



I. Introducción

El Estado es uno de los mayores proveedores de servicio del país, en ese rol, para muchos chilenos, somos la única opción para salud, previsión, educación, infraestructura y defensa entre otros aspectos críticos de la vida cotidiana. Las experiencias que generamos en los muchos servicios que ofrecemos afectan profundamente la vida de nuestros ciudadanos y el funcionamiento del país y moldean la percepción que tienen los ciudadanos del Estado, pero sobretodo modifican el valor público que debemos generar.

El entregar un buen servicio, no solo por nuestro deber ético sino también legal, y surge de leyes como la ley orgánica constitucional de bases generales de la administración del estado N° 18.575, la ley de Procedimiento administrativo N° 19.880, asimismo en el cumplimiento del instructivo de transformación digital y la futura ley de Transformación digital del Estado, actualmente en discusión en el congreso.

En Gobierno Digital, creemos que este proceso para mejorar nuestros servicios utilizando tecnología, no puede ser solo del área de tecnología, sino requiere necesariamente en el involucramiento activo de las áreas de negocio, jurídica, operaciones, planificación, estudios, tecnología y atención a personas. Esta guía tiene como primer objetivo para facilitar las conversaciones necesarias para que el proceso de digitalización ocurra.

¿Para quién es esta guía?

Jefes de servicios, equipos de servicios públicos, proveedores del Estado e interesados en políticas de gobierno digital.

¿Qué contiene la guía?

- Marco conceptual: Principales conceptos asociado a la provisión de productos por parte del Estado.
- Caracterización de trámites
- Pasos sugeridos para la digitalización y herramientas

¿Qué no es la guía?

No es un documento muerto, la guía está pensada para ser colaborativa e iterativa, envía tus aportes a contacto@digital.gob.cl

No es un documento académico, levanta la experiencia práctica de digitalización de los distintos miembros de Gobierno Digital y las múltiples entidades gubernamentales que han llevado procesos de transformación.

II. Marco conceptual

Como administradores del PMG de Gobierno digital, vemos que año a año, las instituciones tienen dudas sobre qué declaran como trámite, estas dudas son razonables y entendemos que surgen de la falta de una definición clara y común de qué se considera un trámite.

La definición afecta profundamente el cómo se diseñan los servicios que se entregan en sucursales, sitios web y canal telefónico y evidentemente el canal digital.

Ya que esta definición es clave, creemos crítico que exista un marco conceptual en común, el cual desarrollamos a continuación.

Los trámites son parte de la procesos que genera el Estado en torno a la entrega de bienes y servicios para las personas. Cada institución tiene un mandato de ley, a partir del cual se establece un conjunto de productos, entendidos como bienes o servicios, que debe proveer, y para el cual se generan una serie de procedimientos internos, externos (con otras instituciones) y trámites o requerimientos que son exigidos a los usuarios.

La transformación digital es una buena instancia para repensar la forma en que las instituciones cumplen con su mandato y entregan sus productos a los ciudadanos, **poniendo en el centro las necesidades de los usuarios**. Esto significa diseñar la entrega de los productos apoyados en herramientas como la tecnología, datos e innovación, para simplificar y facilitar a los ciudadanos el acceso a éstos, velando al mismo tiempo por procesos claros, que entreguen garantías de transparencia, probidad y eficiencia en el uso de recursos

públicos.

En la práctica, *la digitalización significa revisar, simplificar y rediseñar sus procesos, conocer a los usuarios y entender sus necesidades, integrar soluciones tecnológicas, optimizar los tiempos de ejecución y respuesta, y aprovechar y reutilizar información y datos ya disponibles en el Estado para entregar un mejor servicio, con eficiencia y calidad.*

Un primer paso clave para avanzar en la transformación digital de las instituciones y el diseño más global de una estrategia de transformación digital del Estado, es establecer un marco conceptual común en torno a los productos que entrega el Estado, y los procedimientos y trámites que se generan en el proceso. Avanzar en la estandarización de estos conceptos permitirá contar con más y mejor información para proveer, implementar, medir, registrar y mejorar los procesos de entrega de bienes y servicios de las instituciones.

Desde la perspectiva del diseño de una política pública de Transformación Digital, la homologación de conceptos permitirá contar con información agregada y comparable para tomar decisiones estratégicas transversales en materias de simplificación y digitalización, inversión TI, definición de estándares, entre los principales.

Por ello, el presente documento está dirigido a funcionarios públicos cuyo trabajo está directa o indirectamente relacionado con la toma de decisiones de las instituciones en torno al cumplimiento de su mandato, a fin de avanzar a que exista un idioma común en este ámbito, tanto dentro como entre ellas.

El esfuerzo por estandarizar conceptos se materializa en el Registro Nacional de Trámites (RNT <https://tramites.gob.cl>), el cual corresponde al catálogo oficial de trámites del Estado, donde a partir de una serie de atributos es posible caracterizar los trámites que ofrece el Estado para facilitar la toma de decisiones de política pública en este ámbito.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

El Registro Nacional de Trámites permite establecer cuáles son los productos que proveen las instituciones públicas y los trámites que se deben efectuar para obtenerlos, además de las características principales de estos que impactan directamente en la experiencia de los usuarios al tener que interactuar con el Estado, tales como, su nivel de digitalización o disponibilidad por canal de atención, número de documentos que son requeridos, y características que debe cumplir el beneficiario, entre varios otros atributos.

Asimismo, se han establecido tipologías que permitan agrupar trámites según diversas consideraciones, con el objetivo de implementar iniciativas que tiendan a su simplificación, y de ser posible su eliminación, como trámites según complejidad, carga administrativa o tiempos de respuesta.

Por esta razón, en la siguiente sección se detallan las principales definiciones asociadas a los productos y trámites del Estado, así como las clasificaciones que se utilizarán para poder agruparlos y definir acciones para avanzar en su transformación y simplificación.

¿Qué son los servicios públicos y cuál es su rol?

Los servicios públicos son creados a partir de un instrumento legal, del cual se desprenden objetivos, funciones, atribuciones y estructura orgánica. Cada institución en el cumplimiento de sus funciones establece los productos que ofrece a los ciudadanos y empresas.

¿Qué reconocemos como producto?

- ✓ Son bienes y/o servicios que una institución entrega como respuesta a las necesidades de sus clientes, usuarios y/o beneficiarios.
- ✓ Está vinculado al cumplimiento del mandato legal de la institución pública.
- ✓ Involucra recursos y/o procesos críticos de la gestión.
- ✓ Se obtiene mediante la realización de trámites.

¿Por qué es importante reconocer los productos de una institución?

Con el pasar del tiempo, la excesiva burocracia al interior de las instituciones públicas complejiza los procesos que deben realizarse para la obtención de un producto. Por ello, entender el mandato original que dió vida a un producto determinado, permite repensar los trámites necesarios para su obtención por parte de la ciudadanía y así, simplificarlos y optimizarlos apoyados en herramientas tecnológicas que favorezcan la experiencia de las personas y de los funcionarios que realizan dichos procesos. El reflexionar el para qué fue generado un producto, permitirá repensar los trámites,

integrando la perspectiva del usuario final, y las oportunidades de mejora de los procesos a través de la interoperabilidad.

¿Qué es un Trámite?

Para que las personas puedan acceder a los productos que ofrecen las instituciones del Estado, es necesario realizar uno o más trámites.

Entendiendo un trámite como toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto entregado por una institución pública, generando un procedimiento que finaliza con una respuesta para el solicitante.

Algunos ejemplos de trámites son:

- ✓ Solicitar información, servicios, y efectuar reclamos o sugerencias a la institución.
- ✓ Postular para acceder a un bien o servicio (becas, subsidios, fondos concursables, etc.)
- ✓ Rectificar y/o actualizar información personal.
- ✓ Pagar una multa y/o sanción.
- ✓ Apelar una respuesta de una postulación.

¿Qué es un servicio digital?

Es un conjunto de procesos, protocolos, puntos de contacto y sistemas, que entran en operación para entregar un producto, cuando un usuario realiza un trámite o un funcionario realiza la gestión de éste, en canales digitales.

Tipos de Productos

Productos institucionales

Ya que entendemos que existen productos, hay productos que existen a nivel de institución, los cuales son administrados principalmente por una en particular, a estos productos los llamaremos productos institucionales, los cuales clasificamos en las siguientes categorías:

1. *Acreditación*: certificar una determinada condición, capacidad o característica de una persona, un bien o un inmueble por parte de una institución pública. Por ejemplo: Acreditación de invalidez en COMPIN y Certificado de Nacimiento del Servicio de Registro Civil e Identificación.
2. *Autorización*: Facultad de una institución de aprobar o rechazar la ejecución de algún proyecto o actividad regulada por la misma. Por ejemplo: otorgamiento de licencias de conducir, autorización provista por el Instituto de Salud Pública para el ingreso de medicamentos o un permiso de comercialización u obra.

3. *Avalúo*: Mecanismo por el cual una institución establece el valor de un bien mueble o inmueble. Por ejemplo: La tasación de una obra nueva o la ampliación de un bien raíz que realiza el Servicio de Impuestos Internos.

4. *Beca*: Apoyo económico que realiza una institución pública que beneficia a una persona, destinada a auxiliar o contribuir en el financiamiento de su educación y/o formación. Por ejemplo: Beca Presidente de la República y Beca Bicentenario del Ministerio de Educación.

5. *Bienes fiscales*: Adquisición, administración, venta, arriendo u otras acciones sobre bienes fiscales o del Estado. Por ejemplo: Arriendo de inmueble fiscal y Afectación de inmueble fiscal de la Subsecretaría de Bienes Nacionales.

6. *Bonos*: Mecanismo de reparto monetario destinado a beneficiar a personas o familias vulnerables, que cumplen una serie de condiciones de elegibilidad. Por ejemplo: Aporte Familiar Permanente del Instituto de Previsión Social.

7. *Capacitación y/o Asistencia técnica*: Entrega de programas de formación o asistencia técnica en materias específicas financiadas por el Estado. Por ejemplo, el Programa Capacitación en Oficios del Servicio de Cooperación Técnica y Asesoría jurídica gratuita para trámites de divorcio de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

8. *Créditos*: Préstamo monetario del Estado que establece condiciones específicas de devolución. Por ejemplo: Crédito Prendario de la Dirección General del Crédito Prendario o crédito de corto plazo para inversionistas del Instituto de Desarrollo Agropecuario.

9. *Exenciones*: Eximición del total o parte de una obligación o compromiso establecido por un organismo del Estado, en los casos definidos por ley. Por ejemplo: Exención del pago de contribuciones de un bien raíz del Servicio de Impuestos Internos.

10. *Fiscalización*: Inspección ejercida por una institución pública para verificar y/o asegurar el cumplimiento de la legislación. Por ejemplo: La fiscalización de condiciones laborales que efectúa la Dirección del Trabajo, o la fiscalización de obligaciones tributarias que efectúa el Servicio de Impuesto Internos.

11. *Fondos concursables y/o postulables*: Mecanismo de asignación de recursos, a partir del cual una institución financia proyectos e iniciativas presentadas por usuarios o segmentos específicos, que cumplan con un conjunto de condiciones de elegibilidad y dan cumplimiento a objetivos prioritarios para la institución. Por ejemplo: Fondo Concursable Capital Semilla del Servicio de Cooperación Técnica, FONDART Nacional de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes y el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (Gobiernos Regionales).

12. *Pensiones*: entrega de una cantidad monetaria periódica, temporal o vitalicia, otorgada en casos de vejez, viudez, invalidez, orfandad, fallecimiento u otra condición de elegibilidad previamente definida en el marco de la seguridad social. Por ejemplo: Pensión Básica Solidaria y Modificación de domicilio o forma de pago del Instituto de Previsión Social.

13. *Prestaciones*: Servicios que pudiendo ser entregados por un privado, son provistos por el Estado para los ciudadanos que requieren de asistencia, este servicio puede ser de pago o no. Por ejemplo: Sala cuna o jardín infantil provisto por la Junta Nacional de Jardines Infantiles, atenciones de salud provistas por el Ministerio de Salud, asistencia judicial provista las

Corporaciones de Asistencia Judicial, el servicio de alimentación de JUNAEB, servicios de seguridad pública derivados de denuncias en Carabineros o la policía, entre otros.

14. Pronunciamiento: Resolución o dictamen emitido por una institución pública facultada respecto de un caso o situación de una persona, bien o inmueble. Por ejemplo: interpretación de la legislación laboral y tributaria, dictamen de invalidez, resolución de impacto ambiental, resolución de denuncias del consumidor del SERNAC, entre otros.

15. Subsidios: Aporte económico dirigido a usuarios de segmentos específicos, a los cuales se accede mediante la postulación y cumplimiento de condiciones de elegibilidad determinadas. Por ejemplo: Subsidios de vivienda del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

16. Recaudación y pagos: Administración, recepción y reembolso de tributos u otras obligaciones financieras exigibles a las personas naturales y jurídicas, también conocida como carga pública. Por ejemplo: la declaración de IVA del Servicio de Impuestos Internos.

17. Registros: Inscripción en una fuente pública oficial que responde a una obligación establecida en la legislación o regulación. Por ejemplo: Registro de tierras indígenas de la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena.

Productos Transversales

Asimismo que hay productos exclusivos de una institución, hay productos que son obligaciones que aplican a todas las instituciones públicas y se originan en una ley general, que en la mayoría de los casos es cumplida y

provista por una plataforma compartida del Estado, pudiendo existir excepciones en el caso de instituciones autónomas o descentralizadas.

Se consideran productos transversales los siguientes:

- *Acceso a la Información Pública*: solicitudes de información normadas por la Ley 20.285, que regula el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, y los procedimientos para el ejercicio de este derecho por parte de la ciudadanía.
- *Audiencia de Lobby*: solicitud de reuniones por parte de lobbistas y gestores de intereses particulares con funcionarios de una institución, con la finalidad influir en una decisión de política pública, normado por la Ley 20.730.
- *Compras públicas*: adquisición de bienes o servicios cuyo procedimiento se encuentra en Ley N° 19.886 de compras públicas, donde la institución y proveedor debe seguir el procedimiento establecido, a través de la plataforma de Mercado Público.

Productos transversales asociados a Gobierno Abierto:

- *Participación Ciudadana*: considera las instancias de participación reguladas en la ley 20.500, que reconoce a las personas el derecho de participar y colaborar en la formulación, implementación y evaluación de las políticas, planes, programas y acciones de los órganos de la administración del Estado.
- *Datos Abiertos* considera la información que es publicada por las instituciones públicas en formatos reutilizables por otras instituciones o terceros.

Cómo gestionar los trámites

Un aspecto crítico para la gestión de los trámites de la institución, es tener un registro actualizado de éstos, ya que una vez visibles para la organización es factible planificar el trabajo de mejora sobre éstos.

El reconocer qué es un trámite no es simple, por ello tras analizar más de 4000 trámites del Estado, llegamos a la conclusión que la forma más simple de detectarlo es reconocer la acción que realiza el usuario respecto a un producto. Algunas de las acciones pueden ser: solicitar, inscribir, actualizar, acreditar, postular, pagar, consultar, entre otros. Una vez que determinamos la acción podemos pasar a definir la estructura del nombre del trámite, un paso clave para la comunicación con el usuario y la mantención del registro de trámites.

Estructura de nombre de trámite

El nombre del trámite es un paso crítico para manejar el portafolio de trámites, ya que uno de los escenarios habituales con los que nos encontramos es que los trámites tienen nombres dispares dependiendo del área, ministerio o incluso canal de atención, dificultando la comunicación entre usuarios, funcionarios y ministerios y sistemas.

En esta guía sugerimos la siguiente estructura de nombre de trámite, la cual se basa en tres principios:

Claridad: el usuario sabe de antemano lo que hará con el trámite

Diferenciación: que claramente pueda detectarse la diferencia entre dos trámites y el usuario esté mejor preparado para tomar la decisión

Transparencia: El usuario sepa el producto y normativa que lo ampara.

1. Acción del usuario:

Las acciones incluyen pasos que tiene que seguir y requerimientos, si estos difieren entre sí, cada conjunto de acción es un trámite. Por ejemplo: Inscripción a un registro, versus actualización de éste.

2. Producto a obtener

El producto a obtener corresponde a lo que el usuario espera a obtener después del trámite, si bien el producto puede tener variaciones, si las acciones y requisitos son iguales, el trámite no se dividirá. Por ejemplo: Inscripción de registro de pollos *para exportación para Asia*.

3. Tipo de usuario

Solo marcaremos un trámite según tipo de usuario, cuando haya diferencias en la acción a realizar. Por ejemplo: Certificado de pollos del extranjero

4. Normativa que la genera:

La normativa vinculada al producto.

Esta estructura permite que la institución entienda la naturaleza de los trámites y pueda trabajar en conjuntos de trámites por tipos como: Consulta, Pago, Reserva de Hora, Postulación, enfocando los esfuerzos por tipo de proceso, en vez de productos específicos.

Asimismo da pie para iniciar el trabajo de datos para la implementación de Bots de atención con intenciones y entidades. Ya que este podrá entender

acciones, productos y podrá genera relaciones entre estos y los atributos que detallaremos a continuación en Atributos de un trámite.

Atributos de un trámite

El Registro Nacional de Trámites establece un conjunto de atributos que caracterizan al trámite y la forma en que se entrega a los usuarios. A continuación se definen los principales atributos:

- *Ministerio e Institución:* Identifica al órgano de la administración del Estado al que pertenece el trámite, y el Ministerio de su dependencia.
- *Beneficiario:* persona natural y/o jurídica que es receptora del bien o servicio entregado por el Estado, que debe cumplir con las condiciones de elegibilidad establecido por la institución según su objetivo política pública y/o mandato institucional.
- *Solicitante:* persona natural y/o jurídica que realiza la acción de solicitar un bien o servicio entregado por el Estado, que puede coincidir o no con el beneficiario, pudiendo ser un tercero que actúa en su representación.
- *Documentos y/o antecedentes requeridos:* corresponde a todos los documentos y/o antecedentes requeridos para realizar el trámite, ya sean documentos emitidos por el propio Estado, o documentos emitidos por entidades privadas o no gubernamentales.
 - Requisitos para validar perfil de beneficiario: conjunto de documentos requeridos por la institución pública para verificar que el beneficiario

cumple con las condiciones de elegibilidad, como por ejemplo: certificados entregados por una institución pública.

- Requisitos para validar perfil del solicitante: conjunto de documentos requeridos por la institución para verificar la vinculación entre quien solicita el trámite y el beneficiario. Por ejemplo: poderes notariales.
 - Otros documentos: documentación que la institución necesita para entregar una respuesta al solicitante, ya sean documentos que corresponden a otros trámites del Estado o documentación emitidos por entidades privadas o no gubernamentales.
- *Nivel de digitalización:*

El atributo de digitalización se enfoca en el acceso y acción del ciudadano y no necesariamente en la operación al interior de la institución.

- Nivel 0: La institución no dispone información del trámite en el canal digital.
- Nivel 1: La institución dispone información del trámite en el canal digital (por ejemplo, una descripción, costos asociados, a quién está dirigido y/o cómo puede ser realizado), pero éste no puede ser realizado por este medio.
- Nivel 2: La institución sólo permite descargar formularios asociados al trámite en el canal digital, pero no puede ser finalizado por este medio.
- Nivel 3: El trámite puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, pero una de sus etapas debe ser realizada presencialmente.
- Nivel 3 digitalizado: El trámite puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos

establecidos en la regulación (ley, norma o reglamento) requiere de una etapa presencial (por ejemplo, para la entrega de documentos, pago, corroboración de antecedentes, fiscalización, rendición de exámenes, entre otros). Nivel 4: El trámite puede ser realizado completamente a través del canal digital.

- *Canal(es) de atención:* corresponde a los canales donde el trámite está disponible para ser realizado. El canal digital sólo existirá para aquellos trámites digitalizados (nivel 3 digitalizado o 4).
 - Canal Presencial: sucursales, oficinas de atención, módulos de autoatención, correo postal o atención en terreno.
 - Canal Digital: sitios web, email, aplicaciones o medios sociales.
 - Canal Telefónico: llamadas de voz o SMS.
- *Estacionalidad:* indica si en trámite se encuentra disponible para ser ejecutado en forma permanente o por períodos específicos de tiempo dentro de un año determinado (por ejemplo, postulación a fondos, becas, subsidios, etc.).
- *Mecanismo de autenticación:* Indica si el trámite requiere utilizar algún mecanismo de autenticación para ser realizado en línea, y si este corresponde a Clave Única u otro mecanismo definido por la institución.
- *Pago:* indica si el trámite en cuestión tiene o no un costo que deba pagar el usuario al momento de realizarlo. En algunos casos, puede que un mismo trámite tenga un costo distinto según el canal en que se entrega.
- *Marco Legal:* corresponde al conjunto de Ley(es), Decreto(s), Norma(s) y/o Resoluciones que definen y regulan un trámite. Por ejemplo, Ley 20.285 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que regula el principio de transparencia en la función pública (Trámite Solicitud de Acceso a la

Información Pública), o el Decreto Supremo N° 49 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que define el Programa Habitacional Fondo Solidario de Elección de Vivienda (Trámite Subsidio Fondo Solidario de Elección de Vivienda).

Una vez que se tiene un listado de trámites identificados, podemos tipificarlos, esta tipificación es un primer diagnóstico que evidencia posibles puntos de mejoras.

Tipología de trámites

Los Trámites pueden ser clasificados en distintos tipos, estas clasificaciones, sirven sobre todo para priorizar y determinar la capacidad de la institución para digitalizarlas.

Trámites según Complejidad o carga al ciudadano

Un elemento que determina el grado de complejidad de un trámite es la cantidad de documentos y/o antecedentes exigidos. Mientras menos documentos y/o antecedentes se solicite, consideraremos a un trámite menos complejo. En la medida que aumentan los documentos y/o antecedentes requeridos, consideraremos que es un trámite complejo. Según la cantidad de documentos y/o antecedentes consideraremos lo siguiente:

Trámites simples:

- Sólo se necesita completar un formulario y/o solicitud para realizar el trámite.
- Se solicita cédula de identidad vigente y/o ClaveÚnica.

Trámites de mediana complejidad- hasta 3:

- Se necesita completar un formulario y/o solicitud y adjuntar hasta 3 documentos adicionales como antecedentes para la tramitación.
- Se solicita cédula de identidad vigente y/o ClaveÚnica.

Trámites complejos - 4 o más:

- Para realizar el trámite se deben presentar 4 o más antecedentes y/o documentos que respalden el cumplimiento de requisitos, los cuales constituyen el expediente de un caso atendido.

Trámites según tiempos de respuesta:

Un criterio determinante en la realización de trámites son los tiempos de respuesta involucrados frente a una solicitud. En algunos casos el producto es entregado al momento de la solicitud, mientras que otros requieren de un tiempo mayor para entregar una respuesta.

Trámite con respuesta inmediata: El usuario realiza un trámite y el producto solicitado es obtenido en el mismo momento. Ejemplo: la mayor parte de los certificados, como el de nacimiento, matrimonio y antecedentes.

Trámite con respuesta no inmediata, que no requiere de más acciones del solicitante: El usuario realiza un trámite y el producto involucrado es entregado con posterioridad a la fecha de la solicitud, dentro de un plazo definido, sin que el usuario deba realizar otras acciones para obtener su respuesta.

Ejemplo: solicitud de transparencia en cada institución pública

Trámite con respuesta no inmediata, que requiere de más acciones por parte del solicitante: El usuario inicia un trámite que tiene distintas instancias donde se generan nuevos requerimientos o acciones del usuario para

obtener una respuesta.

Ejemplo: Postulación a subsidio de vivienda

Trámites según carga administrativa:

También podemos clasificar los trámites según la carga de trabajo que generan, habitualmente veremos una relación entre la falta de condiciones habilitantes para la digitalización, por ejemplo sistemas que faciliten la consulta de los datos o documentos, sistemas que permitan monitoreo remoto, simple interoperabilidad entre distintos servicios del Estado o bases de datos que contengan la información más crítica del trámite, como causales directas para que un trámite sea de mayor carga.

Según su nivel de carga administrativa los clasificaremos mediante los siguientes criterios:

Trámite automatizado: No requiere de un funcionario especializado para la entrega del servicio, el trámite tiene criterios establecidos para su entrega que pueden ser verificados por cualquier persona o sistema.

Trámite de baja carga administrativa: El trámite requiere de un funcionario entrenado para la entrega del servicio, ya que a pesar de existir reglas establecidas hay excepciones que necesitan de interpretación.

Trámite de alta carga administrativa: El trámite requiere de la aplicación de reglas, las cuales sólo pueden ser interpretadas por un funcionario con

conocimientos técnicos más allá del procedimiento administrativo del trámite.

Los usuarios de un trámite

Uno de los puntos principales de este manual, es ayudar a los servicios públicos a acercarse a los ciudadanos, para ello pensamos que existen tres perspectivas básicas para analizar los usuarios que van a acercarse a nuestros servicios digitales.

Nivel de Alfabetización digital de los usuarios

Consideraremos a un ciudadano digital cuando el ciudadano está y se siente capacitado para realizar trámites en línea.

Los niveles varían de:

1. Alfabetización baja: el usuario no sabe usar un computador y solo sabe funciones básicas de un móvil, por ejemplo usar Whatsapp.
2. Alfabetización media: el usuario sabe buscar en internet, pero no se siente cómodo realizando trámites o haciendo transacciones.
3. Alfabetización alta: el usuario realiza trámites en línea y realiza pagos en internet.

Usuario por etapa de vida

Habitualmente encontraremos que los ciudadanos van necesitando distintos apoyos y servicios, según transcurre su vida y según la modificación de su grupo familiar.

Infantes: Hasta los 12 años.

Jóvenes: Hasta los 25 años.

Adultos: de 25 años hasta los 60 años.

Adultos con hijos

Tercera edad: más de 60 años.

Usuario según accesibilidad a los servicios

Un aspecto clave que debe considerarse en la entrega de servicios a los ciudadanos, es precisamente la diversidad de características que tiene la población que demandará los productos de la institución por los diversos canales de atención disponibles. Lo anterior, nos obliga a considerar la accesibilidad como factor crítico en la revisión de nuestros procesos y entrega de servicios, poniendo foco en aquellos segmentos de la población que presentan mayor dificultad o restricciones para acceder a estos ya sea de forma presencial como no presencial.

Este es un concepto que debe acompañar todo proceso de transformación digital de manera transversal, es el de accesibilidad, una definición la encontramos en el Manual de Accesibilidad Universal¹ (2010):

“Accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes.”

Adultos mayores

Uno de estos segmentos es la población adulto mayor, la cual se posiciona como grupo preponderante a la hora de pensar en los productos del Estado, según datos del Censo 2017 (INE) los adultos mayores superan los 2

¹ El Manual de Accesibilidad Universal fue un trabajo conjunto de la Corporación Ciudad Accesible y de la Mutual de Seguridad en el año 2010.

millones 800 mil personas, equivalente al 16,2% de los habitantes del país, ratificando el envejecimiento acelerado de nuestra población.

El estudio “Razones de Uso de Trámites Presenciales” (MINSEGPRES & DESUC, 2017) entrega un acercamiento a la relación de este grupo de la población a los trámites con el Estado, observando que para población adulto mayor, realizar un trámite es considerado algo positivo entre sus labores, a diferencia de otros segmentos etarios.

Lo anterior puede deberse, según el estudio, a que “dado el ciclo de vida, el tiempo muchas veces ya no es ocupado por obligaciones laborales o familiares, sino que está a su disposición. De esta manera, el trámite termina convirtiéndose en un espacio que puede ser establecido como “panorama” y convertirse en un paseo, una caminata, un “vitrineo”, u otro aspecto asociado al disfrute de su tiempo”. En este sentido, el repensar los trámites asociados a este porcentaje de la población, obliga considerar preponderantemente los canales de atención presenciales en la actualidad y avanzar paralelamente en la adecuación del canal digital para la creciente población adulto mayor de nuestro país.

Por otro lado, experiencias como la de SEGEGOB en la división de Organizaciones sociales, han demostrado que los adultos mayores si bien no usan el computador y los sitios web, el uso del móvil y el Whatsapp es algo que está ampliamente difundido y es transversal al nivel socioeconómico, por lo que debería considerarse.

En relación al uso de trámites, aspectos como la pérdida de motricidad fina, nos obligan a repensar elementos que no requieran motricidad especial para desplegarse y respecto a la pérdida de memoria, nos hace tener que

considerar que el usuario tiene que en todo momento, saber qué acciones ha realizado en el sistema.

Usuarios en Situación de discapacidad

Otro grupo de la población que debe ser considerado a la hora de repensar los productos y procesos de la institución, es la población en situación de discapacidad. Los resultados del Segundo Estudio de la Discapacidad - Endisc (2015), indican que en nuestro país existen 2.836.818 personas, de dos y más años, que presentan alguna discapacidad. Esta cifra coincide con lo recogido por la encuesta CASEN 2017, la cual identifica 2.543.493 personas con discapacidad en el país, lo que representa un 14,3% de la población total. Si sólo consideramos la población mayor de 60 años que afirma tener algún tipo de discapacidad, la cifra es mayor a un 30%.

Dada la relevancia de la inclusión de la población en situación de discapacidad, nuestro país formó parte de la Convención Internacional de la Organización de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en la cual se establece la obligación de adoptar “medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales” (SENADIS: 2018).

En estos grupos de personas se identifican finalmente usuarios con distintos tipos de discapacidad y también diferentes niveles de severidad.

Por una parte, existen discapacidades visuales, que pueden ser parciales o totales. Mismo caso con la discapacidad auditiva y motriz. Se suman también las personas que cuentan con dificultades para la comprensión.

En el diseño de servicios digitales, el enfoque de accesibilidad debe ser aplicado desde el inicio y no como una capa extra de diseño, ya que el costo de adecuación es mayor mientras más avanzado sea el proyecto. Un proyecto accesible debiese considerar funcionalidades que no requieran software instalable por el usuario e integración con herramientas existente como navegadores con funciones accesible o asistentes, sobretodo la accesibilidad debiese considerar los principios de accesibilidad ya contemplados por la W3C de construcción del código de las páginas y la estructura de éstas.

La creciente población adulto mayor de nuestro país y el alto porcentaje de personas con algún tipo de discapacidad, manifiestan la urgencia de tomar medidas que garanticen la inclusión de todas personas en los servicios que provee el Estado. Como una forma de establecer criterios mínimos en este ámbito, entregamos aspectos básicos a considerar según el medio por el cual se realiza el contacto con el ciudadano.

Etapas de un trámite

Es muy útil entender que un trámite no ocurre solo frente a la institución sino mucho antes, y el diseño de ese antes, afecta directamente a la expectativa y entrega de un trámite.

Un trámite puede dividirse en 6 etapas:

1. Búsqueda de información: El usuario se informa sobre cómo realizar el trámite, cuándo, a través de qué canal, qué requisitos debe cumplir, y qué antecedentes necesita. La información debiera estar disponible, ser similar entre canales de atención e indicar la vigencia de la información.

En esta etapa es crítico que la institución disponga para sus usuarios de información actualizada, en lenguaje ciudadano, indicando los pasos a seguir, los documentos necesarios y los canales a través de los cuales puede acceder al trámite. Un aspecto vital en esta instancia es informar a quien va dirigido el trámite, y a quienes no les corresponde en virtud de los objetivos y criterios de elegibilidad del mismo.

2. **Solicitud:** El usuario comienza formalmente el proceso para realizar el trámite. En esta etapa el usuario debe conocer y tener en su poder todos los antecedentes y documentos necesarios para realizar su solicitud. Para ello, la institución debe disponer de información detallada y suficiente en la primera etapa. Los formularios deben ser claros y usar ejemplos para explicar qué información se está solicitando.
3. **Entrega de antecedentes/Interacción:** El usuario entrega antecedentes o realiza una acción adicional a la solicitud, dependiendo del trámite, esta puede ser una visita para fiscalización, entrega de documentación, una entrevista personal u otro.
En esta etapa, se debe dar feedback inmediato sobre los antecedentes entregados, especialmente si pueden ser corregidos antes de ser procesados.
4. **Seguimiento:** El usuario está a la espera de comentarios sobre el proceso, el usuario habitualmente se va a acercar a algún canal para recibir respuestas.
En esta etapa se debe dar seguimiento proactivo, indicando el paso de etapas y comentarios sobre el resultado obtenido del proceso. La no entrega de esta

información, genera incertidumbre y dudas sobre la legitimidad del proceso del trámite.

5. Entrega: El usuario se entera que recibirá el producto. En el caso de que no ocurre la entrega por alguna razón, el usuario debe ser informado de instancias de atención.

En esta etapa el usuario debe ser informado sobre condiciones de la entrega, fechas, montos, responsabilidades, periodicidad.

6. Satisfacción: El usuario ya ha recibido el producto, por lo cual puede entregar información o hacer un reclamo. En esta etapa, se contacta al usuario o se le indican los canales para que entregue su opinión sobre la atención, el canal de atención y el producto.

Es bueno aclarar que no todos los trámites tienen 6 etapas.

Para efectos de levantamiento y diseño, en esta guía nos fijamos sobre todo en tres etapas: Antes de Trámite, Durante el Trámite y Post Trámite.

III. Guía de digitalización y servicios digitales

Antes de partir la guía, tenemos que hacer una diferenciación que hará más simple la lectura y aplicación. En este documento:

- Los productos son aquello que se entrega
- El trámite es lo que debe realizar el usuario
- El servicio es cómo lo entregamos.

Sabiendo lo anterior, un buen producto es aquel que cumple con el objetivo para el cual fue creado, un buen trámite es un trámite que permite conseguir lo que buscaba el usuario y un buen servicio es aquel donde el usuario se siente satisfecho con la experiencia y donde se cumple el objetivo del producto.

Como Gobierno Digital, nuestra preocupación es que el servicio en el canal digital, sea satisfactorio y efectivo, por lo cual lo definimos:

¿Qué es un servicio digital?

Es el conjunto de procesos, protocolos, puntos de contacto y sistemas, que entran en operación para entregar un producto, cuando un usuario realiza un trámite o un funcionario realiza la gestión de éste, en canales digitales.

¿Qué es un canal digital?

Es un medio de interacción, que por medio de una interfaz y un dispositivo digital. el cual un ciudadano o funcionario, accede, entrega y recibe información o genera una atención.

El canal digital tiene características distintivas que impactan en los servicios que se entregan por medio del canal, por ejemplo su fácil escalabilidad, su alcance, su poca dependencia de personal, su menor costo de implementación, capacidad de estandarización, automatización y activación de protocolos.

Asimismo, ya que lo digital tiene una traza, que permite procesos de auditorías y seguimiento de procesos, por lo que también es más transparente tanto para el ciudadano como los funcionarios.

En la práctica podemos llevarnos todo un proceso como servicio digital, por ejemplo la declaración de renta de SII, o bien partes del proceso, como el libro de ventas. Lo importante es que digitalicemos pensando en las partes del proceso, donde la tecnología aporte valor en eficiencia, transparencia y efectividad.

Un buen servicio digital cumple con principios comunes, independiente del producto que se preste:

1. Omnicanalidad: Que el servicio facilita la disponibilidad de atención en todos los canales, con las herramientas de información y sus funcionalidades
2. Visibilidad: Que el servicio sea fácil de encontrar y sea socializado con sus usuarios, que todas sus partes y procesos sean transparentes.
3. Consistencia: Que la información, el servicio y su calidad no varíe por factores geográficos, medios de contacto, fechas, funcionario u oficina.
4. Accesibilidad: Que el servicio esté disponible en todo el territorio y accesible personas con distintos niveles de discapacidad visual, auditiva o motora.

5. Efectividad: Que se logre resolver efectivamente la razón de contacto del usuario en sus distintas etapas de atención
6. Transparencia: Que toda acción pueda ser auditada por el usuario, funcionario e institución, siendo transparente quién interviene en cada etapa del servicio.
7. Cercanía: Que se utilice un lenguaje entendible y promueva un trato empático al ciudadano.

Por supuesto, aparte del cumplimiento de los principios, el punto más importante es que el usuario cumpla aquel objetivo por el cual se acercó a la institución y al final de la entrega del producto, el espíritu de la política pública del cual surgió el producto se cumpla. Este acercamiento se denomina “Gerenciamiento del éxito” o Customer success management, el cual no solo se hace cargo de que el servicio sea satisfactorio sino que el proceso apoye el uso correcto y exitoso del producto. Para diseñar esto, sigue leyendo las siguientes páginas del manual.

Por otro lado un MAL servicio, también tiene principios, que deberíamos tratar de corregir:

1. Rebote: El usuario es derivado de un punto a otro, sin que nadie se haga cargo. “Me mandan de un lado para otro”: El ciudadano debe recorrer distintos puntos para resolver su problema, sin una dirección o proceso transparente de cómo o quién puede asistir su problema.
2. Desinformación: No hay información formal. El ciudadano recibe información inconsistente, desactualizada o errónea. Lo cual retrasa los trámites o impide su realización.
3. Burocracia preventiva: Se solicitan documentos extras que normalmente no son verificados.. El ciudadano debe recolectar y entregar muchos papeles,

muchas veces no identificados al comienzo del proceso, por lo que el usuario debe volver a las oficinas.

4. Incertidumbre: No hay seguimiento de las acciones y proyección del tiempo de éstas. “No sé qué pasó con mi trámite”: El ciudadano no obtiene una respuesta formal de su trámite en ninguna etapa de éste, tampoco sabe la justificación del resultado de éste.
5. Misterio: Existe información pero no en un lugar visible o encontrable: “No encuentro la información”: el ciudadano no encuentra la información para poder hacer el trámite.
6. Esperas inútiles: No se respeta el tiempo del ciudadano.

“Pierdo un montón de tiempo en la fila”: El ciudadano debe esperar para hacer su trámite, incluso si viene solo a consultar.
7. Incompetencia: No existen las competencias para resolver el problema que presenta el ciudadano.

Objetivo de la guía

La guía es una propuesta de trabajo para resolver la organización de un proyecto de digitalización o transformación de un trámite o trámites.

La idea es tener una marco de referencia que acompañe a la institución a resolver las barreras habituales de proyectos de esta naturaleza.

Como todo método de trabajo, se sugiere que se adapten los pasos a la realidad de cada institución y según el nivel de avance que ya tengan en sus proyectos y madurez tecnológica.

Sobre el diseño de servicios

Muchas veces los malos servicios persisten por una falta esencial de diseño y preparación para entregar el servicio de forma efectiva. Esta falta ocurre muchas por la poca coordinación entre equipos (operaciones, control, atención, canales), falta de capacidad técnica (arquitectura, diseño, experiencia de usuario, informática), falta de instancias de diseño formales o escasa comunicación con el usuario tanto ciudadano como funcionario, los cuales tienen los impactos habituales que describimos arriba y que seguirán ocurriendo mientras no ajustemos el vacío de diseño del servicio.

Una de las maneras de subsanar, la falta de diseño de nuestros servicios, es la adopción de la metodología de Diseño de servicios, la cual engloba una serie de métodos y herramientas para ordenar el proceso de cómo construimos nuestros servicios.

Una definición de diseño de servicios:

Es un proceso en el cual el equipo se enfoca en crear experiencias de servicio óptimas. Esto requiere una visión holística de todos los actores involucrados, sus interacciones, sistemas e infraestructura.

Según Marc Stickdorn and Jakob Schneider, autores de “This is Service Design Thinking”, hay 5 principios básicos del diseño de servicios:

1. Centrado en el usuario: Utilizando medios cualitativos para entender y perfilar a los usuarios.
2. Co Creación: Involucramiento temprano de todos los actores en el proceso de diseño

3. Secuenciamiento: la modularización de un servicio en pequeñas partes y procesos para su mejor comprensión y resolución.
4. Evidencia: Visualización de experiencia y tangibilización de aquello que se levanta en la investigación
5. Holístico: observa el ecosistema completo de interacciones y usuarios.

Parte de la metodología de diseño de servicios, considera herramientas como:

- Viajes de usuario
- Mapas de servicios

Sobre gestión de proyectos

Lamentablemente, el aplicar diseño de servicios no se traduce a un proyecto exitoso de digitalización o transformación digital, para ello necesitamos también aplicar métodos de trabajo que permitan entregar resultados y gestionar el trabajo del equipo de forma eficiente.

En Gobierno digital, sugerimos las metodologías ágiles para gestionar proyectos de servicios digitales. Destacamos algunas herramientas como las historias de usuarios, los sprints y roles de SCRUM, los tableros kanban, como punta de lanza para trabajar en equipo y entregar el proyecto en tiempos acotados.

Observaciones

- La guía tiene el espíritu de facilitar el trabajo de los equipos. Si un paso parece muy complejo, simplifique a medida para que calce con la institución.
- Las herramientas que disponibilizamos, son de ejemplo y han sido probadas con instituciones, pero puede crear las propias.
- Si bien todas las instituciones son distintas hay factores similares, la guía fue pensada en los factores comunes.
- Para instituciones más avanzadas que ya usan el diseño de servicios, el desafío es la implementación de las metodologías de forma transversal disminuyendo la asimetría entre áreas.

Paso 0: Lo más importante: Las personas

La clave de diseñar un buen servicio, es tener el insumo básico de todo proyecto: un buen equipo. El equipo debiese tener como mínima composición un líder estratégico (product owner) que gestione la dirección de lo que se ejecute, nuestra sugerencia para un equipo de diseño de servicios es la siguiente:

- Alguien que conozca los productos.
- Alguien que atienda al público que lo pida.
- Alguien de tecnología.
- Alguien que conozca la normativa del producto.
- Alguien que defina el futuro de ese producto.

Los objetivos de este equipo son:

1. Crear una visión consensuada sobre qué y el cómo se va a entregar.
2. Crear canales de comunicación entre todas las áreas para poder entregar el producto de forma efectiva.
3. Definir los pasos de implementación del servicio y asegurar los puntos de control de calidad.

Algunas tareas básicas del equipo cubren el día a día de todo proyecto como:

1. Mantener a la organización alineada y jefaturas informadas.
2. Gestionar los entregables y los compromisos.

3. Mejorar el servicio y mostrar los resultados.

Para cumplir lo anterior, el equipo va a requerir de ciertas condiciones habilitantes

1. Apoyo de la máxima autoridad para el cambio del servicio.
2. Información y estadísticas para basar sus decisiones.
3. Dedicación completa a la tarea.
4. Acceso a todas las áreas incumbentes.

Asimismo el equipo debiese tener competencias en:

1. Comunicación efectiva
2. Levantamiento de procesos
3. Metodologías cualitativas
4. Experiencia de usuario

La conformación del equipo puede ir modificándose dependiendo de la dirección del proyecto, pudiendo retirar o aumentar el número de personas, dependiendo del proyecto a implementar, pero siempre en consideración de la capacidad de entregar los resultados esperados.

MISIÓN DEL PASO:

- 1. Formar el equipo**
- 2. Presentar a la organización**
- 3. Involucrar las áreas claves**

Paso I: Priorizando trámites

Antes de comenzar a tocar código o sistemas, la clave para el éxito de la digitalización es la priorización y la vinculación ecosistémica de los proyectos de digitalización

Objetivo: Visibilizar y priorizar los trámites a digitalizar de forma que conversen los proyectos y las áreas responsables

Como metodología de priorización, se recomienda identificar y clasificar los diferentes trámites que entrega la institución, utilizando como horizonte de trabajo los próximos 3 años, plazo para alcanzar el 80% de los trámites digitalizados definido por la actual administración. Contar con una priorización facilitará la decisión sobre el orden de los trámites para su digitalización, basándose en criterios objetivos y compartidos por las instituciones.

1. Identifique el universo de trámites que ofrece su institución, en base a la nómina oficial de trámites declarado en el Registro de trámites de su institución. Una vez definida la nómina oficial de trámites de su institución, se recomienda llevar a cabo el ejercicio de priorización propuesto a continuación, centralizando esfuerzos en la identificación de aquellos trámites cuya digitalización agrega mayor valor al ciudadano.
2. Identifique todos los trámites no digitalizados a la fecha, es decir todos aquellos cuyos niveles de digitalización se encuentran entre 0 y 3. De esta selección, analice aquellos trámites que por su naturaleza o por normativa legal no son factibles de digitalizar, junto con su área legal y jefatura.

3. A los trámites entre los niveles 0 a 3 de digitalización, aplique los criterios de priorización descritos a continuación. Se sugiere privilegiar el siguiente orden:

a. Demanda y uso por trámite:

El primer criterio sugiere identificar aquellos trámites con un alto impacto ciudadano, entendidos como aquellos con alta demanda en relación al universo de trámites que realiza su institución. Para obtener una priorización basada en la demanda, se sugiere revisar:

- Número de transacciones: Considerar el total de transacciones (trámites finalizados) realizadas a través del canal presencial y telefónico con los que cuenta la institución en un período establecido (anual).
- Visitas a la información de trámites en la página web institucional: Considerar el total de visitas únicas (por usuario) a los trámites que cuentan con información publicada en el sitio web institucional.

Se recomienda ponderar la demanda ciudadana considerando como referencia aquel trámite que posee mayor demanda, y ordenar los trámites restantes según la información disponible.

b. Identificar los trámites priorizados por otras agendas

En el cumplimiento de objetivos del programa de gobierno, existen una serie de iniciativas relacionadas con la simplificación y eliminación de trámites en diversas áreas de acción que involucran a varias instituciones públicas. Se

recomienda considerar todos aquellos trámites que forman parte de otro ejercicio de priorización asociado a proyectos de interés presidencial o sectorial, como proyecto los descritos a continuación:

- Permiso sectorial: la iniciativa SUPER concentra aquellos trámites que permiten obtener permisos sectoriales, necesarios para iniciar proyectos de inversión.
- Fondos concursables: iniciativa que concentra en un único portal los concursos públicos destinados a financiar proyectos e iniciativas en áreas específicas de interés público, como por ejemplo emprendimiento e innovación social.
- Indicador de Gobierno Digital (PMG/MEI): indicador transversal implementado en el contexto del Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Dirección de Presupuestos, que asocia un incentivo monetario al cumplimiento de objetivos de gestión en áreas estratégicas, como el área de Gobierno Digital. Para el año 2019 abarca a 150 instituciones, y enfatiza en la digitalización y el registro de transacciones (trámites finalizados).
- Clase Media Protegida: red de protección social que agrupa beneficios y trámites públicos cuyo objetivo es brindar protección a las familias que deben enfrentar contingencias que generan inseguridades y riesgos, tales como la pérdida del empleo, enfermedades catastróficas, la longevidad o la delincuencia.
- Prioridad institucional: considera todos aquellos trámites que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos institucionales

o a la implementación de proyectos de alcance transversal de alto impacto ciudadano.

Al momento de tener este listado de trámites priorizados, es necesario hacer una revisión ecosistémica del listado con todas las jefaturas donde se revisen:

1. ¿Qué trámites tienen relación o vinculación? ¿qué trámites son parte de una cadena de trámites?
2. ¿Qué trámites son usados los mismos usuarios?
3. ¿Qué trámites son similares y podrían unificarse en una misma herramienta?
4. ¿Ocupan las mismas fuentes de datos? ¿Ocupan la misma infraestructura? ¿mismo equipo de tecnología?
5. ¿Qué definiciones, protocolos o herramientas habilitantes necesitan?
6. ¿Cuáles corresponden a compromisos de la autoridad?

El objetivo de esta revisión ecosistémica, es que no se generen durante el proceso de digitalización, islas de proyectos, esfuerzos duplicados o riesgos operacionales. Asimismo permite visualizar cuando ciertos proyectos pueden entrar juntos o cuando hay un proyecto aislado.

MISIÓN DEL PASO:

1. Listar trámites de la institución
2. Detectar trámites no digitalizados del Listado
3. Priorizar trámites no digitalizados por volumen de demanda, por prioridades de programas presidenciales o programa institucional.
4. Revisar el listado de trámites priorizados con todas las jefaturas
5. Hacer paso II y III
6. Revisar la priorización por espacios de mejora.

Paso II: Levantamiento

En este primer paso en dirección a la digitalización de trámites, levantaremos la información clave para el proyecto, para ello las jefaturas aportarán con su conocimiento experto, los funcionarios con su conocimiento práctico y los usuarios con sus necesidades y expectativas.

Objetivo: Levantar necesidades, expectativas y condición actual del o los servicios.

La agenda

El equipo a cargo del diseño de servicio tendrá que llevar un proceso colaborativo e iterativo con la institución. Para ello se sugiere una agenda de trabajo donde las mínimas etapas de proceso de diseño sugeridas son:

1. Definición de usuarios y arquetipos
2. Levantamiento de información de usuarios, funcionarios e institución.
3. Levantamiento de procesos y sistemas.

Reunión: Jefaturas+Equipo

En una reunión con las jefaturas involucradas con los productos y usuarios, necesitamos responder:

1. ¿Hay más de un tipo de usuario? Descríbalos

Describe los usuarios, la descripción tiene que ser lo suficientemente clara y con información de personalidad, creencias, acciones, frases típicas y cualquier información que sea relevante y que distinga un usuario de otro.

2. ¿Qué producto viene a buscar cada usuario?

Describa el producto por el cual el usuario se acerca, la descripción debe ser en el mayor nivel de profundidad posible, de forma que cualquier persona pueda entender el producto.

Ejemplo:

¿Qué es? Fondo capital semilla para pingüinos, es capital sin devolución para poder financiar emprendimientos de alto impacto social para pingüinos.

¿Para que lo usan? Para financiar los sueldos de los socios en el primer año.

¿Qué problema tiene el usuario? No hay capital de otra fuente, y el usuario pingüino no está bancarizado.

¿Qué acción está realizando el usuario hoy en día para obtener el beneficio?

3. ¿Cuál es el impacto esperado del producto y qué cosas queremos evitar?

Describa cuál es el objetivo del producto y cómo se espera medir, también explore qué eventos quiere evitar.

Ejemplo: El fondo tiene como objetivo incentivar los emprendimientos relacionados a los pingüinos en la zona de magallanes pero buscamos que sean sustentables en el tiempo por sí mismo y que no dependan de los fondos, también queremos que pingüinos de las zonas más alejadas participen.

¿Cual es el beneficio clave que entregará el nuevo servicio que permitirá mejorar la solución actual?.

5. ¿Cuáles son los pasos que tiene que seguir el usuario?

Describe el proceso que el usuario sigue para obtener el producto, la descripción es paso por paso, considerando el antes, el durante y después.

6. ¿Dónde se genera confusión, atrasos, enojos, ineficiencia o incertidumbre?

Describe los momentos de estrés para el usuario y el funcionario.

Si el producto es nuevo, se pueden responder todas las preguntas en escenarios figurados, para ello es necesario que en la reunión asista personal con años de experiencia en el servicio.

7. ¿Quiénes son los actores críticos del proceso?

Describe actores que tienen influencia en que el proceso salga exitosamente

Reunión de ciudadanos y funcionarios de atención

Una vez que hay una visión de la institución respecto al producto y el servicio, estamos listos para traer y probar ideas y ver cómo resolver el paso a paso de ciclo de servicio del producto que vamos a entregar.

Entrevistas a ciudadanos

En este paso invitamos a ciudadanos para entrevistas, las preguntas básicas que queremos explorar con ellos:

1. ¿Cuál es su experiencia con el producto?

2. Barreras de acceso al servicio ¿Cuán difícil fue acceder a él?
3. Quiebres de servicio ¿dónde falló el servicio?
4. ¿Qué mejoraría? ¿Qué quitaría?
5. ¿Qué canales de comunicación con la institución ocupa?
6. ¿Cómo te imaginarías el proceso perfecto? ¿Cómo te gustaría hacerlo?

Para seleccionar a los ciudadanos, se puede recurrir a la base de contactos de la institución, entrevistar personas en las oficinas o recurrir a organizaciones de la sociedad civil que tengan un interés en el tema.

Entrevistas a funcionarios

Los funcionarios que trabajan en contacto con los ciudadanos son una parte fundamental de un buen diseño de servicio. Si bien parece extraño irnos a las oficinas para diseñar un servicio digital, la experiencia nos indica que los funcionarios que atienden de forma presencial, experimentan de primera mano, las frustraciones de los usuarios y las limitaciones tanto de los productos y servicios de la institución. Algunas preguntas que queremos responder con los funcionarios:

1. ¿Qué reclamos son los más comunes?
2. ¿Qué preguntan los ciudadanos con más frecuencia?
3. ¿Qué es lo más difícil de su trabajo?
4. ¿Cómo haría este proceso si pudiese cambiarlo?
5. ¿Qué cambio cree que esperan los usuarios?
6. ¿Qué acciones consideran que son una pérdida de tiempo?

Entrevistas a expertos: (Informática, proveedores)

Cuando estamos diseñando un servicio, es clave levantar la información de los sistemas y protocolos del producto.

Lo mínimo que tenemos que saber es:

1. ¿De qué sistemas depende este servicio? ¿Son modificables?
2. ¿Existe un protocolo definido? ¿está documentado?
3. ¿Se lleva registro de transacciones, reclamos y usuario? ¿Qué herramienta se usa? ¿Está actualizada la información
4. ¿Cuán dependiente somos de terceros para hacer cambios?

MISIÓN DEL PASO:

1. Involucrar a las jefaturas
2. Identificar usuarios claves , fallos críticos a resolver y sistemas claves
3. Tener un diagnóstico de los funcionarios en terreno
4. Presentar a la organización los resultados.
5. Crear una ficha de proyecto base
6. Crear arquetipos de usuarios

Ficha de proyecto base

La ficha de proyecto base debería contener la siguiente información:

Nombre del proyecto: (NO USAR SIGLAS)

Objetivo Operativo: Qué va a resolver para los funcionarios o institución

Objetivo Político:Cuál es el objetivo de la autoridad respecto a este proyecto

Impacto al ciudadano: ¿Cuál es la principal ganancia para el ciudadano, en cuanto a tiempo, recursos o accesibilidad de servicio



Problema a resolver: ¿Cuál es la principal problema para el ciudadano?

Usuarios: a qué usuarios atiende y qué expectativas tienen respecto al proyecto

Actores claves: Cuáles son los actores claves del proyecto y cuáles son sus acciones claves

Herramienta de segmentación de usuarios

Esta herramienta ayuda a clarificar distintos segmentos de usuarios y la formación de arquetipos que posteriormente pueden ser usados para otros proyectos. Los arquetipos corresponden a un perfil genérico de usuario, que responde a un perfil psicográfico. Los arquetipos tienen utilidad sobre todo para plantear escenarios de servicio.

Plantilla de Arquetipos		ETAPA #1: SEGMENTACIÓN		ETAPA #2: ARQUETIPOS	
Nombre del Proyecto:		Identifica características o atributos que tengan tus usuarios. Identifica su opuesto (por ejemplo, si es "educado" su atributo opuesto podría ser "sin educación"). Escribe cada atributo en un post-it y pégalos en este espacio.		Toma las ideas pegadas en la etapa de segmentación y agrúpalas para crear perfiles que se parezcan lo más posible a los usuarios de tu servicio/producto.	
Institución:		<div>  Atributo </div>		<div>  Opuesto </div>	
Fecha:				ARQUETIPO #1	
Equipo:				Nombre: _____	
				ARQUETIPO #2	
				Nombre: _____	
Descripción:				Nombre: _____	
<p>Ayuda a identificar a tus potenciales usuarios, levantar supuestos en torno a ellos y a formular las preguntas correctas para despejar incertidumbres.</p> <p>Cómo usar la metodología:</p> <p>1. Invita a los interesados en el proyecto, procurando que exista una mirada multidisciplinaria.</p> <p>2. Incluye en la columna "atributo" características o atributos que</p>					

Herramienta de Perfil de Persona/usuario

Perfil Persona

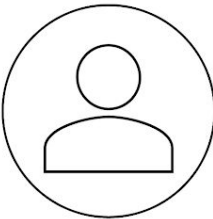
Nombre del Proyecto:

Institución:

Equipo:

Descripción:

Esta ficha debe transmitir cuánto conoces a tu usuario. Recoge toda la evidencia posible, a partir de entrevistas u otras fuentes, para conformar esta radiografía por cada arquetipo que hayas identificado. Considéralo como un documento vivo, que puede ir cambiando en el tiempo.



Rol:

Nombre:

Edad:

Frase representativa

“ ”

Contexto

Es la razón por la que eventualmente lo hará enfrentarse a su(s) problema(s).

Escenario

Es la situación que define sus problemas.

Metas

¿Qué es lo que desea obtener al final de su día?

Frustraciones

¿Qué es lo que lo detiene para lograr sus metas?

Paso III: El plan: Eliminar y Digitalizar o Transformar

En este segundo paso, necesitamos determinar el alcance del proyecto que queremos realizar y el norte de la intervención que queremos realizar.

Objetivo: Generar un plan con los procesos de un trámite a digitalizar o transformar y servicios a implementar.

Una vez que hemos levantado la situación actual y tenemos nuestra primera ficha de proyecto base, debemos levantar los procesos y viajes del usuario en estos procesos.

Con los insumos de información de las distintas reuniones del paso 1, nuestra primera labor en el paso 2 es listar los procesos y sus pasos. Por ejemplo: los fondos concursables tienen varios procesos:

- Elaboración de bases de concurso
- Postulación
- Selección de elegidos
- Admisibilidad/Adjudicación
- Firma de convenio
- Seguimiento técnico
- Rendición de cuentas
- Cierre de Convenio

Se deriva del ejemplo que estos son macroprocesos, los cuales tienen subprocesos dentro, pero no detallaremos en este paso en ellos. Lo que sí

levantaremos, son los problemas detectados en cada proceso y la transformación que esperamos con la digitalización, la cual declararemos.

Por ejemplo en fondos y su transformación esperada:

- Elaboración de bases de concurso: Bases estándar firmadas digitalmente por la autoridad.
- Postulación: Postulación En línea con interoperabilidad con otros servicios
- Selección de elegidos: Evaluación en línea con criterios transparentes para el usuario y el evaluador.
- Admisibilidad/Adjudicación: Proceso en línea y con notificaciones para el usuario.
- Firma de convenio: Firma de convenio en línea con firma electrónica avanzada.
- Seguimiento técnico: Seguimiento digital cero papel y con modificaciones de presupuesto sin resolución, reportería fácil y accionable.
- Rendición de cuentas: Rendimientos con integración a SII para verificación automática de facturas y boletas
- Cierre de Convenio: Informe de cierre con firma electrónica avanzada y con envío a transparencia.

Una vez que tenemos los macroprocesos y los problemas principales asociados. tenemos que tomar algunas decisiones estratégicas: Eliminar y Digitalizar o transformar dentro cada macroproceso y trámite

Aunque suene drástico un buen servicio requiere el menor nivel de elementos sobrantes, por ello la eliminación es un principio crítico de mejora. *Eliminar todo lo que sea extra, no sirva, no se utilice, sea redundante, si no se puede eliminar porque hay una razón jurídica, invoca al equipo jurídico para*

que ayude, o aún mejor, ten a tu equipo jurídico en el equipo de diseño, para eliminación temprana.

Algunos elementos eliminables:

- Pasos innecesarios del proceso
- Entrega de Documentos, especialmente si los documentos son de la misma institución
- Pasos presenciales
- Pago
- Firmas
- Resoluciones para cambios simples.
- Tareas duplicadas

Después que se haya eliminado todo lo que se pueda eliminar, el equipo y la institución debe plantearse si digitaliza o transforma.

Lo primero que debemos pensar es que si hoy se está generando valor al ciudadano, el proceso de digitalización nos va a ayudar a mejorar el alcance del servicio, la disponibilidad de éste, los tiempos de entrega y la trazabilidad del servicio dentro de la organización.

Si el trámite actualmente no genera valor, la digitalización no va a mejorarlo, solo va a llevarlo a un nuevo canal. Cuando un trámite o un proceso no generan valor, parte esencial de la función del servicio público se pierde y si es así, debemos considerar la transformación digital como el camino a seguir. La transformación a diferencia de la digitalización, reformula el modelo de servicio de cómo una institución cumple su función.

Ambos procesos, el de digitalización y transformación, afectan elementos claves de una organización, pero sus resultados difieren entre sí.

Elementos claves	Digitalización	Transformación Digital
Personas	Las personas mantienen sus roles actuales, la digitalización permite que sus tareas se hagan más simples y rápidas	Se eliminan las tareas repetitivas y de bajo impacto, las personas toman roles estratégicos para la toma de decisiones, atención ciudadana y mejora continua.
Datos	Se digitalizan documentos, haciéndolos trazables y buscables. Las transacciones tienen traza de datos.	La gestión se basa en datos. El conocimiento reside en bases de datos
Procesos	Se mantiene la base de los procesos y se digitaliza parte o la totalidad del proceso.	Se modifican procesos, unidades y reglas de negocios, en post de la optimización de recursos y la habilitación de generación de mayor valor público.
Productos/servicios	Se mantienen los productos y servicios actuales, mejorando los tiempos de entrega, trazabilidad de servicio y canales de acceso	Se generan nuevos productos y servicios, basados en soluciones tecnológicas o habilitados por la tecnología en el ecosistema

La experiencia indica que las instituciones están constantemente ejecutando proyectos de digitalización, ya que la necesidad las lleva a ser inventivas. Así que para la mayoría de los servicios públicos, un proyecto de transformación digital irá armonizando los distintos proyectos de tecnología, digitalización y optimización que ya estén ocurriendo.

Tener clara la diferencia entre digitalización y transformación digital, permite tener una noción de qué implica para la organización y si estamos en el momento para iniciar el proceso y tener buenos resultados. Recuerde que este es un compromiso con funcionarios y ciudadanos, que se traduce a tener que mostrar resultados.

Si el proceso de digitalización de trámites no mejora diametralmente el resultado para el ciudadano o el proceso para el funcionario, la lógica indica que debiésemos proceder a un proceso de transformación digital. Si la organización no sea autopercibe como una unidad colaborativa, probablemente requiera primero procesos de digitalización, de forma de instalar la cultura y metodologías de trabajo que permitan la transformación.

Una vez que esta reflexión haya ocurrido a nivel de jefaturas y áreas, se debería llegar a un consenso de un universo más acotado de aquello que vamos a optimizar, digitalizar o transformar, en formato de lista.

Por ejemplo en fondos, se vería así:

Listado de Transformación

Macroproceso	Eliminación	Digitalización	Transformación Digital
Postulación	Eliminar solicitud de antecedentes administrativos en etapa de postulación	Formulario digital de postulación	Formulario inteligente selecciona fondos con mayores posibilidades

MISIÓN DEL PASO:

1. Levantar macroprocesos
2. Levantar problemas clave en cada macroproceso
3. Definir transformación esperada
4. Ilustrar los Viajes de usuario actual y nuevo por macroproceso a digitalizar
5. Definir un listado de elementos a eliminar, digitalizar o transformar de los procesos.

Herramienta de viaje de usuario

El viaje de usuario es una herramienta del diseño de servicios, la herramienta facilita la ilustración de la experiencia de un usuario en un servicio y sus canales. Idealmente se trabaja en dos versiones: viaje actual y viaje deseado.

Estas son algunas preguntas para facilitar el completado de la herramienta y el análisis de lo que ilustre en ella.

1. ¿Qué etapas tiene el servicio que vamos a entregar? Incluya la fase exploratoria del usuario.
2. ¿Qué esperamos que haga el usuario en cada etapa del servicio?
3. ¿Cómo asistiremos al usuario en cada etapa?
4. ¿Qué necesitamos para asistir al usuario? Sistemas, herramientas
5. ¿Qué protocolos se activan en el proceso?
6. ¿Cómo mediremos cada punto del servicio?

Viaje del Usuario	
Nombre del Proyecto:	
Institución:	
Equipo:	
Descripción:	
<p>Esta ficha permite identificar el conjunto de acciones que realiza un usuario hasta conseguir su objetivo e identifica la emocionalidad asociada a cada paso. El mapa te señalará los puntos críticos de la experiencia del usuario, que es donde se presentan las mayores oportunidades para innovar.</p> <p>Aprueba que la información se base en evidencia y no en supuestos.</p>	

Guía Técnica | Digitalización

Paso IV: Diseñando el servicio digital

En el IV paso ya tenemos un listado priorizado de trámites, levantamiento con usuarios, funcionarios, macroprocesos a transformar y el alcance de la transformación. En este paso, realizaremos el diseño tanto del servicio como del proyecto.

Objetivo: Diseñar el servicio del trámite y servicio mínimo viable

Utilizando el viaje del usuario deseado que ilustramos en el paso III y el listado de digitalización/transformación se recomienda un paso extra de optimización

Reunión Equipo+áreas claves:

Es esencial que antes de digitalizar, todo aquello que pueda ser mejorable sea revisado, para que el proyecto genere el mayor valor posible al ciudadano y al funcionario. Para hacer este proceso se sugiere revisar los siguientes tópicos:

- La solicitud de documentos al usuario

La carga de documentos que se solicitan al usuario, sobre todo poniendo énfasis, en las razones que justifican la solicitud de un documento y en específico la condición o característica que se requiere verificar.

Asimismo, tenemos que considerar que cada solicitud de documentos también recarga la labor del funcionario que analiza, por lo que arriesgamos alargar el tiempo de procesamiento, asignando más atención a las labores de revisión administrativa que a labores de análisis, que genera mucho más valor.

- La recepción de documentos, usando medios digitales, se puede disminuir el tiempo de ingreso y revisión administrativa de expedientes de trámites, evitando el ingreso de trámites con documentación incompleta.
- La comunicación con el usuario, abriendo canales de comunicación, se puede disminuir la incertidumbre y evitar las visitas innecesarias de seguimiento.
- La producción del servicio, estandarizando criterios de evaluación y mejorando los canales de comunicación entre equipos, podemos mejorar los tiempos de procesamiento y evitar que los trámites queden en el limbo.
- El chequeo de antecedentes, usando robotización para chequeo automático, podemos ahorrar tiempo valioso de los funcionarios, para el análisis de mayor valor.
- La generación de documentos oficiales, utilizando la firma electrónica avanzando, para evitar el atochamiento de documentos en el escritorio de las autoridades.

En la optimización de los tiempo de respuesta de un trámite, podemos considerar:

- ¿Está la información accesible para el funcionario?
- ¿Fueron entregados todos los antecedentes para el análisis?
- ¿Los datos entregados por el usuario son estandarizados?
- ¿La pauta de análisis es estandarizada o depende del criterio de cada funcionario?
- ¿Existe un sistema de información que apoya la labor del funcionario?
- ¿Cuántas instancias de análisis tiene el trámite?

- ¿La entrega requiere de firmas de la autoridad?

Esta exploración de tópicos, permite ver puntos de optimización para mejorar el servicio que queremos entregar.

Una vez que hemos realizado la optimización podemos pasar al siguiente punto, la elaboración del servicio mínimo viable.

El Servicio Mínimo Viable

Como un símil al Producto Mínimo Viable del Lean Canvas, el Servicio mínimo viable, es un conjunto de funcionalidades que en su versión más básica ya resuelven una problemática del usuario, esta versión del servicio, es la que se verá expuesta a desarrollo iterativo y testeado con los usuarios para ir mejorando en el tiempo.

El Servicio mínimo viable suma los insumos de todos los pasos anteriores:

Lo que escribimos en el listado de transformación se considerará cada una como una Épica, la cual es un módulo que representa a muchas funcionalidades, cuando una Épica es por tamaño, inmanejable se subdivide, en otras Épica.

Cada épica corresponde a un conjunto de historias de usuario. Las historias de usuarios corresponden a una forma de representar una funcionalidad desde el usuario.

En esta etapa, el equipo debe definir qué Épicas quiere resolver en su Servicio Mínimo Viable. El criterio es simple:

Alto impacto: Impacto positivo en ciudadanos, funcionarios, ahorros para la institución, visibilidad del servicio.

Menor esfuerzo: reutilización de recursos existentes, equipo interno, baja resistencia al cambio, sin cambio normativo, de baja tecnología.

Una vez tomada la decisión de qué épicas, debemos escribir las historias de usuario. Una historia de usuario está compuesta por mínimo tres partes:

- Un usuario
- Que desea realizar una acción
- con un objetivo
- y genera un resultado

Como primera función las historias de usuario permiten que personas no técnicas puedan comunicar claramente lo que un sistema hará.

El equipo tendrá que escribir las historias de usuario del proyecto , seleccionar las historias más potentes, hay que categorizarlas y priorizarlas.

Primero las ordenaremos por orden temporal en el ciclo de servicio, posteriormente priorizaremos aquellas que generan más impacto en el resultado esperado por el usuario y con esas realizaremos el siguiente ejercicio:

1. Toma las historias de usuario y pide a todos los miembros que elijan una talla/tamaño según el nivel de dificultad que consideren que tiene la historia (define previamente los rangos de tamaños de proyecto).
2. Aplica el criterio de tamaño S=Chico, M=Mediano L= Grande para cada historia.

3. Evalúa cada historia de usuario con las tallas que indica el equipo,
4. Cuando tengas dos tallas opuestas por ejemplo: S y L, solicita a los que pusieron esas tallas, que expliquen el por qué, después de la explicación.
5. Toma la decisión de dividir la funcionalidad o bien reformularla.

Una vez definidos las historias y sus tallas, puedes priorizar por impacto y esfuerzo requerido.

Una de las ventajas de tener claro las funcionalidades y las soluciones que buscamos, es que podemos maquetear funcionalidades antes de construir el sistema, para verificar si el flujo está correcto.

Una vez definida las historias de usuario, priorizadas en una línea temporal, podemos diseñar nuestra ficha de servicio mínimo viable digital.

MISIÓN DEL PASO:

1. Optimizar aspectos de los procesos
2. Seleccionar del listado de transformación las épicas
3. Crear las historias de usuario por épica
4. Priorizar historias de usuario
5. Diseñar el mapa de servicio

Ficha Servicio Mínimo Viable

La ficha de servicio mínimo viable debería contener la siguiente información:

Nombre del proyecto: (NO USAR SIGLAS)

Problema principal a resolver

Hipótesis de solución

Épicas seleccionadas

Historias de usuario con impacto esperado a resolver

Mapa de servicio

El mapa de servicio es una herramienta de diseño de servicios que permite visualizar en una imagen, las acciones de usuario, las línea de interacción con el servicio, las acciones ocultas al usuario en cada etapa y los sistemas de soporte

Usuario:	Usuario hace click en elemento	Acción 2	Acción 3
Línea de interacción	Elemento despliega formulario		
Linea invisible	Se genera una sesión temporal con caché		
Sistema	Sistema de formulario abre nuevo expediente		

Bibliografía de Mapas de servicios:

<http://www.servicedesigntools.org/tools/35>

Paso V: Digitalización ágil

Uno de los objetivos de todos los pasos anteriores es justamente que el proyecto esté diseñado para ser bien construido e implementado. En este paso mencionamos algunos servicios de la DGD que pueden ayudar a que sea más ágil.

Objetivo: implementar lo que diseñamos de forma más ágil

El siguiente paso de la digitalización ágil es tener algo funcional en el menor tiempo posible que sea de valor para el usuario.

MISIÓN DEL PASO:

- 1. Revisar opciones de implementación del proyecto**
- 2. Revisar herramientas DGD y ver posibilidad de aplicación**
- 3. Contactar a la División de Gobierno digital para consultas técnicas.**

En Gobierno Digital, entregamos tres herramientas para este proceso:

SIMPLE BPMS:

Este software de BPM, permite crear formularios, flujos de visación, expedientes de documentos y generación de certificados. Asimismo es conectable con sistemas por medio de JSON y tiene una API para la extracción de datos del sistema.

¿Dónde usarlo?

En la digitalización de procesos con formularios con entrega de documentos, solicitud de certificados, ingreso de consulta, firma de documentos con firma electrónica simple, agendamiento de citas, entre otros.

¿Dónde no usarlo?

En la digitalización de procesos no estandarizados, sin roles definidos y ciclos circulares de trámite.

Contacto: <http://simple.soporte.digital.gob.cl>.

EJEMPLO: <https://tramites.extranjeria.gob.cl/>

Clave Única

Este sistema de autenticación está basado en el enrolamiento de los usuarios por un ministro de fe válido.

¿Dónde usarlo?

En la digitalización de procesos que requieran presentar carnet de identidad en su trámite presencial, trámites que requieran firma electrónica simple y en procesos que requieran interoperabilidad de datos básicos de la personas, como modalidad de autorización de datos.

¿Dónde no usarlo?

En trámites para extranjeros sin RUN, en trámites que no requieran autenticación

Contacto: <https://claveunica.gob.cl/institucional>

EJEMPLO: <https://midt.dirtrab.cl/welcome>

Firma GOB

Esta es la firma electrónica avanzada del Estado, la entrega el Ministerio Secretaría General de la Presidencia a través de la división de Gobierno Digital. La firma es completamente gratuita para la institución y se administra de forma descentralizada, así cada institución puede administrar sus usuarios.

¿Dónde usarlo?

En la digitalización de procesos que requieran la firma de la autoridad en grandes volúmenes y pueda hacerse firma desasistida por ejemplo la emisión de certificados, en la digitalización de procesos que requieran visaciones o resoluciones entre regiones para disminuir procesos de envío de documentos, en cualquier proceso

La firma electrónica avanzada como obligatoria sólo para aquellos documentos que revistan la naturaleza de instrumento público o que se desea produzcan los efectos jurídicos de estos.

Los actos administrativos, formalizados por medio de documentos electrónicos y que consten en decretos o resoluciones, en acuerdos de órganos colegiados, así como la celebración de contratos, la emisión de cualquier otro documento que exprese la voluntad de un órgano o servicio público de la Administración del Estado en ejercicio de sus potestades legales y, en general, todo documento que revista la naturaleza de instrumento público o aquellos que deban producir los efectos jurídicos de éstos, deberán suscribirse mediante firma electrónica avanzada.

¿Dónde no usarlo?

En trámites que no requieran firma electrónica avanzada.

Contacto: <http://firma.soporte.digital.gob.cl/support/home>

EJEMPLO: <https://fed.gob.cl/fed/>

Otras herramientas

Para prototipar con maquetas clickeables: FIGMA, Adobe XD

Para implementar formularios: SurveyMonkey, Kobotoolbox

Paso VI Cosas que hemos aprendido digitalizando

1. Digitalizar la entrada y la salida de un trámite tiene buenos resultados para el ciudadano y para la reputación de la institución,
2. Tener ordenado los formularios, normativa y los procesos antes de digitalizar, ayudan al proceso y a la mejora de éstos.
3. Levantar los procesos no es el proceso más clave de digitalizar un trámite, levantar el dolor de los usuarios sí.
4. Hay que hablar con todos, para preguntar si es que se ha intentado anteriormente.
5. Este es un proceso compartido y de aprendizaje, invite a toda la institución. Si desea incluir a la DGD en su proceso, contáctenos a contacto@digital.gob.cl

