

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.11 |

4.1 Principios Estratégicos p.11 |

4.2 Principios Operacionales p.12 |

4.3 Líneas de acción p.13 |

» Línea de acción 1: Identidad Digital p.14 |

» Línea de acción 2: Estado CeroFila p.17 |

» Línea de acción 3: Estado CeroPapel p.18 |

» Línea de acción 4: Estado Basado en Datos p.19 |

» Línea de acción 5: Un Estado protegido ante las amenazas de ciberseguridad p.20 |

» Línea de acción 6: Un Estado que mira el futuro p.21 |

Cinco Cómo lo vamos a hacer p.23 |

5.1. Gobernanza y coordinación institucional p.23 |

5.2. GobDigital como facilitador, Instituciones como protagonistas p.26 |

5.3. Áreas de trabajo GobDigital p.27 |

5.3.1 Políticas y estándares p.27 |

5.3.2 Plataformas compartidas p.29 |

5.3.3 Proyectos y consultoría p.31 |

5.4. Principios de GobDigital p.32 |

Seis Hoja de Ruta Transformación
Digital 2018-2022 p.34 |

01

Palabras del Ministro

La estrategia de Transformación Digital, 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 de ellas con las instituciones públicas y privadas.

Es por esto, que se hace necesario para la modernización del Estado subir las instituciones públicas al carro de la transformación digital y poner al día los servicios ofrecidos respecto de la experiencia que los ciudadanos tienen con otras plataformas y dispositivos móviles en su día a día.

Actualmente, el Estado no está preparado estructuralmente para estos cambios, dado que aún existen problemas de integración y homologación, falta de procesos estandarizados y la persistente necesidad de coordinación entre una gran cantidad de instituciones con diversidad de realidades internas.

Por eso, lo que buscamos con esta estrategia es romper este paradigma de compartimentos estancos, y generar un **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 poder del Estado. Este principio, 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. De este modo, además de prohibir la solicitud de información existente a las personas, transformamos lo digital en la vía para 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. A través de mecanismos digitales de comunicación, interoperabilidad, inteligencia artificial, big data y plataformas altamente accesibles, buscamos que el Estado no sea una carga, sino que un alivio para las personas.

De esta forma, 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 en un solo lugar a una "carpeta ciudadana" con su información, documentos, notificaciones y trámites realizados desde cualquier lugar 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, para construir 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 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 conducirá 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 como medio para informarse, compartir intereses, hasta comprar y vender. La transformación de la entretención a través de plataformas como Netflix, Amazon o Youtube, que hoy permiten 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 facilitar su vida en todo orden de cosas.

Las organizaciones públicas y privadas hoy tienen acceso a tecnología que permite hacer cosas hasta hace poco 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 para 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, supera 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. Por este motivo, veinte 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 o personas haciendo filas de varias cuerdas para solicitar certificados requeridos por el Estado con información que éste 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, supera con creces la dinámicas de un Estado diseñado en el siglo XIX, parchado en el siglo XX.

“

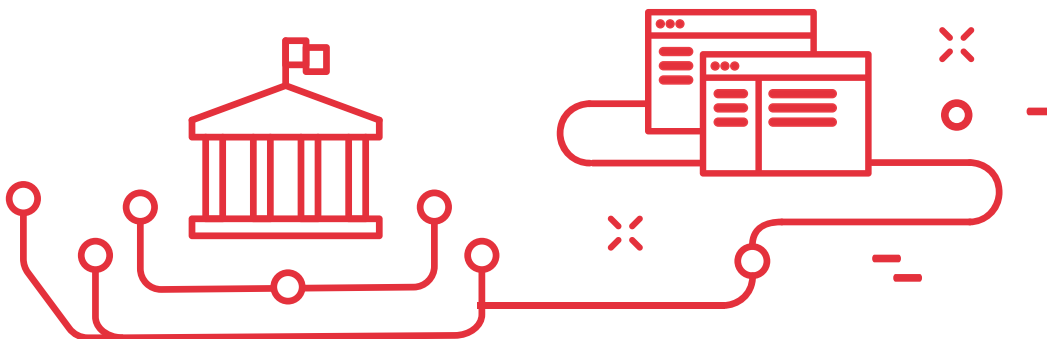
De acuerdo con la OCDE, la transformación del Estado es sobre rediseñar procesos y servicios para estructurarlos en torno a las necesidades de los usuarios, en vez de prioridades internas. La digitalización del Estado busca cómo integrar equipos digitales, cultura, herramientas y modos de hacer las cosas, 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 por defecto una manera de hacer las cosas 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 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. 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.

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 integrarlas 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:

- **Mejores servicios del Estado para ciudadanos y empresas,** que aumenten el bienestar y la confianza pública, mediante servicios oportunos, accesibles y provistos en igualdad de condiciones.
- **Mejores políticas públicas,** más transparencia y participación en base al uso intensivo y estratégico de datos e información pública, así como instancias de interacción con la ciudadanía que contribuyan a conocer

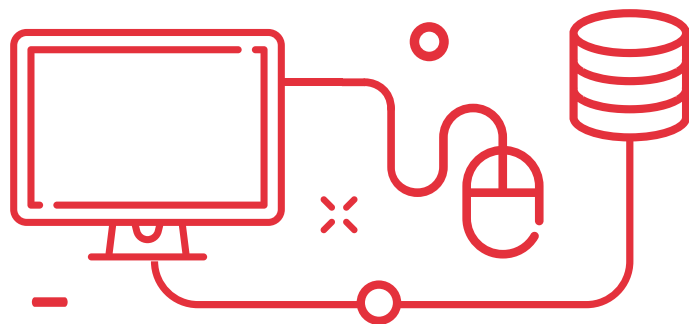
Con esta estrategia esperamos posicionar a Chile al 2022 como uno de los 20 países más avanzados del mundo en Gobierno Digital

su realidad, fortalecer la democracia y generar confianza en el Estado y sus instituciones.

- **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; y la definición de principios, 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 públicas, ChileAtiende, Tu Empresa en Un Día o ClaveÚnica, entre otras iniciativas.

Con todo lo anterior, nuestro objetivo principal es aumentar el bienestar y confianza en el Estado mediante la Transformación Digital de sus procesos y servicios, diseñados según las necesidades ciudadanas, en igualdad de condiciones de acceso, oportuna y eficazmente.

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 eliminar de manera progresiva toda brecha 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 aceleradamente 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

- **Infraestructura de datos para el Estado:** se avanzará hacia estándares de infraestructura y arquitecturas de datos comunes en el Estado, que faciliten la integración de servicios, facilite la interoperabilidad, considere el uso de tecnología en la nube, flexible y escalable, sin dejar de lado la ciberseguridad y estándares para entregar garantías de seguridad y privacidad de los datos de los ciudadanos y empresas.
- **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.
- **Ciberseguridad, protección de datos y 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 integrada de las compras y proyectos TI para garantizar la efectividad y eficiencia de la inversión e impacto de los proyectos tecnológicos.
- **Promoción y atracción de talento para la transformación digital:** creación de equipos de alto desempeño para la transformación digital, mediante la definición de perfiles y sistema de reclutamiento, con mayor vinculación a la toma de decisiones institucionales, definición de modelos de trabajo flexibles y que apunten a la colaboración, creatividad e involucramiento con la ciudadanía (una cultura de servicio), y capacitación de personas en alianza con el sector privado y la academia.

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, así como 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. Para este fin, es fundamental 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".

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.

La quinta línea de acción, tiene relación con las medidas de ciberseguridad que el Estado debe tomar para asegurar la continuidad de los servicios que se brindan a las personas a través de las plataformas y sistemas que hacen uso de las tecnologías de la información. De esta forma, no solamente la disponibilidad de los mismos debe ser permanente, sino también corresponde asegurar la integridad y confidencialidad de la información existente en la Administración, particularmente cuando son las personas las que nos han confiado sus datos personales.

Finalmente, la sexta línea de acción aborda el Estado del futuro, el uso de las tecnologías emergentes y el mantenimiento de una cultura institucional de ir al paso del avance

CIFRAS

2012

Se lanzó la iniciativa
ClaveUnica

+5mm

De chilenos
la usan

250

Trámites
digitalizados

+22mm

De transacciones
en los últimos
2 años

de la tecnología y tendencias de apoyo a la gestión que puedan acercar los servicios ciudadanos no importando el medio que estos utilicen hoy y en el futuro.

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, en el 2019, más de 5 millones de chilenos la usan para hacer 380 trámites del sector público, generando más de 22 millones de transacciones en los últimos dos 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.

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

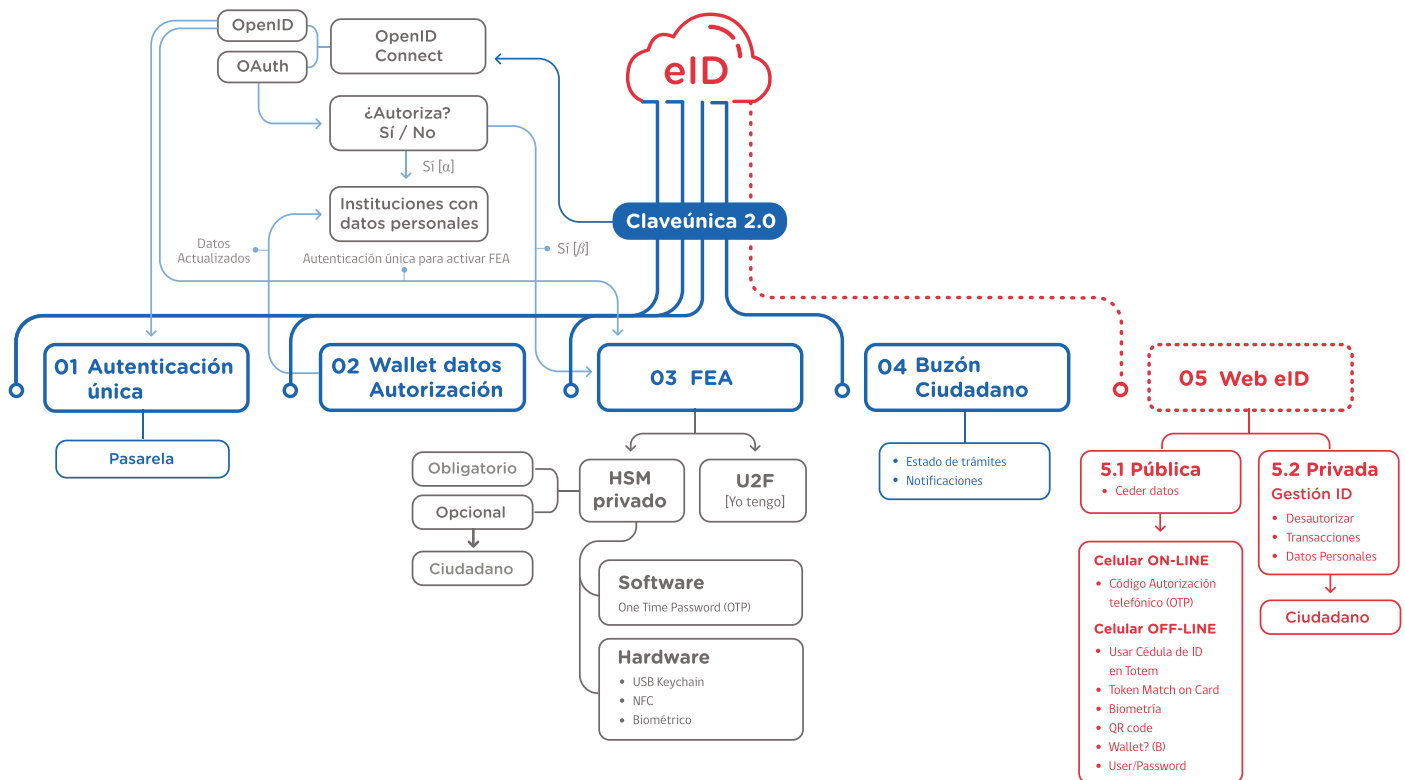
- **Autenticación Única:**
Que los ciudadanos no sólo se puedan identificar en cualquier plataforma del Estado con su propio RUN, sino que puedan hacerlo en sitios privados que utilicen la pasarela de autenticación, la que será basada en estándares abiertos. Para el 2020, el 100% de los trámites del Estado dejará de usar sus sistemas propios de autenticación y pasará 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, 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, 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 de 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 contar con un Registro Nacional de Trámites que permita identificar oportunidades de simplificación y eliminación de trámites que no generen valor a sus usuarios, así como establecer el universo actual de trámites digitalizables para alcanzar la meta presidencial de contar con el 80% de los trámites disponibles en línea al 2022. Para esto trabajaremos con las instituciones, entregando plataformas compartidas que simplifican 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 políticas transversales y permanentes de ventanillas únicas como ChileAtiende, Pymes.gob (la evolución de Tu Empresa en Un Día / Escritorio Empresa) 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 pueden quedar desfasados por el tiempo de gestión y traslado de documentos. Esto genera que trámites que realiza el ciudadano puedan 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 implementar 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 y 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 un proceso de modernización del Estado donde el diseño de políticas públicas se haga con la puerta cerrada a la ciudadanía. Se requiere promover la apertura de datos e información pública, para su uso y reutilización por parte del mismo Estado y la sociedad, y así generar valor público.

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 para su uso creativo, investigación, ideas de innovación y reutilización para el desarrollo de un ecosistema de GovTech, donde ciudadanos, academia, sociedad civil y empresas puedan ser parte de la modernización a través del uso de datos de calidad.

Línea de acción 5: Un Estado protegido ante las amenazas de ciberseguridad

Junto con los beneficios del desarrollo tecnológico también se generan nuevos riesgos y amenazas de seguridad sobre la infraestructura, redes, plataformas y servicios que los órganos de la Administración del Estado utilizan para entregar sus productos a la ciudadanía. Es por esto, que resulta necesario y urgente adoptar las medidas que permitan entregar confianza a las personas de que el Estado ha tomado todos los resguardos de ciberseguridad necesarios para garantizar la continuidad y seguridad de sus servicios, así como la integridad y confidencialidad de la información en poder de la Administración, particularmente cuando se trata de datos personales. En consecuencia, le corresponde a las instituciones, a través de los respectivos jefes de servicio, ocuparse de la ciberseguridad de las redes, plataformas y sistemas informáticos que están a su cargo.

Lo anterior implica asumir la gestión de los riesgos asociados a la ciberseguridad, incluyendo las acciones orientadas a la protección preventiva de infraestructuras tecnológicas y sus datos, a la detección de anomalías e incidentes, a la mitigación del impacto de los mismos, así como

la respuesta y recuperación oportuna frente a incidentes que les afecten. Esta gestión incluye la obligación de colaborar activamente a nivel interinstitucional, al compartir información sobre incidencias en estas materias, así como la actualización y mejora proactiva de plataformas tecnológicas de cada servicio público, descartando el uso de arquitecturas, tecnologías y desarrollos que no permitan asegurar la continuidad y funcionamiento de los servicios del Estado.

Con este fin, en octubre del 2018 se lanzó un instructivo presidencial para definir las bases sobre las cuales se asentará la política nacional de ciberseguridad. Algunas de las acciones definidas en esta política incluyen: la elaboración de una ley de ciberseguridad, el perfeccionamiento de la figura de ciberdelitos en el código penal, el mejoramiento y creación de decretos de seguridad de la información, el fortalecimiento del CSIRT o Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática del Ministerio del Interior, un modelo de análisis permanente de vulnerabilidades en plataformas críticas, así como la creación de la figura del coordinador de ciberseguridad en cada servicio público. El coordinador de ciberseguridad es dependiente del Jefe Superior de Servicio y responsable de la evaluación de riesgos, la elaboración e implementación del plan de mitigación de

riesgos de ciberseguridad institucional, así como el punto de contacto institucional con el CSIRT para asegurar la coordinación y reporte inmediato de incidencias. Adicionalmente, será él quien represente a la institución en las instancias de participación para la definición de estándares de ciberseguridad en conjunto con el equipo de ciberseguridad del Ministerio del Interior y la División de Gobierno Digital de SEGPRES.

Línea de acción 6: Un Estado que mira el futuro

Finalmente, la sexta línea de acción es instalar como práctica permanente en las instituciones la mirada de futuro en su gestión y entrega de servicios, es decir, instalando una cultura institucional que esté a la vanguardia, utilizando tecnologías emergentes en sus soluciones, y que está continuamente proyectando los avances tecnológicos y tendencias que permitan responder oportuna y eficazmente a las necesidades ciudadanas de hoy y de mañana.

Para esto es fundamental, en primera instancia, tener claridad respecto de cómo las nuevas generaciones utilizan la tecnología, es decir, cómo los denominados “millennials”, los “z” y los “Alpha”, que nacieron en una época de acelerado desarrollo tecnológico la

integran tan naturalmente en sus vidas, que no conciben su accionar en el mundo sin tecnología. En efecto, las nuevas generaciones utilizan la tecnología en su rutina diaria impactando la forma en cómo compran, venden servicios y se transportan, aprenden, se entretienen y participan, entre otras actividades.

Si bien, aún persisten brechas en el uso de la tecnología por parte de la ciudadanía dependiendo de su nivel socioeconómico, edad, conectividad, disponibilidad de servicios y/o alfabetización digital, sobre las cuales las instituciones del Estado trabajan permanentemente para acortar y cerrar, también es una realidad que progresivamente dichas brechas se van acortando en forma natural. Lo anterior, eleva la importancia de mirar el Estado del futuro, para comenzar a implementar hoy, los cambios necesarios para estar a la altura de los desafíos de los próximos 50 años. Sin la mirada de futuro, continuaremos atrapados con las barreras que hoy tenemos como Estado, quedando siempre rezagados en el aprovechamiento de los beneficios del uso de la tecnología respecto del sector privado y de las personas en su día a día.

En este sentido, observar cómo evoluciona la economía digital, a través de la creación de nuevos productos y modelos de negocios es una forma práctica y

concreta de conocer nuevas tecnologías y soluciones que podrían potencialmente aplicarse a la gestión y entrega de servicios del Estado. Por ello, el objetivo de esta línea de acción es generar instancias de colaboración público privadas para explorar nuevas tecnologías aplicadas al sector público, impulsando con ello iniciativas innovadoras a través del uso de tecnologías emergentes.

En este contexto, en el sector público hay diferentes iniciativas que apuntan a este objetivo, como el programa “Economía del Futuro” del Ministerio de Economía que se encuentra estudiando el uso efectivo de blockchain, big data, Inteligencia artificial y cloud computing; el Centro de Innovación Educativa del Ministerio de

Educación para integrar la tecnología en el aula, y diversas iniciativas impulsadas por el recientemente creado Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Por su parte, la División de Gobierno Digital, avanzará en la generación de un espacio de encuentro público y abierto donde las instituciones interesadas en desarrollar iniciativas piloto con tecnologías emergentes puedan convocar la colaboración y participación del sector privado y la academia para experimentar con nuevas tecnologías como IoT, inteligencia artificial cloud computing, realidad virtual y realidad aumentada para mejorar la gestión y entrega de servicios del Estado.



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.

La División de Gobierno Digital (GobDigital), será la encargada de liderar y apoyar a las instituciones públicas en la implementación de esta estrategia, en un rol de generador de políticas, facilitador, consultor y normativo.

Esta división, creada por ley en el año 2017, tiene con el mandato 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".

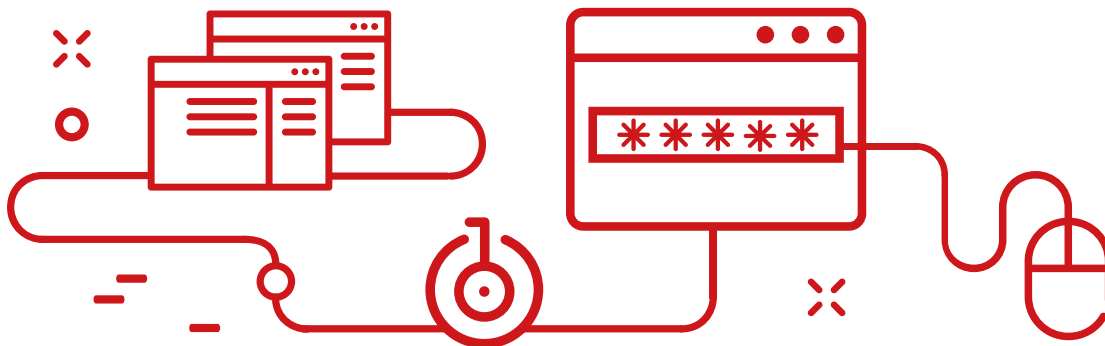
En este contexto, y en su rol de coordinación y asesoría, la División forma parte de la Secretaría de Modernización del Estado, que es la encargada de asegurar el alineamiento estratégico, seguimiento y facilitación de la implementación de la Agenda de Modernización del Estado. La Secretaría está integrada por un delegado de Presidencia, un delegado del Ministerio de Hacienda, de la Dirección de Presupuestos y del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, representado por el jefe de la División de Gobierno Digital y el jefe de la División de Coordinación Interministerial. De manera adicional y complementaria a la Secretaría, se creó el Consejo Asesor Permanente de Modernización cuyo objetivo es supervisar, socializar y enriquecer la Agenda de Modernización y su implementación, y que está integrado por 12 representantes del mundo público, privado y la academia.

A nivel operativo, se crea la figura en cada servicio público del Coordinador de Transformación Digital, que depende directamente del Jefe de Servicio quien será el responsable último de dar cumplimiento e informar el avance del plan de transformación digital de cada institución.

Este coordinador, formará parte del Consejo de Transformación Digital, liderado por la División de Gobierno Digital, y que tiene por objeto asegurar a nivel operativo la implementación de proyectos comprometidos en la Agenda, la coordinación entre instituciones, la adopción de lineamientos, estándares

buenas prácticas, así como el uso de plataformas compartidas definidos por la estrategia de transformación digital.

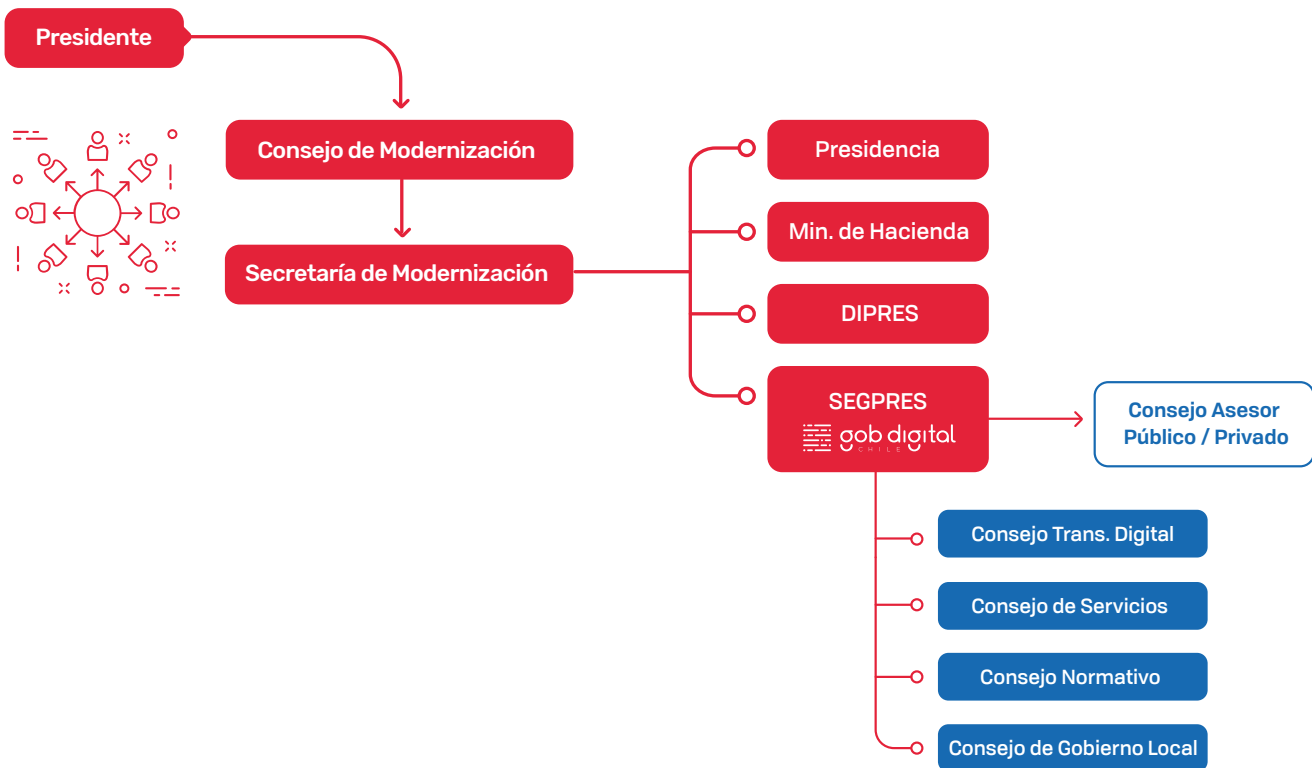
El Consejo de Transformación Digital sesionará periódicamente para dar seguimiento a la ejecución de los proyectos estratégicos, evaluar nuevas tendencias y tecnologías, contribuir a la definición de estándares, así como establecer necesidades de, de entrenamiento y capacitación. El seguimiento de las iniciativas de la Transformación Digital del Estado estará disponible en un panel de control público.



Adicionalmente, existirán otros consejos o grupos de trabajo para temas específicos, estratégicos y transversales, que serán integrados por representantes de las instituciones más estrechamente relacionadas con la temática a abordar. El objetivo de estas mesas será facilitar la coordinación y promover la colaboración para implementar iniciativas conjuntas. En específico, se conformará un Consejo de Servicios para trabajar en políticas para mejorar la atención ciudadana, un Consejo Normativo para trabajar y consensuar normas y estándares

de gobierno digital, y el Consejo de Gobierno Locales, para definir e impulsar estrategias e iniciativas de trabajo con los municipios.

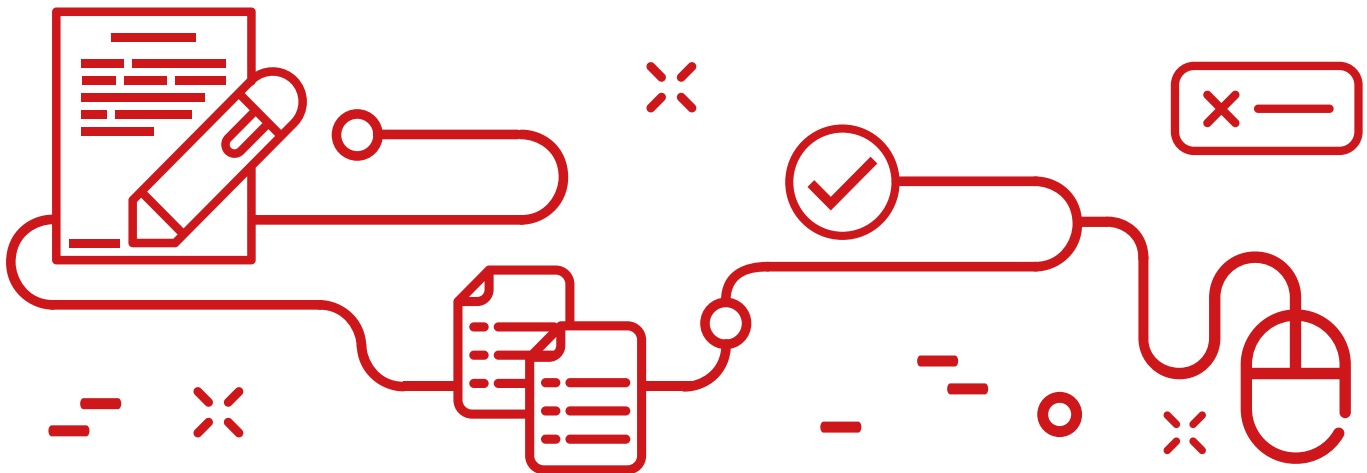
Finalmente, con el objetivo de dar cuenta de los avances de la estrategia, recibir retroalimentación e identificar oportunidades de colaboración y trabajo conjunto en materia de Gobierno Digital, se creará un Consejo asesor público, privado y de la sociedad civil, el cual sesionará semestralmente.



5.2. GOBDIGITAL COMO FACILITADOR, INSTITUCIONES COMO PROTAGONISTAS

En el marco del modelo de gobernanza antes descrito, la División de Gobierno Digital (GobDigital), será la encargada de apoyar a las instituciones públicas en la implementación de esta estrategia, en un rol de generador de políticas, facilitador, consultor y normativo. En este sentido, es precisamente el rol consultor, el que busca marcar una diferencia, es decir, prestar apoyo a las instituciones para que puedan alcanzar sus metas de transformación digital. Para entregar dicho apoyo, la

División brindará servicios de consultoría, definirá estándares y políticas que faciliten el trabajo de las instituciones, pero pondrá especial foco en la generación de herramientas habilitantes y plataformas compartidas, que en su conjunto, conformen un “framework” o “kit de herramientas” para llevar adelante la transformación digital de las instituciones del Estado, facilitando que cada una de ellas sean las protagonistas de esta transformación.



5.3. ÁREAS DE TRABAJO GOBDIGITAL

Las áreas de trabajo de GobDigital establecen los lineamientos de política para la transformación digital del Estado, la provisión de servicios transversales habilitantes a través de plataformas compartidas, además de apoyar y dar coherencia a las iniciativas que se implementan en el marco de la estrategia y sus líneas de acción, mediante el apoyo técnico a las instituciones contribuyendo a bajar las barreras de entrada de la tecnología, y focalizarse 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 lineamientos transversales que buscan contribuir a la coordinación y coherencia en el desarrollo del gobierno digital, con foco en la adopción de principios estratégicos y operacionales, de soluciones tecnológicas compartidas, de gestión de datos e información en y entre instituciones, así como, buenas prácticas en seguridad y privacidad, desarrollo y compra de soluciones, diseño de servicios, apertura y reutilización de datos, entre los principales.

Asimismo, el área de políticas tiene la misión de prospectar nuevas tendencias para el desarrollo de gobierno digital, como por ejemplo la adopción y uso de tecnologías emergentes, o la necesidad de instalar nuevas capacidades en los equipos de transformación digital, o llevar a cabo estudios que permitan diagnosticar y definir futuras acciones de política en este ámbito.

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

- **Interoperabilidad:** Las instituciones deberán utilizar estándares definidos y abiertos para interoperar entre sí, de modo de mejorar la entrega de servicios del Estado, agilizando los procesos de gestión interna y facilitando la aplicación de criterios de elegibilidad a beneficios sin solicitar información a los ciudadanos que ya está en poder del Estado.
- **Ciberseguridad:** Junto al Ministerio del Interior se definirán normativas, legislación y acciones concretas en torno a lo que las instituciones deberán cumplir como estándares mínimos de ciberseguridad para la protección de los datos y la privacidad de las personas.

- Datos en el Estado e inteligencia artificial:** Se definirá una política con lineamientos estratégicos para la gestión de datos en el Estado para promover su uso y reutilización por parte de todos los actores de la sociedad a fin de generar valor, procurando resguardar la seguridad y privacidad de los datos e información pública. Se promoverá al máximo de apertura de datos en los casos que no atenten contra la privacidad de las personas. Al mismo tiempo, se definirán lineamientos para desarrollar iniciativas de inteligencia artificial y mecanismos de diseño de algoritmos, no solo evitando sesgos, sino que generando transparencia acerca de ellos, cuidando por sobre todo, los aspectos éticos del uso de estas tecnologías.
- Identidad digital:** se establecerá la obligatoriedad de utilizar ClaveÚnica como mecanismo único de identidad digital en el Estado. Además se establecerán estándares para sumar otros datos personales a los de identificación que sean de utilidad para los ciudadanos, así como la definición de mecanismos de autorización y distribución de datos bajo el completo control de los ciudadanos.
- Política de compras:** Se definirán estándares de compras tecnológicas para promover mecanismos de compras centralizadas o colaborativas, estándares mínimos de calidad de software y hardware y mecanismos de evaluación ex ante, ex dure y ex post de proyectos tecnológicos para asegurar el cumplimiento de estándares, pertinencia y éxito de los proyectos propuestos por las instituciones.
- Política Cloud:** Se incentivará el uso de la nube por sobre los mecanismos tradicionales para aprovechar las ventajas de elasticidad, seguridad, acceso a tecnologías emergentes, costos y facilidad de administración. Siempre velando por la seguridad, integridad y privacidad de los datos sensibles, estableciendo criterios para su uso.
- Desarrollo de software y plataformas de uso interno y hacia los ciudadanos:** Se definirán estándares de desarrollo seguro de software, política de open source first, uso de repositorios y estándares de interoperabilidad vía APIs para asegurar la mantención de sistemas y evitar situaciones de “vendor lock-in”. Se definirán estándares para el desarrollo de plataformas web y apps dirigidas a los ciudadanos que incluyen cumplimiento de estándares como W3C, criterios de responsividad, accesibilidad, usabilidad y uniformidad entre las plataformas del Estado para dar una experiencia única y coherente. Para esto además de la definición de estándares y normativas, se establecerá un modelo de evaluación y supervisión constante del cumplimiento de éstos, integrándolos también en las políticas de compras, donde estos serán obligatorios en todo nuevo desarrollo.

5.3.2 Plataformas compartidas

Existen procesos que son transversales a la gran mayoría, o a todas, las instituciones del Estado. En muchos casos, las instituciones han resuelto tanto la operación de dichos procesos como sus soportes informáticos, quedando otras que no lo han resuelto por completo. Un área de trabajo de GobDigital es identificar estos procesos y determinar su priorización para implementarlos en formato de plataformas compartidas y estándares de diseño, disponibles para todos los organismos.

El desarrollo de plataformas compartidas reduce las barreras de entrada a las instituciones, facilitando la adopción e implementación de tecnología y el cumplimiento de estándares. Se constituyen en herramientas habilitantes para las instituciones que las utilizan, aprovechando economías de escala y de ámbito. Es importante subrayar que para ello es imprescindible implementar, junto con ellas, un modelo de soporte y operación que esté a nivel de la industria, así como estándares que faciliten la integración con soluciones de la industria, de modo de generar un ecosistema donde estas plataformas estén en proceso de mejoramiento continuo y la industria pueda desarrollar soluciones de valor agregado que se integren a éste.

Estas plataformas de servicios compartidos se pueden clasificar en dos tipos principales: aquellas disponibles para el uso de las personas, y aquellas que atienden procesos internos del Estado.

Los servicios compartidos dirigidos a las personas (en rojo en el diagrama siguiente) tienen por finalidad simplificar su interacción con el Estado, integrando información y servicios de diversas instituciones. Algunos proyectos emblemáticos que se lanzarán y/o fortalecerán serán: ChileAtiende Digital, plataforma web que integra información de los trámites del Estado; PymesGob, el cual integra información y trámites orientados a facilitar emprendimientos y desarrollar actividades productivas; AyudaGob cuyo objetivo es canalizar y simplificar las consultas ciudadanas; Gob.cl portal de gobierno que facilita la interacción de las personas con todas las instituciones públicas.

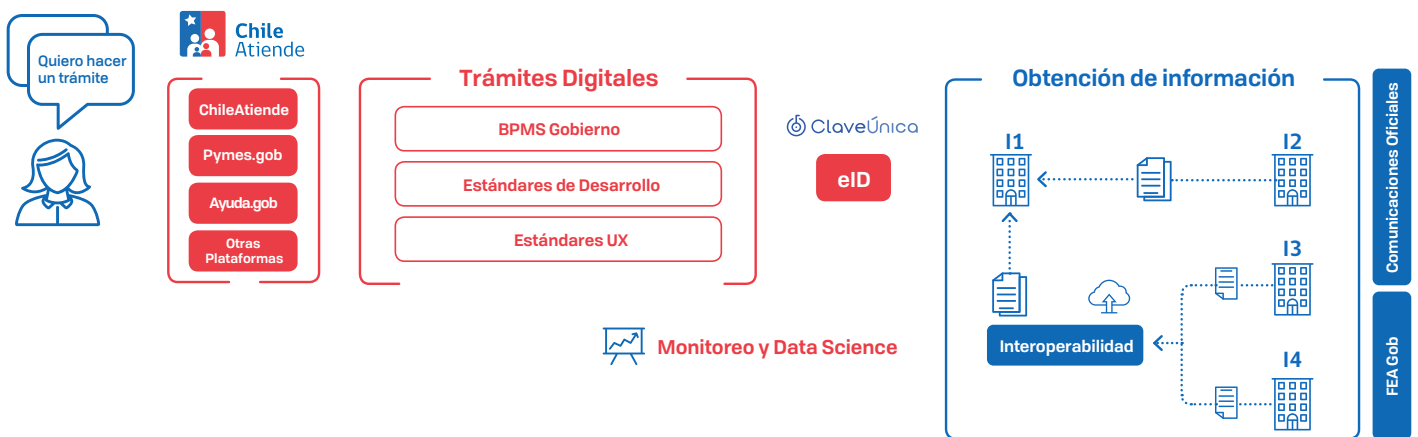
Las plataformas compartidas para instituciones del Estado (en azul) tienen como objetivo facilitar y estandarizar procesos transversales de las instituciones. Entre los principales procesos de gestión interna que esta estrategia busca fortalecer, escalar, o desarrollar son: Plataforma de

interoperabilidad de datos, la cual define estándares y facilita el intercambio de información entre instituciones del Estado; la plataforma de gestión documental, que habilita a las instituciones a intercambiar documentos oficiales electrónicamente agilizando los procesos de gestión y seguimiento de los procesos de la administración entre instituciones; la Firma Electrónica del Estado, que se constituye como la herramienta oficial de firma digital de documentos electrónicos para garantizar su autenticidad y validez entre instituciones públicas y con terceros.

para mejorar los servicios que se entregan a la ciudadanía, mediante recomendaciones, guías y herramientas para el diseño implementación de los servicios del Estado. Algunas de estas herramientas que estarán disponibles para las instituciones son: la guía de diseño de servicios y estándares de UX/UI, la plataforma de digitalización de procesos (BPMS- SIMPLE) para facilitar la digitalización de trámites, estándares de esquemas y metadatos, y estándares de desarrollo seguro de software, entre las principales.

Al mismo tiempo, con el fin de instalar lógicas comunes y transversales de operación de las instituciones en el ámbito digital, se definirán estándares técnicos en diversas materias a fin de facilitar la operación y uso de las plataformas compartidas, así como

Por último, la plataforma de identidad digital "ClaveÚnica" habilita ambos tipos de servicios compartidos como mecanismo oficial de autenticación en los sistemas del Estado, tanto para procesos de gestión interna como para ofrecer servicios seguros de cara a las personas.



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.



El modelo de trabajo para consultoría se estructura con una primera etapa de diagnóstico, según el cual se define el tipo de apoyo y/o producto que se entregará. El proyecto debe ser liderado por la institución

interesada y contar con el respaldo del jefe superior de servicio, quien deberá asignar un equipo para trabajar en una célula ágil junto a DGD.

5.4. PRINCIPIOS DE GOBDIGITAL

La transformación digital implica un cambio en la forma en que el Estado y sus instituciones ejecutan su mandato, desarrollan sus procesos y entregan sus productos a las personas. Lo anterior, trasciende a la digitalización de procesos o al desarrollo de sistemas, ya que también involucra cambios en la cultura, gestión y operación de las instituciones, e implican un esfuerzo considerable de gestión del cambio. En este contexto, el desarrollo de iniciativas, sistemas y servicios tecnológicos es imprescindible que las instituciones pongan su foco en responder oportuna y adecuadamente a las necesidades de sus usuarios. Para ello, GobDigital ha definido 10 principios de diseño que guiarán el desarrollo de las iniciativas de Transformación Digital en el marco de las tres 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 más necesidades o que resuelvan compromisos 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, sector privado 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 metodologías ágiles y con lógica de 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, promoviendo 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.

Lo anterior, 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 algunas de las principales iniciativas llevadas por diferentes servicios públicos, así como las directamente desarrolladas 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 se incluirán en la hoja de ruta

de Transformación Digital del Estado, las que 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 en línea los trámites asociados al ciclo de vida de las empresas en un sólo lugar, con el fin de facilitar el emprendimiento y generar empleos y valor a nivel local. En esta nueva versión, se incorporarán múltiples nuevos servicios y se facilitará el proceso de creación de empresas para que sea 100% online.

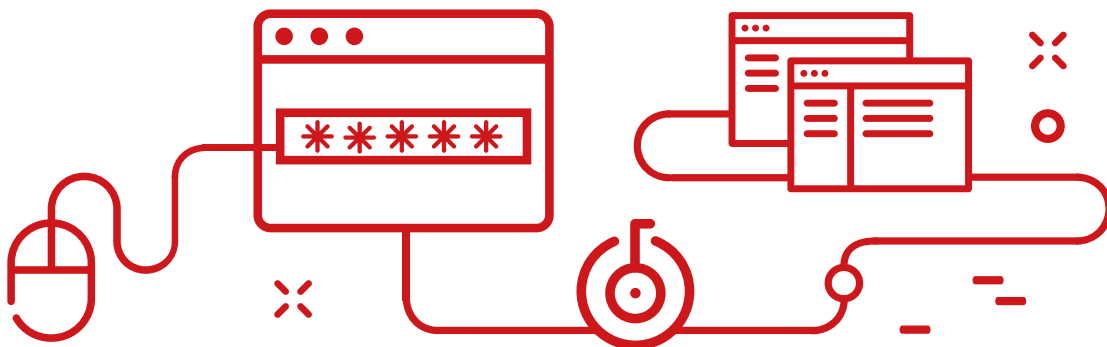
- **SUPER:** Plataforma web del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, para digitalizar la interacción entre las empresas que quieren realizar grandes inversiones en el país y los servicios del Estado, permitiendo la consolidación de permisos, postulación y seguimiento del proceso online, entrega 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. Esta ClaveÚnica 2.0 habilitará la firma avanzada de documentos, recepción de notificaciones y autorización de datos para interoperabilidad dentro y fuera del Estado. Se entrega a las instituciones como plataforma compartida a integrar mediante APIs.
- **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 que integra los servicios de atención de las instituciones del Estado, para que las personas puedan recibir información, reclamar o realizar una sugerencia. 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 diversos 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 (Vía Digital):** 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 y 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 dirigido a las instituciones, 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. 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.



- **CODIjob:** Para asegurar la mantención 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.
- **Mi DT:** Actualmente, algunos de los trámites más requeridos de la Dirección del Trabajo sólo pueden ser realizados presencialmente en sus oficinas, por lo que muchas veces éstas se ven sobrepasadas por la cantidad de usuarios. Mi DT es un portal de la Dirección del Trabajo que permitirá que tanto trabajadores como empleadores y dirigentes de organizaciones sindicales, puedan realizar una serie de trámites y servicios en línea, gratuitamente, las 24 horas del día y desde cualquier dispositivo con conexión a internet. Al ser todos los trámites y servicios de forma digital, el usuario podrá acceder a ellos en cualquier momento y realizarles seguimiento. En una primera etapa se avanzará en la digitalización de trámites como Finiquito y Contrato digital, Carta de Renuncia y Declaración de Jornadas Extraordinarias.

- **Mi SUSESO:** La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) ha definido un nuevo modelo de atención ciudadana, con el fin de reducir significativamente los tiempos de respuesta a los usuarios, particularmente a lo relacionado a la tramitación de licencias médicas. La reforma y digitalización de sus procesos, junto con reducir los plazos de respuesta de 120 a 30 días como máximo y dejar atrás el papel, fue trabajada con el Programa de Modernización del Ministerio de Hacienda. Ella apunta a integrar digitalmente los sistemas de todas las instituciones, tanto públicas como privadas, de modo que al ingresar el RUT con ClaveÚnica de una persona, contar con todos sus antecedentes en línea.

Además, la SUSESO incorporará inteligencia artificial, para crear modelos predictivos orientados a mejorar la calidad de sus servicios y hacer más eficiente la atención a las personas.

- **DEM Digital:** Los trámites que realizan los extranjeros en el Departamento de Extranjería y Migración implican no sólo largos tiempos de espera, sino también la entrega de documentación con altos

costos asociados a impresión y envío por correo certificado, además del riesgo de pérdida de documentos. El proyecto DEM Digital busca poner a disposición de los extranjeros en Chile los trámites digitales en una nueva plataforma web, enfocada en servicios e información relevante y de interés para el migrante.

En una primera fase, se implementará un sistema de toma de hora de atención en línea, para evitar las largas filas y horas de espera, y se continuará con la digitalización de los trámites: Visa Gobernaciones, Simulación de nacionalización, Orientación al refugio, Actualización de datos, Desistimiento de refugio y Permanencia definitiva.

- **Plataforma Unificada de Fondos Concursables:** Tanto las personas como las empresas que desean postular a financiamiento público para desarrollar sus proyectos, se ven obligadas a recorrer múltiples ventanillas para recabar información y postular a estos fondos concursables que se encuentran disgregados en diferentes instituciones del Estado. Por ello, la creación de un portal único de Fondos Concursables del Estado busca consolidar la oferta de fondos públicos, estandarizar

las postulaciones, evaluación y adjudicación en línea, disminuir el papeleo y permitir a los usuarios conocer el estatus del proceso. Además, el portal utilizará interoperará con las instituciones del Estado, para no pedirle al postulante datos que ya están en poder del Estado.

- **Botón de Pago TGR:** Para mejorar la experiencia de los ciudadanos con los servicios del Estado, es fundamental que los trámites digitales puedan realizarse completamente en línea. Por ello, la Tesorería General de la República (TGR) está trabajando para la implementación de un botón de pago, el cual permitirá pago online para todos aquellos trámites digitales que lo requieran.

HOJA DE RUTA

2018 - 2022

ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO

Estado al Servicio de las Personas

Versión | 01