

Cómo impulsar la Transformación Digital en mi Municipio



Manual para
Coordinadores Municipales
de Transformación Digital

Equipo

Coordinación

Sofía Varas

Textos

Cristian Morales

Luis Paternina

Diseño editorial

Gloria Rivera



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/>

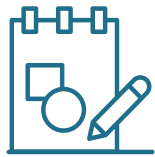
¿Cómo citar esta guía?

¿Cómo impulsar la Transformación Digital en mi municipio? Manual para Coordinadores Municipales de Transformación Digital, 2023, Gobierno de Chile



digital.gob.cl

Lo que debes saber



SOBRE ESTE MANUAL

El objetivo de este manual es ofrecer a los coordinadores Municipales de Transformación Digital del Estado la información básica para impulsar este proceso de cara a la implementación de la Ley N° 21.180. Contiene una revisión del marco legal asociado, descripción del rol del Coordinador Municipal de Transformación Digital y un maletín de herramientas disponibles para desarrollar este proceso al interior de los Municipios.



¿PARA QUIÉN ES ESTE MANUAL?

Coordinadores Municipales de Transformación Digital y sus equipos que colaboran en este proceso.



¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR EN ESTE MANUAL?

- Información sobre el proceso de Transformación Digital del Estado.
- Rol del Coordinador Municipal de Transformación Digital Municipal.
- 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
Principales hitos de la Ley de Transformación Digital del Estado	08
Estructura Normativa de la Ley de Transformación Digital	11

02

Rol de los Coordinadores de Transformación Digital

Designación de los coordinadores: origen y funciones	14
¿Cómo se designa al Coordinador/a Municipal de Transformación Digital?	15
Actividades de la red de coordinadores municipales de Transformación Digital	16
¿Con quiénes trabajar para preparar la Transformación Digital de mi institución?	17

03

Herramientas para la Transformación Digital del Estado

Plataformas transversales	19
Herramientas para la fase de preparación Capacitaciones	21
Mesa de Ayuda	22
	22

Te damos la bienvenida a este desafío

Nuestro gobierno se ha propuesto avanzar en la Transformación Digital del Estado con el objeto de proveer servicios más accesibles, simples, inclusivos y eficaces, para la ciudadanía, y al mismo tiempo, más eficientes y oportunos, para apoyar la gestión interna de los órganos de la administración.

Para ello, a través de la implementación de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado se impulsa un enorme esfuerzo a nivel de Estado por avanzar hacia una gestión pública digital, para avanzar progresivamente en que los procedimientos administrativos de los órganos de la administración dejen de ser realizados en papel, para pasar al soporte completamente electrónico.

La presente guía aborda de manera resumida y de fácil consulta los principales aspectos que aborda esta normativa, como comunicaciones oficiales digitales, notificaciones, digitalización, interoperabilidad y expedientes electrónicos, entre otros, así como también las etapas de su implementación gradual, herramientas y recursos informativos disponibles como apoyo.

Este documento además se centra en el rol articulador del Coordinador/a de Transformación Digital, quién es el vaso comunicante entre el órgano y la División de Gobierno Digital en esta implementación, impulsando e informando el cumplimiento de metas y avances asociados al proceso de Transformación Digital en su institución.

En este sentido, este manual contiene información de apoyo al Coordinador/a con respecto a las plataformas transversales provistas por Gobierno Digital, así como también los recursos informativos, oportunidades de capacitación y espacios de soporte dispuestos para acompañarlos en este camino.

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
Fases de implementación	10
Estructura Normativa de la Ley de Transformación Digital	11

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:

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

Principales hitos de la Ley de Transformación Digital del Estado

2019

El 11 de noviembre, se publica la ley en el Diario Oficial.

En octubre del mismo año, se publica en el Diario Oficial el 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.

En diciembre, se publica en el Diario Oficial el reglamento que compete a la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos.

2020

En noviembre, se elaboran los decretos de ley y los reglamentos asociados.

2021

En abril, se publica en el Diario Oficial el decreto que establece las normas de aplicación del artículo 1 de la ley, sobre los procesos administrativos regulados en leyes especiales y determina la gradualidad de la LTD.

2022

El 9 de junio, se publica una modificación a la gradualidad de implementación de la ley (a través de la ley nº 21.464) y entra en vigencia la Ley de Transformación Digital del Estado.

2027

Para el 31 de diciembre, se espera total implementación de la Ley de Transformación Digital en todos los grupos.

¿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.



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).

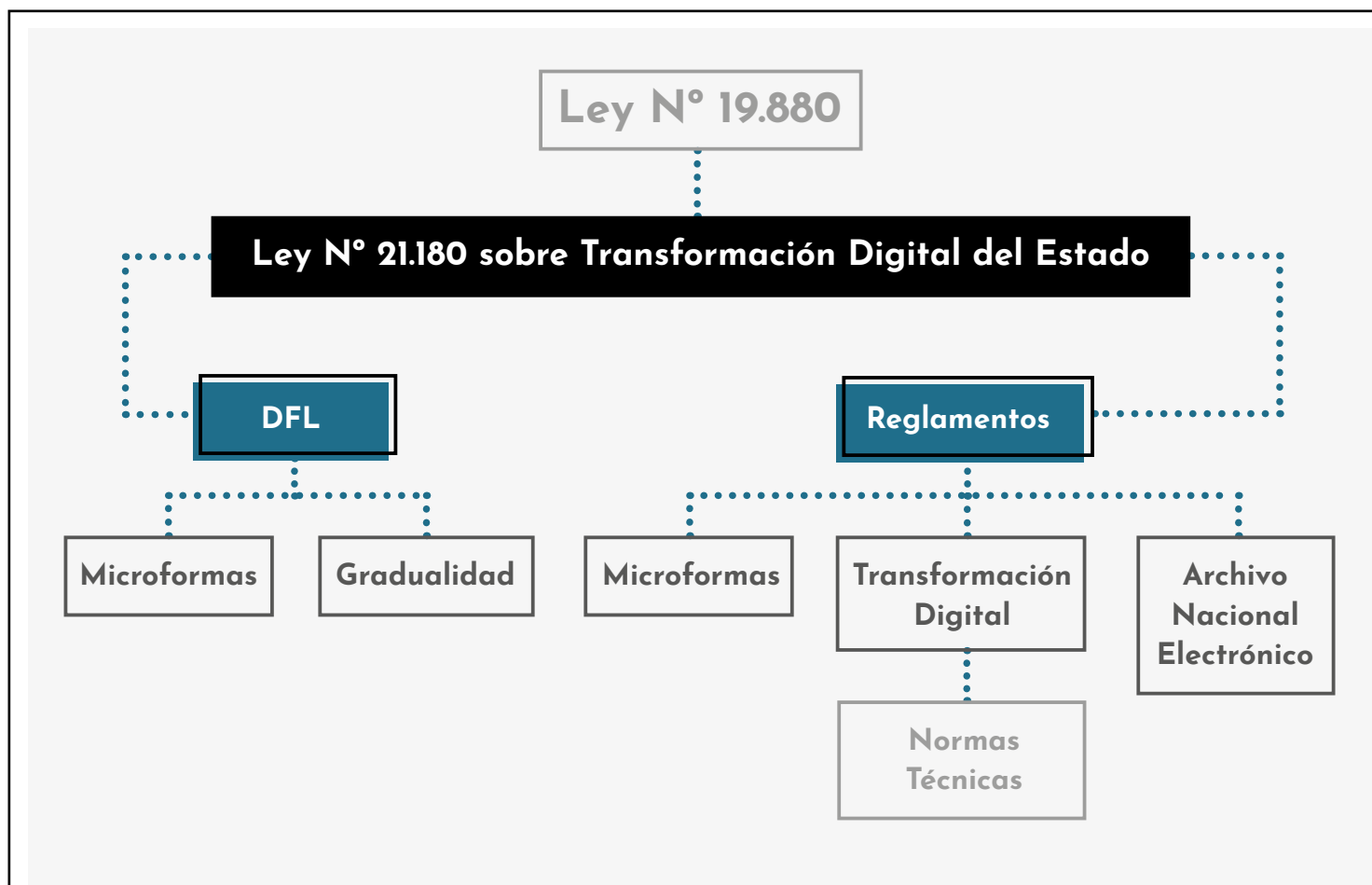
Fases de implementación

1	Fase de preparación:	Los órganos de la administración deberán identificar 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.
2	Comunicaciones oficiales:	Los órganos de la administración del Estado deberán registrar las comunicaciones oficiales que realicen otros órganos, mediante una plataforma digital.
3	Notificaciones electrónicas:	Mediante la Plataforma de Notificaciones cada usuario, o su apoderado, podrá recibir notificaciones de los procedimientos administrativos en que sea interesado.
4	Inicio de procedimientos administrativos en forma digital:	Los órganos contarán con plataformas o formularios electrónicos para que las personas puedan realizar el ingreso de solicitudes, formularios o documentos del Estado.
5	Expedientes electrónicos:	Para fortalecer la transparencia de los procesos, cada procedimiento administrativo contará con expedientes electrónicos, disponibles para los interesados/as a través de las plataformas electrónicas.
6	Digitalización del documento en papel:	En caso de que una persona esté imposibilitada del uso de medios electrónicos, los órganos deberán digitalizar e ingresar al expediente electrónico sus solicitudes, conforme a la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos.
7	Principio de interoperabilidad:	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.

Estructura Normativa de la Ley de Transformación Digital

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

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.

Políticas y estándares digitales: establecer las normativas y políticas transversales asociadas a la Transformación Digital del Estado.

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.

02

Rol de los Coordinadores

Municipales de

Transformación

Digital

CONTENIDOS

Designación de los coordinadores: origen y funciones	14
¿Cómo se designa al Coordinador/a Municipal de Transformación Digital?	15
Actividades de la red de coordinadores municipales de Transformación Digital	16
¿Con quiénes trabajar para preparar la Transformación Digital de mi institución?	17

Designación de los coordinadores: origen y funciones

El rol del Coordinador Municipal de Transformación Digital (CMTD) surge a partir del envío del Oficio 247 del 24 de febrero de 2022 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 municipio en los indicadores asociados a cada fase de la ley.

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

- Coordinar la comunicación entre los diversos equipos municipales responsables de la Transformación Digital.
- Realizar el seguimiento y monitoreo de los avances en la digitalización de los procesos administrativos y trámites municipales.
- Comunicar e informar sobre los avances en el cumplimiento de los hitos asociados a los compromisos de Transformación Digital del Estado y la gradualidad de la implementación de la Ley N°21.180, cuando sea requerido por la División de Gobierno Digital.
- Relacionarse de manera constante y fluida con la División de Gobierno Digital, informándose de las instancias de orientación y apoyo durante el proceso de implementación de la Transformación Digital.
- Apoyar y dar seguimiento a la implementación de las plataformas transversales dispuestas por la División de Gobierno Digital del Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia, con el objeto de contribuir al cumplimiento de la Ley de Transformación Digital del Estado.
- Guiar y liderar otras iniciativas de Transformación Digital e innovación municipal, en el marco del cumplimiento de la Ley N°21.180, en comunicación con el Alcalde o Alcaldesa.

¿Cómo se designa al Coordinador/a Municipal de Transformación Digital?

En respuesta a oficio 247 de 2022 de la Subsecretaría General de la Presidencia, el alcalde o alcaldesa designará a quien cumplirá el rol de Coordinador de Transformación Digital en la municipalidad.

Posteriormente, el coordinador/a deberá ingresar al formulario [“Inscripción de Coordinador o Coordinadora de Transformación Digital Municipal”](#) con su ClaveÚnica y adjuntar una copia de su designación, indicando la siguiente información: nombre completo, región, comuna, cargo, teléfono y correo electrónico de contacto. Complementariamente, se solicita que ante la eventualidad de un cambio del encargado/a durante el año, se informe por el mismo medio.

Actividades de la red de coordinadores municipales de Transformación Digital

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 Municipales 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 PATAFORMA DE SEGUIMIENTO LEY N°21.180

- Herramienta de gestión que permite realizar seguimiento de la implementación de la Ley N°21.180 de transformación digital en los órganos de la administración del Estado (OAE). Esta plataforma en línea facilitará obtener información agregada y comparable sobre el avance en materia de transformación digital.

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.

¿Con quiénes trabajar para preparar la Transformación Digital de mi municipalidad?

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 municipal 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 Alcaldes, Alcaldesas y sus 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.

03

Herramientas

disponibles para

mi municipio

CONTENIDOS

Plataformas transversales	19
Herramientas para la fase de preparación	21
Capacitaciones	22
Mesa de Ayuda	22

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 [Guía de Plataformas Transversales](#) del sitio web de la División de Gobierno Digital.

Herramientas para la fase de preparación

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.

Marco conceptual de procedimientos administrativos

Este documento presenta los principales conceptos sobre procedimientos administrativos, la presentación de buenas prácticas observadas en los órganos para su identificación, y los próximos hitos de la fase de preparación en esta materia.

Guía de levantamiento de procesos

Documento que contiene una guía con un marco metodológico de apoyo sobre la gestión de procesos, permitiendo a las instituciones contar con una herramienta práctica de trabajo sobre esta materia y que puedan compartir con sus respectivos equipos.

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)

