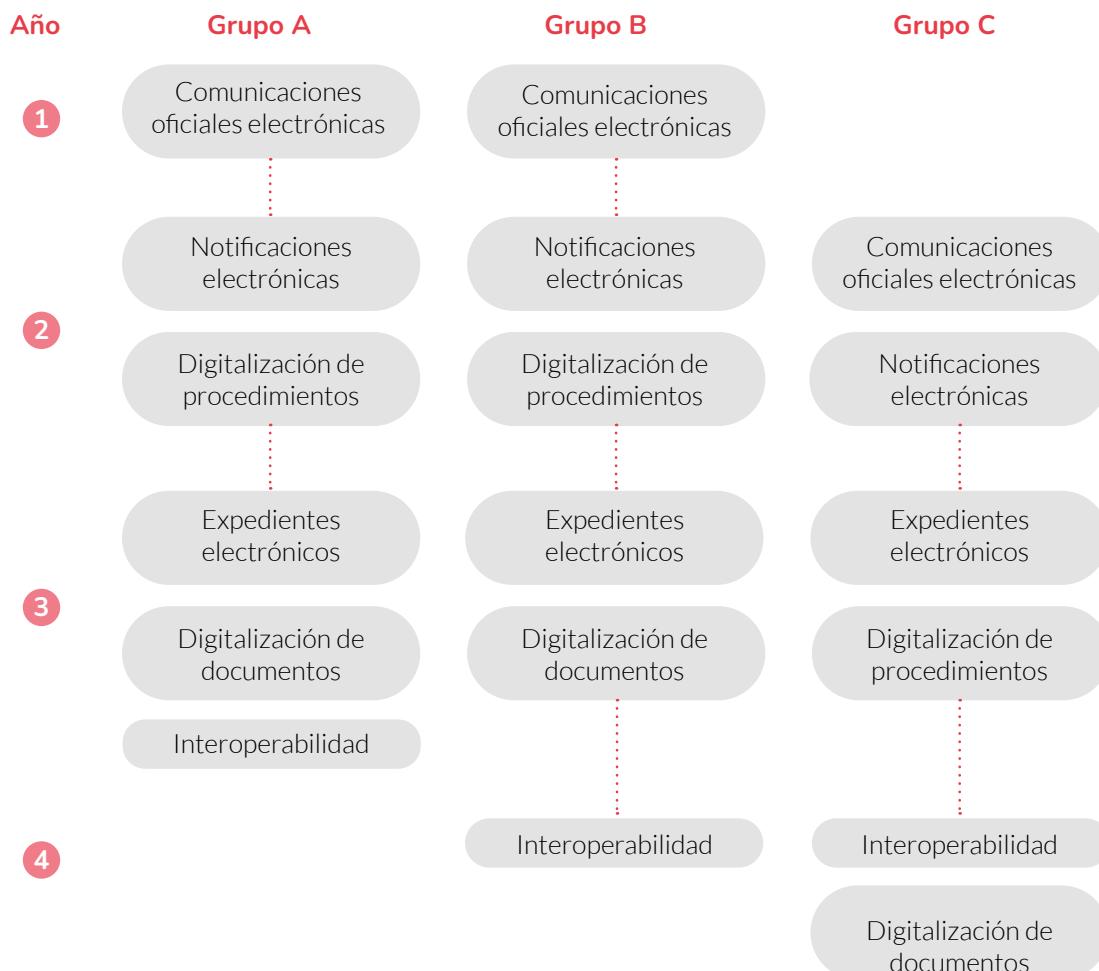
preparar la implementación de esta normativa y dar espacio a las instituciones con menor madurez tecnológica para preparar este proceso. Las seis fases a implementar por cada grupo de instituciones se encuentran descritas en la misma normativa, como se detalla en el Cuadro 1.

- | | | |
|---|---|--|
| ① Comunicaciones oficiales electrónicas |  | Los órganos de la Administración del Estado deberán registrar las comunicaciones oficiales que realicen a través de una plataforma digital. |
| ② Notificaciones electrónicas |  | Mediante una Plataforma de Notificaciones cada usuario, o su apoderado, podrá recibir notificaciones de los procedimientos administrativos en que sea interesado a través de su Domicilio Digital Único (DDU). |
| ③ Inicio de procedimientos administrativos en forma digital |  | Los OAE contarán con plataformas o formularios electrónicos para que las personas puedan realizar el ingreso de solicitudes, formularios o documentos al Estado. |
| ④ Expedientes electrónicos |  | Para fortalecer la transparencia de los procesos, cada procedimiento administrativo contará con expedientes electrónicos, disponibles para los interesados/as a través de plataformas electrónicas. |
| ⑤ Digitalización de documentos entregados en soporte papel |  | En caso de que una persona esté imposibilitada del uso de medios electrónicos, los OAE deberán digitalizar e ingresar al expediente electrónico las solicitudes realizadas por el usuario/a, cumpliendo los estándares establecidos en la Norma Técnica correspondiente. |
| ⑥ Principio de interoperabilidad |  | Los medios electrónicos serán capaces de interactuar al interior de la administración del Estado, a través de estándares abiertos que permitan una interconexión segura y expedita. |

Cuadro 1: fases de implementación de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado.

En lo que respecta a la gradualidad de implementación de la Ley por grupos institucionales, es importante indicar que las disposiciones de esta normativa serán aplicables a Ministerios (Grupo A); Servicios Públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa (Grupo A); Contraloría

General de la República (Grupo A); Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad (Grupo A); Delegaciones Presidenciales Regionales y Provinciales (Grupo A); Gobiernos Regionales (Grupo B) y Municipalidades (Grupo B-C) por año, según la escala expuesta en detalle en el Cuadro 2.



Cuadro 2: gradualidad de la implementación de la Ley N° 21.180 según grupos de órganos

Es importante señalar que el DFL de Gradualidad dispone que el año 1 se entenderá como el período que va desde la entrada en vigencia de la ley hasta el 31 de diciembre de ese mismo año, mientras que los siguientes serán años calendario; salvo el cuarto año, cuyo término correrá solo hasta el día 11 de noviembre de 2024. Cabe agregar, que en caso de que la entrada en vigencia de la ley se produzca durante el 2022, al **primer año de vigencia corresponderá la implementación de las fases contempladas para los años 1 y 2** antes señalados, manteniéndose igual la implementación de fases para los años 3 y 4.

En este contexto, los órganos pertenecientes al Grupo A, que fueron afectos al Instructivo Presidencial de Transformación Digital, ya presentan un avance en el cumplimiento de la fase de Comunicaciones Oficiales Electrónicas, siendo su primer desafío de implementación la fase de Notificaciones. En tanto, el mayor reto de implementación en el contexto de este grupo lo constituyen los municipios, que por su heterogeneidad de madurez tecnológica y condiciones de desarrollo requerirán un ecosistema de apoyo para avanzar en su transformación.

Fechas Clave

Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado



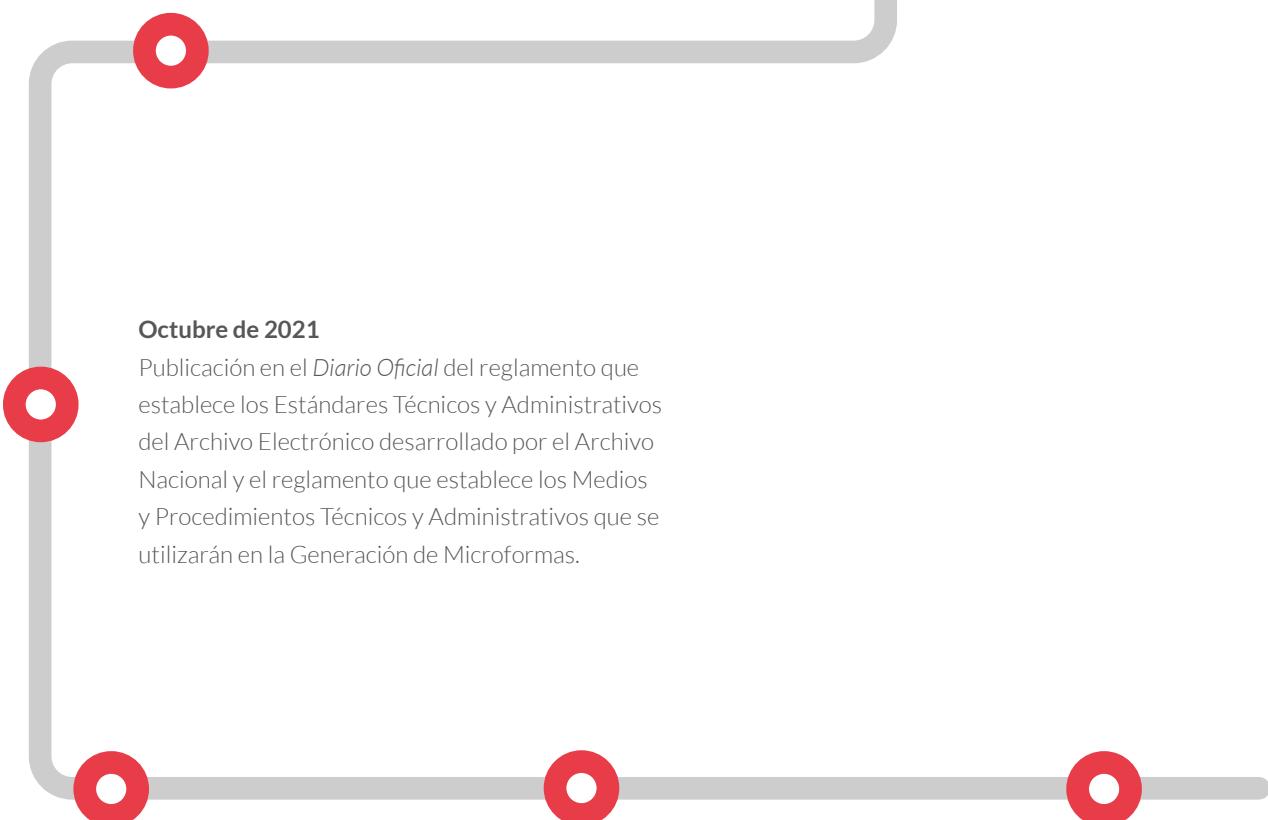
11 de noviembre de 2019

Publicación de la Ley en el *Diario Oficial*.

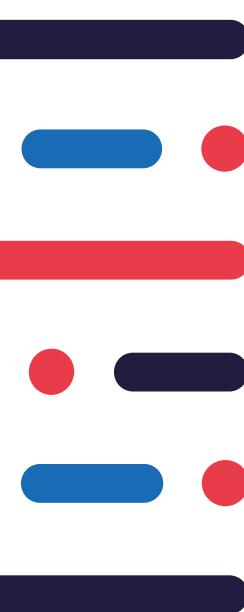


Noviembre de 2020

Elaboración de los DFL y Reglamentos.



02.



CeroFilas:
servicios digitales
más cerca de las
personas

El llamado del Estado es estar al servicio de las personas. En este sentido, es una tarea constante el conectar con sus necesidades y expectativas para avanzar en la entrega de prestaciones oportunas, significativas y que aporten a su calidad de vida y al desarrollo de sus labores cotidianas. La entrega del servicio cumple aquí un rol fundamental para efectivamente llegar a las personas donde y cuando necesitan de las instituciones públicas.

En el marco del Instructivo Presidencial de Transformación Digital de 2019, se instruyó a las instituciones de la administración del Estado avanzar en la digitalización de trámites, con el fin de evitar que las personas deban concurrir a una oficina presencial para realizarlos, evitando así costos de tiempo y dinero.

Para ello, desde la División de Gobierno Digital se desarrollaron acciones para facilitar el cumplimiento de las metas del instructivo en cuanto al reporte y seguimiento de los avances de digitalización y generar incentivos para su implementación. Esto se llevó adelante mediante el Registro Nacional de Trámites, así como el indicador de trámites digitales del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda. Complementariamente, se realizaron acciones de apoyo para las instituciones mediante la entrega del servicio SIMPLE,

una plataforma transversal y gratuita para la digitalización de procesos y la realización de capacitaciones para hacer uso de la misma.

Estas acciones, en conjunto, constituyen el eje de CeroFilas, cuya implementación busca racionalizar, simplificar y digitalizar los trámites públicos, especialmente aquellos que tienen un mayor impacto en la vida de las personas y, de la misma manera, facilitar el desarrollo de emprendimientos o actividades productivas que aporten al crecimiento del país.

Registro Nacional de Trámites

La política CeroFilas es uno de los ejes del Instructivo Presidencial sobre Transformación Digital y responde al centro del mandato de la Ley N° 21.180 en cuanto a la digitalización de los procedimientos administrativos.

Conforme a lo anterior, la meta establecida en el instructivo consistió en llevar el 100% de los trámites públicos a un formato digital antes del 31 de diciembre de 2023. Para alcanzar este objetivo, el mencionado instructivo indica a las instituciones establecer un plan escalable de digitalización que les permita avanzar a un 80% de digitalización de sus trámites – destinados a las personas– al 31 de diciembre de 2021, para avanzar posteriormente hasta la completitud del objetivo.

En esta línea, la División de Gobierno Digital creó el Registro Nacional de Trámites (RNT), una **plataforma digital donde cada institución declaró su nómina de trámites**, entregando así información de caracterización y nivel de digitalización, estableciendo además sus compromisos de digitalización anuales. Para formalizar y validar la información inicial entregada, se solicitó que los jefes de servicio de cada institución fueran los responsables de enviar la información a la DGD a través de la misma plataforma.

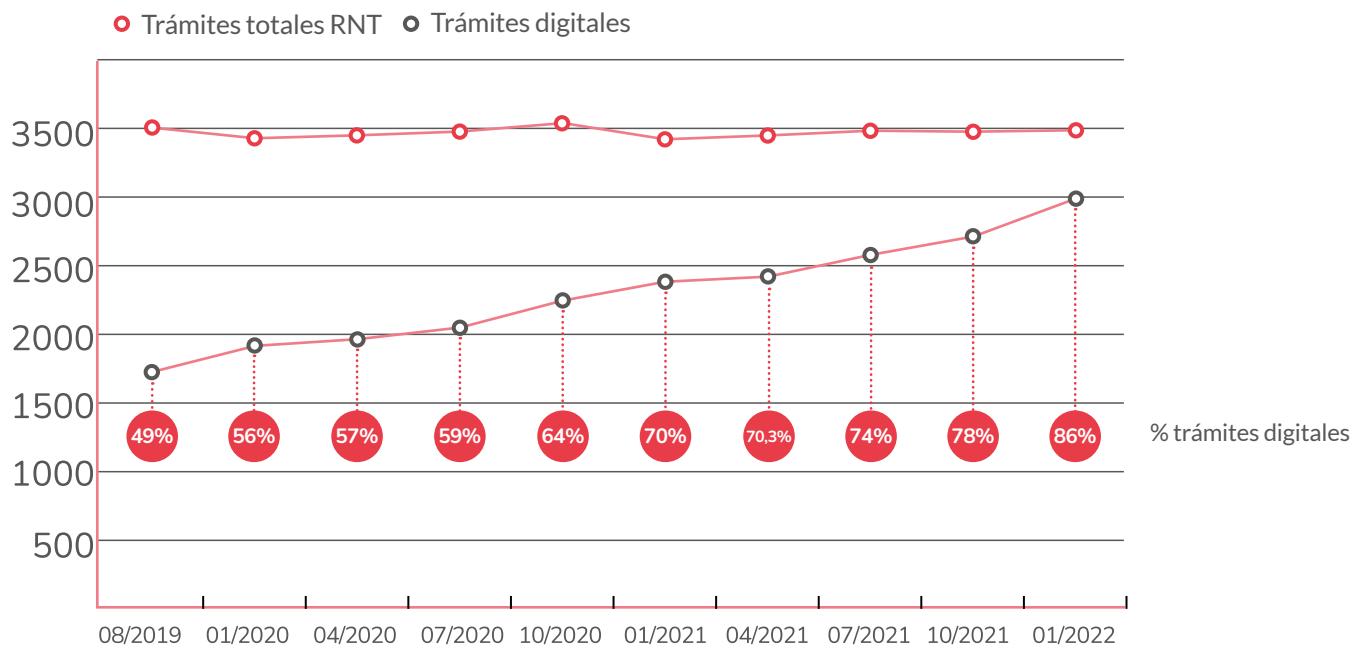
Adicionalmente, y a fin de contar con información sobre la demanda de trámites, en abril de 2020, se habilitó en el RNT un nuevo módulo de información relativo al número de transacciones registrado por cada trámite y canal de atención: digital, presencial y telefónico.

Como instrumento oficial, esta plataforma **permite disponer de información agregada y comparable para tomar decisiones estratégicas transversales** en materias de inversión,

simplificación, eliminación y digitalización de trámites en el marco del proceso de Modernización del Estado.

Contar con el RNT como una herramienta de gestión de trámites en el Estado, permite medir transparentemente los avances en materia de digitalización, regular la forma en que las instituciones definen nuevos trámites, así como dar el primer paso para avanzar en la simplificación administrativa mediante el rediseño de procesos o la introducción de tecnologías en los procesos institucionales.

Además, su información es **permanentemente revisada y actualizada por las instituciones públicas** que participan. Lo anterior se materializa a través de aperturas trimestrales de la plataforma, que permiten a los órganos actualizar su nómina de trámites y sus principales atributos, así como también las transacciones mensualizadas del periodo, así como informar el estado de avance respecto del cumplimiento de sus metas de digitalización (ver Cuadro 3)



Cuadro 3 resumen de avances de digitalización. Fuente: Elaboración propia en base a actualizaciones anteriores en RNT.

La contraparte encargada de liderar esta actualización de avance es el “Coordinador/a de Transformación Digital”, funcionario designado por el Jefe de servicio que debe reportar directamente a él, siendo el responsable de desarrollar y gestionar el plan de Transformación Digital de la respectiva institución. Para realizar estas labores, puede habilitar perfiles de “editores” a todo su equipo de trabajo y colaboradores, quienes podrán apoyar el proceso de actualización del RNT.

Una parte fundamental del trabajo llevado a cabo en RNT consideró la elaboración de un marco conceptual, que permitió **estandarizar la información de trámites y sus características**, además de la información asociada a la demanda de cada trámite. Este trabajo se sistematizó en un documento de marco conceptual, que entrega las principales definiciones y alcances en materia de trámites del Estado, el cual fue difundido ampliamente entre las instituciones de RNT, pudiendo así ser validado y mejorado en función del trabajo coordinado con cada una de ellas.

Adicionalmente, como parte del trabajo de coordinación y acompañamiento a las instituciones del RNT, en marzo de 2020 se elaboró un [Protocolo de trabajo del Registro Nacional de Trámites](#), que tiene por finalidad orientar a las jefaturas de servicio respecto a las fechas de actualización trimestrales y la información que deben considerar en cada proceso. Este protocolo fue actualizado el

2021 y compartido nuevamente a las jefaturas de servicio, **sirviendo de vínculo con las autoridades de cada servicio** en cuanto a la importancia de avanzar en el registro y digitalización de los trámites de la institución hacia las personas.

Para avanzar en la construcción de un RNT municipal, desde octubre de 2021 se desarrolla un **estudio orientado a identificar trámites comunes y transversales en los municipios**, para caracterizarlos en cuanto a su grado de digitalización, así como para identificar barreras y oportunidades en torno a la incorporación de tecnologías en su gestión. Para ello, se convocó vía oficio, dirigido a sus autoridades comunales, a 15 municipalidades que reflejan la diversidad de gobiernos locales, utilizando como referencia la tipología comunal de Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere) y la zona del país a la cual pertenecen.

De los municipios convocados, finalmente participan de esta instancia 14 de ellos, quienes informan a través de un cuestionario digital la nómina de trámites que disponen a sus ciudadanos, así como también participan de entrevistas dirigidas a perfiles estratégicos vinculados a la entrega de servicios en sus respectivos municipios.

Este levantamiento **permitirá conocer con mayor detalle los servicios entregados por los municipios** y cómo estos derivan en

trámites que las personas deben realizar para obtenerlos, permitiendo contar con un catálogo de trámites transversales y servir de base para ser validados por 345 municipios del país.

Además del levantamiento de trámites municipales como horizonte de trabajo, RNT servirá de base para el levantamiento del **Catálogo de Procedimientos Administrativos** en el marco de la implementación de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado. Este catálogo permitirá contar con una base de procedimientos administrativos, que serán validados y complementados por todos los órganos de la Administración del Estado sujetos a la citada Ley.

Este catálogo se dispondrá mediante una **plataforma en línea, que facilite su codificación y actualización** periódica por parte de los diversos órganos públicos, permitiendo al Estado ya no sólo disponer de información estandarizada y comparable respecto a trámites públicos, sino también sobre los procedimientos administrativos que los distintos organismos realizan en el ejercicio de sus funciones, determinando así el avance en la digitalización y simplificación de éstos.

Cifras destacadas a diciembre de 2021

3.500

Trámites de instituciones
del nivel central del Estado
hacia las personas



90%

De las transacciones
de los trámites se
realizaron a través
del canal digital
durante el año 2021

86%

De trámites digitales
para las personas *

* 2.997 Correspondientes a Instituciones del Instructivo Presidencial de Transformación Digital

Indicador Transversal de Trámites Digitales

En el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión y las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) de la Dirección de Presupuestos, la División de Gobierno Digital de Segpres se desempeña como Red de Expertos del Indicador Transversal de Trámites Digitales. Esta es una herramienta de gestión del cambio, **cuyo objetivo es facilitar y simplificar el acceso a servicios y beneficios del Estado**, tanto a ciudadanos como empresas, mediante la incorporación de tecnologías digitales.

Es en este contexto que el indicador y la gestión asociada a él, apoya también la consecución de la meta de digitalización institucional asociada a la política CeroFilas por parte de los diversos órganos afectos. Por otra parte, este indicador se vincula con el Registro Nacional de Trámites al utilizar en su fórmula de cálculo la nómina oficial de trámites de las instituciones como denominador, con sus principales atributos y la información de sus transacciones.

En 2019 las metas exigidas en el marco del indicador de trámites del Programa de Mejoramiento de la Gestión se alinearon con los compromisos de digitalización asociados al cumplimiento de la meta presidencial del Instructivo. De este modo, los compromisos anuales de las

instituciones son los mismos que aquellos comprometidos en el contexto de la meta presidencial a 2021, y plan de trabajo validado por los respectivos jefes de servicio. Lo anterior permitió enfocar los esfuerzos institucionales en una sola meta y generar los incentivos necesarios para que las instituciones trabajaran consistentemente durante el periodo en el cumplimiento de la meta de digitalización.

En este contexto, las contrapartes responsables de informar el cumplimiento del indicador y los compromisos de digitalización son los equipos institucionales del Indicador de Trámites Digitales, integrados por un único perfil encargado y uno o más colaboradores, quienes disponen de una sección dentro de la [plataforma del Registro nacional de trámites](#) para dichos efectos.

El indicador fue comprometido en 2021 por 134 instituciones de la administración central del Estado, que en conjunto concentran 2.431 trámites, los que representan cerca del 70% de los informados en el RNT.

De estos 2.431 trámites a inicios de 2021, 1.532, correspondían a trámites digitales, **finalizando el año con la digitalización de 500 nuevos trámites** y apoyando así el cumplimiento de la meta presidencial de digitalización. En su rol de Red de Expertos, Gobierno

Digital lidera y coordina el trabajo con las instituciones, por lo que junto con proponer la formulación del indicador y establecer los requisitos técnicos y medios de verificación que se solicitan a las instituciones, la DGD también presta asistencia técnica durante todo el año, provee de documentación y realiza jornadas de capacitación para apoyarlas en el cumplimiento de sus metas.

Cabe señalar que, desde 2019, la digitalización en el contexto de este indicador es respaldada mediante la implementación de una herramienta de analítica web en 3 puntos claves del flujo digital de cada trámite, la cual permite conocer, a partir de diversas métricas, la forma en que las personas se relacionan con el trámite digital.

A partir del uso de este tipo de herramientas, se espera que las instituciones cuenten con información que les permitan facilitar la forma en que se disponen los servicios digitales y generar estrategias que puedan trasladar la demanda desde el canal presencial al digital. Por ello, durante este el presente periodo de gobierno, se agregó a la plataforma RNT una sección destinada a informar el uso de la herramienta de analítica web en los trámites digitales, permitiendo al RNT disponer de una nueva forma de calcular demanda, como la información complementaria a la estimación realizada a partir de las transacciones, entendidas como la contabilización de los trámites finalizados.

Adicionalmente, como parte de la documentación y asistencia técnica dispuesta por la División de Gobierno Digital, año a año se publica una **Guía Metodológica destinada a orientar a las instituciones en el cumplimiento de sus metas**, un documento con preguntas frecuentes que recoge las principales inquietudes de las instituciones y una guía de apoyo al uso de herramientas de analítica web. Asimismo, se desarrollan diversas capacitaciones virtuales que acompañan los procesos de formulación de metas, seguimiento y evaluación del indicador. Además, se realiza un ejercicio de retroalimentación en plataforma del RNT que simula el proceso de evaluación y permite evidenciar el avance parcial en materia de digitalización, así como corregir los errores más frecuentes efectuados por las instituciones.

Finalmente, cabe señalar que la División de Gobierno Digital ha desarrollado diversos documentos para abordar el eje CeroFilas, sentando conceptos transversales en torno a los productos y trámites entregados por las instituciones públicas, comenzando por el **Marco Conceptual de Trámites del Estado**, cuyo objetivo es entregar un conjunto de conceptos básicos, que permitan contar con una base común de conocimiento que contribuya a mejorar las políticas, iniciativas y acciones que realizan las instituciones en este ámbito.

SIMPLE, plataforma de digitalización de procesos

Para apoyar a las instituciones en el cumplimiento de la meta presidencial del 80% de trámites digitales al año 2021, la División de Gobierno Digital ha continuado poniendo a disposición de las instituciones la herramienta SIMPLE. Esta plataforma, desarrollada en 2013, es un sistema modelador de trámites y procesos de baja complejidad que permite definir tareas y aplicar lógica de decisiones de negocio, facilitando la implementación directa de procesos digitales.

El 2018 la División de Gobierno Digital generó una segunda versión de esta plataforma, con énfasis en la experiencia de usuario, habilitando mejoras que permiten modelar procesos de forma gráfica de baja complejidad; contar con lenguaje de descripción de reglas de negocio; realizar diseño de formularios web; generar documentos y reportería; gestionar cuentas de usuario, roles y grupos; y realizar integraciones con FirmaGob, ClaveÚnica y Web services que permiten integrar SIMPLE con plataformas propias de las instituciones.

Esta plataforma puede ser usada por los órganos tanto en modo SaaS (Software as a Service) como On Premise (instalación local) dependiendo de la complejidad del proceso a digitalizar. Con respecto a la modalidad On Premise, SIMPLE se encuentra

bajo modalidad código abierto, por lo que cualquier institución que utilice la plataforma localmente puede realizar modificaciones que permitan adaptarla mejor a sus necesidades.

En lo que se refiere a la modalidad SaaS de SIMPLE, a partir de junio de 2019 y en apoyo al cumplimiento del Instructivo Presidencial, un equipo de Gobierno Digital se enfocó exclusivamente en prestar asesoría técnica y entrega de validación de procesos a los órganos usuarios de la herramienta con mayores compromisos de trámites a digitalizar.

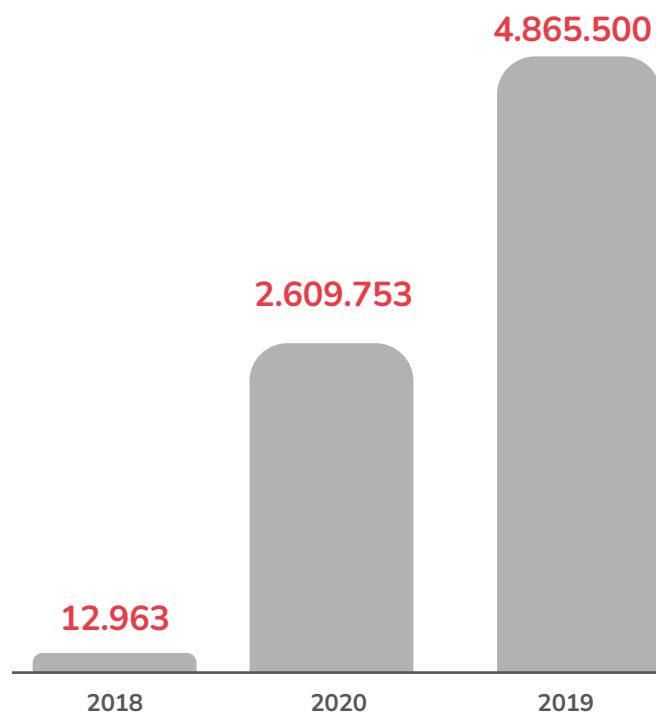
En esta línea de trabajo, desde 2019 se implementó la realización mensual de los talleres SIMPLE Day, con sesiones presenciales y posteriormente en línea. Gracias a estas actividades, a diciembre de 2021 más de 850 funcionarios, correspondientes a más de 250 instituciones, pudieron capacitarse en el uso de esta plataforma. Esto, además, se suma a asistencia técnica individual y la realización de seminarios digitales para promover buenas prácticas en el uso de SIMPLE.

Adicionalmente, para potenciar la adopción institucional de esta plataforma, en 2020 la División de Gobierno Digital dispuso una biblioteca que contiene **45 ejemplos de uso habitual en el modelamiento de trámites** y procesos internos en SIMPLE, para su reutilización. De igual manera, se desarrolló

un curso en línea llamado [**"SIMPLE - El desafío de digitalizar para acercar el Estado a las personas"**](#), el cual se encuentra disponible sin costo en la plataforma Campus de Servicio Civil y a la fecha ya 348 personas lo han realizado para iniciar su proceso de aprendizaje de la plataforma.

En 2019 se diseñó un modelo de acompañamiento institucional que ha permitido, a diciembre del 2021, la digitalización y certificación de **más de 250 trámites ciudadanos** informados en el Registro Nacional de Trámites, tales como la Declaración Jurada del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG); el Registro de Asociaciones de Adultos Mayores del Servicio Nacional del Adulto mayor (Senama); la Certificación de Discapacidad de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (Compin); y 41 servicios destinados a migrantes por el Departamento de Extranjería y Migración (Cuadro 4).

Total de Transacciones realizadas en Extranjería



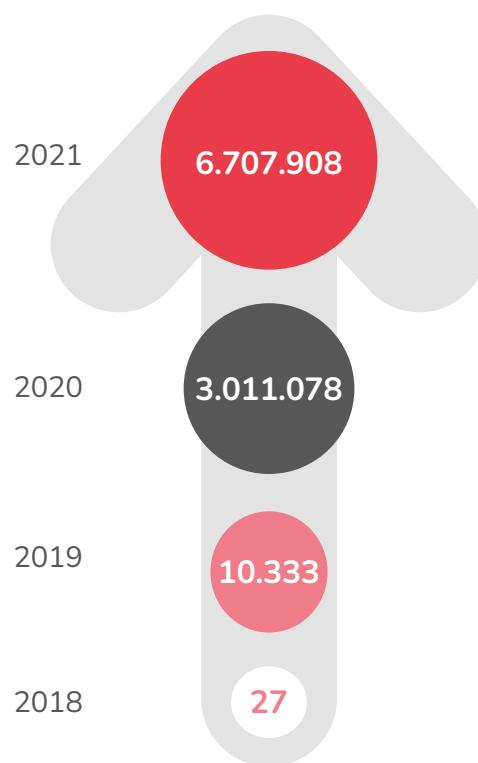
Cuadro 4: total de trámites realizados por usuarios por año de uso en SIMPLE exclusivo para Extranjería.

En el caso del Departamento de Extranjería y Migración, el apoyo de la División de Gobierno Digital permitió que se eliminaran las largas filas que debían realizar las personas en las oficinas presenciales, logrando además, entre 2019 y 2020, reducir en 33 millones de pesos los gastos de esa repartición en horas de trabajo destinadas a la gestión interna de la documentación, al disminuir los procesos de revisión de solicitudes. Por otra parte, esta digitalización implicó un ahorro de aproximadamente 60 millones de pesos en los trámites realizados por migrantes, quienes hasta ese momento debían pagar por enviar sus solicitudes mediante correo certificado.

En el contexto de la emergencia sanitaria, esta plataforma adquirió mayor relevancia, no sólo por el crecimiento de solicitudes de digitalización y el aumento de demanda de servicios remotos (Cuadro 5), sino también porque la Comisaría Virtual de Carabineros de Chile puso a disposición en SIMPLE el permiso general de desplazamiento. En mayo de 2020 y, después del anuncio de la aplicación de cuarentena en 12 comunas del país con una población estimada de 5 millones de personas, Comisaría Virtual pasó de atender en promedio 500 solicitudes diarias previo a la pandemia, a 2.500 por minuto. Gracias al refuerzo de la infraestructura tecnológica que soporta SIMPLE, se pudo dotar a la plataforma de escalabilidad automática para favorecer

su estabilidad y disponibilidad, evitando interrupciones del servicio. Como resultado de estas mejoras, a mayo de 2021 ya se habían otorgado cerca de 300 millones de permisos de desplazamiento, evitando a las personas concurrir a una unidad policial en medio de la contingencia sanitaria.

Total transacciones en SIMPLE versión 2



Cuadro 5: crecimiento del total de trámites por año realizados en SIMPLE Versión 2 (sin incluir Comisaría Virtual, ChileAtiende y Extranjería).

En materia de gestión interna, con el objetivo de mejorar la reportería de SIMPLE, durante el 2020 se trabajó en su automatización para los procesos de acompañamiento institucional, mejora que ha permitido obtener estadísticas de la cantidad de trámites digitalizados e instituciones que recibieron el acompañamiento en la digitalización de procesos en la plataforma.

Finalmente, a fin de imprimir mayor eficiencia en el proceso de acompañamiento de la digitalización a instituciones, durante el 2021 la División de Gobierno Digital trabajó en el diseño de una herramienta de revisión automática de procesos. Esta mejora se dispondrá durante el primer trimestre de 2022 y permitirá a las instituciones disminuir el riesgo de errores en la digitalización de trámites.



Caso de estudio N° 1

Comisaría Virtual



Institución:

Carabineros de Chile

Contexto

La [Comisaría Virtual](#) es una Unidad Policial que tiene como misión entregar servicios e información a la comunidad mediante la utilización de una plataforma digital, acogiendo denuncias, constancias y otros requerimientos que permitan optimizar los procesos de atención al público mediante su automatización. Fue diseñada y programada por el equipo de Comisaría Virtual de Carabineros de Chile, con la colaboración técnica en desarrollo, soporte y mantención de la División de Gobierno Digital, mediante la coordinación de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Desarrollo del proyecto

Esta iniciativa comienza en 2017, con la implementación del Departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación de Carabineros de Chile, quienes con el objetivo de incorporar productos innovadores para el servicio a la comunidad, desarrollan el proyecto de Comisaría Virtual como un canal más de servicio, 100% digital y construido sobre la plataforma SIMPLE. Desde su entrada en funcionamiento en junio

de 2019, Comisaría Virtual ha incrementado de forma paulatina los trámites y servicios disponibles hacia la ciudadanía, como constancias de incumplimiento de régimen de visitas, reclamos al actuar policial, constancias de pérdidas de teléfono móvil o abandono del hogar, registrando un promedio de 80.000 constancias mensuales durante 2019.

Posteriormente, con la implementación del Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe instaurado en marzo del 2020 a raíz de la pandemia sanitaria por COVID-19, Comisaría Virtual asumió el desafío de otorgar la totalidad de autorizaciones de desplazamiento para las diferentes restricciones establecidas por la autoridad sanitaria, en resguardo de la ciudadanía. En mayo de 2020, la plataforma SIMPLE llegó a su capacidad máxima de respuesta cuando la Región Metropolitana en su totalidad pasó a cuarentena, para lo cual se seleccionaron los 5 permisos individuales más solicitados: Asistencia a establecimientos de salud, Compras de insumos básicos, Paseo de mascotas, Pago de Servicios Básicos, y Entregar alimentos u otros insumos de primera necesidad a adultos mayores. Todos estos permisos fueron migrados a tecnología Serverless junto con la implementación de un Cloudfront, para de esta forma continuar dando apoyo a la situación sanitaria del país.

Resultados

Cuando la mayor parte del país se encontraba en cuarentena se registró un peak de más de 1.850.000 trámites otorgados sólo en 24 horas, con una emisión promedio de 2.500 permisos individuales COVID-19 por minuto. A partir de junio de 2020, se comenzó la migración paulatina de los permisos COVID-19 a una nueva plataforma desarrollada por la Subsecretaría del Interior del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Así, cuando la Región Metropolitana ya no se encontraba en fase 2 o 3, se desactivaron los permisos desarrollados en tecnología Serverless, los que en caso de necesidad se volvían a activar como soporte, en caso de un aumento de demanda a raíz de una nueva cuarentena en la RM.

Cabe señalar, adicionalmente, que durante el Estado de Excepción la plataforma Comisaría Virtual mantuvo interoperabilidad en la tramitación de los servicios que otorga, con las siguientes instituciones y tecnologías: ClaveÚnica, Base de datos COVID-19 del Ministerio de Salud, Validación de RUN con Registro Civil, fiscalización a través de SIMCARD, y base de datos de Gendarmería de Chile para revisión sobre las personas en arresto domiciliario total.

03.



CeroPapel:
modernización y
eficiencia en la gestión

Avanzar en el proceso de Transformación Digital del Estado no sólo requiere la implementación de servicios digitales de cara a la ciudadanía, sino también dotar a las personas que trabajan en las instituciones públicas de herramientas que contribuyan a facilitar su labor cotidiana, a fin de imprimir efectividad, eficiencia y generar el espacio necesario para destinar su conocimiento en la gestión de casos complejos que requieren de su experticia.

Por otra parte, contar con plataformas digitales que apoyen la labor interna de las instituciones también permite disminuir el costo que representa para el Estado la gestión de documentos, solo por uso del papel. Previo a la pandemia, se calculaba que en un año fiscal el Estado gastaba cerca de 100 millones de dólares en papel por concepto de impresiones, fotocopias y archivadores, con las consecuencias que este uso también conlleva para el medioambiente.

La División de Gobierno Digital ha trabajado en la implementación de plataformas transversales que apoyen esta mirada a fin de agilizar el ciclo documental, tanto desde la creación, visación y firma; hasta el envío y recepción del documento. La implementación de DocDigital para la gestión electrónica de comunicaciones oficiales entre instituciones y la habilitación de firma electrónica avanzada para Autoridades y funcionarios por medio de FirmaGob, adquirieron mayor

relevancia en el contexto de la emergencia sanitaria al permitir la continuidad en el flujo documental de las instituciones, resguardando la salud de las personas y conectando de forma ágil y eficiente a las entidades ubicadas en zonas alejadas.

DocDigital, plataforma electrónica de comunicaciones oficiales

En 2019, Gobierno Digital colocó a disposición de los órganos de la Administración del Estado la plataforma DocDigital, que permite el envío y recepción de comunicaciones oficiales entre las instituciones, tales como oficios, cartas y convenios, entre otros. En este contexto, se entiende como comunicación oficial aquel “mensaje entre órganos de la Administración del Estado, suscrito por el Jefe de Servicio o quien tenga facultades delegadas para la representación del órgano, emitido o recibido a través de un medio electrónico de carácter formal que asegure la integridad y registro de dicha comunicación”.

Haciendo uso de esta plataforma, los funcionarios que participan en la tramitación de documentos entre instituciones, pueden enviar y recibir las comunicaciones oficiales vía digital, reduciendo significativamente las horas dedicadas a buscar documentos, clasificarlos, controlarlos y movilizarlos, entre otras actividades que demandan una parte importante de su jornada laboral. En

este sentido, la plataforma de comunicaciones oficiales del Estado contribuye a mejorar la eficiencia en el Estado y, además, representa un ahorro en el uso de papel.

Esta plataforma de comunicaciones oficial y gratuita para todas las instituciones del Estado, en su primera etapa se priorizó e impulsó para ser adoptada por parte de las instituciones del gobierno central. De acuerdo a lo señalado por el Instructivo Presidencial sobre Transformación Digital, al 31 de diciembre de 2019 este subconjunto debía comenzar a utilizarla es para sus comunicaciones; para ello, se comenzó trabajando con 8 instituciones piloto, las cuales concentraban la mayor cantidad de comunicaciones: Dirección Administrativa Presidencia; Subsecretaría General de la Presidencia; Subsecretaría de Hacienda; Dirección de Compras; Dirección de Presupuestos; Tesorería General de la República; Servicio de Impuestos internos; y Dirección Nacional del Servicio Civil.

A diciembre de 2021, **96% de las instituciones** afectas al Instructivo Presidencial (319) recepcionaron documentos vía DocDigital y se registraron más de 160 mil comunicaciones oficiales enviadas a otras instituciones. Además, en ese mes se registró el mayor uso de la plataforma, con 12.739 comunicaciones mensuales enviadas.

Para facilitar la adopción de esta plataforma, se realizaron capacitaciones en línea y presenciales, además de un ciclo e-learning con certificación de la Universidad de Chile, cursado por más de **2.200 funcionarios**.

Los siguientes objetivos de DocDigital se centran en sumar, para 2022, al 100% de las instituciones del gobierno central para el envío y recepción de documentación oficial por este medio. Posteriormente, el foco se centrará en **abordar a las instituciones de carácter regional y local**, así como la ampliación a otros poderes del Estado, en un esfuerzo por reducir de forma gradual el uso de papel.

En paralelo, se trabaja en robustecer DocDigital avanzando hacia una plataforma de arquitectura modularizada, capaz de disponer de una **estructura óptima para inter-operar con distintos servicios tecnológicos** y mantener sus bases tecnológicas en la última actualización. Este trabajo considera ofrecer, en su formato de módulos, la funcionalidad de firma de documentos y una oficina de partes digital, lo cual permitirá apoyar los primeros pasos en el manejo de documentos digitales de las instituciones públicas. Además, como parte de la primera fase de la implementación de esta normativa, en el contexto de Ley de Transformación Digital del Estado se

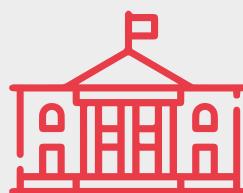
trabajará con los órganos aún no habilitados para utilizar la plataforma de comunicaciones oficiales del Estado.

Como progresión de esta línea de trabajo, a partir de noviembre 2021 y en colaboración con la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda y la Superintendencia de Casinos y Juegos, se inició un anteproyecto de gestor documental del Estado, con la finalidad de entregar los requerimientos técnicos mínimos para que las instituciones cuenten con plataformas que cumplan con las normativas, permitiéndoles incorporar los requisitos en sus procesos de contratación de servicios o, también, como parte de las modificaciones a realizar internamente y la evaluación de la factibilidad de un software de gestión documental habilitante, destinado a las instituciones más pequeñas que no tengan la capacidad de adquirir dicha herramienta en el mercado.

Cifras relevantes

96%

Instituciones habilitadas en DocDigital que están afectas al Instructivo Presidencial



793

Oficinas de partes registradas en total
(616 pertenecientes a la administración central)

+19.000

Usuarios registrados

+ 160.000

Comunicaciones oficiales enviadas

FirmaGob, firma electrónica avanzada del Estado

Por definición, la firma electrónica es el conjunto de datos digitales que identifican al firmante de un documento electrónico, siendo todos los actos, contratos y documentos suscritos mediante ella válidos de la misma manera y con los mismos efectos que los expedidos por escrito y en soporte de papel. Por ello, la Firma Electrónica Avanzada; un tipo de firma electrónica certificada; es una herramienta fundamental para habilitar la digitalización de procesos y reemplazar la firma de documentos físicos, agregando un mayor nivel de seguridad e integridad a los documentos oficiales electrónicos, más aún con la implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado.

Para facilitar lo anterior, la División de Gobierno Digital dispone de la plataforma FirmaGob, que pone a disposición la Firma Electrónica Avanzada para funcionarios del Estado y un conjunto de herramientas tecnológicas disponibles para que las instituciones públicas puedan autogestionar la emisión y gestión de certificados para sus propias autoridades o funcionarios autorizados por los Ministros de fe de cada organismo, a fin de que puedan utilizar estos certificados para la firma de documentos.

Como plataforma transversal y gratuita, permite la generación de certificados de Firma Electrónica Avanzada que posteriormente son utilizados para la firma de documentos, tales como resoluciones, oficios y diferentes documentos internos y externos, otorgando un mayor ahorro, seguridad y eficiencia en las transacciones del Estado. Esta plataforma permite la firma atendida, así como también la firma de documentos de manera desatendida, haciendo posible la implementación de procesos automáticos o masivos como la generación de certificados, y facilita la gestión de documentos dentro de las instituciones públicas y con terceros.

A febrero de 2022 existen más de 448 instituciones habilitadas para la gestión de certificados con Firma Electrónica Avanzada, lo que se traduce en más de 40 mil funcionarios y más de 500 mil transacciones mensuales. Para habilitar a los funcionarios en su uso y favorecer la adopción institucional de esta herramienta, regularmente se realizan actividades de capacitación en el uso de FirmaGob. Entre 2020 y 2021, se desarrollaron 34 talleres donde participaron más de 250 instituciones y se capacitaron a 1.155 funcionarios.

Cifras relevantes

448

Instituciones
habilitadas

177

Municipalidades
habilitadas



+500 mil

Transacciones
mensuales

+40 mil

Funcionarios
habilitados para
firmar

260

Aplicaciones
integradas a
FirmaGob por la API

Plataforma de Notificaciones del Estado

La Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado establece que los Procedimientos Administrativos deben practicarse de manera electrónica, indicando que las notificaciones también se enviarán por esta vía. De este modo, la persona interesada -o su apoderado- recibirá la información enviada por la institución en su Domicilio Digital Único (DDU), a través de la Plataforma de Notificaciones del Estado.

En esta línea, la División de Gobierno Digital de Segpres, en conjunto con la Secretaría de Modernización de Hacienda, han trabajado desde diciembre de 2020 en la elaboración de un anteproyecto y posterior desarrollo de la Plataforma de Notificaciones del Estado. Esta constituye el canal a través del cual los órganos remitirán las notificaciones electrónicas al Domicilio Digital Único de las personas.

A través de la mencionada plataforma, las instituciones podrán enviar notificaciones correspondientes a actos resolutivos, es decir, mensajes que dan cuenta de una resolución o decisión de la cual se derivan consecuencias legales. Por ejemplo, el término de un procedimiento administrativo o requerimientos, entendidos como mensajes a través de los cuales se le solicita a la persona involucrada -o a su apoderado- que incorpore

antecedentes al expediente en curso o realice una acción determinada para continuar con el procedimiento administrativo.

Con respecto al Domicilio Digital Único (DDU), este corresponde al **medio electrónico determinado por cada persona para recibir las notificaciones electrónicas** en todo procedimiento administrativo. La información de los DDU estará contenida en un registro único a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel).

Las personas podrán elegir como DDU una Casilla Única o un correo electrónico. Si una persona elige utilizar la Casilla Única como DDU, podrá acceder a sus notificaciones por medio de un portal web, el cual está integrado con el servicio de ClaveÚnica y donde encontrará en una bandeja de mensajes las notificaciones que las instituciones habilitadas le hayan enviado.

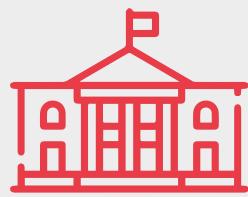
Paralelamente, hacia fines de 2021 se inició un trabajo conjunto con ChileAtiende a fin de desarrollar el modelo de atención de la Plataforma de Notificaciones, buscando asegurar una mejor entrega de soporte a los usuarios y usuarias de esta herramienta. Tras su puesta en funcionamiento, será necesario reforzar con las instituciones su difusión hacia la ciudadanía, de tal modo de asegurar una buena adopción por parte de los interesados finales.

A diciembre de 2021, la División de Gobierno Digital ha trabajado en la coordinación con seis instituciones: Tesorería General de la República, Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Superintendencia de Pensiones, Instituto de Previsión Social, ChileCompra y Municipalidad de Providencia, a fin de generar la **realización de una experiencia piloto de esta plataforma** y recoger aprendizajes y retroalimentaciones en torno a su implementación por parte de los órganos de la Administración del Estado, con miras a ampliar este piloto durante el segundo semestre de 2022, ya entrada en vigencia de la Ley N° 21.180.

Cifras relevantes

2020

Realización de anteproyecto de Notificaciones Electrónicas



6 instituciones

En coordinación para una experiencia piloto.



2022

Inicio de experiencia piloto

Caso de estudio N° 2

Servicio de Impuestos Internos Ministerio de Hacienda



Institución:

Servicio de Impuestos Internos (SII)

Contexto

El Servicio de Impuestos Internos (SII) del Ministerio de Hacienda necesitaba una plataforma para enviar y recibir la documentación oficial que intercambia con otros servicios a nivel nacional.

Si bien esta institución contaba con las herramientas para tener un flujo de documentos en formato electrónico en su interior, en caso de contar con el acuerdo de la institución receptora, la recepción de los documentos se realizaba por correo electrónico. De lo contrario, era necesario imprimir el documento para su envío. Ambos formatos significaban una posterior digitalización e incorporación al flujo interno del SII.

Desarrollo del proyecto

Como una de las 8 instituciones piloto invitadas al inicio del proyecto DocDigital, el principal desafío al que se enfrentó el SII fue adoptar la plataforma para su uso regular. El equipo encargado del proyecto estuvo conformado por miembros de la Oficina de Coordinación Regional de la Subdirección de Asuntos

Corporativos, en el área de coordinación e implementación de la plataforma; y la participación activa de la Oficina de Partes, dependiente de la Subdirección de Administración en este proceso.

A partir de esto, los funcionarios pudieron reportar constantemente las oportunidades de mejora que surgían, aportando información para robustecer la plataforma y cubrir las necesidades de los diferentes órganos para poder expandir su uso a otras instituciones.

El SII incorporó funcionalidades básicas de la plataforma DocDigital: tramitación del documento, firma, numeración y despacho. Esto, ya que la institución cuenta con certificado digital propio, lo que permite hacer un uso simplificado de la plataforma.

Como parte del grupo de instituciones que probó DocDigital al inicio del proyecto, los funcionarios del SII tuvieron la oportunidad de intercambiar ideas e impresiones respecto al uso de la plataforma.

Sobre esta experiencia, Ricardo Pizarro Alfaro, Subdirector de Asuntos Corporativos SII, comenta que “formar parte del piloto fue de gran ayuda para nosotros pues nos permitió transmitir nuestros comentarios para mejorar la plataforma, los cuales han sido muy bien recibidos por parte de la División de Gobierno



Digital, que los ha ido incorporando en la medida que su planificación interna lo permite, manteniéndonos siempre informados de las mejoras y siguientes pasos del proyecto”.

La expansión al interior de la organización se vio facilitada por la contingencia sanitaria, ya que se constituyó en un importante apoyo para el teletrabajo. A esto se sumó el apoyo de las jefaturas –tanto del nivel central como regional– que le permitió a la institución fijarse la meta de expandir DocDigital a sus 70 oficinas en un plazo de tres meses.

Resultado

En tres meses, el Servicio de Impuestos Internos incorporó DocDigital en su Dirección Nacional. A través de esta plataforma, los funcionarios del SII pudieron disminuir el uso diario de papel, migrando a un formato digital de comunicaciones internas. Esto ha tenido un impacto positivo, pues la institución espera, incluso, mejorar el uso de sus instalaciones a nivel nacional una vez que todas las comunicaciones sean enviadas por DocDigital y la documentación en papel caiga en desuso.

04.



Identidad Digital:
autenticación más
simple y segura

Habilitar servicios digitales integrados, seguros y robustos de manera continua, es uno de los desafíos de un gobierno digital. En este contexto, la autenticación cumple un rol central al facilitar o disincentivar el uso de ellos por parte de la ciudadanía. En este sentido, la identidad digital empodera a las personas al entregarles autonomía para acceder a ellos con confianza, sin necesidad de enfrentar medios de autenticación con formatos y estándares de seguridad diversos que dificulten su uso y lleven a los usuarios y usuarias a realizar sus actuaciones presencialmente.

La identidad digital del Estado, materializada en ClaveÚnica, un proyecto impulsado en conjunto con la División de Gobierno Digital y el Servicio de Registro Civil e Identificación, busca simplificar y facilitar la vida de las personas, mediante el acceso a la oferta de múltiples servicios digitales del Estado con una sola contraseña, siguiendo el camino recorrido por países como Canadá, Finlandia, Singapur y Australia, entre otros.

La incorporación de esta herramienta como medio de autenticación a los servicios digitales del Estado encontró un importante impulso en el Instructivo Presidencial de Transformación Digital, el cual mandató su integración a trámites ciudadanos al año 2020. En el contexto de la emergencia sanitaria, su uso por parte de la ciudadanía creció exponencialmente

al facilitar el ingreso a los permisos de desplazamiento provistos por Comisaría Virtual, a la plataforma del Ingreso Familiar de Emergencia, y al sitio Yo Me Vacuno para la obtención del Pase de Movilidad, entre otros servicios.

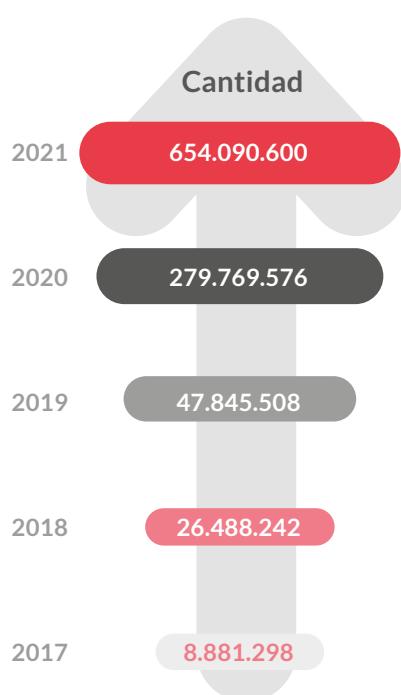
ClaveÚnica

La herramienta de autenticación digital ClaveÚnica, desarrollada durante el primer gobierno del presidente Sebastián Piñera, busca simplificar y facilitar la vida de las personas, mediante el acceso con una sola clave a la oferta de servicios del Estado. Durante mucho tiempo, cada institución pública debía crear sus propios medios de acceso para que los usuarios pudieran hacer uso de los trámites digitales disponibles, una multiplicidad de experiencias que constituía un disincentivo para la realización de trámites en línea, especialmente por parte de las personas con menor nivel de alfabetización digital, hecho que sólo contribuía a la profundización de la brecha de uso de estos servicios.

Este medio de autenticación adquirió mayor relevancia a raíz de la contingencia sanitaria del COVID-19, al permitir la identificación fehaciente de las personas en el entorno digital y en circunstancias en que, parte de la ciudadanía, accedió por primera vez a algunos servicios del Estado a través de

internet. Al 31 de diciembre de 2021, y como consecuencia de la pandemia, el número de ciudadanos que cuentan con ClaveÚnica alcanza los 13,8 millones, lo cual les permite acceder a más de 1.598 trámites en 312 Instituciones del Estado.

Dado el considerable aumento de ciudadanos y ciudadanas que cuentan con su ClaveÚnica (ver Cuadro 6), durante 2021 se registraron más de 24 millones de transacciones mensuales en promedio, superando en gran medida la cifra de años anteriores, exigiendo así mejoras y avances a la herramienta de autenticación del Estado.



Cuadro 6: cantidad de autenticaciones realizadas por las personas entre los años 2017 y 2021.

	Usuarios nuevos	Usuarios acumulados
2021	4.136.981	13.923.054
2020	3.861.079	9.786.073
2019	2.102.567	5.924.994
2018	1.241.260	3.822.427

Cuadro 7: cantidad de personas que activaron su ClaveÚnica entre 2018 y 2021.

A raíz de lo anterior, Gobierno Digital llevó a cabo importantes mejoras en la plataforma de ClaveÚnica, las cuales incluyeron significativas mejoras de seguridad y ampliación en la capacidad de atención simultánea de ciudadanos en línea. Una de las mejoras fue una refactorización completa sobre la plataforma, a fin de asegurar la continuidad operacional 24/7 del servicio.

Parte de este trabajo, consistió en llevar la plataforma a un estándar tecnológico de alta disponibilidad, con capacidad de escalar elástica y automáticamente frente a los incrementos de la demanda por el servicio, lo que ha permitido soportar satisfactoriamente las alzas de demanda provocadas por el contexto de la pandemia que, sin duda, ha puesto a prueba el desempeño de la herramienta al momento de poner a disposición trámites de alta demanda ciudadana que utilizan ClaveÚnica, como fue el caso de Comisaría Virtual.

En línea con la implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado, se ha trabajado colaborativamente con instituciones como el Servicio de Registro Civil e Identificación, Servicio de Impuestos Internos y la Contraloría General, entre otros, para la elaboración de la Norma Técnica de Identidad Digital, que definirá el modelo de operación para la aplicación del servicio de ClaveÚnica. Además de ello, un aspecto importante

estará dado por la creación de un Domicilio Digital Único, que ponga a disposición de los ciudadanos la plataforma centralizada para la entrega de notificaciones sobre sus trámites con el Estado.

Finalmente, en el ámbito de mejoras, se ha trabajado en el desarrollo de una nueva infraestructura tecnológica más robusta, resiliente y que incorpore un segundo factor de autenticación, buscando así consolidar la confianza de los chilenos y chilenas en el uso del servicio a la hora de realizar trámites en línea.

Cifras relevantes



+13,9 millones

De personas con ClaveÚnica activada.

11.341.887

Personas activaron su ClaveÚnica entre 2018 y 2021.

1.598

Trámites con ClaveÚnica incorporada

Caso de estudio N° 3

Portal MeVacuno.gob.cl



Contexto

En el marco de la emergencia sanitaria, durante el primer semestre de 2021 el gobierno puso a disposición el portal [MeVacuno.gob.cl](https://www.mevacuno.gob.cl), espacio donde, entre otras funciones, es posible visualizar las dosis de las vacunas contra el virus COVID aplicadas a una persona y, posteriormente, descargar el pase de movilidad, con el cual las autoridades han implementado políticas de sanidad que han permitido apoyar en el control de la pandemia en el país.

Desarrollo del proyecto

Para contribuir a un acceso simple y seguro al portal MeVacuno.gob.cl, el equipo del Ministerio de Salud incorporó la ClaveÚnica como medio de autenticación. El importante incremento en la adopción de esta herramienta digital, más de 13 millones de personas, permitió que se constituyera en una alternativa rápida para facilitar el ingreso a este portal.

La seguridad, en este contexto, era un factor importante, dado que en MeVacuno.gob.cl las personas no solo pueden consultar el estado y fechas de su esquema de vacunación, sino

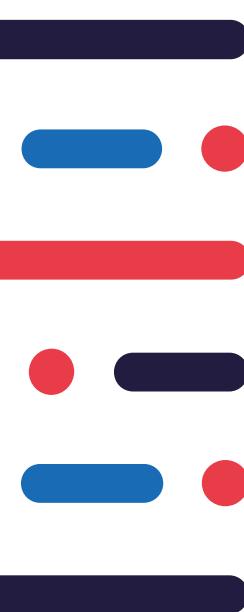
también descargar su pase de movilidad. Este es un certificado que se obtiene en MeVacuno.gob.cl y que acredita que la persona que lo porta completó su esquema de vacunación contra el COVID-19; ya ha cumplido el período de 14 días luego de la segunda dosis de las vacunas Pfizer, Sinovac, AstraZeneca y SPUTNIK V (o bien la dosis única de CanSino y Janssen); además de la dosis de refuerzo. El Pase también certifica que la persona no se encuentra con indicación de aislamiento obligatorio por la Autoridad Sanitaria, ya sea por contacto estrecho, caso probable o confirmado.

Cabe señalar que el Pase de Movilidad otorga mayores libertades para las personas que lo tengan pero, sobre todo, diferencia los aforos en reuniones particulares y espacios públicos, tales como comercio, restaurantes, gimnasios, eventos con y sin interacción de público, entre otros.

Resultado

Como resultado de la implementación de esta herramienta de autenticación, hasta febrero de 2022 se registraron más de 49 millones de accesos por medio de ClaveÚnica.

05.



**Modelo de
interoperabilidad
del Estado:
más eficiencia y conexión
para un mejor servicio**

Uno de los principales habilitantes para un Estado eficiente y conectado es contar con un modelo de interoperabilidad que facilite el intercambio de información entre los órganos de la Administración. Por ello, desde 2007 la División de Gobierno Digital ha apoyado la interoperabilidad en las instituciones públicas a través de la Plataforma de Integración de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE 1.0), estandarizando los protocolos y mecanismos de integración, lo cual ha permitido optimizar los procesos de desarrollo e inversión en infraestructura de las instituciones integradas.

Si bien la PISEE 1.0 ha sido de gran utilidad entregando soporte a importantes soluciones como ChileAtiende y ClaveÚnica, en el contexto actual presenta dificultades estructurales que frenan su adopción e impiden el avance tecnológico. Por este motivo, durante la presente administración, la División de Gobierno Digital avanzó en el diseño de un nuevo modelo de interoperabilidad ajustado a las necesidades actuales de las instituciones y en base a referentes internacionales en esta materia.

Con este nuevo modelo, y considerando que la Ley de Transformación Digital del Estado eleva la interoperabilidad como un principio base de la administración electrónica del Estado, se espera que la implementación del nuevo modelo (PISEE 2.0) contribuya

a simplificar los actos y procedimientos administrativos, mejorar la transparencia e imprimir eficiencia en la gestión, en directo beneficio de la ciudadanía.

PISEE 2.0, nuevo modelo de interoperabilidad

El principio de interoperabilidad es una de las principales modificaciones que realiza la Ley de Transformación Digital del Estado a la Ley N° 19.880, señalando que “los medios electrónicos deben ser capaces de interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, a través de estándares abiertos que permitan una segura y expedita interconexión entre ellos”.

La División de Gobierno Digital ha trabajado durante el presente período presidencial en el diseño de un nuevo modelo de interoperabilidad (PISEE 2.0), conceptualmente más adecuado a los desafíos de interoperabilidad de un Estado en el siglo XXI y basado en modelos exitosos como el de la Unión Europea, pero ajustado a la realidad nacional. Esto permite crear una red descentralizada de interoperabilidad, cuidando que sea de fácil acceso para todos los organismos del Estado pero que, a la vez, cumpla con altos estándares de seguridad y de trazabilidad.

Para la generación del nuevo modelo de interoperabilidad se ha realizado un extenso trabajo con diversos actores involucrados en la materia, a través de la participación de las instituciones públicas que concentran la mayor cantidad de información y datos que habilitan la realización de trámites en el Estado. Entre ellas se encontraban el Servicio de Impuestos Internos, el Servicio de Registro Civil e Identificación, la Tesorería General de la República, el Ministerio de Desarrollo Social y la Contraloría General de la República. De forma paralela, se convocó a una mesa técnica y a una mesa legal, las que permitieron abordar de manera transversal el desarrollo e implementación del nuevo modelo.

A partir de este trabajo, se logró validar la definición conceptual del nuevo modelo e iniciar el desarrollo tecnológico de sus componentes centrales, los cuales corresponden a desarrollo interno de la División de Gobierno Digital durante 2019 y 2020.

Desde el punto de vista legal, el principio de interoperabilidad permite la interconexión entre órganos, lo que contribuye a simplificar la interacción de las personas con el Estado, al evitarles concurrir presencialmente a diversas reparticiones para obtener documentos o realizar trámites intermedios para la realización de un procedimiento administrativo.

Desde el punto de vista técnico, los componentes tecnológicos del nuevo modelo (PISEE 2.0) son:

- a) Servidor central que permite registrar la traza de los intercambios de datos, asociados a procedimientos administrativos entre instituciones y validar los permisos respectivos.
- b) Catálogo de servicios: permite a las instituciones registrar los servicios web de información que tienen disponibles. Se encuentra en etapa de pruebas.
- c) Gestor de códigos: permite definir un código de identidad único para cada Institución.
- d) Gestor de autorizaciones: permite a las personas autorizar el intercambio de sus datos sensibles en el marco de un Procedimiento administrativo. Se encuentra en etapa de diseño.
- e) Catálogo de esquemas y metadatos: permite registrar los esquemas y formatos tipo para interoperar datos, documentos y expedientes. Se encuentra en etapa de diseño.
- f) Directorio de datos: permite registrar los datos que se encuentran disponibles por medio de los servicios web publicados en el Catálogo de Datos. Se encuentra en etapa de diseño.

- g) El NODO es un software que, estando alojado en la infraestructura de cada órgano del Estado, se encarga de establecer una conexión segura entre los órganos (Imagen 3), encripta los mensajes, registra y envía la trazabilidad al Servidor Central de Interoperabilidad de los metadatos de la transacción. Es este NODO el encargado de cumplir con la normativa y altos estándares de seguridad, además de facilitar su adopción por los organismos que lo utilizan.

El servidor central y los nodos fueron desarrollados durante el 2020 y el resto de los componentes finalizarán su implementación en 2022. A la fecha, se continúa trabajando en dos líneas de acción: la primera es completar los componentes de la plataforma de esquemas y plataforma de códigos, piezas muy importantes tanto para la gobernanza del modelo como para la comprensión semántica de la información que se remite entre organismos. La segunda línea

de acción es la continua adopción por parte de los organismos del modelo, tanto para poblar el Catálogo de Servicios del Estado como para la adopción del NODO de interoperabilidad para el consumo de estos servicios.

La imagen 3 muestra el esquema de funcionamiento, donde centralizadamente se contará con el registro de la traza y de los distintos catálogos y codificaciones asociados. Por su parte, las instituciones sólo deberán integrar sus sistemas a un NODO, o bien realizar adaptaciones a los sistemas que ya poseen, de acuerdo a los estándares y disposiciones técnicas asociadas a la nueva normativa asociada a la implementación de la Ley de Transformación digital para interoperar entre las instituciones.

La nueva plataforma PISEE 2.0, a pesar de incluir solo con los componentes nucleares requeridos para su funcionamiento a la fecha, ya cuenta con varias instituciones integradas y una considerable cantidad de transacciones.

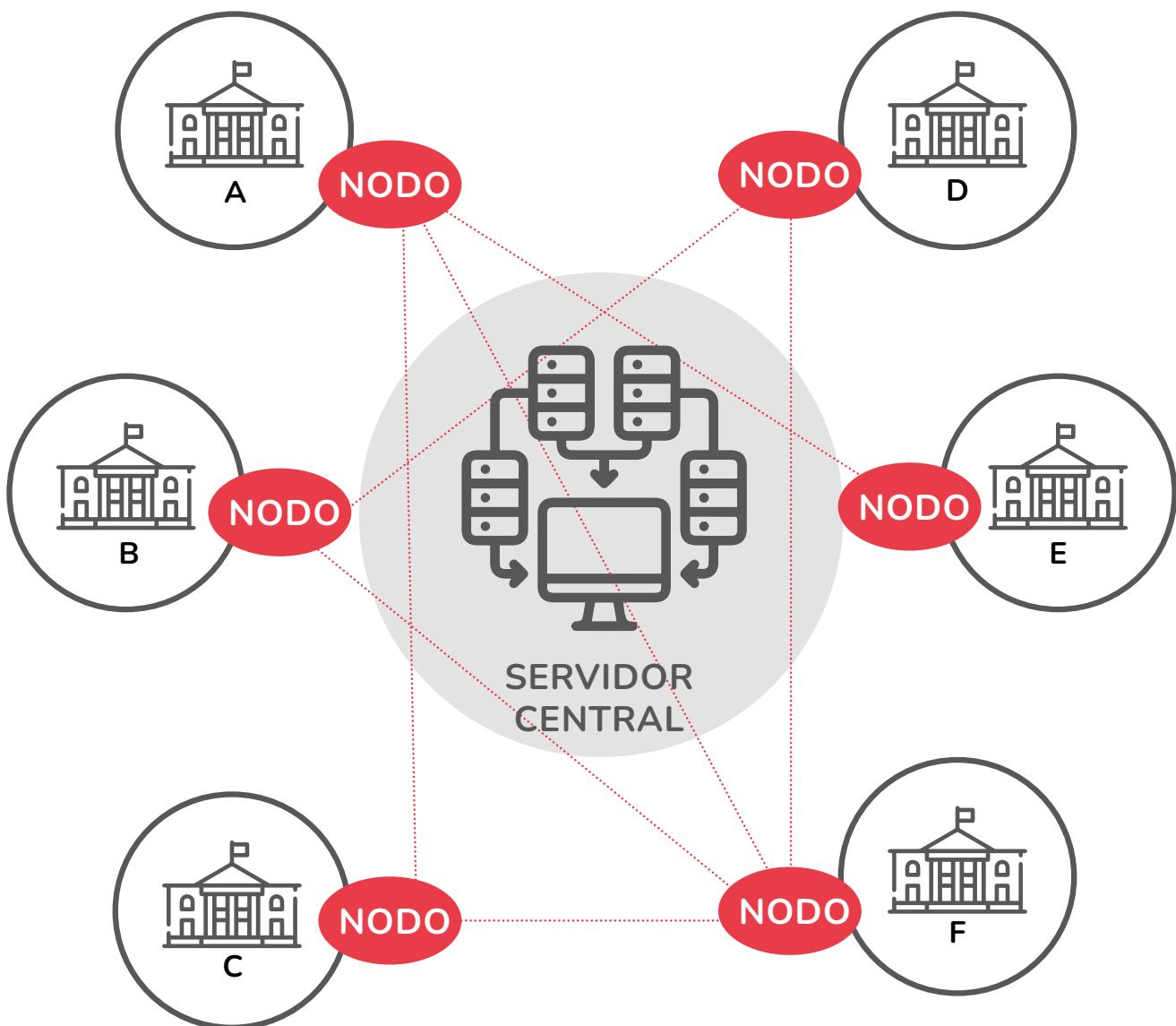
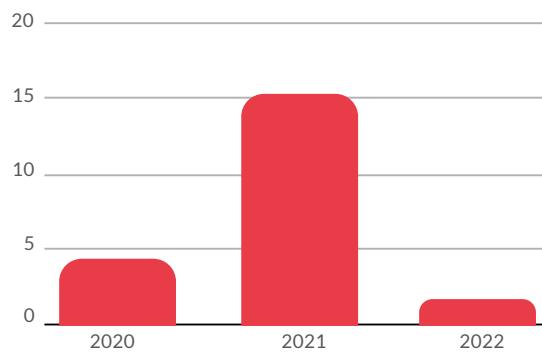


Imagen 3: diagrama de conexiones el nuevo modelo de interoperabilidad, PISEE 2.0

Cabe señalar que, al estar usando el NODO de Interoperabilidad, creado por la DGD, ninguna de las integraciones entre organismos ha significado gastos en desarrollo de software, adquisición de hardware especializado, o de recursos humanos.

Desde el punto de vista normativo, durante 2021 la División de Gobierno Digital trabajó en la redacción de la propuesta base para la Norma Técnica de Interoperabilidad, la que fue publicada en consulta pública el mismo año. Asimismo, a la fecha se encuentra en desarrollo la Guía Técnica de Interoperabilidad, documento que detalla los aspectos más técnicos de integración, conexión y estándares que se deben cumplir.

TRANSACCIONES



Cuadro 8: Transacciones exitosas de PISEE 2.0 expresada en millones.

Nota: Las cifras de 2022 son a enero del mismo año

PISEE 1.0, antiguo modelo de interoperabilidad del Estado

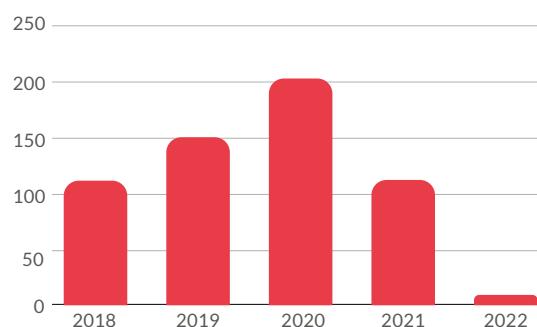
La Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE 1.0) maneja en la actualidad una carga de más de 100 millones de transacciones de datos al año, siendo crítica para el funcionamiento de otros organismos del Estado. Entre los años 2019 y 2021 se realizó el proyecto de modificar completamente su tecnología, a fin de actualizarla y evitar caídas que interrumpieran la estabilidad del servicio, preservando su funcionamiento.

Durante 2019, el equipo interno de la División de Gobierno Digital creó una versión nueva en Java-Vert.X con la misma funcionalidad, lo que permitió migrar los servicios de mayor consumo. En tanto, durante 2021 se creó una versión en lenguaje GO de menor tamaño y más veloz, haciendo el control de carga de trabajo menos costoso para esta repartición. Durante ese año se migraron todos los servicios de la plataforma antigua, eliminando por tanto esa versión.

Cabe señalar que ambas plataformas en complemento (PISEE 1.0 y PISEE 2.0), han presentado crecimiento sostenido en el intercambio de información entre organismos del Estado, mejorando la calidad de los servicios y la toma de decisiones en cada órgano del Estado.

La plataforma PISEE 1.0 ha presentado un crecimiento sostenido tanto en cantidad de

servicios expuestos en ella, como en el volumen de consumo de estos. La aparente disminución de transacciones de 2021 se explica por el no funcionamiento del registro de trazabilidad de la plataforma antigua.



Cuadro 9: transacciones exitosas de PISEE 1.0

Cifras relevantes

41

Órganos en producción
en PISEE 2.0

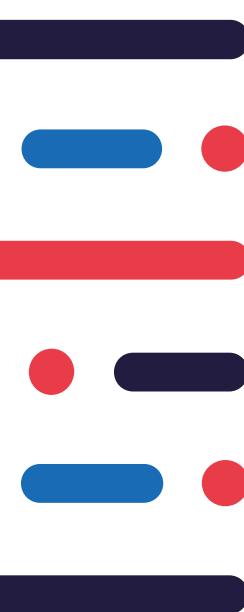
18

Órganos adicionales en certificación
en PISEE 2.0

+21 MM

Transacciones acumuladas en PISEE
2.0 desde el 2020

06.



**Gestión de Datos
en el Estado:
el camino a políticas
basadas en la evidencia**

Una parte importante de la confianza ciudadana en el Estado y sus órganos se construye a partir de su experiencia con la entrega de servicios que cada institución pública provee en el cumplimiento de sus funciones. Por otra parte, el grado de satisfacción de las personas con estos servicios está también relacionada con su expectativa respecto a cómo debieran ser los servicios del Estado en el siglo XXI, en estrecha comparación con su experiencia con otros servicios entregados por privados u organizaciones no gubernamentales.

En este contexto, la tendencia a nivel mundial es el uso intensivo de datos e información, los que apoyados en las nuevas tecnologías, permiten formular una oferta oportuna, adecuada e incluso proactiva a las necesidades de los usuarios y usuarias. Mientras menor sea la brecha entre sus expectativas y los servicios efectivamente recibidos, mayor será la satisfacción con el Estado y sus instituciones.

La misma lógica opera desde la perspectiva de las políticas públicas, entendiendo que el uso responsable de datos por parte del Estado contribuye a mejorar la toma de decisiones en cada una de las etapas del ciclo de políticas, la asignación de recursos, así como la eficiencia y capacidad de anticipación de las instituciones públicas para mejorar la satisfacción de la ciudadanía.

Por esta razón y durante el periodo, la División de Gobierno Digital trabajó en el desarrollo de una propuesta para avanzar en una estrategia de gestión de datos, a fin de que las instituciones comiencen a trabajar en esta dimensión de la transformación digital. Asimismo, actualizó la plataforma Datos.gob.cl para promover la publicación de datos en formatos abiertos, contribuyó –junto al Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación– en el diseño y desarrollo del visualizador de datos COVID-19 del portal de gobierno, y se encuentra trabajando en una guía para la formulación ética de proyectos de ciencia de datos mediante un proyecto del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Universidad Adolfo Ibáñez.

Estrategia de Datos del Estado

La gestión de datos en el Estado de Chile supone aprovechar las oportunidades que las tecnologías actuales ofrecen para usar datos e información como un activo de gestión en el sector público. Para este fin, resulta crucial abordar los desafíos que presenta tanto su implementación como su uso.

Para enfrentar este tema, en el marco de la Agenda de Modernización del Estado, la División de Gobierno Digital ha trabajado en el desarrollo de la Estrategia para un Estado

basado en datos, cuyo objetivo es generar una estructura de gobernanza de datos que se haga cargo de la definición de estándares, arbitrar coordinaciones para compartir información y dar certezas de que la información personal está siendo bien resguardada.

En su proceso de elaboración, la División de Gobierno Digital generó en 2020 un documento de política que engloba iniciativas en torno a cinco líneas de acción: Normas y Estándares; Tecnologías habilitantes; Capacidades y Recursos; Creación de un Ecosistema; y Gobernanza. Este documento fue puesto a disposición para la retroalimentación de instituciones que trabajan en diferentes líneas de la gestión de datos, como por ejemplo, el Consejo para la Transparencia y el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, entre otros.



Imagen 4: componentes transversales del Estado para una arquitectura de gestión pública en base a datos

En lo referido a Normas y Estándares, este eje apunta principalmente a la implementación de iniciativas que fortalezcan el marco jurídico, permitiendo aprovechar el potencial de los datos, velando por la protección de la vida privada y buscando la eficiencia de las instituciones públicas en el uso y reutilización de datos. De este modo, surgen iniciativas como: guía técnica de datos abiertos; la norma técnica de interoperabilidad; guía y recomendaciones para uso ético de datos; y la norma técnica de seguridad de la información.

Por otra parte, para aprovechar al máximo las oportunidades que entregan los datos en las instituciones, es importante que el sector público cuente con la infraestructura tecnológica adecuada para la explotación de datos. Esta línea de acción de la estrategia pone énfasis en la necesidad de las instituciones públicas de contar con los procesos, procedimientos y tecnología adecuados para la implementación de organizaciones que administran, gestionan, utilizan y abren sus datos de una manera óptima. Dentro de esta área, iniciativas como la actualización del portal de datos públicos Datos.gob.cl, cobran particular relevancia al permitir que las instituciones cuenten con las oportunidades de poner a disposición sus datos para la ciudadanía, otras instituciones públicas y la Sociedad Civil.

En relación a lo anterior, la estrategia hace notar que además de contar con un marco normativo y una infraestructura adecuada en el sector público, es necesario contar con un Estado capaz de aprovechar los datos y generar las instancias para que estos sean reutilizados por otros actores. En ese sentido, es importante que las instituciones públicas tengan la capacidad para intercambiar datos entre sí, además de contar con las herramientas necesarias para abrir datos de calidad para el consumo de otros actores. Del mismo modo, las instituciones públicas deben ser capaces de comprender la demanda de datos, generar instancias para mejorar la calidad de ellos y publicar los solicitados por los interesados, respetando las normativas de acceso a la información y protección de la vida privada. Algunas iniciativas propuestas por la División de Gobierno Digital en este ámbito incluyen la creación de mesas de trabajo por áreas temáticas, entre gobierno, academia, sector privado y sociedad civil; la definición de set de datos mínimos para publicación de las instituciones, en base a la Ley de Acceso a la Información Pública y demanda ciudadana; el trabajo con instituciones de sectores estratégicos para la apertura de datos; incorporar criterios de evaluación del premio de excelencia vinculados al uso y apertura de datos; y potenciar sectores estratégicos para el país a través de usos públicos, implementación de casos de uso, entre otros.

Adicionalmente, es necesario entender la situación del sector público a nivel de capital humano en materia de uso de datos, con el fin de identificar brechas, definir cómo avanzar y qué ámbitos abordar de manera prioritaria a la hora de entregar las herramientas y potenciar las capacidades de los funcionarios en esta materia. Del mismo modo, su rol es fundamental para promover el uso y apertura de datos en las instituciones. Las iniciativas propuestas en este eje incluyen la designación de un encargado de datos (CDO, por sus siglas en inglés) en cada una de las instituciones públicas; la elaboración de perfiles para equipo de data scientists en instituciones públicas por tipo de necesidad; realizar un levantamiento de necesidades de capacitación para funcionarios públicos en el uso de datos; capacitación a CDO y equipos de analítica de datos en el uso de herramientas para el análisis y buenas prácticas; y la elaboración de una estrategia de comunicaciones para facilitar y promover el uso de datos en las instituciones.

Finalmente, el documento plantea que para implementar una estrategia de datos que sea transversal al sector público es necesario contar con una instancia superior de decisión, que permita definir y dar lineamientos estratégicos a la hora de la toma de decisiones. Por tal motivo, es importante la definición de una gobernanza que logre establecer la dirección y definiciones transversales de la estrategia de datos, permitiendo que esta sea implementada en cada una de las instituciones del sector público.

Repositorio de datos abiertos del Estado

La División de Gobierno Digital cuenta con la plataforma Datos.gob.cl, que consiste en un repositorio de datos y estadísticas del sector público en el cual las instituciones publican sus datos de manera sencilla y transparente, en formatos abiertos bajo la lógica de un catálogo centralizado, ordenado, de rápida búsqueda y fácil uso, para que estos puedan ser utilizados para distintos fines por parte de terceros y para diferentes fines, tales como el desarrollo de aplicaciones, realización de visualizaciones o como insumo para la investigación.

Los datos abiertos contenidos en esta plataforma se diferencian de lo conocido como “información pública” en cuanto los datos abiertos son aquellos puestos a disposición en formatos abiertos y reutilizables, promoviendo la transparencia y reuso para generar valor público. La información pública, por otra parte, está centrada en promover la transparencia mediante la subida a la web de material que ha sido previamente procesado y analizado. Con estos datos se espera beneficiar a diferentes actores, tales como ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil, emprendedores e investigadores, entre otros.

Durante este período se realizaron importantes mejoras al portal, en las que

la experiencia de usuario ha tenido un foco central optimizando su arquitectura, simplificando sus accesos al contenido y relevando los roles de quienes reutilizan estos conjuntos de datos, para así entregarles un mejor servicio.

Visualizador de datos COVID-19

En el contexto de la emergencia sanitaria y en colaboración con el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación; el Ministerio de Salud; y Presidencia, la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia desarrolló un visualizador de datos sobre el Coronavirus en Chile. El objetivo de este proyecto era compilar y poner a disposición de la población los datos estadísticos relativos al comportamiento de esta pandemia en Chile de manera clara, intuitiva y fácil de interpretar.

Este visualizador, disponible en el sitio web oficial de gobierno (Gob.cl), fue lanzado el 23 de abril de 2020. Esta herramienta toma los principales datos estadísticos de la situación nacional en base a la información oficial del Informe Epidemiológico y del Reporte Diario publicado por el Ministerio de Salud. Usando el repositorio de datos abiertos desarrollado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, y siguiendo el foco de trabajo de la Submesa de Datos creada al alero de la Mesa Social COVID-19, la herramienta convierte estos datos en una serie de gráficos, tableros y mapas

interactivos para facilitar su comprensión por parte de la ciudadanía.

Este visualizador permitió que las personas accedieran a información actualizada, confiable y accesible día a día respecto de los casos diarios, casos activos y casos recuperados, así como la cantidad de test PCR y de antígenos realizados, la situación hospitalaria respecto del Coronavirus, los decesos diarios y la positividad registrada.

Mesa intersectorial PORTCODE

Otro esfuerzo a destacar es el convenio PORTCODE, surgido en 2020 a partir de una mesa de trabajo intersectorial con la participación de la División de Gobierno Digital, el Programa de Desarrollo Logístico del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Dirección General de Territorio Marítimo y Marina Mercante, Servicio Nacional de Aduanas, Coordinación del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX), y la Dirección de Obras Portuarias del Ministerio de Obras Públicas, que colaborativamente acordaron el uso de códigos de identificación a utilizar en el sector logístico.

El objetivo es definir un estándar de códigos para la identificación de instalaciones portuarias, los que serán utilizados en el sector logístico para mejorar la información

disponible en los ámbitos turístico y económico con información certera, coherente, comparable y consolidada para terceros, apoyando la toma de decisiones públicas en este ámbito.

La puesta en marcha total del estándar PORTCODE está proyectado para 2022, contando con una Mesa Operativa Interministerial (MOI-PORTCODE) que servirá de apoyo logístico, de una revisión periódica del estándar y de las solicitudes que los usuarios podrían hacer llegar, mediante un canal dispuesto para ello.

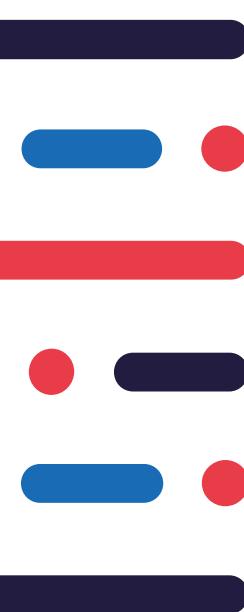
Guía de uso ético de datos

Finalmente, resulta relevante destacar la colaboración entre la División de Gobierno Digital; la Universidad Adolfo Ibáñez; el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación; y otras instituciones, en el proyecto

“Oportunidades de mercado para las empresas de tecnología – Compras públicas de algoritmos responsables, éticos y transparentes”. Su objetivo es promover el desarrollo de sistemas éticos, responsables y transparentes de decisión automatizada, mediante la incorporación de estándares éticos en la formulación y adquisición de algoritmos en el sector público.

Este proyecto en desarrollo, cuya fecha de término se estima en 2023, contempla cursos de ética y de formulación ética de proyectos de ciencias de datos para organismos del Estado; una selección de dos proyectos del sector público para realizar acompañamiento en el desarrollo de términos de referencia de compra y ejecución del contrato que incorporen criterios éticos; y la elaboración de recomendaciones y guías que contengan los estándares éticos necesarios para una gobernanza de datos, entre otras iniciativas.

07.



**Adopción digital
institucional:
el factor humano de la
Transformación Digital**

Durante el presente período se han alcanzado importantes avances en materia de digitalización y se han sentado las bases del proceso de Transformación Digital del Estado. En este camino de repensar la forma en que las instituciones públicas entregan sus servicios, el rol de los equipos institucionales ha sido central para efectivamente impulsar el progreso que hoy se evidencia en esta materia.

A través de una estrategia de cuatro ejes: coordinación interinstitucional, capacitación, generación de contenidos y soporte, la División de Gobierno Digital ha impulsado la adopción institucional de los lineamientos y las plataformas transversales relativas a la Transformación Digital, facilitando a las contrapartes institucionales este tránsito y generando el diseño del servicio de acompañamiento para la implementación de la Ley N° 21.180.

En este contexto, la Red de Coordinadores de Transformación Digital -surgida en el contexto del Instructivo Presidencial de Transformación Digital del Estado- ha sido fundamental para contar con una contraparte oficial en cada institución, que opere como impulsor de las medidas asociadas a este proceso, reporte avances periódicamente y permita a la División de Gobierno Digital contar con retroalimentación oportuna, que nutra el proceso de mejora continua de las

experiencias y servicios que desarrolla para las personas al interior del Estado. De la mano de la próxima entrada en vigencia de la Ley N° 21.180, el desafío será mantener esta estructura de contrapartes y ampliarla a los órganos afectos a esta normativa, a fin de extender las redes de coordinación atendiendo los retos que esto implica en términos de despliegue, identificación de necesidades y requerimientos de habilitación. Para ello, durante 2021, la División de Gobierno Digital comenzó el trabajo de elaboración de planes base e identificación de grupos de instituciones clave, para así priorizar el apoyo e impulsar el proceso de implementación gradual de la Ley de Transformación Digital del Estado.

Red de Coordinadores de Transformación Digital

El rol del Coordinador/a de Transformación Digital (CTD) surge a partir del Instructivo Presidencial de Transformación Digital de 2019, como la contraparte encargada de mantener una comunicación directa, fluida y permanente con la División de Gobierno Digital en lo referido a los compromisos asociados a esta materia. En este sentido, su gestión ha sido central para el avance de los planes institucionales de Transformación Digital en cuanto a la puesta en marcha de las políticas Identidad Digital, CeroFilas y CeroPapel.

A diciembre de 2021, el 100% de las instituciones (319) afectas al Instructivo Presidencial de Transformación Digital cuenta con esta contraparte, designada por su jefe de servicio. En términos de caracterización, un 76% corresponde a hombres y un 24% a mujeres, provenientes de manera predominante de áreas relacionadas a informática, y administración y finanzas (Imagen 5).

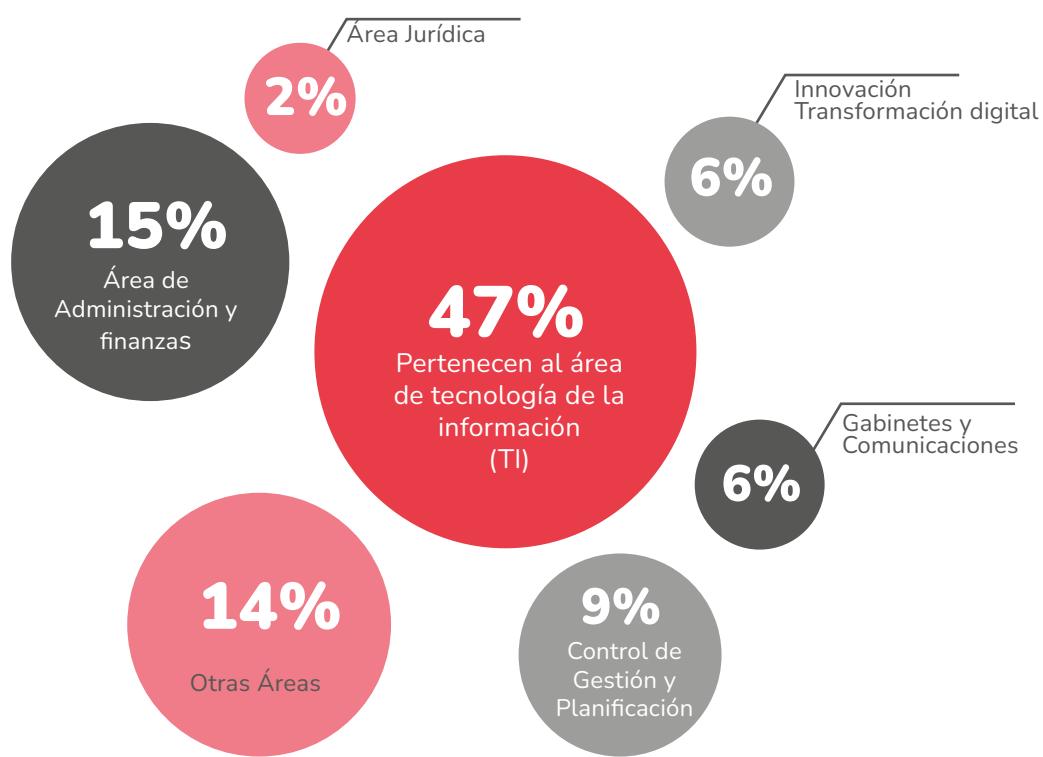


Imagen 5: áreas de desempeño de Coordinadores de Transformación Digital
(Instructivo Presidencial de Transformación Digital)

En el contexto de la próxima implementación de la Ley de Transformación Digital, este rol adquiere relevancia al contribuir a comunicar internamente los hitos asociados a este proceso, de acuerdo a la gradualidad definida por año y tipo de institución, junto con informar periódicamente a la DGD los avances alcanzados por su institución en los indicadores asociados a cada fase de la ley. En base a la experiencia que se ha levantado entre las instituciones que han trabajado este tema desde el mencionado instructivo, los coordinadores y coordinadoras de Transformación Digital constituyen un gran aporte al interior de sus instituciones, al facilitar conversaciones y coordinaciones entre las diversas áreas implicadas en las distintas aristas de este proceso.

En cuanto a la gestión de esta red de contrapartes, Gobierno Digital realiza instancias periódicas de alineación, capacitación, seguimiento y retroalimentación. En cuanto a la alineación, a diciembre de 2021 se han realizado cuatro jornadas anuales de contrapartes, en las que se revisan los avances obtenidos, se alinean prioridades y se presenta la hoja de ruta del año asociada a los lineamientos y plataformas transversales provistas por la DGD. Esto, acompañado por las sesiones de inducción a nuevos coordinadores/ as y la publicación del “Manual del Coordinador de Transformación Digital”, con contenidos introductorios para preparar la entrada en vigencia de la Ley N° 21.180.

En materia de capacitación, la División de Gobierno Digital realiza sesiones en las que se aborda la implementación, el uso de las plataformas que provee Gobierno Digital y la aclaración de dudas técnicas respecto a su integración. Asimismo, también se realizan sesiones específicas respecto a la implementación de la Ley de Transformación Digital, destinadas a coordinadores y equipos jurídicos a fin de informar los avances de esta normativa y obtener retroalimentación relativa a aspectos específicos de su aplicación.

En cuanto al seguimiento con las contrapartes institucionales, desde 2020 la DGD coordina la realización del Consejo de Transformación Digital, instancia trimestral que reúne a las contrapartes oficiales de ministerios y subsecretarías, a fin de revisar el avance de los servicios en cada uno de los ejes prioritarios asociados al Instructivo Presidencial de Transformación Digital.

Finalmente, en lo que respecta a la retroalimentación, Gobierno Digital realiza anualmente desde 2019 una encuesta a los Coordinadores de Transformación Digital, con el objetivo de levantar sus principales necesidades en términos de recursos informativos y capacitación, así como también sugerencias de mejoras para el servicio de orientación y acompañamiento provisto por esta repartición.

Adicionalmente, en 2021, la DGD convocó a una Mesa de Transformación Digital de Gobiernos Regionales (GORES), instancia que reúne a los coordinadores de las administraciones locales

con el fin de compartir buenas prácticas y aprendizajes para abordar los desafíos específicos del proceso de Transformación Digital en su ámbito de acción.

Como una forma de evaluar el proceso de acompañamiento y coordinación que provee la Gobierno Digital a las instituciones públicas -e identificar oportunidades y espacios de mejora- a partir de junio de 2021 se comenzó a trabajar en el diseño del servicio de acompañamiento a los órganos, con miras a los retos propios de la implementación de la Ley N° 21.180.

Capacitación en plataformas transversales

Como una forma de facilitar a los órganos el cumplimiento de los objetivos de implementación de las plataformas transversales provistas por la División de Gobierno Digital desde 2020 se llevan a cabo periódicamente instancias de capacitación relacionadas con estas herramientas.

Estas sesiones son convocadas desde esta repartición a través de los Coordinadores de Transformación Digital de cada institución, quienes a su vez promueven la participación de los equipos internos asociados a cada uno de los siguientes objetivos: implementación de la plataforma de comunicaciones oficiales DocDigital; avances en digitalización de

trámites ciudadanos; e integración de ClaveÚnica para autenticación en servicios digitales para personas naturales. Durante 2021, se realizaron sesiones técnicas sobre la implementación de FirmaGob y sesiones especializadas sobre la Ley de Transformación Digital del Estado, las que se sumaron a la agenda de capacitaciones que estaba desarrollando la DGD a través del equipo de Adopción Digital.

Productos	Total de sesiones por plataforma	Total de asistentes por plataforma	Instituciones Participantes
ClaveÚnica	10	224	111
DocDigital	29	1207	231
FirmaGob	17	645	253
SIMPLE	9	275	54
Suma total	60	2531	

Imagen 10: capacitaciones por plataforma transversal realizadas en el año 2021

Durante el mes de marzo de 2021, la División de Gobierno Digital generó un modelo de gestión de capacitación con certificación en línea, basado en SIMPLE, el cual será complementado en 2022 con un modelo asíncrono de capacitaciones digitales, de manera que los funcionarios puedan acceder a estas sesiones autogestionando su tiempo de aprendizaje.

A diciembre de 2021, se ha realizado un acumulado de más de 140 instancias de capacitación de plataformas transversales provistas por Gobierno Digital, con más de 10 mil funcionarios y funcionarias asistentes a estas sesiones. Adicionalmente, se superaron las 10 mil visualizaciones de grabaciones de talleres en línea.

Complementariamente, durante 2019 se colaboró con la Dirección de Servicio Civil para el desarrollo del curso e-learning introductorio “Transformación Digital en el Sector Público”, para la plataforma Campus Servicio Civil. Posteriormente, en 2021, la División de Gobierno Digital realizó también una colaboración con la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere) para el desarrollo del curso e-learning “Comprendiendo la Ley de Transformación Digital del Estado” el cual inició en septiembre de 2021 para 600 funcionarios municipales de todo el país.

Guías para la Adopción Digital

En 2021, la División de Gobierno Digital publicó la guía de buenas prácticas de adopción digital [“Cómo acercar los servicios digitales del Estado a las personas”](#), con el objetivo de entregar orientaciones a los órganos que habían digitalizado nuevos servicios para así impulsar su conocimiento, uso y difusión, dando valor al esfuerzo interno realizado para alcanzar esa meta. Para apoyar a las instituciones públicas en este camino, la División de Gobierno Digital -en coordinación con representantes de las áreas de canales de las 10 instituciones que atienden mayor volumen de ciudadanos y que se reúnen en el Consejo de Servicios- desarrolló en un proceso de co-creación este documento que contiene lineamientos, recomendaciones y recursos de apoyo, recogidos de la experiencia de estas instituciones para la construcción de mejores servicios destinados a las personas. Esta primera versión de la guía incorpora tanto recomendaciones para adopción interna de las instituciones como hacia la ciudadanía, además de reseñar algunas metodologías y herramientas para incorporar, de manera temprana, a usuarios y usuarias en el ciclo de desarrollo de proyectos digitales para un mejor resultado.

En el marco de la preparación para la entrada en vigencia de la Ley de Transformación Digital del Estado en junio de 2022, la DGD desarrolló en diciembre de 2021 la guía [Cómo nos preparamos para la Transformación Digital](#), que constituye una herramienta de autoevaluación para que las instituciones afectas a esta normativa puedan elaborar un diagnóstico general de sus necesidades y avances.

Este documento, dirigido a Coordinadores de Transformación Digital y funcionarios en general, busca apoyar a las instituciones poniendo a su disposición algunos modelos de actividades de planificación interna, que puedan ser usables para generar las coordinaciones necesarias en el desarrollo de una primera hoja de ruta y que permita abordar los aspectos prioritarios del cumplimiento de la implementación de esta normativa en su institución.

Como parte de la adopción digital, desde la DGD se ha trabajado desde noviembre de 2021 en la elaboración de una guía de dudas jurídicas frecuentes, en base al levantamiento realizado con instituciones, a fin de facilitar a los equipos de fiscalías y áreas legales de los órganos afectos a la Ley N° 21.180, su labor de análisis y asesoría interna sobre esta normativa.

Finalmente, en diciembre de 2021 fue publicado un manual para los CTD, titulado [Cómo impulsar la Transformación Digital en mi institución](#). Este documento provee de la información básica necesaria para empezar a desarrollar el proceso de Transformación Digital en las diferentes instituciones, otorgando a los coordinadores las herramientas más importantes para desarrollar de manera correcta su labor al interior de su servicio.

Mesa de ayuda

En el ciclo de adopción institucional de las plataformas transversales y lineamientos impulsados por la División de Gobierno Digital, el soporte a las instituciones tras su habilitación constituye un punto central para asegurar una buena experiencia, identificar espacios de mejora y mantener una coordinación de calidad con las contrapartes técnicas.

En este contexto y en consideración a los desafíos que implica la próxima entrada en vigencia de la Ley N° 21.180 -en términos de cantidad de nuevas instituciones que requieren atención y heterogeneidad de situaciones- desde agosto de 2021 esta repartición ha trabajado en la implementación de un nuevo modelo de asistencia y soporte a través de su mesa de ayuda.

Considerando que sólo en el período comprendido entre enero y noviembre de 2021 se levantaron más de 2.600 solicitudes por parte de más de 400 instituciones, se hizo necesario mejorar la plataforma tecnológica de gestión de atenciones, redefinir procesos internos y establecer nuevos niveles de atención, en pos de avanzar a una entrega de soporte más oportuna, eficiente y estandarizada.

Cifras relevantes



100%

Instituciones afectas al Instructivo con Coordinador/a de Transformación Digital designado (equivalente a 319 instituciones).

+140

Instancias de capacitación sobre plataformas transversales provistas por DGD.

+10.000

Funcionarios/as asistentes a sesiones de capacitación en plataformas transversales provistas por DGD.

08.



**Políticas de
Gobierno Digital:
mejor información para
la toma de decisiones.**

La División de Gobierno Digital tiene como misión proponer la estrategia de gobierno digital orientando y apoyando a las instituciones en el uso estratégico de las tecnologías digitales, datos e innovación para avanzar hacia una visión integrada de gobierno. En este contexto, resulta fundamental conocer y levantar información respecto a nuevas tendencias y buenas prácticas de otros países, conocer la realidad de las instituciones en Chile en distintos niveles y dimensiones que son impactados por la Transformación Digital y, a partir de ello, apoyar la toma de decisiones y desarrollar y proponer las políticas, instrumentos y guías para apoyar el avance de Transformación Digital en la materia.

Como parte de esta labor, en 2018 se trabajó la Estrategia de Transformación Digital como una de las agendas transversales en el marco de la Agenda de Modernización del Estado, que estableció los principales ejes de trabajo que orientaron el trabajo de la DGD durante el periodo, impulsado mediante el instructivo presidencial de Transformación Digital.

Por otra parte, durante el periodo 2018-2022 se realizaron 3 estudios en materias estratégicas para Chile en el avance de gobierno digital, en conjunto con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Adicionalmente, se llevó a cabo una nueva versión del estudio de Indicadores de

Gobierno Digital, el cual levanta información que da cuenta del estado de avance de las instituciones de la administración central en diversas áreas de interés para su desarrollo.

Finalmente, la División de Gobierno Digital también apoya permanentemente el desarrollo y actualización de herramientas de política que apoyan la gestión de las instituciones en el uso de tecnologías: apoyo técnico a Dipres para evaluar los proyectos tecnológicos presentados en el proceso de formulación presupuestaria y revisar su coherencia con los lineamientos de gobierno digital, así como también apoyar técnicamente a ChileCompra para el desarrollo de nuevos mecanismos de adquisición de tecnología.

Estrategia de Transformación Digital

En 2019 fue publicado el documento “Estrategia de Gobierno Digital del Estado”, una de las estrategias transversales en el marco de la Agenda de Modernización del Estado y que estableció las principales líneas de acción que permitieran contar con instituciones públicas más modernas e inteligentes, al servicio de las necesidades de las personas.

Una línea de acción fue generar un modelo de identificación digital, mediante el fortalecimiento de ClaveÚnica como único medio de autenticación digital del ciudadano

para acceder a los trámites y servicios del Estado con una sola clave, evitando a los usuarios tener que recordar múltiples claves, promoviendo un estándar alto de seguridad y avanzando en el desarrollo de servicios del Estado más inteligentes y personalizados, adaptados a las necesidades y preferencias de cada usuario.

La segunda línea de acción fue CeroFilas, la cual se concentró en avanzar en la digitalización de los trámites y servicios para las personas naturales o jurídicas, con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y evitarles hacer filas en trámites presenciales con el Estado, así como también contribuir a facilitar el emprendimiento y productividad de las empresas a través de servicios más expeditos.

CeroPapel fue la tercera línea de acción y apunta a disminuir el uso del papel en la gestión pública. Para ello, se estableció la necesidad de trabajar en el desarrollo de expedientes electrónicos y servicios compartidos transversales a todas las instituciones y, así, avanzar en su digitalización.

Una cuarta línea de trabajo fue avanzar en el desarrollo de políticas y lineamientos para alcanzar un Estado que sustente su gestión en el uso intensivo de datos

e información; no solo para promover la apertura y transparencia de datos e información para promover su reutilización y generar valor público, sino también para integrar la gestión de datos al interior de las instituciones como parte de sus procesos habituales, apoyando la toma de decisiones y el ciclo completo de políticas públicas.

La quinta línea de acción fue avanzar en materias de ciberseguridad en el Estado, labor que si bien está a cargo del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, recibe apoyo técnico de la División de Gobierno Digital en la definición de estándares y normativas a aplicar en las plataformas y procesos que soportan la gestión y entrega de servicios digitales a las personas.

Finalmente, la estrategia plantea la necesidad constante de estar prospectando el desarrollo de nuevas tecnologías en el mundo, identificación las nuevas tendencias y soluciones que puedan ser aplicables en la gestión pública para mejorar su eficiencia y calidad de atención.

Con todo, el documento plantea las principales iniciativas a desarrollar por cada línea de acción, estableciendo la hoja de ruta para el periodo 2019-2022.

Estudios OCDE: recomendaciones en áreas estratégicas de Gobierno Digital

La División de Gobierno Digital, en conjunto con el Programa de Modernización del Ministerio de Hacienda, llevó a cabo tres estudios con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos a fin de recibir recomendaciones en áreas estratégicas para el desarrollo del gobierno digital en Chile, las cuales buscan alinear las iniciativas de gobierno en la materia integrando buenas prácticas internacionales y aprendizajes de países más avanzados, pero adaptadas a la realidad nacional.

Estos estudios se enmarcan en una estrategia de trabajo permanente de Chile con el equipo de Gobierno Digital de la OCDE, cuyo primer estudio denominado “Fortalecer la Gobernanza de Gobierno Digital”, publicado el año 2016, culminó con la creación de la División de Gobierno Digital en Segpres por Ley, bajo el convencimiento de la necesidad de fortalecer la institucionalidad en este ámbito, a fin alcanzar los desafíos que nos presentan las nuevas tecnologías.

Los tres estudios desarrollados fueron:



- [La Estrategia de Gobierno Digital como habilitante de la Transformación Digital](#)
- [Identidad Digital como habilitante estratégico de la Transformación Digital del país.](#)



- [Una estrategia para el diseño y entrega de servicios del Estado](#)



El estudio Estrategia de Gobierno Digital como habilitante de la Transformación Digital tuvo por objetivo revisar los elementos estratégicos y herramientas de política que Chile debe reforzar en el desarrollo de gobierno digital, a fin de avanzar en forma efectiva en la Transformación Digital del sector público. De acuerdo a lo anterior, proporciona recomendaciones de políticas para fortalecer el gobierno digital en Chile, en base al desarrollo de una estrategia sólida y de generar el consenso necesario para garantizar su continuidad y sostenibilidad.

Por su parte, el estudio Identidad Digital como habilitante estratégico de la Transformación Digital del país tuvo por objetivo realizar recomendaciones para mejorar el modelo de identidad digital en Chile, como una pieza clave de gobierno digital y habilitante en la entrega de servicios ciudadanos. El informe señala la identidad digital no sólo como una herramienta para facilitar el acceso confiable y seguro a los servicios del Estado, sino también como habilitante para entregar servicios proactivos y personalizados a las necesidades ciudadanas. Adicionalmente, indica que la identidad digital es un mecanismo utilizado en otros países para que los ciudadanos puedan decidir respecto a sus datos y habilitar a una institución pública para que haga uso de ellos o los comparta, con su consentimiento, para facilitar así la entrega de servicios públicos.

Finalmente, el estudio Una estrategia para el diseño y entrega de servicios del Estado tuvo por objetivo realizar recomendaciones a Chile para potenciar y repensar la estrategia de diseño y la entrega de servicios del Estado. Más allá de la red multicanal multiservicios ChileAtiende, y en el marco de los desafíos de la digitalización de servicios establecida por la Ley N° 21.180, el reporte presenta un marco analítico para que los países OCDE puedan aplicar y evaluar su desempeño en este ámbito.

Estos estudios se enmarcan en una estrategia de trabajo permanente de Chile con el equipo de Gobierno Digital de la OCDE, cuyo primer estudio denominado “Fortalecer la Gobernanza de Gobierno Digital”, publicado el año 2016, culminó con la creación de la División de Gobierno Digital en Segpres por Ley, bajo el convencimiento de la necesidad de fortalecer la institucionalidad en este ámbito, a fin alcanzar los desafíos que nos presentan las nuevas tecnologías.

Indicadores de Gobierno Digital: mejor información para la toma de decisiones

Desde 2015, la DGD realiza el Estudio de Indicadores de Gobierno Digital. Esta herramienta permite levantar y analizar información relativas a distintas dimensiones e indicadores de gobierno digital en las instituciones de la administración central del Estado, con el objeto de contar con información relevante y oportuna para el seguimiento, definición de acciones de política, identificación de áreas de inversión y oportunidades de eficiencia, e informar a organismos internacionales el estado del arte y avances de Transformación Digital en las instituciones públicas.

El estudio más reciente de Indicadores de Gobierno Digital -realizado entre febrero y abril de 2019 y previo a la pandemia- constituye un diagnóstico del estado de Transformación Digital de las instituciones de la Administración Central del Estado y Gobiernos Regionales, en miras a la implementación de la Ley N° 21.180. El estudio se basa en una encuesta en línea en la que participaron 212 instituciones públicas y se abordaron 12 secciones que contemplaron ámbitos de interés en materia de gobierno digital, tales como equipo TI, infraestructura, firma electrónica, gestión documental, interoperabilidad, sitios web, plataformas y gasto en TI, entre otras.

Dentro de los principales hallazgos de este estudio se encuentra que el 80% de las instituciones de la administración central tienen un nivel medio de madurez tecnológica para alcanzar la Transformación Digital. Sin embargo, existe una brecha importante en el sector público en cuanto a los perfiles profesionales requeridos para la Transformación Digital, en particular en la formación de equipos multidisciplinarios que permitan integrar -además de tecnología- perfiles asociados al diseño de servicios, gestión de datos, arquitectura TI y optimización de procesos.

Es importante recalcar el rol que la División de Gobierno Digital cumple a nivel transversal en cuanto a entregar los lineamientos a las instituciones en materia de Transformación Digital, ya que el 70% de éstas declaró no contar con una estrategia individual de Transformación Digital, sino que solo adhieren a los lineamientos estratégicos transversales generales entregados a nivel central.

Por otra parte, los resultados indicaron que las instituciones disponen de buena conectividad y los Data Centers han comenzado a migrar hacia los servicios en la nube. Se destacó que cerca del 90% de las instituciones cuenta con VPN, ya sea interna o externalizada, es decir, al menos 187 instituciones cuentan con la capacidad de crear una red local segura y que les

brinde a sus funcionarios la posibilidad de desempeñar sus funciones a distancia, aspecto clave para posibilitar el teletrabajo en el contexto de la emergencia sanitaria.

En cuanto al uso de la firma electrónica, entendida como un habilitante clave para el proceso de transformación digital del Estado o avanzar hacia un Estado digital por defecto, se destaca que más del 93% de las instituciones encuestadas tienen firma electrónica avanzada en alguno de sus procesos. Sin embargo, su uso es acotado a solo algunos, por tanto el desafío es extender y diversificar su uso a más procesos dentro de la institución como parte integral de su gestión.

Adicionalmente, el estudio señala que es necesario acelerar el paso en la implementación de sistemas de gestión documental en las instituciones en el marco de la Ley de Transformación Digital, ya que pese a que un 65,5% de las instituciones declaró contar con algún sistema especializado para gestión documental, resulta preocupante que sólo el 46,6% cuenta con una política de gestión documental.

Otro hallazgo destacado es que la interoperabilidad 100% digital es uno de los principales desafíos que plantea la Ley de Transformación Digital, ya que se constata la coexistencia de medios completamente digitales con instancias presenciales, así

como transferencias electrónicas con y sin intervención de las personas.

Finalmente, cabe subrayar una recomendación del estudio fundamental para poner en valor el esfuerzo de las instituciones en el proceso de digitalización: la necesidad de reforzar las acciones de adopción dirigidas a los usuarios finales, aspecto que se hizo especialmente relevante en el contexto de la emergencia sanitaria y que resulta clave para que los órganos puedan difundir con claridad entre las personas sus servicios digitales disponibles, requisitos, usos y beneficios.

Evaluación de Proyectos Tecnológicos (EvalTIC)

EvalTIC es el proceso de evaluación de los proyectos tecnológicos del Estado que genera una recomendación técnica y no vinculante a los profesionales de Dipres responsables de la asignación de recursos para el año siguiente, en el marco del proceso de formulación presupuestaria. En este proceso, la División de Gobierno Digital ejerce un rol de apoyo técnico en la definición de lineamientos del proceso, apoya la gestión con las instituciones, realiza las capacitaciones y contribuye en la evaluación parcial de proyectos, a solicitud de Dipres.

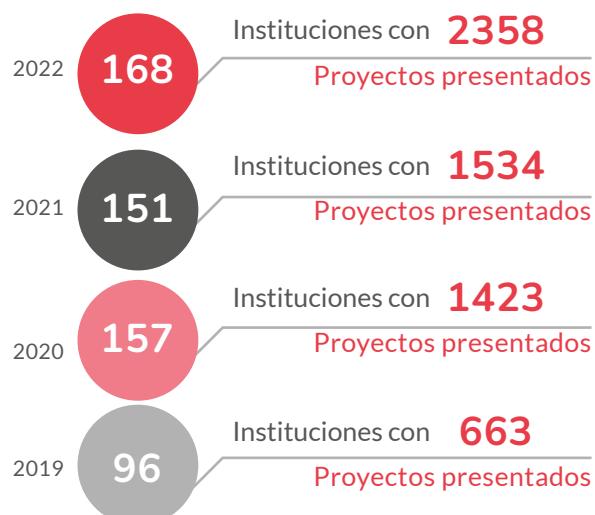
El proceso está orientado a lograr los siguientes objetivos, de acuerdo a las recomendaciones y buenas prácticas de la OCDE en la materia:

- Optimizar el gasto en tecnologías del Estado a fin de incrementar la eficiencia del gasto, implementando acciones que permitan aprovechar las economías de escala y de red asociadas al uso de tecnologías digitales.
- Alinear estratégicamente el gasto público en proyectos tecnológicos del Estado con los objetivos, lineamientos y estándares establecidos en la estrategia de Transformación Digital del Estado y las iniciativas impulsadas en dicho marco.
- Incrementar la calidad de los proyectos de tecnología mediante un proceso de formulación de proyectos estandarizado cuyo foco es la generación de valor público y la optimización del uso de los recursos asignados.
- Generar información para la toma de decisiones en materia de Transformación Digital en base a evidencia.
- Incrementar los mecanismos de control de la correcta ejecución de los proyectos por parte de las instituciones, así como la correcta ejecución de los recursos facilitando la detección y reporte oportuno de posibles desviaciones en el uso de los recursos asignados a los proyectos.

EvalTIC se realiza entre los meses de abril y julio de cada año, y consiste en un proceso de evaluación cruzada en la que

los equipos TI de una repartición califican proyectos tecnológicos de otra institución no vinculada legalmente, sobre la base de los lineamientos técnicos y administrativos definidos para el proceso y utilizando una plataforma especialmente desarrollada y dispuesta por Dipres para este fin.

Pese a los 4 años de implementación del Proceso EvalTIC, el logro de los objetivos declarados es todavía parcial, concentrando los mayores éxitos en la instalación de la práctica en los organismos públicos al aplicar la evaluación de proyecto tecnológico como un proceso especial y complementario al de formulación presupuestaria habitual (Cuadro 10).



Cuadro 10: incremento en el número de instituciones participantes por año

Dentro de los resultados destacados se encuentra el diseño e implementación de una plataforma para acompañar el proceso de EvalTIC, así como también la obligatoriedad del proceso en la Ley de Presupuestos 2021 y 2022, además del fortalecimiento de la participación de las instituciones del Estado (Cuadro 11).

Finalmente, aunque el proceso EvalTIC ha ido madurando en los últimos años y se encuentra instalado como buena práctica entre los organismos de la administración central, a la luz de la experiencia de otros países y resultados parciales obtenidos, es necesario avanzar en varias dimensiones para seguir fortaleciendo el proceso de evaluación de proyectos tecnológicos. Entre las principales mejoras, se requiere contar con mayores capacidades de evaluación, supervisión y capacitación del proceso, a fin de que opere todo el año y tenga capacidad de intervenir al momento de diseñar los proyectos, poniendo el foco en mejorar la calidad de los proyectos TI y no solo criterios de eficiencia. Lo anterior cobra más importancia aún en el marco de la implementación de la Ley de Transformación Digital.

EVALUADORES

2022
mayo
a julio

400

2021
mayo
a julio

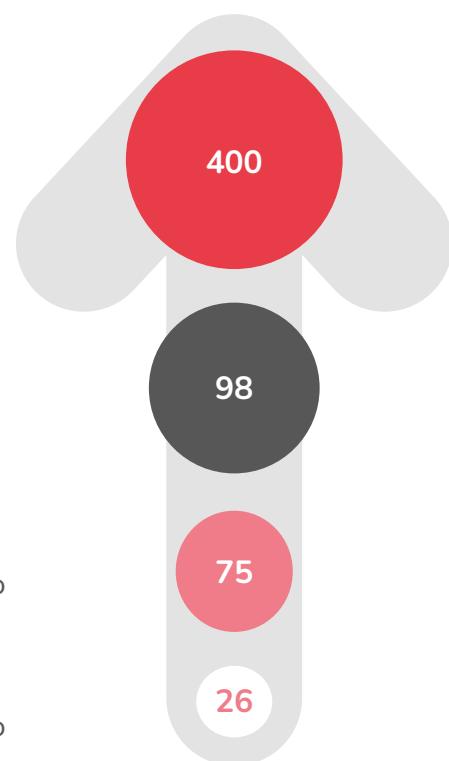
98

2020
mayo
a junio

75

2019
mayo
a junio

26



Cuadro 11: incremento de pares evaluadores por año

Compras en tecnología

La adquisición de bienes y servicios tecnológicos es otro elemento que resulta gravitante para una exitosa implementación de los proyectos tecnológicos en el Estado y que representa un gran desafío para todas las partes involucradas. La institución requiere contar con una buena especificación de los requerimientos, estimación de esfuerzo y cubicación de los costos, para así generar una buena solicitud de adquisición en cualquier modalidad, lo que implica tiempo de dedicación importante de los equipos técnicos, que habitualmente priorizan otras tareas que deben cumplir en el marco de sus funciones.

Por parte de ChileCompra, se debe apuntar a generar mecanismos de adquisición que sean suficientemente ágiles, cuiden criterios de eficiencia procurando aprovechar economías de escala, y cuenten con poder de negociación con proveedores, siempre considerando adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos que generan nuevos bienes y servicios tecnológicos, los que exigen actualizar cada vez más frecuentemente el instrumental para su adquisición. Cabe hacer notar, que algunos países de la OCDE, indican que la adquisición de bienes y servicios tecnológicos son, en la actualidad, los proyectos más importantes que efectúa el Estado y, por lo tanto, precisan una atención especializada.

Por su parte, la División de Gobierno Digital requiere promover la adopción de estándares y lineamientos técnicos transversales en diversas áreas de desarrollo de gobierno digital, el que durante los próximos años se enmarcará en la implementación de la Ley de Transformación Digital.

En este marco, durante el periodo la División de Gobierno Digital ha prestado apoyo técnico a ChileCompra en temas relacionados con adquisición de tecnologías, principalmente en lo relacionado con la definición de los nuevos convenios marcos para la adquisición de computadores y servicios de ofimática relacionados -correo, software de productividad personal o de escritorio, entre otros- donde se analizaron paquetes de servicios y computadores de distintas gamas para adaptarse de mejor manera a la necesidad de las instituciones. Asimismo, desde la DGD se analizaron las estadísticas de las compras y se levantaron orientaciones para poder crear convenios marcos, por ejemplo, en softwares de especialidad como antivirus, bases de datos y GIS, ya que se detectó que la oferta en algunos casos es variopinta, o bien en otros está concentrada en muy pocos proveedores.

Dentro del marco del proceso de formulación de proyectos TI (EvalTIC), antes descrito, y en base a la experiencia acumulada y buenas prácticas recopiladas, se redactó y agregó un anexo al manual para los formuladores de

proyectos TIC. Este explica y detalla el proceso de desarrollo de software y presenta un vocabulario común en la materia, de manera que cuando los formuladores presenten sus iniciativas, enmarquen sus proyectos en alguna de las fases propuestas del proceso de desarrollo: idea, elaboración, construcción y transición. Se espera así disminuir los riesgos de éxito del proyecto y, a su vez, minimizar la posibilidad de rechazar o sufrir iteraciones entre el Formulador y los Evaluadores.

Adicionalmente, se levantó información sobre el uso de servicios en la nube en las instituciones, dado los beneficios de flexibilidad, elasticidad, escalabilidad y seguridad que este tipo de servicios ofrece, contribuyendo a la eficiencia en el uso de recursos públicos en proyectos tecnológicos de alta demanda ciudadana. La encuesta, aplicada a 135 instituciones, arrojó que existen diferencias y discrepancias en el entendimiento de conceptos y definiciones de servicios en la nube, lo que da cuenta de una necesidad de mayor capacitación en la materia, dato que contrasta con el 66,7% de instituciones que hace uso de este tipo de herramientas pero en aplicaciones más bien básicas, que no explotan todo el potencial de servicios. Por ende, esta es una línea de trabajo a desarrollar en conjunto con ChileCompra, a fin de facilitar el entendimiento y adquisición de este tipo de servicios, cada vez más utilizado. Finalmente, otro servicio tecnológico analizado para ser utilizado

transversalmente en los portales de trámites que órganos de la administración del Estado ofrecen a los ciudadanos, es el de "Captcha", el cual consiste en pruebas automáticas para identificar si el usuario de un servicio corresponde a un humano o una máquina, limitando el acceso a estas últimas y previniendo así ataques de denegación de servicios o de suplantación de identidad. A contar de 2021, uno de los principales proveedores -que ofrecía su servicio de manera gratuita- comenzó a cobrar a partir de un rango de transacciones y, por tal causa, la División de Gobierno Digital levantó información para evaluar la posibilidad de agregar demanda para efectos de realizar una sola licitación por el servicio.

La encuesta al respecto fue respondida por 113 instituciones y los resultados del levantamiento de información fueron que el 60% sí utiliza mecanismos de captcha y, de estos, el 83,6% utiliza un mismo proveedor. Esta encuesta mostró además que el volumen de transacciones es bajo, quedando en el rango de gratuidad del servicio. Solo cinco instituciones tienen un uso intensivo de este servicio pero con valores que, por el momento, no merecen considerarse para una agregación de demanda.



“ ”

Testimonios sobre Transformación Digital del Estado

“ Lo más importante de este proceso es que abre la mente de quienes estamos trabajando en el Estado, sobre todo hace tantos años. Hay un cambio de paradigma, un cambio de mirada. Para alguien que está dedicada al tema de los clientes como yo es súper importante, porque la Transformación Digital da el vuelco hacia el ciudadano: el ciudadano dueño de derechos que busca respuestas en el Estado. Ha sido una súper buena experiencia para mí, tanto desde el punto de vista tecnológico como desde el punto de vista cotidiano en mi quehacer y ha sido muy enriquecedora la experiencia compartida con otras instituciones”.

Natalie Couratier, Coordinadora de Transformación Digital,
Instituto de Salud Pública (ISP)

“ Ser coordinador ha sido una bonita labor, considerando el impacto que puede causar la transformación digital en el Estado y los ciudadanos. En una sociedad tan compleja, es un imperativo buscar formas de hacer más sencilla y expedita la comunicación y gestión de trámites entre el Estado y las personas”.

Manuel Comandari, Coordinador de Transformación Digital, Servicio de Gobierno Interior

“ Mi experiencia como Coordinador de Transformación Digital ha sido bastante gratificante, ya que pasamos de 100% papel y reuniones de forma presencial, a ir gradualmente acortando la brecha digital, transformando todos los trámites de la institución a formato electrónico, integrando nuestro gestor documental con DocDigital y ocupando las distintas plataformas como Teams, Meet, Zoom, para poder realizar de forma segura las reuniones necesarias, tanto de autoridades como de equipos de trabajo

José Vicente Elgueta, Coordinador de Transformación Digital,
Subsecretaría del Trabajo

“En mi opinión, la Transformación Digital de las instituciones públicas claramente será un beneficio, ya que permite acercarlas de una manera mucho más efectiva a las personas que más necesitan de ellas. Por otra parte, permitirá focalizar de mejor forma los esfuerzos, a través de una buena coordinación entre instituciones para evitar la duplicación de tareas.

Octavio Espinoza Collyer, Coordinador de Transformación Digital,
Servicio Nacional del Patrimonio Cultural

“Lo que más destacaría de mi rol como coordinador es el trabajo en equipo que permite que la Transformación Digital se realice efectivamente. Para esto, al interior de la DGAC ha sido fundamental tener claridad en torno a cuáles son las tareas a desarrollar por cada uno de los miembros de la institución y contar con el apoyo de las autoridades del servicio. Esta organización interna nos ha permitido tener una relación fluida con la División de Gobierno Digital, quienes nos han entregado información semanal relevante para el proceso de Transformación Digital de la institución”.

Luis Alberto Meza Figueroa, Coordinador de Transformación
Digital, Dirección General de Aeronáutica Civil

“Para nosotros es difícil llamarle ‘transformación’ dado que no pasamos por este proceso, sino que nacimos de forma digital. Las plataformas compartidas han sido claves para lograr un proceso ágil, acelerado y cooperativo. Es por eso que, hacia adelante, los esfuerzos por generar una integración entre todos los datos que manejan los distintos servicios públicos es central, dado que permitirá una mejor atención a la ciudadanía, rol clave de la administración del Estado, así como mejorar todos nuestros procesos internos

Andrés Arce, Coordinador de Transformación Digital,
Ministerio de Ciencia y Tecnología, Conocimiento e Innovación

“Hace dos décadas estoy a cargo del Departamento de Informática del Gobierno Regional de Coquimbo y dentro de mis funciones está el promover el uso de tecnologías. Con la Ley de Transformación Digital incorporé a mis funciones el rol de Coordinadora de Transformación Digital, lo que me ha permitido tener el reconocimiento al interior de mi organización en esta materia y hemos logrado mayor adhesión por parte de los funcionarios y funcionarias, principalmente frente al auge del trabajo remoto. Muchas personas reconocen, por ejemplo, en DocDigital una gran herramienta de apoyo, lo que sin duda es posible gracias a Gobierno Digital, que se ha convertido en un partner estratégico de nuestra institución.

Lorena Báez, Coordinadora de Transformación Digital, Gobierno Regional de Coquimbo

“Los nuevos desafíos implican cambios sustanciales a nivel organizacional; son diversos ámbitos que deben confluir. En este sentido la posición del Coordinador es fundamental, debe conocer y dominar los procesos [de Transformación Digital] de manera general para traducir estos cambios a hechos concretos. Como coordinador, este ‘hacer’ no todo el tiempo es fácil, pero existen diversas herramientas, grupos y personas que te acompañan para lograrlo.

Alexis Quiroz, Coordinador de Transformación Digital, Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda)

“En el aspecto interno [la Transformación Digital] nos ha permitido revisar, ordenar y ajustar nuestros procesos y procedimientos, haciéndolos más ágiles y eficaces. No obstante ello, lo más importante de la incorporación intensiva de TIC es que nos ha permitido ofrecer y disponer la postulación a concursos en línea y trámites para obtener certificaciones y acreditaciones, sin necesidad de que las personas y familias indígenas deban trasladarse hasta nuestras dependencias

Marco Alcaman Painen, Coordinador de Transformación Digital Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (Conadi)

Agradecimientos

Esta publicación fue elaborada gracias a la colaboración de funcionarios de diversas instituciones que aportaron su testimonio, a quienes agradecemos su disposición.

Asimismo, agradecemos al equipo interno de la División de Gobierno Digital en su conjunto y, en particular, a quienes aportaron directamente en la elaboración de este documento:

- Tania Arismendi
- Jaime Astorquiza
- Natalia Bahamonde
- Isabel Briceño
- Macarena Calderón
- Pedro Pablo Carrasco
- Juan Carlos Daille
- Judith Guerrero
- Carla Illanes
- Claudia Martínez
- Nicole Merino
- Braulio Neira
- Monserrat Risco
- Karen Schramm
- Christian Sifaqui
- Maite Tellechea
- Rodrigo Trujillo
- Sofía Varas
- Daniel Velásquez



gob digital
CHILE