

HOJA DE RUTA

2018 - 2022

ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO

Estado al Servicio de las Personas

Versión | 01

CONTENIDO

Uno Palabras del Ministro p.3 |

Dos Introducción p.5 |

Tres Objetivos de la Estrategia p.9 |

Cuatro La Estrategia de TD del Estado p.9 |

4.1 Principios Estratégicos p.11 |

4.2 Principios Operacionales p.12 |

4.3 Líneas de acción p.12 |

- » Línea de acción 1: Identidad Digital p.13 |
- » Línea de acción 2: Estado CeroFila p.16 |
- » Línea de acción 3: Estado CeroPapel p.17 |
- » Línea de acción 4: Estado Basado en Datos p.18 |

Cinco Cómo lo vamos a hacer p.19 |

5.1. Gobernanza y coordinación institucional p.19 |

5.2. GobDigital como facilitador, Instituciones como protagonistas p.21 |

5.3. Áreas de trabajo GobDigital p.22 |

5.3.1 Políticas y estándares p.22 |

5.3.2 Plataformas compartidas p.22 |

5.3.3 Proyectos y consultoría p.23 |

5.4. Principios de GobDigital p.24 |

Seis Hoja de Ruta Transformación
Digital 2018-2022 p.26 |



01

Palabras del Ministro

La estrategia de Transformación Digital del Estado, es parte fundamental de nuestra agenda de Modernización del Estado, ya que busca materializar una serie de principios asociados al cambio tecnológico que está sucediendo a nivel global y que los expertos han llamado la cuarta revolución industrial. Esta revolución que trae consigo avances como la inteligencia artificial, el uso de big data, plataformas de colaboración, ciudades inteligentes, robótica, internet de las cosas y biotecnología entre otros, está cambiando de manera radical los modos de relacionamiento entre las personas y entre estas con las instituciones públicas y privadas.

Es por esto que se hace necesario para la modernización del Estado, subir a las instituciones públicas a este carro de la transformación digital y ponernos al día para que las personas tengan con el Estado la misma experiencia que tienen día a día con sus dispositivos móviles y las plataformas con las que nos comunicamos cotidianamente.

Actualmente el Estado no está preparado estructuralmente para estos cambios, dado que aún tiene problemas de integración, bases de datos que no se encuentran homologadas, falta de procesos estandarizados y una gran cantidad de instituciones que deben coordinarse entre sí.

Por eso, lo que buscamos con esta estrategia es romper este paradigma de compartimentos estancos, donde cada institución es la dueña de su información o su proceso y generar un solo **Estado Digital** abierto, eficiente y amigable. Esto implica, por ejemplo, materializar una promesa de campaña, que es un principio simple pero poderoso: que el Estado nunca más le pida al ciudadano un papel que ya se encuentre en el Estado. Este principio, que ya estaba consagrado en la Ley de Procedimiento Administrativo, hoy lo profundizaremos con la Ley de Transformación Digital presentada al parlamento en los primeros seis meses de Gobierno, que además de prohibir la solicitud de información existente a las personas, transforma lo digital en la vía por defecto de interactuar dentro y con el Estado, dejando el papel como una excepción.

Creemos que el peso de la prueba y el costo de entregar un servicio o beneficio a los ciudadanos, debe ser del Estado y no de las personas. Todo esto a través de mecanismos digitales de comunicación, interoperabilidad, inteligencia artificial, big data y plataformas altamente accesibles, de modo que el estado no sea una carga, sino que un alivio para las personas.

De este modo, apuntamos a transformar un modo de operar basado en miles de carpetas físicas con documentación desintegrada y dispersa, a un modo de operar basado en expedientes digitales, donde las personas puedan acceder por medio de un solo lugar y tener una “carpeta ciudadana” con su información, documentos, notificaciones y trámites realizados desde cualquier parte y en cualquier dispositivo.

Lo que queremos es cambiar los paradigmas de cómo funciona la administración del estado, a través de la innovación, el uso de tecnologías emergentes y la creatividad. Un Estado moderno, propio del siglo XXI, que usa su información para dar mejores oportunidades y seguridades a los ciudadanos, un Estado innovador que utiliza el talento humano para entregar mejores servicios y no para tramitar personas o papeles.

Desde la Secretaría General de la Presidencia, este compromiso se materializa no sólo desde la generación y perfeccionamiento de leyes, decretos y reglamentos o la coordinación institucional, dos funciones clave de nuestro ministerio, sino que también a través de la creación de un verdadero “hub” de innovación, compuesto por nuestra División de Gobierno Digital, que liderará el proceso de transformación digital, junto a Laboratorio de Gobierno, que liderará la generación de capacidades para innovar en el Estado y la Comisión de Probidad y Transparencia, que busca generar las condiciones para un gobierno abierto, transparente y colaborativo.



En resumen, estamos poniendo en marcha una estrategia para tener un verdadero Estado Digital, que permita contar con instituciones más modernas e inteligentes al servicio de las necesidades de las personas.

Gonzalo Blumel Mac-Iver
Ministro Secretario General de la Presidencia

02

Introducción



La Transformación Digital no es una novedad, sino que es parte de nuestras vidas en la cotidianidad, desde el uso de las redes sociales para informarse, compartir intereses e incluso comprar y vender, la transformación de la entretención a través de plataformas como Netflix, Amazon o Youtube, que hoy permite que cualquiera de nosotros sea un generador de contenidos para el mundo. El acceso al conocimiento de los niños y adolescentes en la actualidad ya no se restringe a la educación tradicional, lo cual genera la necesidad de adaptar los modelos educativos a esta nueva realidad. Por otro lado, los emprendedores ya no requieren de una tienda virtual de gran envergadura, pudiendo ofrecer sus productos y servicios a través de redes sociales como Facebook e Instagram.

Las tecnologías digitales han facilitado la innovación con nuevos bienes y servicios en la denominada “economía digital”, en la cual las personas intercambian servicios con plataformas móviles para efectos de transporte, hotelería, entrega de objetos y todo tipo de servicios profesionales que permiten a cada vez más personas

emprender y facilitarse la vida en todo orden de cosas.

Las organizaciones públicas y privadas hoy tienen acceso a tecnología que permite hacer cosas que hasta hace poco eran impensables, como ofrecer servicios digitales escalables a millones de personas sin tener que invertir en infraestructura tecnológica física, haciendo uso de los servicios de la nube, entregados a través de dispositivos móviles, personalizados con inteligencia artificial, a un costo asequible. Con anterioridad esto habría requerido contratar doctores (Phd) expertos en datos y desarrollos tecnológicos a un elevadísimo costo para organizaciones medianas o pequeñas, así como gobiernos de países emergentes.

De este modo, podemos entender la transformación digital o la llamada “cuarta revolución industrial”, como un cambio radical en la ejecución de procesos, producción y entrega de productos/servicios a las personas, adaptándose a las necesidades de éstas y haciendo uso inteligente de las tecnologías disponibles,

cuyo costo es cada vez menor. Esto último es de gran importancia, ya que nos obliga a mirar la transformación como el foco principal, y lo digital sólo como una herramienta para llevarla a cabo, que ahora deja de ser una barrera de entrada.

Sin embargo, en la actualidad la mayoría de estos cambios en nuestro país se concentran en el ámbito privado, es decir, a nivel de las personas y empresas, mientras que el Estado avanza rezagadamente, atrapado en la inercia y en la falta de flexibilidad frente a los cambios, con dificultades para adaptarse a esta nueva realidad. En pocas palabras, la antigua y literaria idea de que la tecnología podría generar una distopía donde todas las personas se verían sometidas a ésta de manera abrumadora, se cambia por un mundo donde la tecnología facilita la vida de las personas a diario y es el Estado quien, al quedarse rezagado en los cambios, abruma a las personas con su complejidad.

La problemática no es que el Estado no haga los cambios, sino que el ritmo en que los cambios ocurren, superan con creces la dinámicas de un Estado diseñado en el siglo XIX, parchado en el siglo XX, y con pocas herramientas para ingresar

de plano a la era digital del siglo XXI. Por ello, los avances alcanzados como el sistema tributario y de compras en línea alabados internacionalmente, responden a proyectos y liderazgos específicos más que a una estrategia transversal de adaptación del Estado a las necesidades ciudadanas. Es por esto, que 20 años después de estos avances aún tenemos solo el 40% de los trámites del Estado digitalizados, plataformas web que no se pueden ver en dispositivos móviles, personas haciendo filas de varias cuerdas para solicitar certificados requeridos por el Estado con información que ya tiene en su poder.

Las tecnologías han revolucionado las estructuras sociales, económicas y culturales de tal manera, que es necesario que el Estado entienda e integre la transformación como una constante en su gestión y entrega de servicios a la ciudadanía.

La problemática no es que el Estado no haga los cambios, sino que el ritmo en que los cambios ocurren, superan con creces la dinámicas de un Estado diseñado en el siglo XIX, parchado en el siglo XX.

“

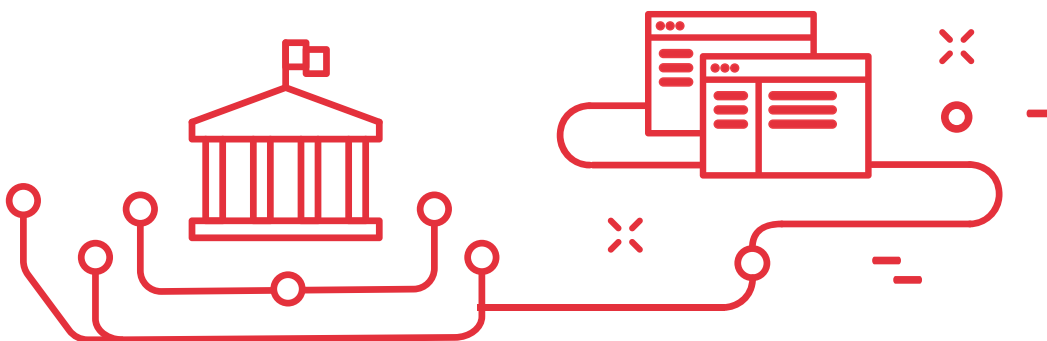
De acuerdo con la OECD, la transformación del Estado es sobre rediseñar procesos y servicios para estructurarlos en torno a las necesidades de los usuarios, en vez de prioridades internas. La digitalización del Estado busca cómo integrar equipos digitales, cultura, herramientas y modos de hacer las cosas, para establecer una retroalimentación continua y un diálogo con los usuarios”.

Justamente de eso trata esta estrategia de transformación digital. Salirse de la lógica de los cambios parciales y buscar una manera de institucionalizar esta transformación para que sea una forma de hacer las cosas por defecto en el Estado, y que tanto las iniciativas, como las prácticas y habilitadores perduren en el tiempo, más allá de los gobiernos y las personas que las crearon y/o perfeccionaron.

Creemos que esta es la mejor manera de lograr que el Estado se ponga a la altura de este desafío, para que las personas dejen de ser viajeros del tiempo cuando se conectan con el Estado, pasando este a ser un habilitador para el bienestar y el acceso a oportunidades, de forma eficiente, amistosa y acorde a los tiempos. En consecuencia, un desafío fundamental de la estrategia de transformación digital es contribuir a que la experiencia de las personas con el Estado sea lo contrario de una experiencia diseñada hace varias décadas, donde el peregrinaje del ciudadano entre una y otra oficina pública es su principal característica.

Este documento resume la visión y lineamientos para avanzar en la Transformación Digital del Estado, para lo cual se estructura en una breve descripción del diagnóstico, los objetivos y principales ejes estratégicos, para finalmente, presentar brevemente la hoja de ruta a seguir los próximos años.

Sin embargo más allá de cualquier documento, la transformación digital del Estado no es solo una tarea de éste, sino que la hacen realidad las personas que usan los servicios, los trabajadores del sector público, las asociaciones de la sociedad civil representando las opiniones de diferentes grupos, las empresas entregando servicios de calidad, la academia investigando y entregando información valiosa para diseñar y evaluar políticas públicas y muchos otros actores que permiten que la transformación digital sea una tarea de todos, sin distinción, para construir un país más justo, con mayores oportunidades y mayor bienestar.



03

Objetivos de la Estrategia de Transformación Digital

Creemos en las personas y su capacidad de superarse en la vida, teniendo el Estado un rol clave en apoyar esto, así como en potenciar sus capacidades y dar acceso a mejores oportunidades. También creemos que ya no hay barreras para que la tecnología facilite al Estado cumplir ese rol.

Finalmente, así como las tecnologías han impactado la vida de las personas en múltiples niveles, es necesario que una de las tareas clave para la Modernización del Estado sea que las integre naturalmente en todo nivel en la provisión de bienes y servicios públicos, adaptándose a las necesidades ciudadanas, garantizando la igualdad de oportunidades y reforzando la confianza de las personas en el Estado y sus instituciones. Es por esto que los objetivos de la estrategia son:

- **Tener un Estado Digital, mejorando el acceso y calidad de los servicios del Estado** hacia ciudadanos y empresas, adaptándose a sus necesidades y nuevas formas de relacionarse, independientemente de su condición, edad o nacionalidad, de modo que todos accedan a las oportunidades y seguridades que ofrece el Estado.
- **Tener un Estado basado en datos**, es decir, promover el uso de datos e información para apoyar el diseño e implementación de políticas públicas, así como entregar información a la sociedad civil de manera transparente, fortaleciendo la democracia y generando condiciones de confianza en las instituciones públicas.

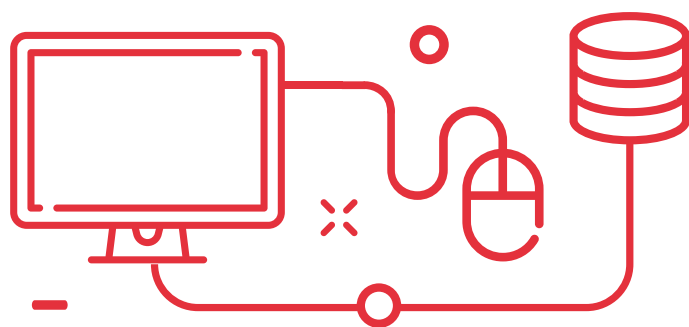
Con esta estrategia esperamos posicionar a Chile al 2022 como uno de los 20 países más avanzados del mundo en Gobierno Digital

- **Consolidar la transformación digital como una política de Estado**, es decir, como una tarea permanente de repensar el Estado en base a las necesidades ciudadanas mediante el uso estratégico de tecnologías digitales, datos e innovación; mediante la definición de principios, iniciativas, estándares e iniciativas que puedan evolucionar en el tiempo, independiente de los gobiernos, como ha sido la transformación digital del sistema tributario, el sistema de compras, ChileAtiende, Tu Empresa en Un Día o ClaveÚnica, entre otras iniciativas.

Con todo lo anterior, nuestro objetivo principal es modernizar el Estado utilizando la Transformación Digital para generar una relación de confianza entre las personas y éste, asegurando a todos

acceso a las oportunidades que brinda y donde el uso de la información permita diseñar servicios cada vez más adaptados a los ciudadanos, facilitándoles la vida y contribuyendo a su bienestar.

Con esta estrategia esperamos posicionar a Chile al 2022 como uno de los 20 países más avanzados del mundo en Gobierno Digital y tener un modelo consolidado que permita una permanente evolución de los servicios a través del tiempo, para que nunca más exista un desfase entre la realidad de las personas y la del Estado.



04

La Estrategia de Transformación Digital del Estado

Para cumplir con los objetivos planteados, a continuación se presentan los principios y líneas de acción que orientarán el quehacer de Gobierno digital, así como las principales iniciativas que se llevarán a cabo en los próximos años, para hacer de la transformación digital una realidad en el Estado.

Los principios guían la forma en que desarrollaremos la visión aquí planteada, dando consistencia a las diferentes iniciativas de la hoja de ruta. Las líneas de acción nos permiten focalizar los esfuerzos en un conjunto acotado de iniciativas, que nos faciliten cristalizar la estrategia sin perder el norte en una lista de proyectos que puedan perder continuidad en el tiempo o no generar sinergias.

4.1.

PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS

- A. Centrado en las personas:** analizar siempre las necesidades de las personas y actores involucrados, levantando información, testeando y probando en terreno, para asegurar utilidad y usabilidad de los servicios.
- B. Estado digital por diseño:** Integrar el uso de las tecnologías digitales en todo el ciclo de políticas públicas, con el objetivo de que todo nuevo producto del Estado sea digital desde su origen, procurando satisfacer de la mejor manera las necesidades de los ciudadanos. Los servicios existentes, y aún no digitales, deberían migrar gradual pero continuamente hacia ser digitales.
- C. Abierto y colaborativo por defecto:** las herramientas para digitalización y transformación que sean desarrolladas por y/o para el Estado deberán ser de código abierto, uso gratuito y los sistemas deben generar “datos abiertos por defecto” en estándares abiertos y disponibles para su reutilización.
- D. Gobierno basado en datos:** políticas públicas basadas en evidencias, uso intensivo de datos e integración con investigación cualitativa para el diseño de servicios de calidad. Esto incluye el uso ético de la inteligencia artificial y los algoritmos de análisis.

E. Estado proactivo: explorar de manera permanente nuevas soluciones y desarrollo de tecnologías emergentes, para incorporarlas en la gestión de las instituciones y así anticiparse a las necesidades de los usuarios, sin necesidad siquiera de que éstos realicen una solicitud.

4.2. PRINCIPIOS OPERACIONALES

- **Integración de los servicios del Estado:** los canales deben apuntar a entregar servicios e información de otras instituciones de forma de disminuir los traslados de los ciudadanos, evitando múltiples servicios de información, aplicaciones o plataformas web donde las personas deban seguir un viaje digital engorroso. Esto incluye especialmente la interoperabilidad con estándares abiertos y seguros.
- **Resguardo de la seguridad y la privacidad:** Se pondrá un especial énfasis en la seguridad de las plataformas digitales (ciberseguridad), la protección y privacidad de los datos, de modo de dar confianza a las personas que interactúan con los servicios públicos.

- **Estandarización de Procesos del Estado:** Se apuntará a la estandarización y digitalización de procesos transversales de administración institucional y gestión documental.
- **Compras inteligentes en TI:** Gestión de las compras y proyectos TI para garantizar la efectividad y eficiencia de la inversión e impacto de los proyectos tecnológicos.
- **Promoción de Talento para la transformación digital:** Formación de personas y creación de equipos de alto desempeño para la transformación digital.

4.3. LÍNEAS DE ACCIÓN

Las líneas de acción sobre las cuales hemos definido avanzar, corresponden a áreas de trabajo fundamentales para un Gobierno digital sustentable en el tiempo de acuerdo a la evidencia internacional, pero también responde a los niveles actuales de madurez tecnológica de las instituciones públicas, concentrando los esfuerzos en el desarrollo de herramientas transversales habilitantes para cerrar brechas en el uso estratégico de las tecnologías, tanto en la gestión interna como en la entrega de servicios a los ciudadanos.

De este modo, una primera línea de acción es mejorar y masificar un habilitante clave para la entrega de servicios segura, que es la identidad digital, ya que nos identifica como personas en el mundo digital, facilitando el acceso a los servicios y el encadenamiento de los mismos en torno al perfil del ciudadano.

La segunda línea de acción, se establece bajo el reconocimiento de la importancia de eliminar las filas en el sector público, mediante la simplificación y eliminación de trámites para la entrega de servicios del Estado, buscando mejorar la calidad de vida de las personas ahorrándoles tiempo irrecuperable a través de la iniciativa "CeroFilas".

La tercera línea de acción reconoce que también es necesario que las instituciones sean capaces de responder con agilidad a las demandas ciudadanas, lo que implica que sus procesos internos deben ser simplificados y digitalizados. A estas iniciativas las denominamos "CeroPapel".

Finalmente, la cuarta línea de acción tiene como foco el diseño de buenas políticas públicas en base a evidencia contundente, proporcionada por los millones de datos que el mismo Estado genera, así como los datos generados a partir de la investigación con usuarios.

Línea de acción 1: Identidad Digital

Chile es uno de los pocos países que cuenta con la ventaja de tener un identificador único ciudadano llamado Rol Único Nacional (RUN), el cual se verifica mediante el uso de un dispositivo físico llamado "Cédula de Identidad". Este RUN, tiene la evidente ventaja de facilitar los procesos de integración de información del ciudadano y ser la base para una interoperabilidad eficiente que permite recopilar información de las personas a través de un identificador único.

En el año 2012 se lanzó la iniciativa ClaveÚnica, que consistió en la creación de una pasarela de autenticación única del Estado, donde la persona podía usar su RUN como usuario y una clave propia para poder acceder a servicios del Estado. Hoy, más de 4 millones de chilenos la usan para hacer 250 de trámites, generando más de 13 millones de transacciones en los últimos 2 años.

Estamos convencidos de que el fortalecimiento de esta política a través de la definición de un "modelo de identidad chileno", es uno de los puntos basales de una Estrategia de Transformación Digital que ponga al ciudadano al centro, ya que justamente permite integrar su información, dar acceso ubicuo y entregar el poder al ciudadano para el uso de su información.

CIFRAS

2012

Se lanzó la iniciativa ClaveÚnica

+4mm

De chilenos la usan

250

Trámites digitalizados

+13mm

De transacciones en los últimos 2 años

En su primera versión, el modelo tiene como objetivos habilitantes:

- **Autenticación Única:**

Que los ciudadanos no sólo se puedan identificar en cualquier plataforma del Estado con su propio RUN, sino que puedan hacerlo en sitios privados que utilicen la pasarela de autenticación, la que será basada en estándares abiertos. Para el 2020, el 100% de los trámites del Estado dejarán de usar sus sistemas propios de autenticación y pasarán a utilizar la ClaveÚnica.

- **Gestión de Datos Personales:**

Que las personas puedan usar esta identidad para autorizar el uso de sus datos, así como “transportarlos” y “cederlos” bajo su responsabilidad en el mundo digital, con medidas de seguridad lo suficientemente robustas.

- **Buzón de Notificaciones:**

Que exista una casilla ciudadana, donde las personas puedan recibir las notificaciones importantes del Estado, como la finalización de un trámite o la entrega de un beneficio.

- **Firma Electrónica Avanzada:**

Que las personas puedan adquirir y almacenar en la nube su Firma Electrónica Avanzada, bajo estándares de seguridad y factores de autenticación adicionales para firmar documentos oficiales, contratos y otros que requieran de este nivel avanzado de firma, como la creación de una empresa o diferentes tipos de contratos.



“

La definición de un “modelo de identidad chileno”, es uno de los puntos basales de una Estrategia de Transformación Digital que ponga al ciudadano al centro, ya que justamente permite integrar su información, dar acceso ubicuo y entregar el poder al ciudadano para el uso de su información”.



Línea de acción 2: Estado CeroFilas

Hoy el Estado ofrece a los ciudadanos cerca de 3.200 trámites, de los cuales sólo el 40% está digitalizado en su totalidad. De acuerdo con la información que proporcionan las instituciones, eso significa que en la práctica se realizan al menos unas 14 millones de transacciones presenciales al año.

De acuerdo con la encuesta Latinobarómetro, un trámite hace perder al ciudadano 2.2 horas, por lo que el costo para los ciudadanos de hacer fila por trámites no digitalizados es de al menos de 31 millones de horas por año y USD\$ 168 millones de costo de oportunidad (de usar ese tiempo en cosas más importantes).

Por otra parte, tenemos que el Estado entrega alrededor de 220 certificados, de los cuales el 50% son solicitados por otras instituciones, a pesar de que es información que ya se encuentra en poder del Estado y que de acuerdo con la Ley 19.880 no debería solicitarse.

Finalmente, también tenemos el caso que en un porcentaje importante de los trámites 100% digitalizados, al analizar las transacciones reportadas por las instituciones sobre sus diferentes canales, su versión digital es utilizada en menor medida que su contraparte presencial, ya sea porque tiene un cobro asociado y

los medios de pago electrónicos en Chile aún no son completamente accesibles, la plataforma es incompatible con navegadores ampliamente utilizados, no funciona en móviles, no ha sido socializada o no da garantías de seguridad. Por lo que no sólo tenemos un problema de fondo (la baja digitalización), sino que de forma (la mala digitalización).

Es por eso que nos hemos puesto como objetivo tener al menos el 80% de los trámites digitalizados al 2022, con un foco, no sólo en la digitalización, sino que en la simplificación, mejor diseño y eliminación de trámites que no tengan valor para el ciudadano. Para esto trabajaremos con las instituciones, entregando plataformas compartidas que simplifiquen la digitalización de trámites, fomentando la interoperabilidad, entregando estándares de diseño de servicios digitales y apoyando la priorización, simplificación y eliminación de éstos para bajar las barreras de entrada de las instituciones y personas.

Para potenciar este eje de acción seguiremos fomentando iniciativas transversales como ChileAtiende, Chilemprende (la evolución de Tu Empresa en Un Día) y otras sectoriales que faciliten la focalización y priorización de la digitalización para todas las personas.

Línea de acción 3: Estado CeroPapel

Hoy en día, el tiempo de los funcionarios dedicado a la gestión de documentos supera los USD \$1.000 millones, dedicando el 70% de un trámite a reunir papeles¹.

Decenas de miles de documentos físicos se intercambian entre instituciones, muchas veces con distribución a múltiples destinatarios, llenando las oficinas de partes y dificultando las comunicaciones que en muchos casos puede quedar desfasada por el tiempo de gestión y traslado de documentos. Esto genera que trámites que realiza el ciudadano pueden tardar meses o incluso años y que la carga de trabajo para los servidores públicos aumente en tareas que no generan valor, perdiendo la oportunidad de generar mejoras y espacios de innovación.

Para abordar esta problemática avanzaremos en los siguientes tres objetivos:

- **Oficina de partes virtual:** Al 2020, queremos que toda la comunicación

entre instituciones públicas sea completamente digital, utilizando Firma Electrónica y plataformas compartidas de intercambio de documentos.

- **Expediente Virtual:** Fomentaremos el uso de sistemas de gestión documental para la gestión de expedientes, para que al 2022 el 50% de las instituciones haya implementado expedientes digitales.
- **Procesos transversales:** Definiremos un conjunto de procesos transversales, como las compras públicas, para que sean cero papel al 2022.

Con esto, buscamos disminuir la burocracia interna, liberar de tareas repetitivas a los servidores públicos, dando espacio para la innovación y el mejor servicio, así como disminuir los tiempos de tramitación de procesos que involucran a ciudadanos. Un Estado eficiente es un Estado moderno, que puede hacer más y mejor.



1.000
MM USD

Valorización del tiempo
de los funcionarios dedicado
a la gestión documental

(1) "Requerimientos de un Sistema de Gestión Documental para el Estado", Microsystem, 2016

Línea de acción 4: Estado Basado en Datos

Es impensable una modernización del Estado donde el diseño de políticas públicas se haga con los ojos cerrados y no tengamos la capacidad de analizar la historia y la gran cantidad de información que el Estado ha acumulado a lo largo de los años, en relación con los ciudadanos y ejecución de políticas públicas.

Sin embargo, hoy esto se hace muy difícil puesto que la mayoría de las bases de datos que el Estado posee, no sólo tienen problemas de la calidad de los datos en términos de su integridad y relevancia, sino que además no existen estándares claros o actualizados que permitan que estos datos interoperen entre sí, puedan ser abiertos, sean tratados de manera segura y existan garantías de anonimización o no sesgo en el uso de algoritmos.

De este modo, creemos crucial crear las condiciones para un gobierno basado en datos, tanto cuantitativos como cualitativos, que faciliten su apertura cuando corresponda, garantice la integridad, seguridad y confidencialidad,

con procesos y métodos transparentes y conocidos por todos.

Nuestros objetivos en este eje son:

- **Definir una Política Nacional de Datos e Inteligencia Artificial**, que permita estandarizar y normar los elementos para crear las condiciones antes mencionadas.
- **Fomentar el uso de datos** para el diseño, evaluación e implementación de políticas públicas, a través de pilotos y entrenamiento a los funcionarios.
- **Potenciar la optimización de políticas públicas y la automatización de procesos**, mediante el uso de tecnologías emergentes como Inteligencia Artificial.
- **Empoderar a la ciudadanía a través de la disponibilización** de información pública y abierta, involucrándolos con el quehacer del Estado y fomentando su legitimidad a través de la rendición de cuentas y los datos abiertos.



05

Cómo lo vamos a hacer

5.1.

GOBERNANZA Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

La estrategia de transformación digital es un eje central y transversal de la política de modernización del Estado, ya que habilita a las instituciones a repensar la forma en que están cumpliendo con sus funciones y entregando sus servicios, con foco en las necesidades ciudadanas, y haciendo uso de las nuevas tecnologías digitales, datos e innovación.

Por esta razón, la Estrategia de Transformación Digital del Estado, estará vinculada a la estructura de gobernanza de la Agenda de Modernización del Estado, que se compone por:

- **Consejo Asesor Permanente** para la Modernización del Estado, creado por decreto como órgano asesor y consultivo del Presidente de la República, al cual le corresponderá supervisar, socializar y enriquecer con su experiencia y visión la Agenda

de Modernización, integrada por 12 expertos del mundo público y privado, designados por el Presidente de la República.

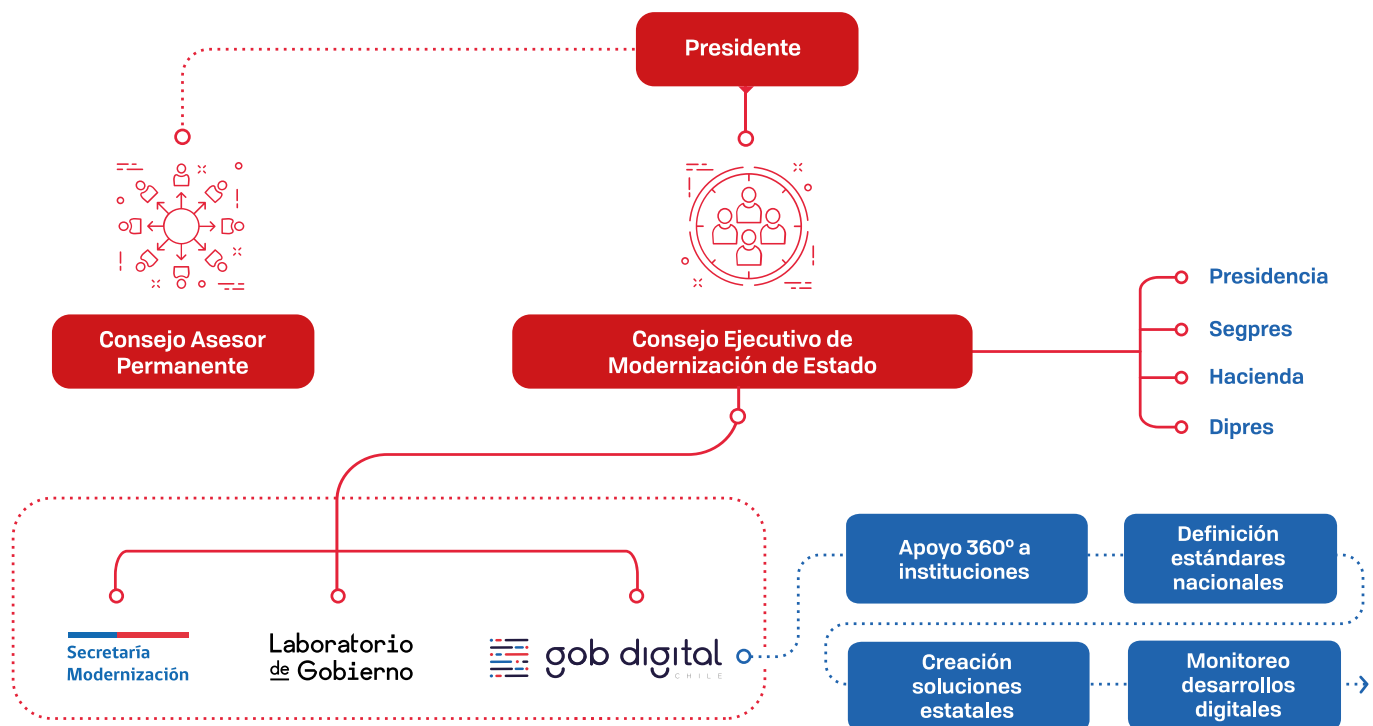
- **La Secretaría de Modernización del Estado**, que será la encargada de definir y gestionar la Agenda de Modernización, que es liderada por el Secretario Ejecutivo del Consejo Asesor Permanente, e integrada por delegados de la Presidencia, del Ministerio de Hacienda, de la Dirección de Presupuestos y del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. El delegado designado por este último, es el jefe de la División de Gobierno Digital del mismo ministerio.

De este modo, GobDigital forma parte de la Secretaría de Modernización y, a la vez, del ecosistema ejecutor de las políticas de modernización del

Estado, junto a Laboratorio de Gobierno, División de Coordinación Institucional (ambos pertenecientes a SEGPRES), Unidad Coordinadora del Programa de Modernización (Ministerio de Hacienda) y Servicio Civil.

El rol de GobDigital es establecer el vínculo directo entre los lineamientos

de política y estrategia definidos en la Secretaría de Modernización, con los ejecutores de los proyectos e iniciativas de transformación digital en las instituciones, a través de un Consejo de Transformación Digital, cuyo objetivo será asegurar la coherencia, consistencia, alineamiento estratégico y adopción de estándares a un nivel más operativo.



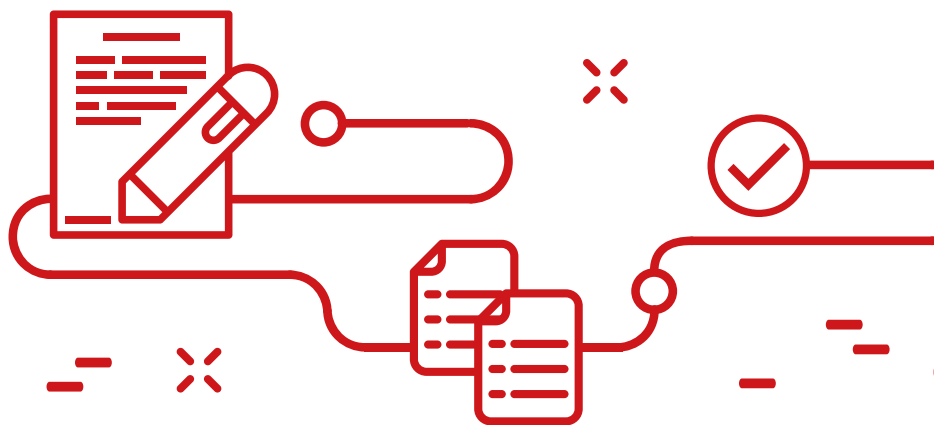
El Consejo de Transformación Digital estará conformado por el encargado de transformación digital de cada servicio público, quien dependerá directamente del jefe superior del servicio, dado que la responsabilidad final de informar sobre el avance de las iniciativas será de este último.

El Consejo de Transformación Digital tendrá un modelo de sesiones periódicas, un plan de entrenamiento y capacitación, y la responsabilidad de entregar los insumos para hacer seguimiento de las iniciativas de Transformación Digital del Estado, las cuales estarán disponibles en un panel de control público. Este consejo estará presidido por GobDigital.

5.2. GOBDIGITAL COMO FACILITADOR, INSTITUCIONES COMO PROTAGONISTAS

La división de Gobierno Digital (GobDigital), será la encargada de apoyar a las instituciones públicas en la implementación de esta estrategia, en un rol facilitador, consultivo y normativo.

Esta división, creada por ley en el año 2017, cumple con el mandato legal de: “Coordinar y asesorar intersectorialmente a los órganos de la Administración del Estado en el uso estratégico de las tecnologías digitales, apoyando su uso, datos e información pública para la mejora de gestión y la entrega de servicios cercanos y de calidad a las personas”.



5.3. ÁREAS DE TRABAJO GOBDIGITAL

Las áreas de trabajo de GobDigital buscan apoyar y dar coherencia a las iniciativas que se implementarán en torno a las líneas de acción, apoyar a las instituciones en su implementación y bajar las barreras de entrada de la tecnología, para concentrarse en la transformación de servicios centrados en los ciudadanos.

5.3.1 Políticas y estándares

La generación de políticas y estándares busca entregar un conjunto de directrices y lineamientos para facilitar la transformación digital de las distintas instituciones. Son una guía práctica que servirá para llevar a cabo soluciones tecnológicas y lograr que tanto las plataformas como los datos se comuniquen entre sí. De la misma manera, servirá para evitar potenciales fallas de seguridad, o para evitar que se realicen compras de manera ineficiente.

Asimismo, estas políticas contribuirán a instalar buenas prácticas que son fundamentales para alcanzar los objetivos de la transformación digital, como la permanente adopción de tecnologías emergentes, la publicación y uso de datos del Estado para apoyar el ciclo de políticas públicas, definir perfiles y capacidades de los equipos de transformación digital en las

instituciones, así como también desarrollar estudios que permitan diagnosticar y definir futuras acciones.

Para esto trabajaremos en al menos las siguientes políticas y estándares:

- Interoperabilidad
- Ciberseguridad
- Datos e inteligencia artificial
- Identidad digital
- Política de compras
- Política Cloud
- Desarrollo de software

5.3.2 Plataformas compartidas

Existen procesos que son transversales a gran cantidad, o todas, las instituciones del Estado. En muchos casos, las instituciones han resuelto tanto la operación de dichos procesos como sus soportes informáticos. Pero son aún más las que no los han abordado por completo. Un área de trabajo de GobDigital es identificar estos procesos y determinar su priorización para implementarlos

en formato de plataforma compartida, disponible para todos los organismos.

El desarrollo de plataformas compartidas reduce las barreras de entrada a las instituciones, facilitando su adopción e implementación. Facilitan la permanencia de la estrategia, al ser un habilitante de bajo costo para las instituciones que lo utilizan, generando una masa crítica, por lo que pueden ser particularmente determinantes para las líneas de acción. Es importante subrayar que para ello e imprescindible implementar, junto con ellas, un modelo de soporte y operación que esté a nivel de la industria.

Estas plataformas incluyen la identidad digital, gestión de trámites digitales, gestión documental, firma electrónica, repositorio de código e interoperabilidad, entre otras.

5.3.3 Proyectos y consultoría

Existen diferentes grados de madurez tecnológica en las instituciones del Estado, en función del tipo de mandato, prioridad

institucional, liderazgos, presupuestos, entre otros múltiples factores. Por esta razón, se requiere disponer de una estrategia de trabajo diferenciada con las instituciones, en función de sus necesidades y brechas, para implementar la transformación digital, que involucra prestar servicios de apoyo técnico experto.

Para este fin, GobDigital tomará el rol de "Consultora de Transformación Digital" del Estado, definiendo un modelo de operación basado en apoyo consultivo experto a las instituciones, coordinación interinstitucional, entrega de plataformas compartidas y definición de normas y estándares.

GobDigital tomará el rol de Consultora de Transformación Digital del Estado.

5.4. PRINCIPIOS DE GOBDIGITAL

Para no perder el foco en los ciudadanos y tener una mirada integral de la Transformación Digital, GobDigital ha definido 10 principios de diseño que guiarán el desarrollo de las iniciativas de Transformación Digital en el marco de las 3 áreas de trabajo antes descritas:

1. Diseñamos para mejorar y transformar la vida de los ciudadanos y funcionarios.
2. Priorizamos proyectos que solucionen problemas a la mayor cantidad de personas con mayores necesidades o que resuelvan promesas rotas del Estado.
3. Probamos las hipótesis y los prototipos, considerando la experiencia completa.
4. Desarrollamos y utilizamos tecnología sostenible, modular, abierta y libre.
5. Diseñamos para todo el territorio y todas las realidades de éste, respondiendo a necesidades y utilizando evidencia.
6. Desarrollamos soluciones de forma colaborativa con ciudadanos y Gobierno.
7. Diseñamos garantizando el buen uso de los datos, la seguridad y la no discriminación de las personas.
8. No usamos tecnología sin soporte o que genere dependencia.
9. Diseñamos servicios simples de usar, que sirven a muchos, con soporte y mejora continua
10. Somos un equipo multidisciplinario, apasionado por lo que hacemos, perfeccionistas en lo que entregamos

“

El desarrollo de plataformas compartidas baja las barreras de entrada de las instituciones, facilitando su adopción e implementación. Facilitan la permanencia de la estrategia, al ser un habilitante de bajo costo para las instituciones que las utilizan”.



06

Hoja de Ruta para la Transformación Digital

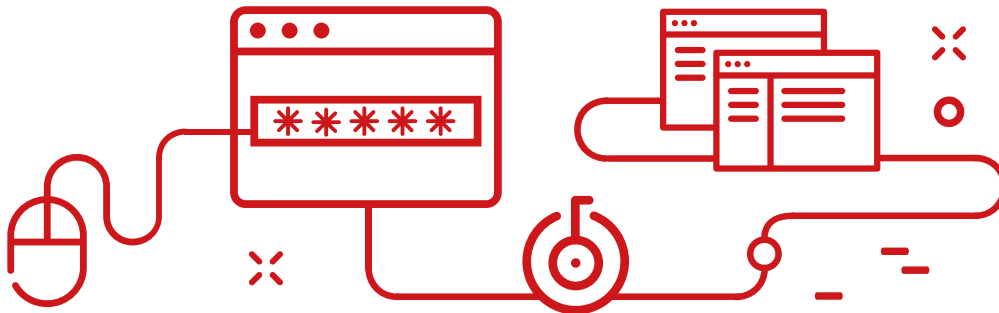
Para implementar de forma concreta la estrategia, se pondrá en marcha, junto a las diferentes instituciones del Estado, una hoja de ruta en diferentes áreas, con iniciativas habilitantes que permitirán desplegar proyectos concretos que permitan responder a los objetivos y ejes estratégicos definidos.

Ello además será reforzado por la Ley de Transformación Digital del Estado y el Instructivo Presidencial de Transformación Digital, que permitirán introducir los cambios legales y administrativos necesarios para su correcta implementación.

En esta sección, presentaremos las principales iniciativas llevadas directamente o apoyadas por GobDigital, y que responden a los objetivos de la transformación digital. Estas iniciativas, junto con aquellas dependientes del resto de las instituciones que se incluirán en la hoja de ruta de Transformación Digital del Estado, se podrán ver actualizadas en: <https://transformacion.digital.gob.cl/iniciativas>

- **MiChileatiende:** Plataforma personalizada, que funcionará en cualquier dispositivo y que permite a los ciudadanos acceder a su propia información de manera segura y simple. Permitirá ver información personal, solicitar certificados, hacer trámites y recibir notificaciones del Estado.
- **Tu Empresa en Un Día 2.0:** Plataforma desarrollada en conjunto con el Ministerio de Economía, para que los emprendedores puedan realizar el ciclo de creación, operación, gestión, modificación e incluso reemprendimiento, de ser necesario, en un mismo lugar, siguiendo un “viaje” a lo que puede ser cumplir el sueño de ser empresario, generar valor a la economía local y empleos. En esta nueva versión, se incorporarán múltiples nuevos servicios y se facilitará el proceso de creación de empresas para que sea 100% online.

- **SUPER:** Es una Plataforma web del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, para digitalizar la interacción entre las empresas que quieren realizar grandes inversiones en el país y los servicios del Estado, permitiendo la consolidación de permisos, postulación y seguimiento del proceso online, entrega de información geo-referenciada y la firma de resoluciones digitales.
- **ClaveÚnica 2.0:** Evolución de la plataforma de autenticación unificada, que permite que las personas tengan un solo modo de identificación en el Estado, habilitándolos para firma avanzada de documentos, recepción de notificaciones y autorización de datos para interoperabilidad dentro y fuera del Estado. Se entrega como plataforma compartida a integrar mediante APIs. Es la plataforma que permite habilitar la iniciativa de Identidad Digital.
- **ClaveÚnica Empresas:** Plataforma de autenticación única de empresas, liderada por el Servicio de Impuestos Internos, que facilita la vida a los emprendedores para todas sus actuaciones con el Estado y que se integra a la ClaveÚnica ciudadana.
- **Ayuda.gob.cl:** Plataforma ciudadana para que las personas puedan pedir ayuda a las instituciones públicas, integrando a las oficinas de atención de éstas, con la posibilidad de que los ciudadanos hagan saber cuando han tenido problemas con alguna institución. Contará con una base de conocimiento y un mecanismo de aprendizaje para mejorar las respuestas a los ciudadanos mediante inteligencia artificial.
- **CuántoVale:** Este portal busca proteger a los consumidores, fortaleciendo su derecho a elegir y contratar libremente, facilitándoles el acceso a información en línea sobre precios y características comparativas de los productos, impulsando así una economía social de mercado sana, moderna y libre de colusiones y abusos.
- **DatAbiertaCL:** Es una plataforma que integra, visualiza y distribuye datos públicos del Estado. El objetivo es mejorar la eficiencia y la eficacia de las decisiones públicas, a través de datos integrados y de fácil acceso, que ayude a revelar brechas en servicios públicos, identificar oportunidades de diversificación industrial y promover un debate



público mejor informado. Incluye una plataforma de visualización de datos amistosa, basada en historias, y un catálogo de datos abiertos con APIs, para que éstos puedan ser reutilizados para nuevas visualizaciones o aplicaciones.

- **Gestión Documental:** Cero Papel requiere que las instituciones del Estado avancen fuertemente en la gestión documental. Una forma de facilitar ello es apoyar los procesos transversales más utilizados, por lo que se comenzará por la implementación de una plataforma para la gestión de documentación intergubernamental y de expedientes documentales.
- **Interoperabilidad (MisDatos):** Conjunto de estándares (Basados en OpenAPI) y plataforma distribuida de APIs y microservicios, para facilitar la interoperabilidad entre instituciones, que será ampliamente

fomentada para que el Estado no pida información al ciudadano que ya está en poder del mismo. Consta de un administrador de esquemas y metadatos, una plataforma de API management y microservicios, para ser implementados en las instituciones para realizar transformaciones de diferentes formatos a REST. La plataforma se integra a ClaveÚnica para autorización de datos.

- **CitiUX:** Conjunto de plantillas, estándares y piezas de código prediseñado, para asegurar una coherencia en la experiencia de los ciudadanos con los servicios digitales, basado en el análisis de usuarios y buenas prácticas de usabilidad y diseño de servicios digitales. Se podrán adaptar a las plataformas de cada institución o se podrá usar la plataforma compartida de presentación de servicios digitales (portalGob) para facilitar aún más la implementación.

- **CODIgov:** Para asegurar la mantenibilidad y soberanía del software, se implementará un repositorio de código, donde todo el software desarrollado por y para el Estado deberá quedar debidamente resguardado y documentado, de modo de facilitar la generación de plataformas de Software Público.
- **Hospital Digital, iniciativa del Ministerio de Salud:** Consiste en la digitalización del sistema público de salud, mediante el almacenamiento de datos de pacientes y centros de salud en la nube, permitiendo el acceso a exámenes tomados en cualquier lugar de Chile. Además, dará atenciones médicas a distancia o consultas de telemedicina, apoyando la labor de los recintos hospitalarios físicos. Ello permitirá reducir las listas de espera y proveer de especialistas a distancia a aquellos recintos que no cuentan con ellos.
- **Red Clase Media Protegida, iniciativa del Ministerio de Desarrollo Social:** Hoy existen productos para ayudar a la clase media ante eventos adversos, sin embargo, la información para acceder a ellos es compleja y está dispersa en diferentes fuentes de difícil acceso. Por ello, se desarrollará una plataforma web que agrupará en un solo lugar la información de productos orientados a la clase media, a los que podrán recurrir ante eventos adversos como la pérdida del empleo, enfermedad catastrófica, incapacidad de pagar la educación superior a sus hijos, ser víctima de delitos violentos y encontrarse en una situación de dependencia severa. Los trámites estarán disponibles en forma digital, con sistemas de soporte para simplificar y facilitar el uso por parte de los usuarios.

HOJA DE RUTA

2018 - 2022

ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO

Estado al Servicio de las Personas

Versión | 01