

# Guía de Plataformas Transversales para la Transformación Digital del Estado



# Equipo

## Coordinación

Sofía Varas

## Textos

Luis Paternina

## Diseño editorial

Gloria Rivera

## Colaboradores

Diego Alvarez

Natalia Bahamonde

Francisco De La Carrera

Claudia Martinez

Braulio Neira

Rodrigo Trujillo



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/>



# Índice

Sobre la Transformación Digital en el Estado

05

## 01

### Comunicaciones Oficiales

Plataforma: DocDigital

07

## 02

### Identidad Digital

Plataforma: ClaveÚnica

10

Plataforma: FirmaGob

13

## 03

### Digitalización

Plataforma: SIMPLE

16

## 04

### Interoperabilidad

Plataforma: PISEE 2.0

20

## 05

### Datos

Plataforma: DatosGob

23

## 06

### Soporte y Acompañamiento

Mesa de ayuda de Gobierno Digital

26

# Antes de comenzar



## ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE ESTA GUÍA?

Entregar una mirada rápida y sencilla a las plataformas transversales que la División Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES), pone a disposición de los órganos de la Administración en el contexto del proceso de Transformación Digital del Estado. Con una presentación en forma de fichas se introduce cada plataforma transversal, sus principales características y las vías para su implementación, de manera simple y amigable.



## ¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDA?

Equipos institucionales de órganos de la administración del Estado que se encuentren trabajando en el proceso de Transformación Digital del Estado.

# Sobre la transformación digital del Estado

En 2022 se dio un importante paso en materia de Transformación Digital del Estado, con la entrada en vigencia de la Ley N°21.180 en junio de este año. Esta normativa tiene como norte impulsar el avance hacia la digitalización y transformación del ciclo completo de los procedimientos administrativos, a fin de entregar servicios más amigables, transparentes, oportunos y eficientes a todas las personas.

Con una mirada al 2027, plazo máximo de implementación de esta normativa por parte de los órganos afectos a ella, la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia apoya a los equipos institucionales, mediante la entrega de lineamientos, instancias de capacitación, soporte técnico y la disposición de plataformas digitales que dan solución a necesidades transversales en esta materia.

La presente guía tiene como objetivo ofrecer una visión panorámica sobre estas plataformas, que abordan áreas como identidad digital, digitalización, interoperabilidad y comunicaciones oficiales, entre otras, a fin de conocer sus principales características de manera rápida y sencilla.

Para conocer más sobre el proceso de Transformación Digital del Estado, te invitamos a visitar el sitio web institucional de Gobierno Digital y continuar avanzando en conjunto en la entrega de servicios más simples, oportunos y amigables para todas las personas.

# 01

# Comunicaciones Oficiales

## **CONTENIDOS**

Plataforma: Doc Digital

**07**

## COMUNICACIONES OFICIALES

Agilizar el intercambio de comunicaciones oficiales entre órganos de la administración mediante el uso de herramientas tecnológicas es parte importante del proceso de Transformación Digital del Estado, a fin de contribuir a una mayor eficiencia, transparencia y cuidado del medioambiente mediante el ahorro de papel en el envío y recepción de oficios, cartas, convenios y otros documentos.

## PLATAFORMA: DOCDIGITAL



### ¿QUÉ ES?

Es plataforma para la tramitación, envío y recepción digital de comunicaciones oficiales entre órganos del Estado, tales como oficios, resoluciones y convenios, entre otros. Las y los funcionarios públicos autorizados pueden acceder a esta plataforma en línea, hacer envíos masivos de documentos oficiales e incorporar FirmaGob entre otras acciones.

### BENEFICIOS

- Comunicaciones institucionales rápidas y transparentes.
- Ahorro de papel, bodegaje y tiempo de tramitación.

### ¿CON QUÉ FASE DE LA LEY DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL SE RELACIONA?

Esta plataforma se relaciona con la Fase 1: Los órganos de la Administración del Estado deberán registrar las comunicaciones oficiales que realicen a través de una plataforma electrónica destinada al efecto.

## CÓMO LA IMPLEMENTO

- 1.\_ En caso de no tener coordinador, acude a tu servicio y consulta quien ejerce el rol.
- 2.\_ Consulta documentación o nuestros videos para conocer de qué se trata DocDigital.
- 3.\_ Una vez conozcas DocDigital y sus roles, identifica y nombra al administrador/a de DocDigital en tu institución.
- 4.\_ El Coordinador/a de Transformación Digital debe solicitar el enrolamiento de DocDigital en la institución que representa aquí.
- 5.\_ Conformar un equipo piloto dedicado a la operación y trámite de documentos.
- 6.\_ Cumple con los requisitos de la guía de implementación y utiliza la plataforma de pruebas de DocDigital para aprender acerca de su uso.
- 7.\_ Una vez listo el equipo, realicen la primera respuesta oficial y el primer envío oficial.

## ALGUNOS DATOS



**Cifras al 04 de enero del 2023.**



### ¿CÓMO PUEDO CAPACITARME EN ESTA PLATAFORMA?

Participa de las próximas sesiones de capacitación inscribiéndote en el siguiente **formulario**.



### SITIO WEB

Para mayor información respecto de la Plataforma de Comunicaciones Oficiales DocDigital, visita:

<https://doc.digital.gob.cl/>



# 02

# Identidad

# Digital

## **CONTENIDOS**

Plataforma: ClaveÚnica

**10**

Plataforma: FirmaGob

**12**

## IDENTIDAD DIGITAL

Con el objetivo de facilitar el proceso de adopción de servicios en línea del Estado, Gobierno Digital ha impulsado la identidad digital mediante el desarrollo de herramientas que faciliten a las personas su autenticación remota de manera segura, eficiente y simple, con una experiencia unificada y sin necesidad de llenar múltiples formularios o aprender distintas contraseñas.

## PLATAFORMA: CLAVEÚNICA



### ¿QUÉ ES?

Es un servicio centralizado de autenticación digital, que permite a las personas acceder a trámites y servicios del Estado de manera fácil y sencilla por medio de una contraseña.

### BENEFICIOS

- Provee a los ciudadanos y ciudadanas de una Identidad Electrónica Única (RUN y contraseña) para la realización de trámites en línea del Estado.
- Devolverle tiempo a las personas.
- Otorga una experiencia unificada, sencilla y segura en el proceso de autenticación para la realización de trámites del Estado.

## **¿CON QUÉ FASE DE LA LEY DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL SE RELACIONA?**

Es una plataforma transversal. Se asocia a la Fase 3 de Inicio de Procedimientos Administrativos de Forma Digital ya que a través de esta herramienta de autenticación digital que facilita el acceso a trámites y servicios en línea del Estado.

## **CÓMO LA IMPLEMENTO**

### **a )Credenciales**

- 1.\_Solicita Credenciales de integración como institución pública
- 2.\_Selecciona tu institución e indica el contacto administrativo y el técnico.
- 3.\_Indica el propósito de la integración.
- 4.\_Selecciona la URL de la aplicación.
- 5.\_Acepta los términos y condiciones y finaliza la solicitud de credenciales

### **b) Token**

- 1.\_Crea un Token de Estado de antifalsificación.
- 2.\_Envía una solicitud de autenticación al servicio de ClaveÚnica.
- 3.\_Confirma el Token de antifalsificación y sustituye el código de autorización por el Token.
- 4.\_Obtén información del ciudadano mediante el Token de autorización.
- 5.\_Haz un cierre de sesión

### **c) Certificación de credenciales**

Certifica y activa las credenciales de producto.

## ALGUNOS DATOS



Cifras al 04 de enero del 2023.



### ¿CÓMO PUEDO CAPACITARME EN ESTA PLATAFORMA?

Participa de las próximas sesiones de capacitación inscribiéndote en el siguiente **formulario**.



### SITIO WEB

Para más información sobre esta herramienta y su implementación, visita:

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

## PLATAFORMA: FIRMAGOB



### ¿QUÉ ES?

Es una Firma Electrónica Avanzada para funcionarios del Estado. Ofrece a las instituciones públicas la posibilidad de autogestionar la emisión y gestión de certificados para sus autoridades y/o funcionarios autorizados de cada organismo, para la firma digital de documentos.

### BENEFICIOS

- Ahorro de tiempo en la emisión y gestión de documentos.
- Homogeniza las herramientas internas de trabajo de los órganos otorgando mayor fluidez y eficiencia en los procesos.

### ¿CON QUÉ FASE DE LA LEY DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL SE RELACIONA?

Se asocia a la Fase 1, siendo las comunicaciones digitales un habilitante para DocDigital.

### CÓMO LA IMPLEMENTO

1.\_Capacitate: Mensualmente Gobierno Digital realiza capacitaciones sobre las principales características y funciones de esta plataforma.

- 2.\_Acepta las condiciones de uso
- 3.\_Solicita FirmaGob y la asignación del Ministro de Fe y el operador de la Plataforma
- 4.\_Espera la aprobación y posteriormente integra FirmaGob a tus plataformas (utiliza la API de FirmaGob para firmar documentos desde cualquier plataforma).
- 5.\_El operador deberá definir los firmantes.
- 6.\_El Ministro de Fe deberá aprobar los certificados.
- 7.\_Listo. Con los certificados aprobados ya podrán firmar documentos.

### ALGUNOS DATOS

290



A NIVEL  
CENTRAL

251



A NIVEL  
MUNICIPAL

15



A NIVEL  
REGIONAL

18.511.175



DOCUMENTOS FIRMADOS  
EL 2022

INSTITUCIONES HABILITADAS

Cifras al 04 de enero del 2023.



### ¿CÓMO PUEDO CAPACITARME EN ESTA PLATAFORMA?

Participa de las próximas sesiones de capacitación inscribiéndote en el siguiente [formulario](#).



### SITIO WEB

Para más información sobre FirmaGob y su implementación, visita:

<https://firma.digital.gob.cl/>

# 03

## Digitalización

### **CONTENIDOS**

Plataforma: SIMPLE

**15**

## DIGITALIZACIÓN

En el contexto del proceso de Transformación Digital del Estado, la digitalización de servicios nos impulsa a repensar la experiencia que entregamos cotidianamente a las personas, poniendo sus necesidades al centro de la entrega de prestaciones para llegar de manera más oportuna, amigable y eficiente.

## PLATAFORMA: SIMPLE



## ¿QUÉ ES?

Es un sistema modelador de procesos de baja complejidad, que permite a las instituciones públicas digitalizar trámites y procesos de manera sencilla, rápida y amigable y gratuita. SIMPLE se convierte en una herramienta gratuita que permite materializar la digitalización de servicios, el ahorro de recursos y la modernización del Estado.

## BENEFICIOS

- Digitalización de procesos de manera sencilla y amigable, a través de una interfaz gráfica de fácil uso.
- Disponibilidad de una biblioteca de ejemplos, con modelos de procesos transversales para su customización y reutilización.



## ¿CON QUÉ FASE DE LA LEY DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL SE RELACIONA?

Es una plataforma no obligatoria en el marco de la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado, pero que se relaciona con la fase 3 de inicio de procedimientos de forma digital.

## CÓMO LA IMPLEMENTO

### Existen dos maneras de implementar SIMPLE:

#### SaaS y On Premise. Pasos para implementar Simple SaaS:

- 1.\_Inscribete en SIMPLEDay y capacitate.
- 2.\_Solicita credenciales de acceso para digitalizar.
- 3.\_Define los trámites a digitalizar.
- 4.\_Gobierno Digital realizará una revisión del Registro Nacional de Trámites para asegurar que el trámite se encuentra catastrado en esa plataforma.
- 5.\_El equipo de Digitalización de Gobierno Digital revisará el proceso de digitalización y posteriormente realizará la visación del mismo.
- 6.\_Crea la cuenta institucional en CeroFilas para poner en producción y publicar tus trámites.
- 7.\_¡Listo! Puesta en producción de tu trámite.

#### Pasos para implementar Simple On Premise:

- 1.\_Solicita el código de SIMPLE para clonarlo.
- 2.\_Instala SIMPLE como herramienta de desarrollo o para servidores.
- 3.\_Integra Google Captcha.
- 4.\_Integra ClaveÚnica
- 5.\_Integra FirmaGob y listo.

## ALGUNOS DATOS



Cifras a diciembre del 2022.



Cifras al 06 de enero del 2023.

**¿CÓMO PUEDO CAPACITARME EN ESTA PLATAFORMA?**

Participa de las próximas sesiones de capacitación inscribiéndote en el siguiente **formulario**.

**SITIO WEB**

Para más información sobre esta plataforma de digitalización de procesos y sus características, visita:

<https://simple.gob.cl/>

# 04

## Interoperabilidad

### **CONTENIDOS**

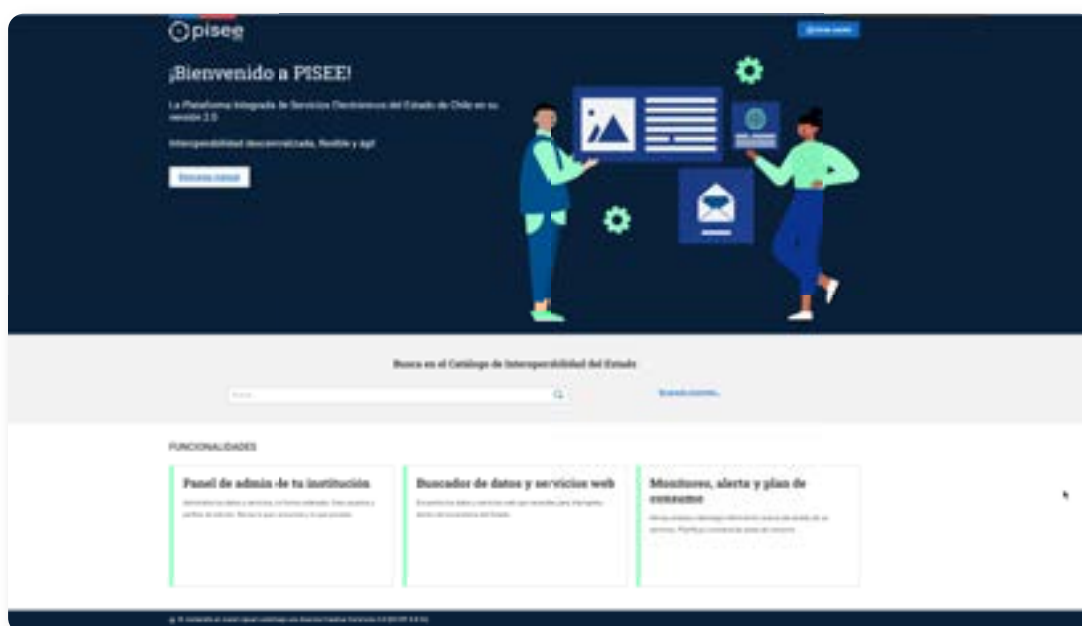
Plataforma: PISEE 2.0

**18**

## INTEROPERABILIDAD

Avanzar en el proceso de Transformación Digital del Estado implica avanzar también en mayor coordinación interinstitucional para la entrega de servicios más integrados, que eviten a las personas el peregrinaje entre diversos órganos para poder obtener una prestación. Con este fin, Gobierno Digital trabaja promoviendo la interoperabilidad como uno de los pilares centrales de un Estado más cercano y eficiente.

## PLATAFORMA: PISEE 2.0



## ¿QUÉ ES?

La Plataforma de Integración de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE) es la plataforma descentralizada del Estado que permite el intercambio de datos, documentos y expedientes entre los órganos de la administración. El modelo PISEE 2.0 busca disminuir los tiempos de conexión entre ellos, cuidando la ciberseguridad y apoyando la digitalización y agilidad del Estado.

## BENEFICIOS

- Intercambio rápido y sencillo de información entre órganos del Estado.
- Una entrega de servicios más integrada que simplifica la experiencia de ciudadanos y ciudadanas al recurrir al Estado.
- Contribuye a una mayor eficiencia disminuyendo tiempos de tramitación.

## ¿CON QUÉ FASE DE LA LEY DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL SE RELACIONA?

Corresponde a la Fase 6: Los medios electrónicos deberán interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, a través de estándares abiertos que permitan una interconexión segura y expedita entre ellos.

## CÓMO LA IMPLEMENTO

**Tiempos de implementación** - Entre 1 a 3 semanas.

- 1.\_Escribe a [pisee@digital.gob.cl](mailto:pisee@digital.gob.cl) para una reunión técnica
- 2.\_Gobierno Digital le enviará un Nodo preconfigurado. El Nodo es el software que permite la circulación de mensajes de interoperabilidad tanto de entrada como de salida en cada institución pública.
- 3.\_Luego se estudia si la institución pública es consumidor y/o proveedor de datos, para ser agregado de esa manera en el catálogo de Pisee.
- 4.\_Gobierno Digital entrega el Nodo y realiza una reunión técnica para dejar en funcionamiento el Nodo. Este último paso está sujeto a los tiempos de la Institución Pública interesada.

## ALGUNOS DATOS



**Cifras al 04 de enero del 2023.**



### ¿CÓMO PUEDO CAPACITARME EN ESTA PLATAFORMA?

Participa de las próximas sesiones de capacitación inscribiéndote en el siguiente [formulario](#).



## MÁS INFORMACIÓN

Para más información respecto del nuevo modelo de interoperabilidad del Estado (PISEE 2.0) contacta a la **Mesa de Ayuda de Gobierno Digital**.

# 05

**Portal de**

**Datos**

**Abiertos**

## **CONTENIDOS**

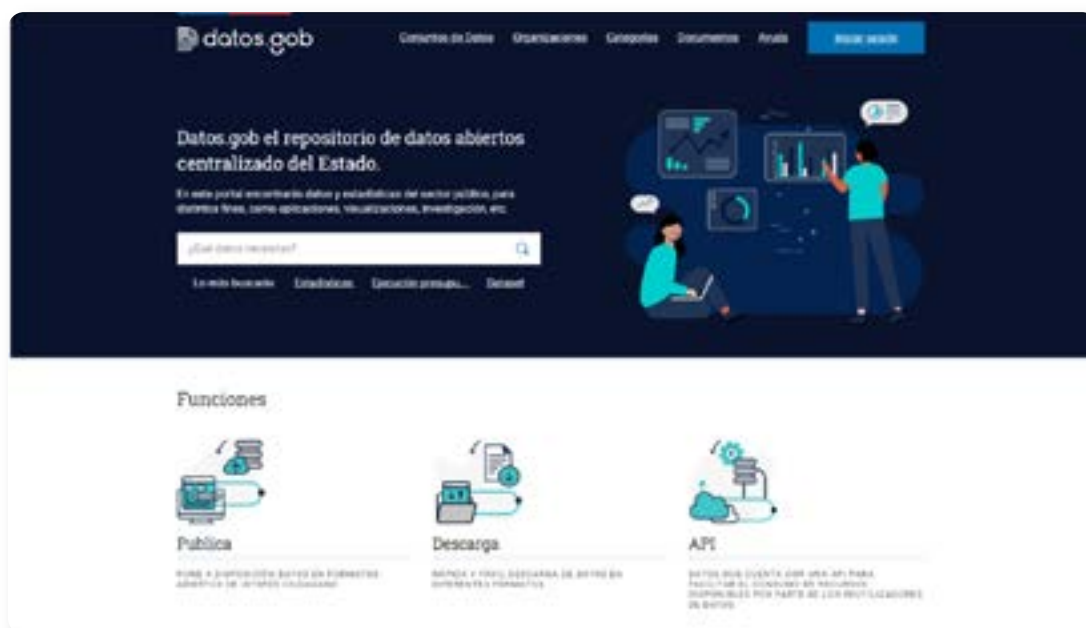
Plataforma: DatosGob

**21**

## PORTAL DE DATOS ABIERTOS

Promover el Gobierno Abierto y la colaboración entre los órganos de la administración, la ciudadanía, la sociedad civil y la academia es parte del proceso de Transformación Digital del Estado, a fin de facilitar la producción de nuevo conocimiento e innovaciones en base a información pública disponible en formatos de fácil reutilización.

## PLATAFORMA: DATOSGOB



### ¿QUÉ ES?

DatosGob es el repositorio de datos abiertos del Estado, en el cual las instituciones publican sus datos de manera sencilla y transparente, en distintos formatos abiertos, bajo la lógica de un catálogo centralizado y ordenado, para su reutilización por parte de la comunidad, para la generación de valor en visualizaciones, aplicaciones e investigaciones, entre otros.

### BENEFICIOS

- Promueve el Gobierno Abierto a través de la publicación de datos públicos disponibles para su reutilización por parte de la ciudadanía, sociedad civil y/o academia.
- Promueve la innovación colaborativa
- Permite la generación de valor como visualizaciones, aplicaciones, estudios y servicios, entre otros.

## ¿CON QUÉ FASE DE LA LEY DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL SE RELACIONA?

La publicación de datos en datos.gob.cl no se relaciona con una fase específica de la Ley de Transformación Digital.

## ¿CÓMO PUBLICO DATOS EN EL PORTAL DATOS.GOB.CL?

- 1.\_Debe enviar un ticket a <http://digital.cl/mesadeayuda> declarando la intención e indicando información sobre la institución que desea publicar datos, así como información de la persona encargada de administrar la cuenta oficial.
- 2.\_Posteriormente recibirá un correo electrónico con toda la información para crear la cuenta institucional que le permitirá subir datos abiertos en la plataforma.

## ALGUNOS DATOS



Cifras al 06 de enero del 2023.



### ¿CÓMO PUEDO CAPACITARME EN ESTA PLATAFORMA?

Participa de las próximas sesiones de capacitación inscribiéndote en el siguiente [formulario](#).



### MÁS INFORMACIÓN

Para más información sobre datos abierto y cómo subir datos, consulta la [Guía del Administrador de Datos.gob.cl](#)



# 06

**Soporte y**

**Acompañamiento**

## **CONTENIDOS**

Servicio de Mesa de ayuda

**24**

## SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO

Para una adecuada implementación de las plataformas presentadas anteriormente, el equipo de Gobierno Digital entrega el servicio de Mesa de Ayuda, a fin de apoyar a los Coordinadores/as de Transformación Digital y equipos institucionales a resolver las dudas técnicas que puedan surgirles en el proceso de habilitación y uso de las mismas.

## SERVICIO DE MESA DE AYUDA

### ¿QUÉ ES?

La Mesa de Ayuda de Gobierno Digital ofrece asesoría técnica e informativa a las contrapartes institucionales para la resolución de sus dudas en el proceso de habilitación u operación de las plataformas y/o servicios transversales ofrecidas en el marco de la implementación de la Ley de Transformación Digital.

### ¿CÓMO ENVÍAR UN TICKET DE ATENCIÓN?

- 1.\_Ingresa a <http://digital.gob.cl/mesadeayuda>
- 2.\_Ingresa tu correo institucional, así como tu RUT sin puntos y con guión.
- 3.\_Luego, deberás indicar el nombre de tu institución o aquella de nivel superior más cercano.
- 4.\_Identifica dentro del listado la plataforma o servicio sobre el que requieres asesoría o información.
- 5.\_Finalmente, plantea tu inquietud e incorpora los medios de apoyo que puedan aportar a dar contexto a tu consulta (capturas de pantalla, documentos, otros).

### ALGUNAS RECOMENDACIONES:

- Intenta enviar la mayor cantidad de evidencia posible.
- En caso de ser relevante, especifica desde qué explorador de internet te estás conectando.
- En caso de enviar un ticket para dificultades que presenta un tercero, es necesario añadir en la descripción el nombre y el RUT de esa persona.
- Se recomienda adjuntar archivos con tamaño máximo de 20 MB. En caso de tener un tamaño superior, se sugiere ingresar la URL de acceso al archivo, en la descripción del ticket.
- Si tienes dudas y no eres coordinador/a de transformación digital o funcionario/a público, en el portal web de ChileAtiende podrás resolver tus dudas sobre servicios digitales del Estado dirigidos a ciudadanos/as.

Si tienes dudas respecto de próximas fechas de capacitaciones asociadas a las plataformas transversales de Gobierno Digital, te recomendamos consultar las próximas sesiones en <https://gobdigital.cerofilas.gob.cl/>

## LISTADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INCORPORADOS A MESA DE AYUDA

■ <b>ClaveÚnica</b>	■ Procedimientos administrativos
■ <b>Coordinadores de Transformación Digital (CTD)</b>	■ FirmaGob
■ <b>Coordinador Municipal de Transformación (Digital CMDT)</b>	■ Ley de Transformación Digital
■ <b>DatosGob</b>	■ PISEE
■ <b>DocDigital</b>	■ Registro Nacional de Trámites
■ <b>EvalTIC</b>	■ SIMPLE



### HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a Jueves: 08:30 a 17:30

Viernes: 08:30 a 16:30



### MÁS INFORMACIÓN

Para mayor información sobre los productos y servicios ofrecidos por Gobierno Digital, te invitamos a visitar el sitio institucional: <https://digital.gob.cl/>

