

# Transformación digital del Estado al servicio de las personas





# **Ley de Transformación Digital 21.180 e *Iniciativas de Transformación Digital 2022- 2027***



# Agenda

1. Motivación
2. Mejores Servicios Digitales
3. Iniciativas habilitantes de Transformación Digital
4. Conclusiones

# 01

Motivación



# Visión

Mejorar la relación del Estado con las personas contribuyendo a una **mejor democracia y mejores servicios**.

1. **Buenos servicios digitales**, *claros, fáciles y confiables.*
2. **Cooperación interinstitucional** con *servicios compartidos e interoperabilidad.*
3. **Proactividad**, usando intensivamente *datos.*
4. **Productividad**, facilitando el trabajo a los funcionarios, *eliminando papel y automatizando* para concentrarse en lo valioso.

# Evaluación por tipo de servicio/edad

Mala experiencia digital, sobre todo en los mayores

Pero...desafíos y riesgos en la mala calidad de los servicios digitales: insatisfacción y sentimiento de discriminación

Grandes avances: 85% de trámites digitales, Clave Única, ChileAtiende -Digital...

Servicio / Saldo de valoración	18-30	30-55	55 /+
<b>Digital</b>	-34,8	-50	-62,1
<b>Persona</b>	-19,7	-22	-5,8
<b>Correo electrónico</b>	-85,9	-82,3	-81
<b>Teléfono</b>	-88,7	-85,6	-82,7

## Opinión Pública Digital

- El saldo de opinión se obtiene restando el porcentaje de negativos de los positivos totales que obtiene cada segmento en medición. Permite apreciar de mejor modo las variaciones en opinión pública digital.
- Usuarios mayores de 55 años son los que tienen una evaluación más negativa sobre su experiencia con el **Gobierno Digital**.
- En todos los servicios existe una evaluación negativa.

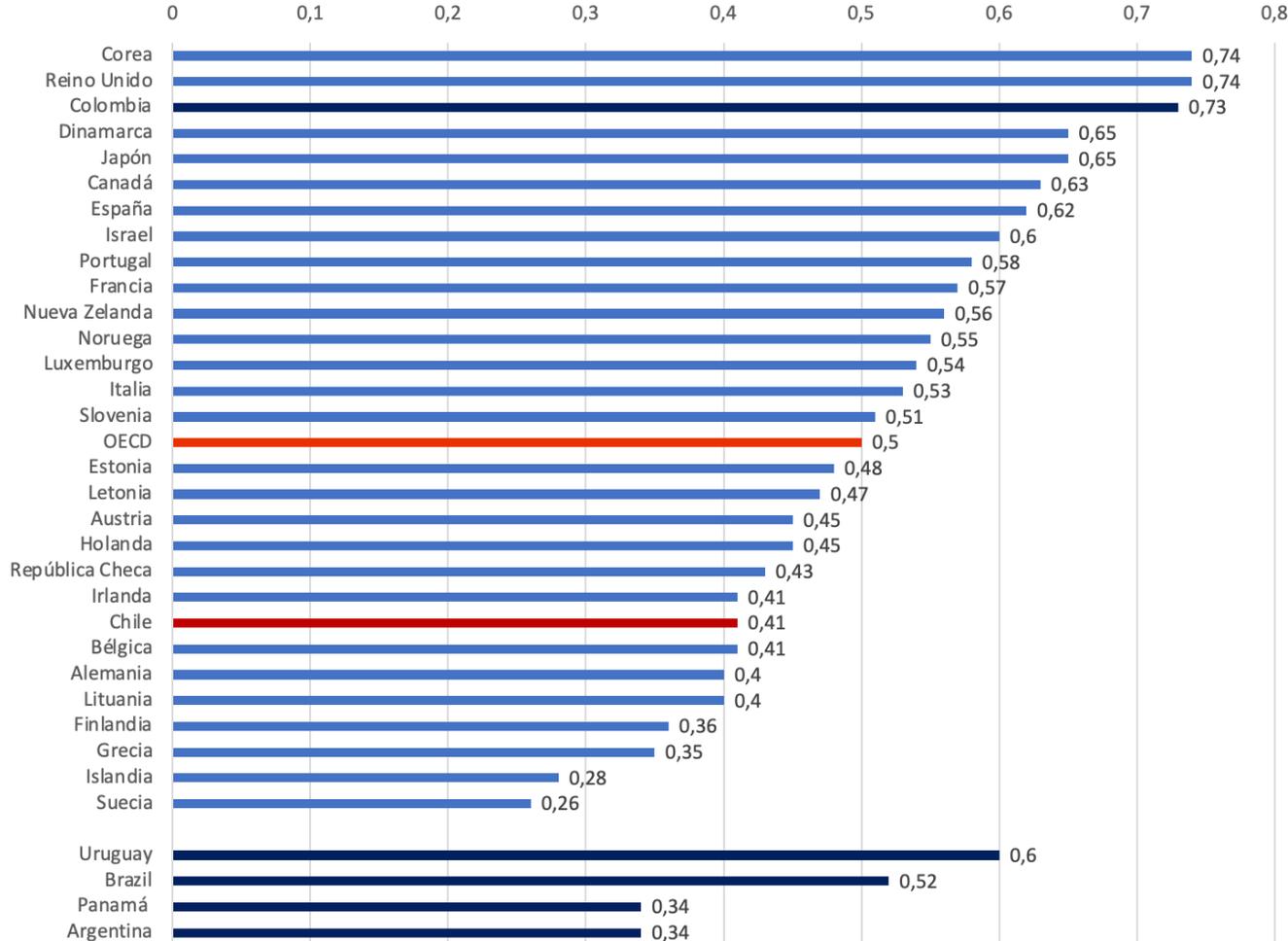
**¿Cómo impacta esta calidad de servicios digitales en confianza y legitimidad?**

# Síntesis del Problema

Proliferación des-orquestada de 4.000+ sitios web del Estado generan un **sistema altamente fragmentado, frágil y deficiente**

- Relativamente **mal evaluada experiencia** usuaria lo que redundo en una baja confianza en su efectividad; problemas de accesibilidad y equidad.
- Operación de **servicios no guiada por un manejo inteligente de los datos**, lo que dificulta la mejora continua y optimización.
- **Frágil seguridad** de la información y poco resiliente
- **Costoso** por su baja productividad e ineficiencias de coordinación
- **Bajo potencial de escalabilidad.**
- **No existe una autoridad encargada del problema.**

# OECD Government Index 2019



Chile ha perdido liderazgo regional en Gobierno Digital

El desarrollo digital de los países es una de las dimensiones utilizadas para medir Competitividad (WEF)

# 02

Mejores Servicios Digitales



# 1. Plataforma integrada de servicios públicos digitales.

## Objetivo

Avanzar hacia una plataforma integrada, segura, robusta y escalable de servicios públicos digitales aprovechando los esfuerzos realizados y que sea capaz de:

- Atender de forma efectiva las crecientes exigencias ciudadanas por servicios y experiencias públicas de calidad
- Aumentar la confianza en los servicios públicos del Estado.
- Aumentar la **productividad y eficiencia** en el uso de los recursos de diseño, desarrollo y operación de los servicios.

# 1. Plataforma integrada de servicios públicos digitales

## Visión estratégica

Seguir la tendencia de países OCDE con desafíos similares

orquestando a las organizaciones, recursos, personas y activos tecnológicos para este fin.

Plataformas habilitadas por:

- Enfoque de diseño: centrado en las *necesidades de las personas, momentos de vida y viajes de usuarios*, que experimentan para satisfacer esas necesidades.
- Estandarización del diseño de servicios: *estilos gráficos, patrones de interacción, contenidos, directorio de datos, procesos de negocio y desarrollo tecnológico*.
- Gobernanza para facilitar suministros tecnológicos: basada en *componentes transversales* y estandarizados, que permite *agregar oferta y diversificar demanda* (identificar, pagar, notificar, etc)
- Gestión y monitoreo de los servicios basados en datos para la *mejora continua*, la *optimización* y la *priorización de funcionalidades*.
- Desarrollo de una cultura y capacidades de diseño y gestión de servicios escalable a toda la Administración Pública

# Plan Maestro

1. Desarrollar **arquitectura y gobernanza global**(normas, responsables, coordinación)
2. Desarrollar **estándar de diseño de servicios** (expandir sistema gráfico, guías de estilo de desarrollo de contenido, guías de buen código y directorio de datos)
3. Identificar **patrones de servicios** más significativos con potencial de ser **componentes tecnológicos transversales**.
4. Identificar **5 momentos de vida y viajes** significativos en Chile Atiende y usarlos como los **servicios prioritarios a transformar**
5. Desarrollar programa de **creación de capacidades y cultura de diseño de servicios** con *Servicio Civil*
6. Desarrollar programa de **habilitación de usuarios** en alianza con Subtel, Segegob y Mineduc.
7. Entregar **XX servicios** en el nuevo modelo de plataforma al **XXX** con un ahorro esperado de **XXX** (*Uruguay retorno en 24 meses*)

# Ejemplo concreto de la idea - GOV.UK

The challenge is service transformation

Not website redesign

GOV.UK

## Componentes Plataformas y herramientas

-  GOV.UK
-  [GOV.UK Notify](#)
-  GOV.UK Pay
-  GOV.UK Registers
-  [GOV.UK Verify](#)
-  [GOV.UK PaaS](#)
-  [GOV.UK Design System](#)

## Estándares y guías

-  GOV.UK Service Manual
-  Digital Service Standard
-  Technology Code of Practice
-  Open standards

## Construcción de capacidades

-  Service Communities
-  GDS Academy
-  Professions



Implementado



Parcialmente implementado



Estado inicial



No implementado

Otros ejemplos: [Uruguay](#), [Dinamarca](#), [España](#)

# GOB.CL/Municipal

*Servicios transaccionales y de información*

Servicio 1

Servicio 1

Servicio 1

Servicio 1

Servicio N

Gestión de Expedientes Electrónicos

Plataforma de notificaciones

Firma Electrónica

Autenticación

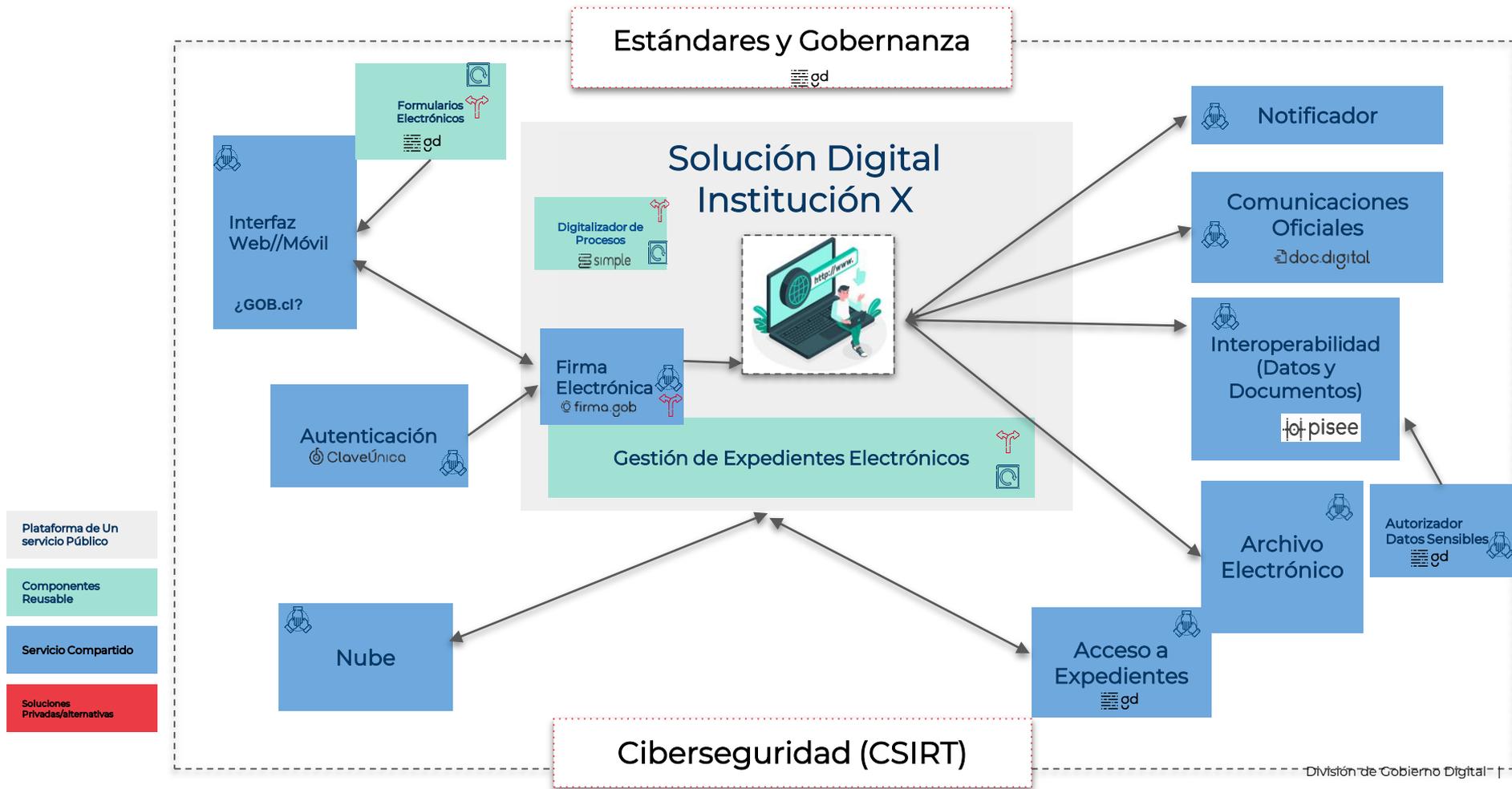
Comunicaciones Oficiales

Archivo Electrónico

Nube

Agencia de Servicios Digitales

# Plataformas - Servicios Compartidos - componente reusables







MiGov.cl

Marcela Fredez V.

Beneficios



Vivienda



Salud

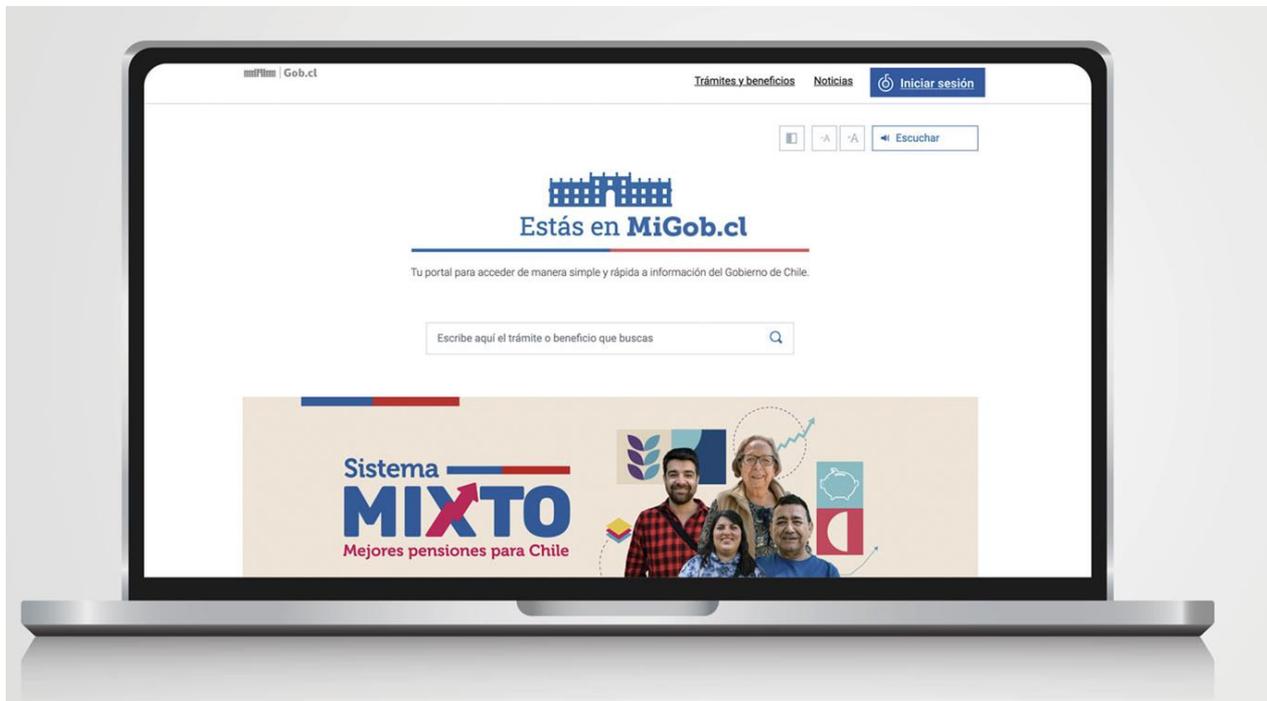


Educación

Busca tu beneficio

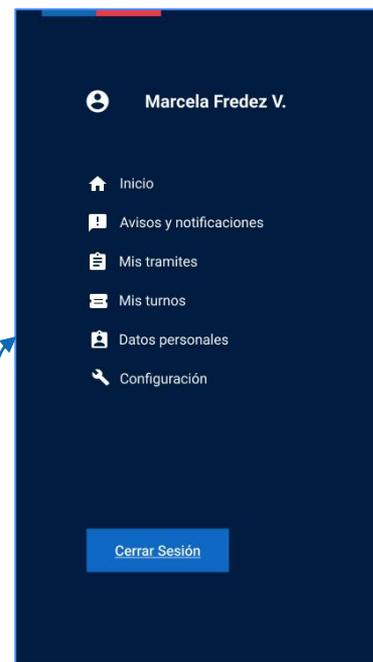
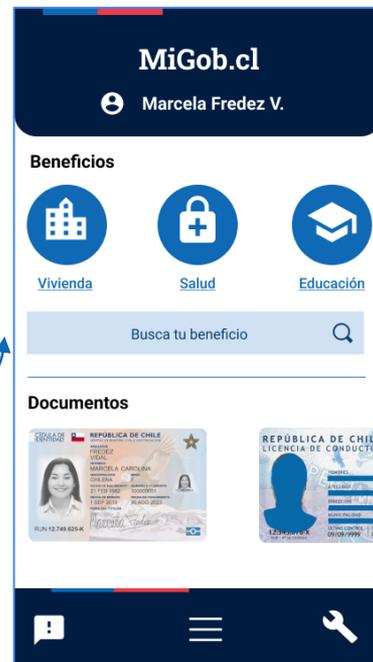
Documentos





Pasos para el acceso de una persona a sus notificaciones:

- 1 Ingreso a Gob.cl o alguno de los portales integrados.
- 2 Autenticarse con ClaveÚnica.
- 3 Revisar las notificaciones recibidas





MiGob - escritorio

MiGob.cl Claudia Cornejo Salinas Cerrar Sesión

### Mis Beneficios

Domicilio Digital **Claudia Cornejo Salinas**

Avisos a: Clau@gmail.com  
+569 99999999

Modificar MiGob

Notificaciones

Buscar notificaciones

**Pendientes por leer**

Remitente	Procedimiento	Fecha	Estado	Acciones
Tesorería	Pago patente	22/03/2023	Pendiente	<a>revisar</a> ↑
Contraloría	Fiscalización	22/03/2023	Pendiente	<a>revisar</a> ↑
SII	Renta 2022	10/05/2023	Leída	<a>revisar</a> ↑
Dirección del Trabajo	Contrato de trabajo	07/05/2023	Pendiente	<a>revisar</a> ↑
SII	Renta 2021	04/05/2022	Pendiente	<a>revisar</a> ↑

< 1 >

MiGob.cl Claudia Cornejo Salinas Cerrar Sesión

### Mis Beneficios

Te encuentras en Mis Datos y documentos

Mis Datos Documentos **Expedientes**

Ver todos los expedientes

Institución Expediente

**Dirección del Trabajo** **2345162389**

Procedimiento Fecha

**Pago de Multa** **03/07/2023**

#### Historial

Acción	Actor	Fecha
Creación	Claudio Jara	03/07/2023
Revisión	Mirna López	03/07/2023
Revisión	Mirna López	03/07/2023

#### Documentos

# 03

Iniciativas habilitantes

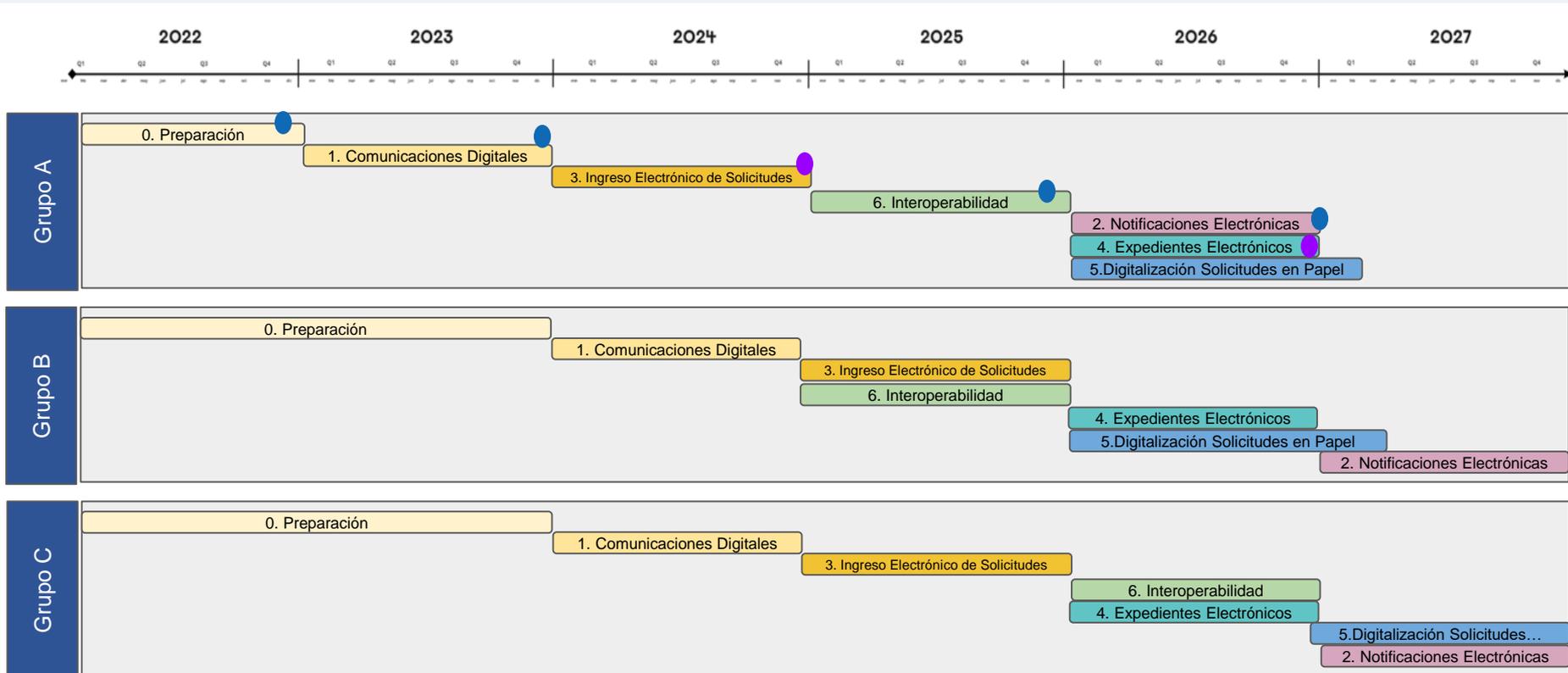


## 2. Implementación de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado

Dos ejes:

- **modelo tecnológico** para desarrollar, operar, habilitar a los OAE con plataformas transversales que le ayudaran al cumplimiento de la LTD (obligatorias y no)
- **modelo de adopción digital** que promueve y facilita el uso de estas plataformas a los OAE (red de coordinadores, mesa de ayuda, asesoría)

## 2. Implementación de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado



# Gradualidad de la Ley

Año	Grupo A Administración Central	Grupo B GOREs+algunos municipios	Grupo C municipios
2022	0. Preparación	0. Preparación	0. Preparación
2023	1. Comunicaciones digitales	0. Preparación	0. Preparación
2024	3. Ingreso electrónico de solicitudes	1. Comunicaciones digitales	1. Comunicaciones digitales
2025	6. Interoperabilidad	3. Ingreso electrónico de solicitudes 6. Interoperabilidad	3. Ingreso electrónico de solicitudes
2026	2. Notificaciones electrónicas 4. Expedientes electrónicos 5. Digitalización de solicitudes en papel	4. Expedientes electrónicos 5. Digitalización de solicitudes en papel	4. Expedientes electrónicos 6. Interoperabilidad
2027		2. Notificaciones electrónicas	2. Notificaciones 5. Digitalización de solicitudes en papel

En total son más de 600 Instituciones Públicas

## Servicios Compartidos, evolucionando, gran escala (PLATAFORMA Digital)

N	Servicio compartido	Usuarios	Transacciones (2022)
1	*  ClaveÚnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 14,5 millones personas</li> <li>● 326 instituciones</li> </ul>	458 millones/año  (650 millones el 2021)
2	*  doc.digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 37.720 funcionarios</li> <li>● 267 instituciones</li> </ul>	495 mil documentos/año  (111 mil el 2021)
3	 firma.gob	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 556 instituciones</li> <li>● (251 municipalidades)</li> <li>● 94.296 usuarios/certificados</li> </ul>	17 millones de firmas/año  (11 millones el 2021)
4	 simple <small>(Open Source-premiado)</small>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 64 instituciones</li> <li>● (13 municipalidades)</li> </ul>	17,2 millones/año
5	*  pisee	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 142 instituciones en Pisee 1.0</li> <li>● 46 instituciones en Pisee 2.0</li> </ul>	200 millones de transacciones/año
6	*  CasillaÚnica <small>(En proceso de construcción)</small>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● +700 instituciones desde 2026</li> </ul> El universo de personas (naturales y jurídicas)	No está modelada formalmente una estimación.

<https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/guia-de-plataformas-transversales-para-la-transformacion-digital/>

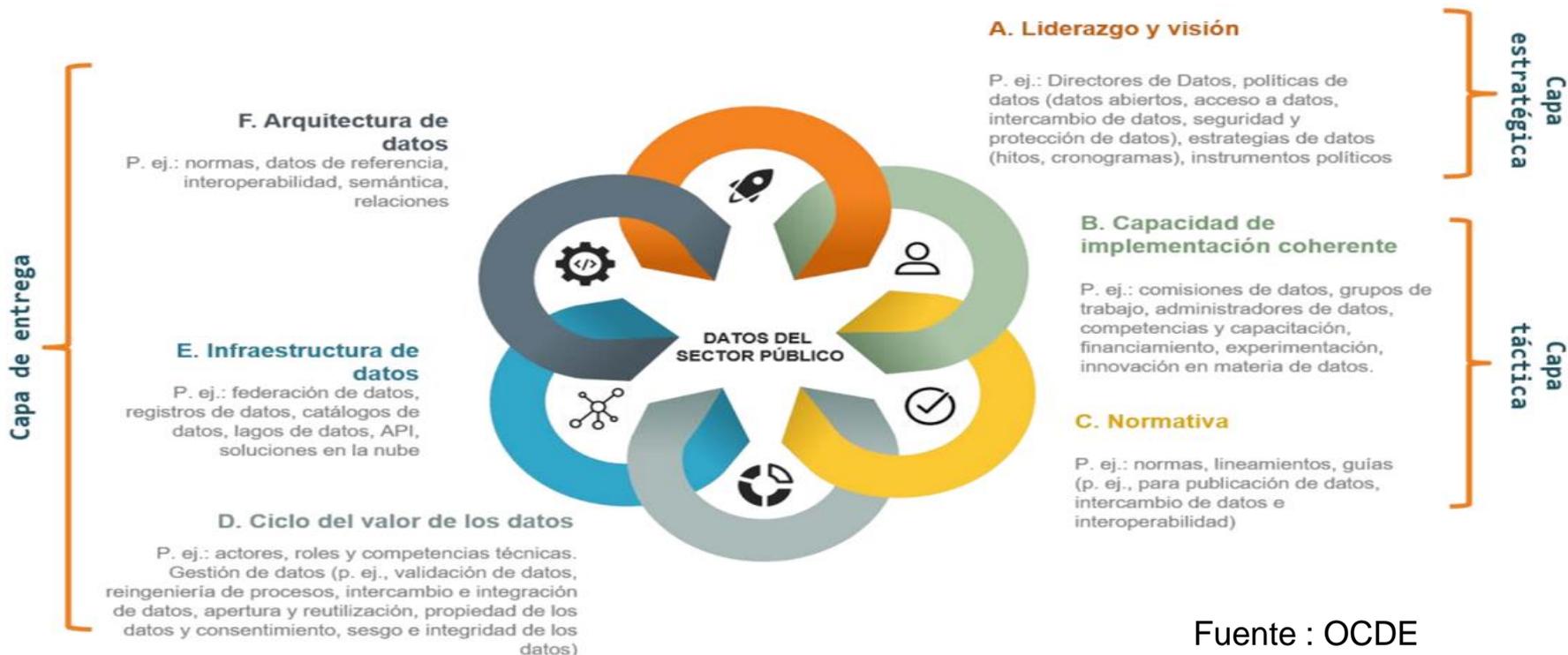
VERSIÓN 2

19.12.2022

# Guía de Plataformas Transversales para la Transformación Digital del Estado

>>

# 3. Política Nacional de Datos y Red de Interoperabilidad de Datos del Estado



### 3. Estrategia Nacional de Datos e Interoperabilidad de Datos del Estado

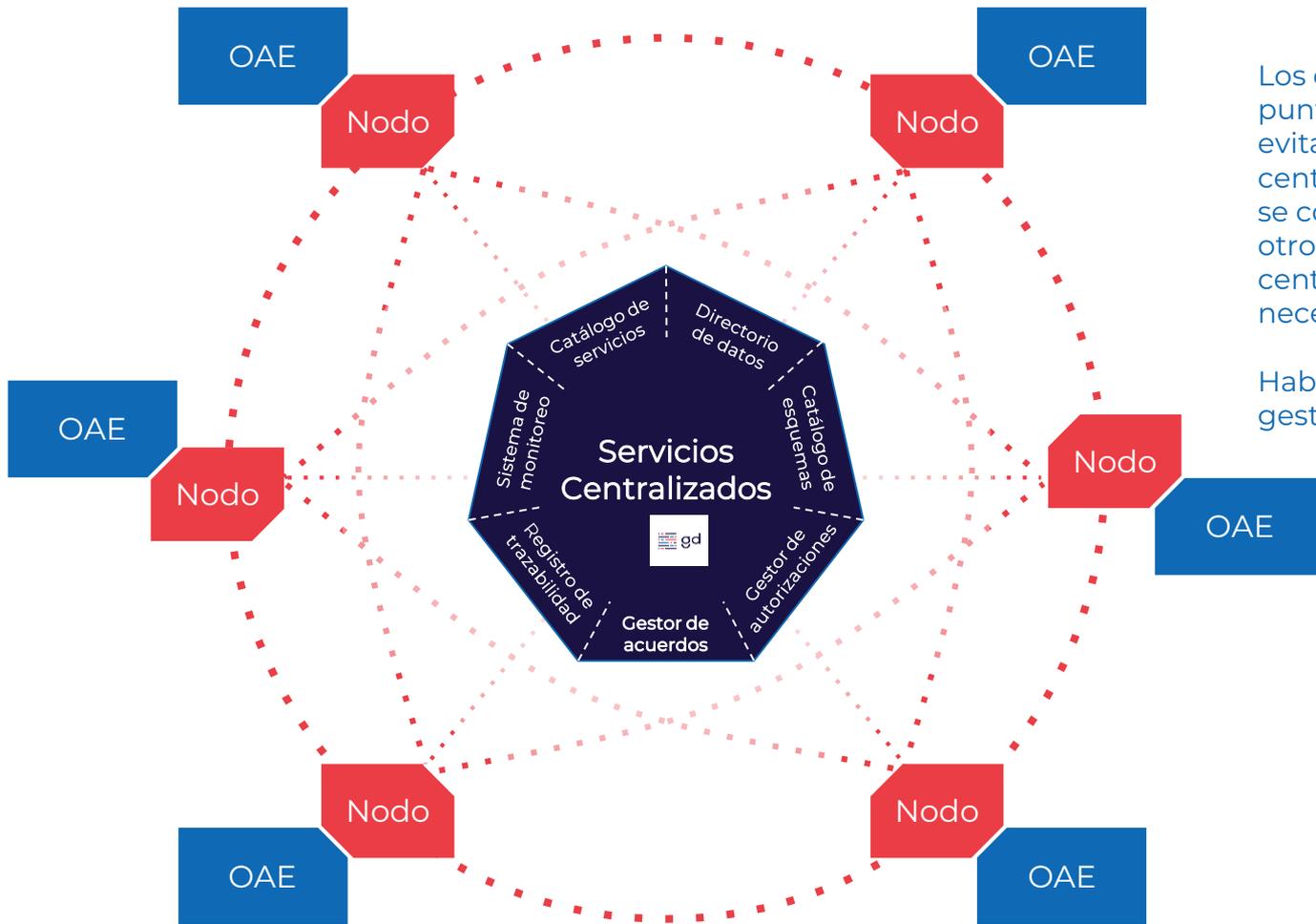
#### Objetivo:

Desarrollar la gobernanza estratégica de datos para implementar políticas públicas más eficientes y tener una mejor calidad de los servicios digitales del Estado

#### Hitos:

1. Aprobación de la Estrategia Nacional de Datos (Q1 2023)
2. Conformación de un Comité Técnico de Interoperabilidad y Gestión de Datos (Q2 2023)
3. Al menos dos pilotos de interoperabilidad y gestión de datos que resulten en políticas públicas más eficientes (Q3 2023)

# Modelo de Interoperabilidad



Los datos fluyen punto a punto, evitando riesgos de centralización, y esto se combina con otros servicios centralizados necesarios.

Habrà trazabilidad, gestión, seguridad.

## 4. Fortalecimiento de institucionalidad de Servicios Digitales

### Objetivo:

Presentar PDL de una nueva institucionalidad de Servicios Digitales y Transformación Digital, con las siguientes funciones en resumen:

- rectoras/regulatorias, coordinadoras (servicios, identidad digital, interoperabilidad datos, etc.)
- ejecutivas/productoras (plataformas)
- asesoras y de diseño de política en ese ámbito

### HITOS

1. Presentación Proyecto (Q2 2023)

## 5. Desarrollo de Políticas en Compras Tecnológicas, en particular infraestructura Cloud

La transformación digital, la innovación, y las crecientes necesidades y presiones tanto internas como externas requieren formas efectivas y ágiles para comprar tecnologías.

- **Creación de área de Compras Públicas:**
  - recoge necesidades
  - evalúa y propone modelos de compra TI
  - propone cambios normativos para compras TI
- **Conformar mesa interinstitucional** para formular una política de compras TI
- **Informe OCDE** con análisis y recomendaciones para un sistema de inversiones en tecnología para el Estado
- **Infraestructura Cloud**
  - iniciativa que apoye migración de *on-premise* a *Housing*, facilitación de migración a la nube, en un modelo que permita abordar su complejidad pero a la vez aprovechar las economías de ámbito y escala respecto de administración, seguridad de la información y ciberseguridad.

# 5. Desarrollo de Políticas en Compras Tecnológicas, en particular infraestructura *Cloud*

## Objetivo:

Diseñar e implementar nuevas modalidades de compra en tecnología, con el objetivo de que se adapten mejor a las necesidades de los órganos de la administración y permitan llevar adelante la implementación de la Ley N°21.180, con especial foco en un modelo para transición hacia infraestructura en la nube.

## Hitos

Creación de área de Compras Públicas TI en Gobierno Digital

- **Hito 1:** Constitución de una mesa interinstitucional liderada por Gobierno Digital para el desarrollo de la política (cuarto trimestre 2022).
- **Hito 2:** Política Elaborada (primer semestre 2023).
- **Hito 3:** Nueva Guía Técnica para compra de servicios Nube (primer semestre 2023).

04

Municipios



# En términos simples, la ley obliga a las Municipalidades a:

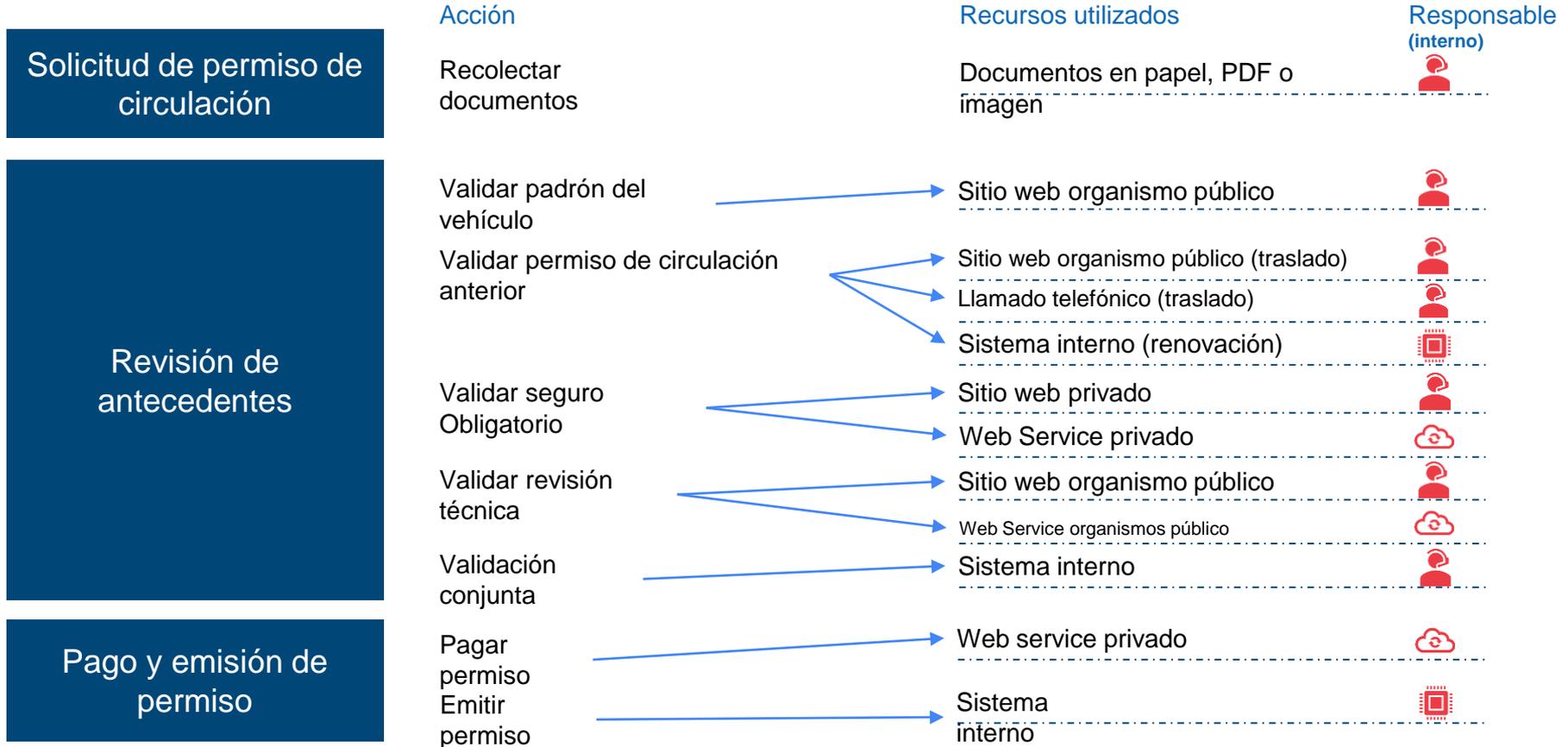
(1) Digitalizar sus procesos internos evitando que estos pasen a papel,

(2) Posibilitar una relación digital con los ciudadanos siempre y cuando estos no soliciten lo contrario

(3) En el marco de la interoperabilidad, colaborar información con otros servicios de forma proactiva y digital, siempre que estos lo soliciten para la consecución de sus respectivas tareas, y

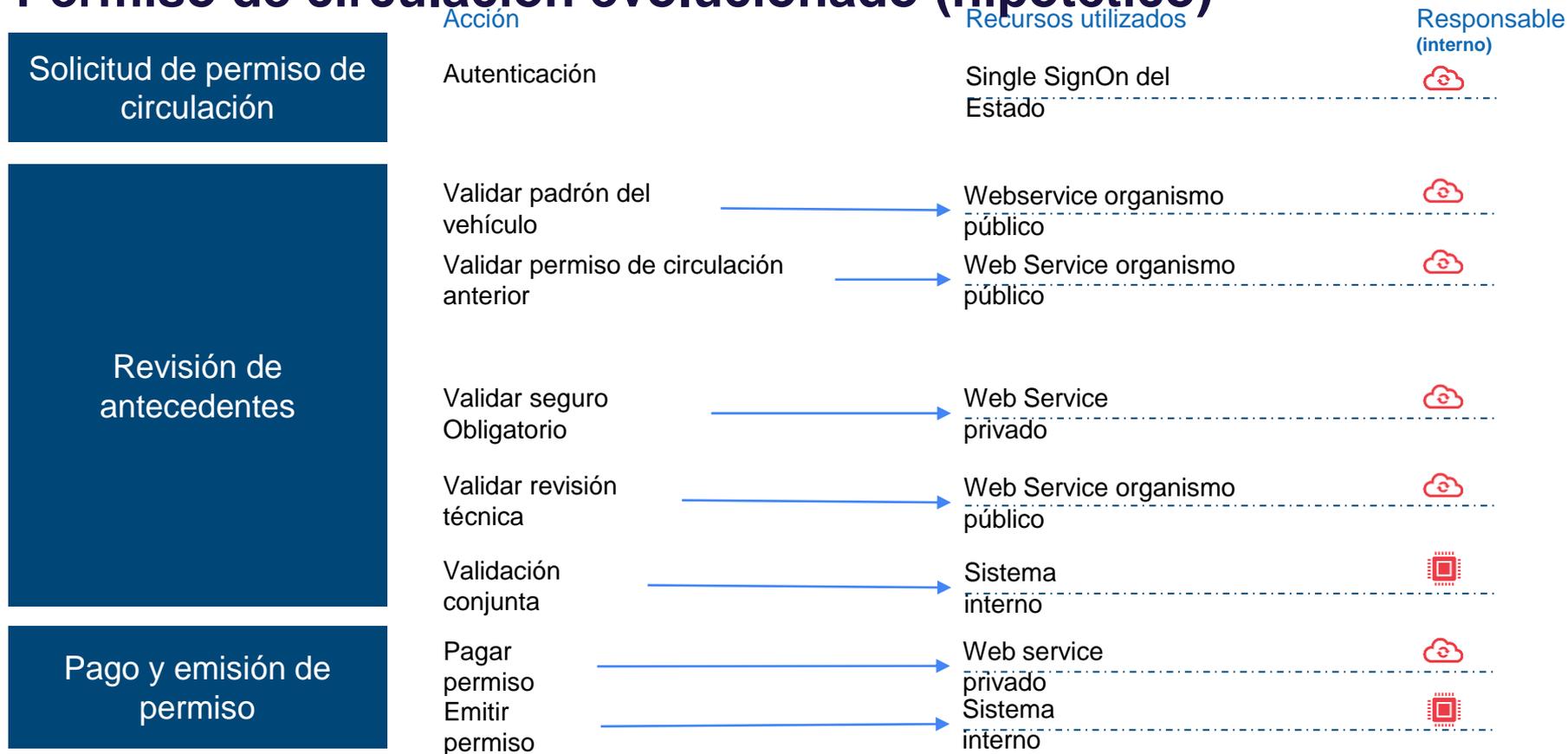
(4) No solicitar documentos o información a los ciudadanos que ya está en poder de otra administración del Estado.

# Permiso de circulación en formato simplificado

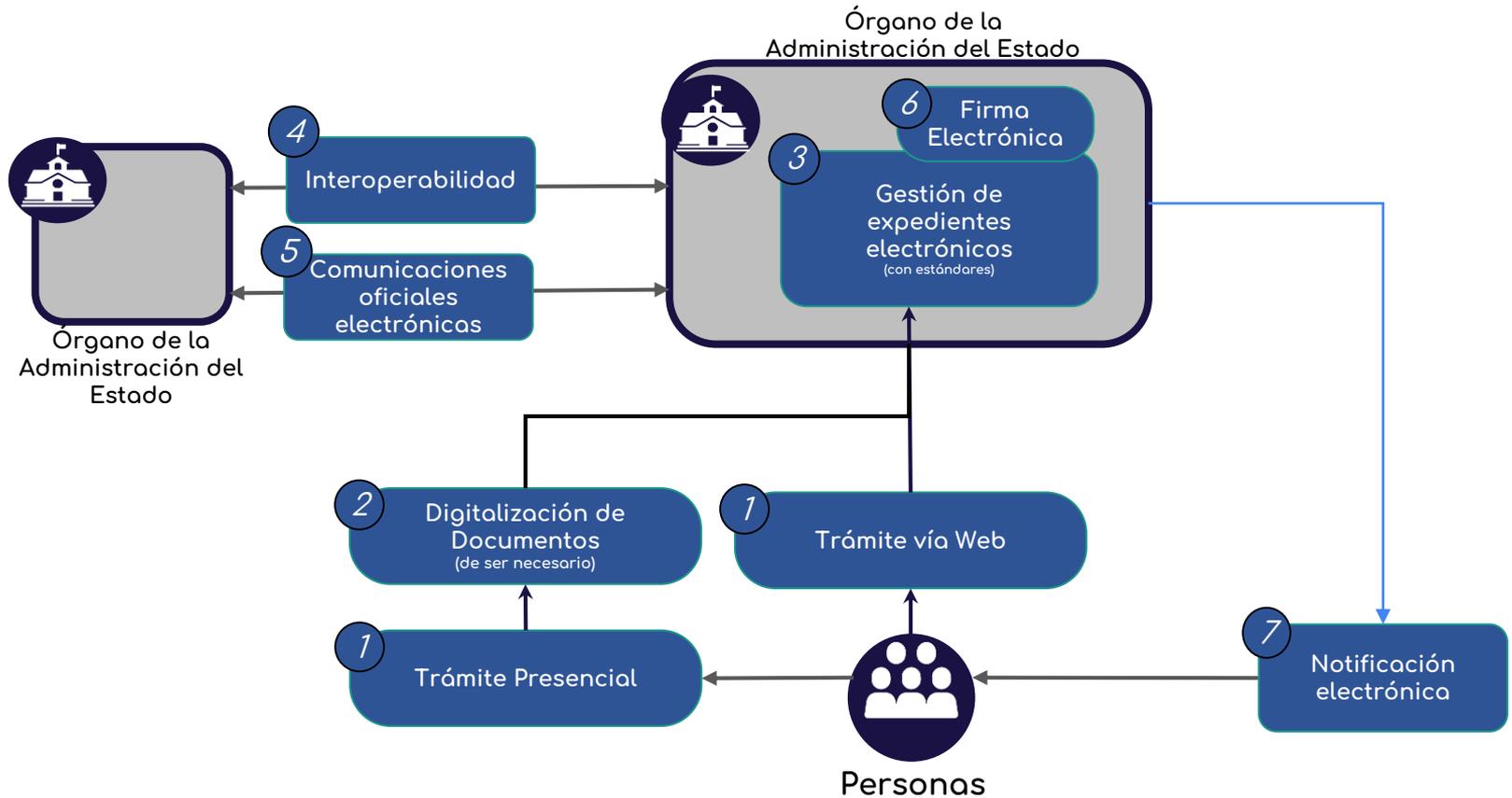


## Recursos Digitales en un proceso municipal

# Permiso de circulación evolucionado (hipotético)

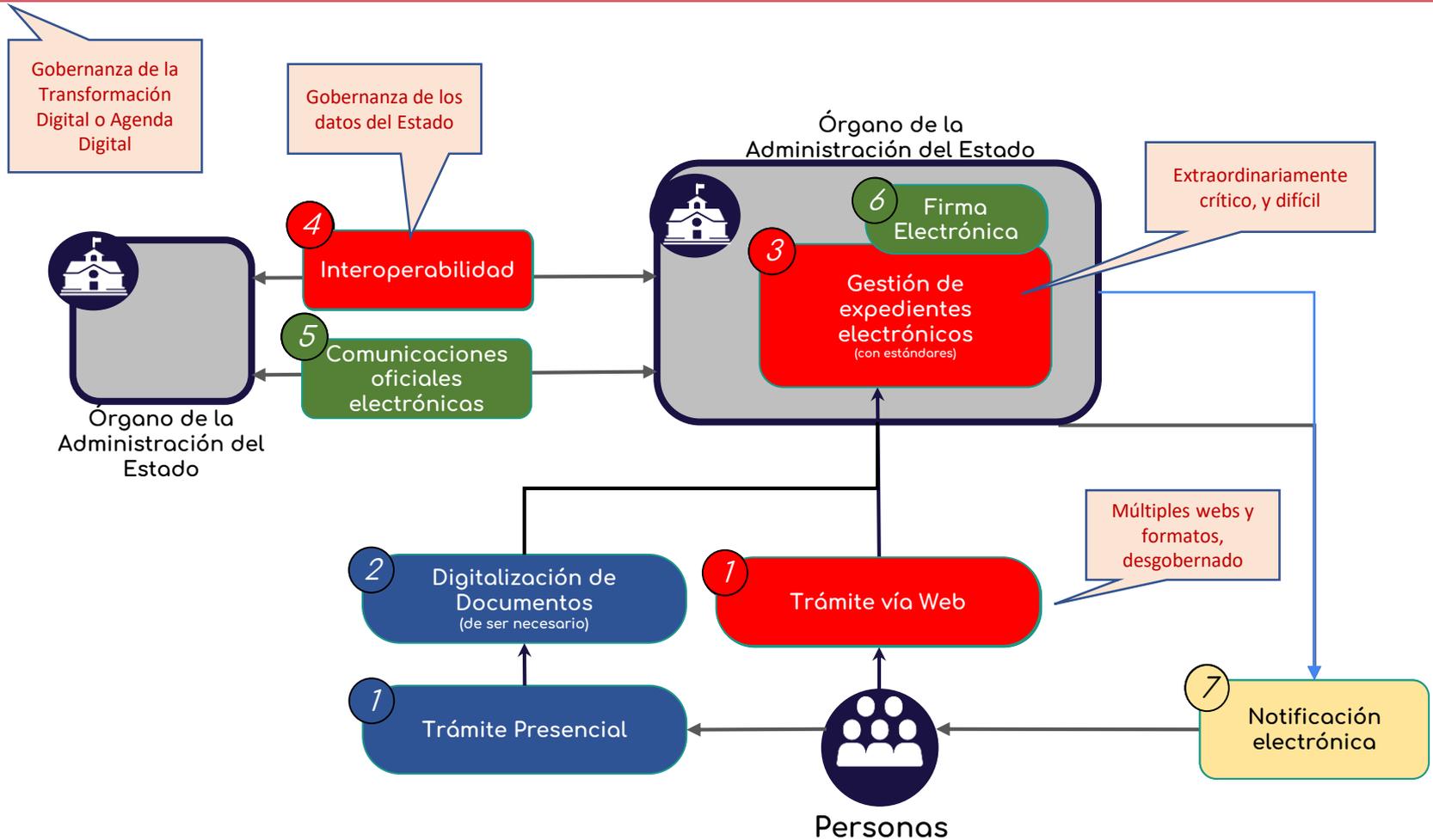


# Entendamos qué tiene que pasar con la LTD





# Brechas más importantes



# 05

Conclusiones



# Conclusiones

- Tenemos un gran desafío en torno a la construcción de una visión estratégica de largo plazo, que sea significativa para la democracia y servicios públicos, en materia de transformación digital.
- No es tecnología en sí, es transformación que orchestra muchos componentes, tecnológicos y no, pero que encuentra oportunidades únicas en las herramientas digitales.
- No hay que inventar la rueda; está muy documentado cuáles son las arquitecturas, estrategias y gobernanzas que más habilitan esta transformación.
- Los municipios deberían tener una estrategia especial, por lo menos para la mayor parte de ellos.

# Gracias