

Cómo impulsar la Transformación Digital en mi institución



**Manual para
Coordinadores de
Transformación Digital**

Equipo

Coordinación

Sofía Varas

Maite Tellechea

Textos

Montserrat Risco

Daniela Sacristán

Diseño editorial

Maite Tellechea



Esta obra está disponible bajo la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

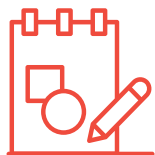
¿Cómo citar esta guía?

¿Cómo impulsar la Transformación Digital en mi institución? Manual para Coordinadores de Transformación Digital, 2021, Gobierno de Chile



digital.gob.cl

Lo que debes saber



SOBRE ESTE MANUAL

El objetivo de este manual es ofrecer a los coordinadores de Transformación Digital del Estado la información básica para impulsar este proceso de cara a la implementación de la Ley N° 21.464. Contiene una revisión del marco legal asociado, descripción del rol del Coordinador de Transformación Digital y un maletín de herramientas disponibles para desarrollar este proceso al interior de los distintos órganos de la Administración del Estado.



¿PARA QUIÉN ES ESTE MANUAL?

Coordinadores de Transformación Digital de los diversos órganos de la Administración del Estado (OAE) y equipos institucionales que colaboran en este proceso.



¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR EN ESTE MANUAL?

- Información sobre el proceso de Transformación Digital del Estado.
- Rol del Coordinador de Transformación Digital.
- Orientaciones respecto al marco legal e instructivos que dan paso a la implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado.
- Herramientas para la implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado disponibles para todos aquellos interesados en este proceso de coordinación y colaboración.

Índice

Presentación

Te damos la bienvenida a este desafío

01

El camino hacia la Transformación Digital del Estado

Transformación Digital del Estado: un proceso colaborativo	07
Conociendo la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado	07
¿Cómo se implementará la Ley N°21.464?	09
¿Cuál es la misión de la División de Gobierno Digital?	12

02

Rol de los Coordinadores de Transformación Digital

Designación de los coordinadores: origen y funciones	14
¿Cómo informar de un cambio de Coordinador de Transformación Digital?	15
Red de Coordinadores de Transformación Digital del Estado	15
Actividades de la Red de Coordinadores de Transformación Digital	17
¿Con quiénes trabajar para preparar la Transformación Digital de mi institución?	19

03

Herramientas para la Transformación Digital del Estado

Plataformas transversales	22
Maletín de herramientas	25
Capacitaciones	26
Mesa de Ayuda	26

Te damos la bienvenida a este desafío

Los años recientes se han caracterizado por la transformación en diversos ámbitos de la vida cotidiana. La emergencia sanitaria producida por la pandemia del COVID-19 puso de manifiesto, entre otras cosas, la importancia de repensar el Estado y cómo entregamos servicios más oportunos, de fácil acceso y enfocados en las necesidades de las personas. En este sentido, los medios digitales como canales de intercambio, comunicación, gestión y prestación han sido fundamentales para mantener el nexo con la ciudadanía y resguardar su seguridad y la de sus cercanos.

En este contexto, los avances en Transformación Digital como eje del proceso de modernización de Estado han sido habilitantes fundamentales para la continuidad operacional de los servicios públicos en tiempos desafiantes, con el esfuerzo de todos los funcionarios que en poco tiempo han tenido que modificar sus canales de comunicación e intercambio adaptándose a esta nueva realidad. Es así que hemos alcanzado la meta presidencial de un 80% de trámites digitales, más de 800 oficinas de partes enviando y recibiendo comunicaciones oficiales a través de la plataforma DocDigital, la implementación de Comisaría Virtual sobre la plataforma Simple y el uso de ClaveÚnica como medio de autenticación por más de 12 millones de personas, entre otros avances.

Este es solo el comienzo. Es claro que la Transformación Digital del Estado no se agota en la digitalización de los servicios y documentos. La experiencia nos ha mostrado

que es central el trabajo colaborativo al interior de las instituciones para revisar procesos, impulsar la mejora continua, identificar oportunidades de coordinación interinstitucional y generar mejores experiencias entre los usuarios, de modo que la interacción con el Estado sea más oportuna, transparente y eficiente.

En este camino que hemos iniciado y que continúa con la entrada en vigencia de la Ley N° 21.180, el rol de la Red de Coordinadores de Transformación Digital ha sido central para impulsar este desafío al interior de los órganos de la Administración del Estado. Hoy esta ruta se amplía abarcando no sólo a la administración central, sino también a los gobiernos regionales y locales. En este escenario, las jefaturas, contrapartes y equipos institucionales desempeñarán un papel fundamental para que los procesos que hacen posible esta transformación cobren vida y contribuyan efectivamente con su objetivo principal: mejorar la relación entre el Estado y las personas, facilitándoles su día a día.

Tras meses de trabajo en instancias de colaboración interinstitucional, como División de Gobierno Digital tenemos el agrado de poner a disposición este manual para acompañar a los Coordinadores de Transformación Digital en la preparación de la implementación de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital, la cual sienta las bases de un Estado más innovador, cercano y que mira al futuro... hoy.

01

El camino

hacia la

Transformación

Digital

CONTENIDOS

Transformación Digital del Estado: un proceso colaborativo	07
Conociendo la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado	07
¿Cómo se implementará la Ley N°21.180?	09
Sobre el Instructivo Presidencial de Transformación Digital	11
¿Cuál es la misión de la División de Gobierno Digital?	12

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO: UN PROCESO COLABORATIVO

El concepto de Transformación Digital ha adquirido relevancia años recientes desde el sector privado apuntando a la adopción de procesos y herramientas digitales para lograr objetivos estratégicos de negocio. Pero ¿de qué hablamos cuando nos referimos a la Transformación Digital del Estado?

La Transformación Digital del Estado es un **proceso colaborativo** que no se termina en la digitalización de trámites, sino que también implica **repensar los procesos, el diseño y la entrega de servicios**, poniendo en el centro las necesidades de las personas para proveerles de una mejor experiencia. Esto se traduce en ahorros de tiempo, en menos filas y gastos en transporte, así como también en la disminución de uso de papel por parte del Estado y en el desarrollo de sistemas que interoperan y efectivamente facilitan el trabajo de los equipos institucionales. La **incorporación estratégica de tecnologías para poner en valor los servicios digitales, el impulso a la innovación y el uso de datos en el proceso de toma de decisiones** resultan fundamentales para generar una mejora continua que se traduzca efectivamente en una transformación de la relación entre el Estado y las personas.

CONOCIENDO LA LEY N° 21.180 DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO

La Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado (LTD) impulsa que el ciclo completo de los procedimientos administrativos de todos los órganos de la Administración del Estado sujetos a la Ley N° 19.880 se realice en formato electrónico. Eso permitirá que los OAE actúen con mayor rapidez y eficiencia en la entrega de sus servicios. La LTD fue publicada en el *Diario Oficial* el 11 de noviembre de 2019 y modifica cuatro normativas previas:

1. Ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
2. Ley N° 18.845 que establece sistemas de microcopia o micrograbación de documentos.
3. Ley N° 21.045 que crea el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.
4. DFL N° 5.200 (1929) sobre instituciones nacionales patrimoniales dependientes del Servicio Nacional del Patrimonio.

FECHAS CLAVE

LEY N° 21.180 SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO

Abril de 2021

Publicación en el *Diario Oficial* del Decreto que establece las normas de aplicación del artículo 1° de la Ley, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos y determina la gradualidad para la aplicación de la LTD.

11 de noviembre de 2019

Publicación de la Ley en el *Diario Oficial*.

Noviembre de 2020

Elaboración de los DFL y Reglamentos.

Octubre de 2021

Publicación en el *Diario Oficial* del reglamento que establece los Estándares Técnicos y Administrativos del Archivo Electrónico desarrollado por el Archivo Nacional y el reglamento que establece los Medios y Procedimientos Técnicos y Administrativos que se utilizarán en la Generación de Microformas.

Diciembre de 2021

Publicación en el *Diario Oficial* del reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la Ley.

9 de junio de 2022

Modificación a gradualidad de implementación de la Ley de Transformación Digital (ley N° 21.464)

9 de Junio de 2022

Entrada en vigencia de la Ley de Transformación Digital.

¿CÓMO SE IMPLEMENTARÁ LA LTD?

La puesta en marcha de la LTD se realizará en los distintos órganos de acuerdo a prioridades y grupos establecidos por el DFL 1 de 2020 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, modificado por la Ley N°21.464 de 2022.

AÑO	GRUPO A	GRUPO B	GRUPO C
2022	Preparación	Preparación	Preparación
2023	Comunicaciones Digitales	Preparación	Preparación
2024	Ingreso electrónico de solicitudes	Comunicaciones Digitales	Comunicaciones Digitales
2025	Interoperabilidad	Ingreso electrónico de solicitudes	Ingreso electrónico de solicitudes
		Interoperabilidad	
2026	Notificaciones electrónicas	Expedientes electrónicos	Expedientes electrónicos
	Expedientes electrónicos	Digitalización de solicitudes en papel	Interoperabilidad
	Digitalización de solicitudes en papel		
2027		Notificaciones electrónicas	. Notificaciones
			Digitalización de solicitudes en papel

Los grupos de implementación establecidos en el decreto de gradualidad suman más de 900 órganos de la Administración del Estado.

- **Grupo A:** Ministerios; servicios públicos; Contraloría General de la República; Fuerzas Armadas; Fuerzas de Orden y Seguridad; y delegaciones presidenciales regionales y provinciales.
- **Grupo B:** Gobiernos Regionales y municipios de clasificación 1 y 2.
- **Grupo C:** Municipios clasificados en los grupos categoría 3, 4 y 5 (Subdere).

Fases de implementación



Los órganos de la administración deberán identificar y caracterizar sus procedimientos administrativos, a fin de levantar la información básica que facilitará la posterior implementación y el uso de servicios transversales provistos por la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.



Los órganos de la Administración del Estado deberán registrar las comunicaciones oficiales que realicen a otros órganos, mediante una plataforma digital.



Mediante una plataforma de Notificaciones cada usuario, o su apoderado, podrá recibir notificaciones de los procedimientos administrativos en que sea interesado a través de su Domicilio Digital Único (DDU).



Los OAE contarán con plataformas o formularios electrónicos para que las personas puedan realizar el ingreso de solicitudes, formularios o documentos al Estado.



Para fortalecer la transparencia de los procesos, cada procedimiento administrativo contará con expedientes electrónicos, disponibles para los interesados/as a través de plataformas electrónicas.



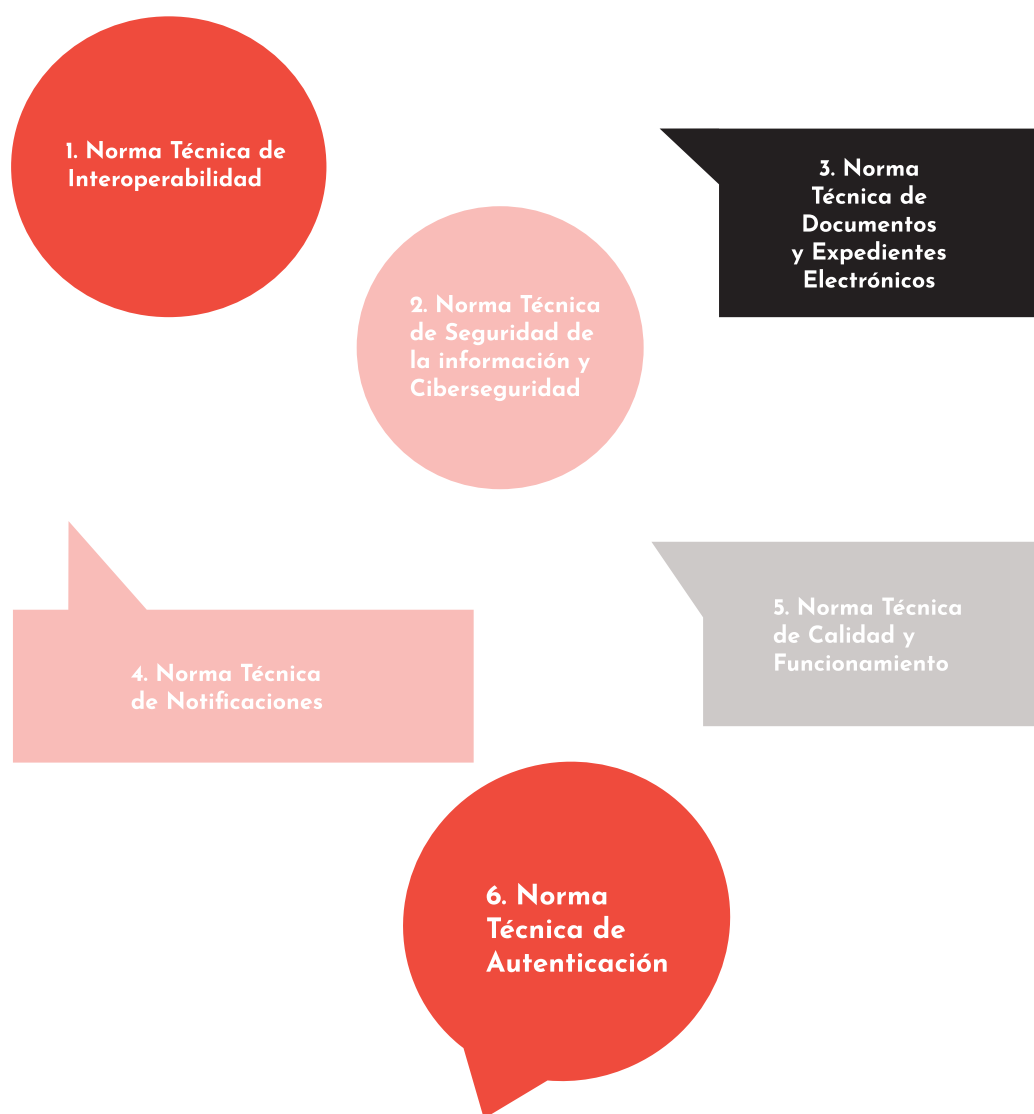
En caso de que una persona esté imposibilitada del uso de medios electrónicos, los OAE deberán digitalizar e ingresar al expediente electrónico sus solicitudes, conforme a la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos.



Consiste en que los medios electrónicos sean capaces de interactuar al interior de la administración del Estado, a través de estándares abiertos que permitan una interconexión segura y expedita.

La estructura normativa de la Ley contempla que ciertas materias de aplicación general, sean reguladas mediante reglamentos. En tanto, los aspectos técnicos y de mayor detalle se abordarán en un conjunto de normas técnicas, instrumentos más flexibles y operativos, que permiten una pronta actualización según los avances tecnológicos, nuevas necesidades y aprendizajes a lo largo del tiempo.

Para facilitar la implementación de la LTD se han desarrollado **seis Normas Técnicas** (NT) elaboradas en un proceso de mesas de trabajo con instituciones referentes del Estado en cada uno de los ámbitos de las normas y sometidas posteriormente a consulta pública, para asegurar el mayor nivel posible de participación ciudadana.



¿CUÁL ES LA MISIÓN DE LA DIVISIÓN DE GOBIERNO DIGITAL?

La [División de Gobierno Digital](#) (DGD) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia tiene la misión de **coordinar y asesorar intersectorialmente a los órganos de la Administración del Estado** en el uso estratégico de las tecnologías digitales, apoyando también el su uso de datos e información pública para mejorar la gestión y la entrega de servicios cercanos y de calidad a las personas.

Líneas de trabajo

1. **Plataformas transversales:** poner a disposición [soluciones tecnológicas](#) para procesos transversales de la administración pública o que permitan realizar una función que facilite el proceso de Transformación Digital.
2. **Políticas y estándares digitales:** establecer las normativas y políticas transversales asociadas a la Transformación Digital del Estado.
3. **Apoyo a la Transformación Digital:** coordinar y orientar a las instituciones en la implementación de las políticas asociadas a la Transformación Digital.

Sobre este último punto, cabe señalar que Gobierno Digital gestiona la Red de Coordinadores de Transformación Digital, instancia que reúne a todos los coordinadores activos, entregándoles orientación y herramientas para el cumplimiento de los compromisos asociados a la Ley N° 21.180.



Mi experiencia como coordinador ha sido interesante ya que ha permitido generar diversas instancias de colaboración entre los distintos actores claves dentro de mi institución a través de los cuales se ha podido empujar el plan de Transformación Digital del servicio.

En este camino, las capacitaciones de la DGD han sido muy útiles ya que han permitido que muchas personas de nuestra institución se puedan familiarizar con los distintos productos y servicios que está promoviendo Gobierno Digital y que son claves para avanzar en la transformación de nuestra institución y del Estado en general”.

OCTAVIO ESPINOZA COLLYER

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural

02

Rol de los

Coordinadores

Transformación

Digital

CONTENIDOS

Designación de los coordinadores: origen y funciones	14
¿Cómo informar de un cambio de Coordinador de Transformación Digital?	15
Red de Coordinadores de Transformación Digital del Estado	15
Actividades de la Red de Coordinadores de Transformación Digital	17
¿Con quiénes trabajar para preparar la Transformación Digital de mi institución?	19

DESIGNACIÓN DE LOS COORDINADORES: ORIGEN Y FUNCIONES

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

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

EN RESUMEN ¿QUÉ SE ESPERA DEL ROL DEL COORDINADOR/A DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL?

- Impulsar y gestionar una comunicación fluida entre la DGD y el órgano.
- Coordinar una instancia interna y periódica de trabajo, con representantes de las áreas relevantes en esta materia, para la generación del plan de implementación y mejora continua del proceso de Transformación Digital institucional.
- Participar en las reuniones y actividades definidas por la DGD en el marco de la Red de Coordinadores de Transformación Digital.
- Comunicar al interior de su institución hitos, compromisos, plazos e instancias de capacitación asociados al proceso de Transformación Digital.
- Reportar avances institucionales a la DGD en la materia que corresponda.



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

ALEXIS QUIROZ

Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda)

¿CÓMO SE DESIGNA AL COORDINADOR/A DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL?

El Jefe de Servicio está encargado de su designación, para lo cual debe enviar un oficio al Jefe de la División de Gobierno Digital de SEGPRES, indicando la voluntad de nombramiento. En este documento es necesario individualizar a la persona que ocupará este rol, indicando su nombre completo, RUT, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto. Dependiendo de las necesidades de cada institución, es posible actualizar posteriormente la información del coordinador TD. Para concretar el cambio, es necesario realizar el mismo procedimiento de nombramiento.

RED DE COORDINADORES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO

Los coordinadores/as de Transformación Digital del Estado provienen de diversas áreas como informática, control de gestión, innovación, comunicación, administración y finanzas, entre otras. Sin embargo, dentro de este mapa heterogéneo, comparten ciertas características comunes como una alta motivación, capacidad de gestión y compromiso con el proceso de modernización del Estado, que han hecho posibles los avances alcanzados a la fecha.

Composición de la Red

319

Organos de la Adm. Central con CTD

24%

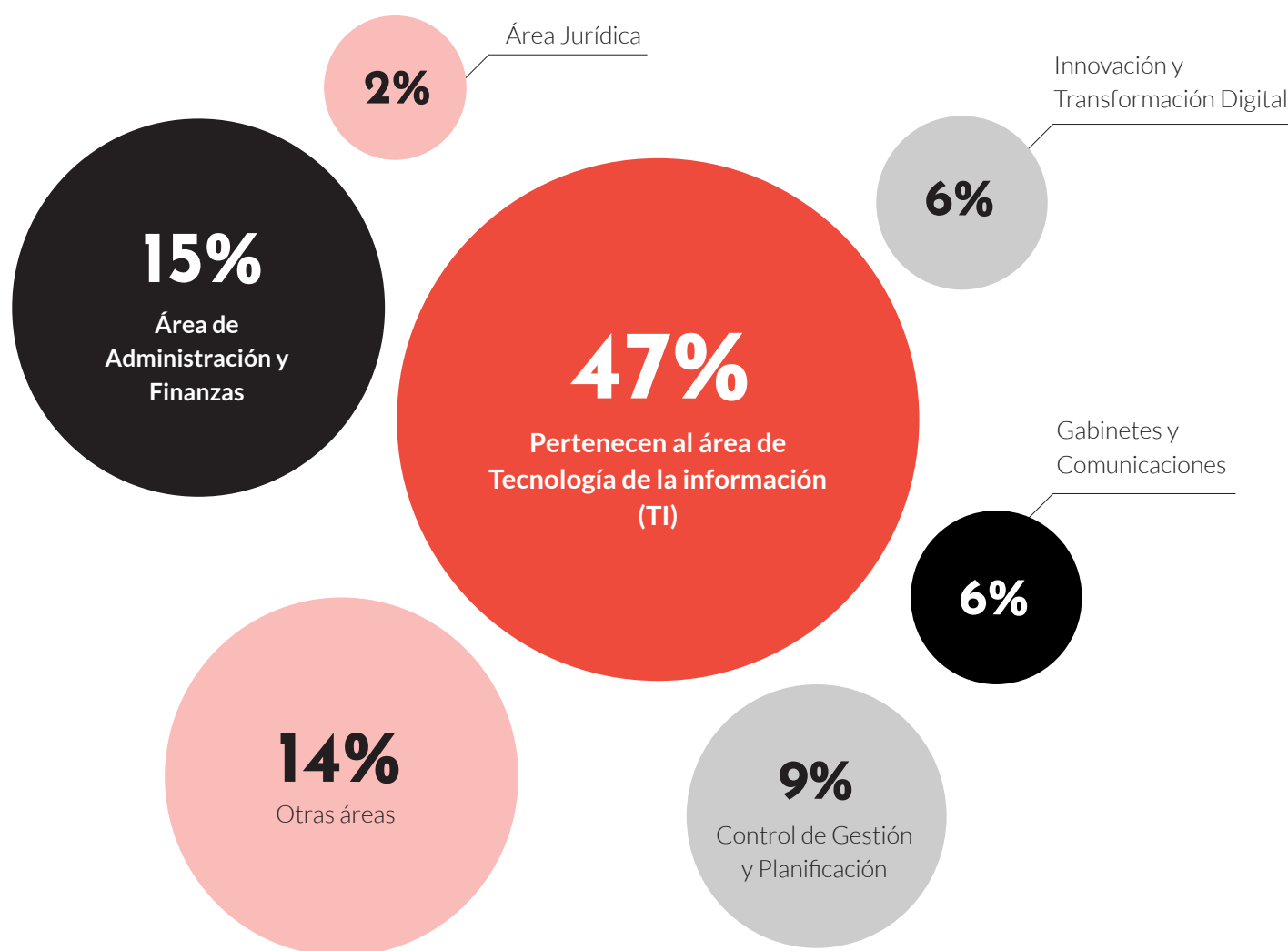
Mujeres

76%

Hombres

(cifras correspondientes a diciembre 2021)

Dónde se desempeñan los Coordinadores TD



ACTIVIDADES DE LA RED DE COORDINADORES TD

Anualmente, Gobierno Digital diseña y realiza una serie de instancias destinadas al fortalecimiento de la Red de Coordinadores de Transformación Digital en diferentes áreas.



1 ALINEAMIENTO

- **Jornadas de inducción:** reuniones iniciales con nuevos coordinadores de Transformación Digital a fin de orientar, compartir lineamientos, entregar recursos informativos y resolver dudas sobre los principales hitos del proceso de Transformación Digital del Estado.
- **Jornada de Coordinadores de Transformación Digital:** jornada anual de contrapartes, en que se revisan los avances obtenidos, se alinean prioridades y se presenta la hoja de ruta del año asociada a los lineamientos y plataformas transversales provistas por la DGD.

2 CAPACITACIÓN

- **Capacitaciones DGD sobre implementación de plataformas transversales:** jornadas periódicas de capacitación en las que se aborda la implementación, el uso de las plataformas que provee Gobierno Digital y se aclaran dudas técnicas respecto de su integración.
- **Sesiones sobre implementación de la LTD:** sesiones organizadas para informar los avances de la ley y levantar *feedback* en torno a las herramientas disponibles para apoyar a los órganos en el proceso de Transformación Digital del Estado.
- **Sesiones sobre buenas prácticas y aprendizajes:** charlas organizadas en conjunto con otros órganos en donde se revisan temas de interés para los coordinadores/as y se abordan las experiencias y aprendizajes levantados en torno a la Transformación Digital.

3 SEGUIMIENTO

- **Consejo de Transformación Digital:** instancia trimestral para Coordinadores/as de Transformación Digital de ministerios y subsecretarías para revisar el avance de los servicios en el Instructivo Presidencial de TD. Se estudia una instancia de este tipo en el contexto del seguimiento de la LTD.

4 RETROALIMENTACIÓN

- **Encuesta de retroalimentación de coordinadores de TD:** periódicamente, el equipo de Adopción Digital de Gobierno Digital realiza una encuesta a las contrapartes institucionales a fin de levantar sus principales necesidades en términos de recursos informativos y capacitación, así como también sugerencias de mejoras para el servicio de orientación y acompañamiento provisto por Gobierno Digital.
- **Mesa de Transformación Digital de GORES:** instancia coordinada por Gobierno Digital como secretaría técnica, en que se reúnen los coordinadores de TD de los Gobiernos Regionales (GORES) a fin de compartir buenas prácticas y aprendizajes para abordar los desafíos específicos del proceso de Transformación Digital en su ámbito de acción.



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

La Transformación Digital representa un objetivo gigante, que debe continuar y profundizarse en otras áreas de la administración pública, para abandonar sistemas de trabajo que quedaron obsoletos. Otro gran valor, además de la optimización de procesos, es la disminución de generación de papel y la consecuente [reducción de la] contaminación asociada al proceso”.

MANUEL COMANDARI
Servicio de Gobierno Interior

¿CON QUIÉNES TRABAJAR PARA PREPARAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE MI INSTITUCIÓN?

Los órganos de la administración que ya han iniciado su proceso de Transformación Digital a partir de lo dispuesto por el Instructivo Presidencial sobre esta materia, han levantado diversos aprendizajes en este camino. Entre ellos, uno de los más importantes **es la coordinación interna entre las diversas áreas que están involucradas en cada una de las líneas de acción**, ya sea a través de la implementación de mesas permanentes, grupos de trabajo u otras instancias similares que permiten apoyar la labor del coordinador de Transformación Digital y abordar desde las diversas perspectivas institucionales el proceso de adopción digital de lineamientos y plataformas asociadas a esta transformación.

En este sentido, el **rol de las jefaturas es fundamental para impulsar esta colaboración interna**. Una comunicación fluida y continua sobre avances, retos, necesidades y habilitantes de este proceso, ya sea a través de reuniones periódicas, comunicaciones quincenales o mensuales y/o presentaciones abiertas, contribuyen a un mejor alineamiento institucional, la generación de nuevas instancias de colaboración y una gestión más ágil de los objetivos de Transformación Digital.



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



LORENA BAEZ

Gobierno Regional de Coquimbo

03

Herramientas

disponibles para

mi institución

CONTENIDOS

Plataformas transversales	22
Maletín de herramientas	25
Capacitaciones	26
Mesa de Ayuda	26

PLATAFORMAS TRANSVERSALES

Gobierno Digital pone a disposición diversas plataformas transversales para facilitar el avance del proceso de Transformación Digital. Dentro de ellas, se cuentan herramientas para que las personas se relacionen con el Estado y otras que están destinadas al funcionamiento interno de cada institución.

1 Comunicaciones oficiales

DocDigital: es una plataforma para el **envío y recepción digital de comunicaciones oficiales entre los distintos organismos del Estado**, tales como oficios, cartas, circulares y convenios, entre otros.

2 Notificaciones del Estado (en desarrollo)

Plataforma de notificaciones del Estado: plataforma electrónica encargada de registrar a las personas naturales y jurídicas en el Domicilio Digital Único (DDU) y de **practicar las notificaciones de los órganos por vía electrónica**, en el marco de los procedimientos administrativos. Estará disponible próximamente.

3 Identidad digital

- **ClaveÚnica:** es un servicio centralizado de **autenticación digital**, a disposición de las instituciones públicas para **acceder** a sus servicios y plataformas digitales de manera segura.
- **FirmaGob:** provee de una **Firma Electrónica Avanzada**, para que las instituciones públicas puedan gestionar la emisión y tramitación de certificados que requieran sus autoridades o funcionarios habilitados por los ministros de fe de cada órgano.

4 Digitalización

- **RNT:** Registro Nacional de Trámites, permite a las instituciones **informar y actualizar periódicamente su oferta de trámites y las transacciones asociadas a ellos**. Permite hacer seguimiento, pues informa el estado de avance de sus planes de digitalización institucional.
- **SIMPLE:** es un sistema modelador de procesos de baja complejidad, que permite a las instituciones **digitalizar trámites y procesos de manera sencilla, rápida, amigable y gratuita**. Posee dos modalidades: Software as a Service (SaaS) e instalación local.

5 Interoperabilidad

- **PISEE:** Plataforma de Integración de Servicios Electrónicos del Estado, se encuentra en funcionamiento de forma **centralizada** desde fines del 2009. Su objetivo es **optimizar la inversión que realiza el Estado para el fomento de la interoperabilidad en las instituciones**, optimizando los procesos de integración y ofreciendo un único bus de servicios.
- **PISEE 2.0:** este modelo es una plataforma **descentralizada** del Estado que permite el **intercambio de datos, documentos y expedientes entre las instituciones públicas**. Este nuevo modelo busca disminuir los tiempos de conexión entre organismos, cuidando la ciberseguridad y apoyando la digitalización y agilidad del Estado.



Para mayor información respecto de estas plataformas y sus características, visita la sección de [Plataformas Transversales](#) del sitio web de la División de Gobierno Digital.



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

MARCO ALCAMAN

Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (Conadi)

**COORDINADORES
#TRANSFORMACIÓN
DIGITAL**

MALETÍN DE HERRAMIENTAS

Para apoyar a los distintos órganos en su proceso de Transformación Digital, la DGD ha puesto a disposición material de apoyo al que pueden recurrir tanto los coordinadores/as, como sus equipos de trabajo y funcionarios interesados en aportar en esta labor.

En el sitio web de Gobierno Digital podrá encontrar recursos y herramientas para la implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado, incluyendo cifras de avance, noticias y descripción de las plataformas transversales:

Biblioteca: esta sección se divide en Estrategias, Regulación y Estudios. Cada una de ellas dispone de material de consulta, como la Agenda de Modernización del Estado, documentos para consultas públicas, decretos y reglamentos asociados a la Ley N° 21.180, además de investigaciones y estudios en materia de Transformación Digital.

Estándares: en esta sección encontrarás material práctico para impulsar la Transformación Digital de tu institución. Recomendamos dos guías que son de utilidad todos aquellos funcionarios que estén interesados en participar de la Transformación Digital de su institución y aportar en su desarrollo.

CAPACITACIONES

Para impulsar la adopción digital de las plataformas transversales, Gobierno Digital ha dispuesto diversas instancias para que los coordinadores/as y sus equipos institucionales puedan capacitarse en ellas, sus requerimientos, funcionalidades, implementación y uso. Esto se complementa con los manuales y guías disponibles en el sitio web de Gobierno Digital.

Para inscribirse en capacitaciones sobre FirmaGob, ClaveÚnica, DocDigital y SIMPLE, entre otras plataformas transversales, solo debe registrarse en el [Formulario de Capacitaciones DGD](#).

MESA DE AYUDA

Este es un servicio de asistencia y soporte entregado a las instituciones del Estado **que interactúen con alguna plataforma o servicio digital provisto por Gobierno Digital** para la resolución de dudas asociadas a su implementación.

Puede solicitar orientación a través de un ticket de soporte en el sitio web institucional de Gobierno Digital. El horario de atención de la Mesa de Ayuda es de **lunes a jueves de 8:30 a 17:30** horas y **viernes de 8:30 a 16:30** horas.

¿CÓMO INGRESO UN TICKET DE SOPORTE?

1. Revisar los recursos informativos disponibles sobre la plataforma de tu interés. Utiliza como complemento el Maletín de Herramientas. Si requieres mayor información, avanza al siguiente paso.
2. Contactar al administrador u operador de la plataforma en tu institución. Si aún necesitas asistencia, ingresa [un ticket de soporte](#) y recibirás atención por parte de la Mesa de Ayuda de Gobierno Digital.
3. Para obtener una respuesta en menor tiempo, incluye en tu solicitud:
 - Plataforma o servicio por el cual deseas consultar
 - Institución a la cual perteneces
 - Correo institucional
 - Rut de quien consulta
 - Descripción de la consulta
 - Evidencia (adjuntar impresiones de pantalla de la situación detectada)



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

NATALIE COURATIER

Instituto de Salud Pública (ISP)

La Transformación Digital del Estado es tarea de todos

Este manual ofrece orientaciones y lineamientos para preparar la Transformación Digital dentro de tu institución. Si después de lo leído estás pensando cómo comenzar, la Guía de Autoevaluación es el paso siguiente. Como herramienta permitirá desarrollar un ecosistema de colaboración entre equipos de tu institución para avanzar en este proceso y contribuir así a la construcción de un Estado más cercano, innovador y eficiente.

Como División de Gobierno Digital te mantendremos al día sobre los nuevos recursos informativos que permanentemente desarrollamos y los próximos hitos asociados a la Transformación Digital del Estado para que, en conjunto, continuemos avanzando en este camino.

