

Ley de Transformación Digital del Estado



Equipo

Coordinación

Sofía Varas

Textos

Macarena Atria

Luis Paternina

Diseño editorial

Gloria Rivera



Esta obra está disponible bajo la licencia Creative Commons

Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

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



Índice

01

Introducción

05

02

Conoce la Ley N°21.180 de Transformación Digital del Estado

06

03

El rol de Gobierno Digital en el proceso de Transformación Digital

11

04

La Transformación Digital es trabajo de equipo

14

05

**Hacia el 2027:
La implementación de la gradualidad según grupos**

17

06

Seguimos avanzando

21

Antes de comenzar

Esta guía ofrece una mirada panorámica de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado; una actualización a la línea de tiempo para conocer las fases de su implementación y un acercamiento al rol de la Red de Coordinadoras y Coordinadores de Transformación Digital.

Te invitamos a leer y formar parte del proceso de transformación digital.



¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE ESTA GUÍA?

- Acercar la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado a los equipos institucionales que se encuentran iniciando su proceso de implementación.
- Dar a conocer la gradualidad de las fases asociadas a esta normativa de cara a 2026 y 2027 y cuáles son las plataformas y servicios transversales que facilitarán su implementación.



¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDA?

A equipos institucionales interesados en la implementación de la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado en órganos de la administración pública.

01

Introducción

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

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

La presente guía aborda de manera resumida y de fácil consulta los principales aspectos que aborda esta normativa, como comunicaciones oficiales digitales, notificaciones, digitalización, interoperabilidad y expedientes electrónicos, entre otros, así como también las etapas de su implementación gradual en los tres grupos de instituciones que abarca, tanto de la administración central como local.

Adicionalmente, este documento incorpora también información respecto de las principales plataformas transversales y servicios de acompañamiento que provee la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia a los órganos a fin de facilitar los avances de sus equipos en la implementación de esta transformación de sus servicios.

02

Conoce la Ley

N° 21.180

de Transformación

Digital del Estado

CONTENIDOS

- La Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado.
- Órganos de la Administración del Estado sujetos a la Ley.
- Gradualidad y nuevas fases.
- Principales hitos.

¿En qué consiste la Ley de Transformación Digital del Estado?

La Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, publicada el 11 de noviembre de 2019, modifica las bases de los procedimientos administrativos para avanzar en su digitalización, contribuyendo así a la entrega de servicios más cercanos, simples y oportunos a la ciudadanía.

En este sentido, de acuerdo a esta normativa, todo procedimiento administrativo deberá expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por ley, salvo las excepciones legales identificadas expresamente en ella.

Parte de los beneficios asociados a la implementación de esta ley es avanzar a un sistema más sencillo para las personas, fortalecer la colaboración activa entre los órganos de la administración, recuperar tiempo y utilizar de la mejor manera las distintas herramientas tecnológicas hoy disponibles para favorecer una gestión más ágil, eficiente y oportuna, poniendo las necesidades de las personas en el centro de la gestión pública.

Sabías qué...

La LTD modifica las siguientes leyes:

- 1.- Ley N° 19.880 sobre procedimientos administrativos.
- 2.- Ley N° 18.845 sobre sistemas de microcopia o micrograbación de documentos.
- 3.- Ley N° 21.045 que crea el ministerio de las culturas, las Artes y el Patrimonio.

Gradualidad de la implementación de la Ley

La Ley de Transformación Digital del Estado aplica a un grupo heterogéneo de instituciones, como ministerios, fuerzas armadas y de orden y seguridad, servicios públicos, delegaciones presidenciales, gobiernos regionales y municipios, entre otros. Para hacer factible la implementación de esta normativa, se dividió el universo de instituciones afectas a ella en tres grupos: A, B y C. De acuerdo a la clasificación a la que pertenezca el órgano, existe un orden y plazos asociados a las fases de implementación (consultar capítulo 04 de esta guía).

Es importante señalar que en junio de 2022, teniendo en cuenta los procesos internos necesarios en las instituciones para preparar la implementación de su proceso de Transformación Digital, se modificó la gradualidad original asociada a esta normativa, incorporando una fase de preparación y reorganizando las fases y plazos asociados a cada grupo de instituciones. De esta manera, los órganos de administración central y local, podrán contar con las condiciones adecuadas para la completa implementación de la Ley al 31 de diciembre del 2027.

Esta nueva gradualidad comienza el año 2022 con una fase de Preparación, donde los órganos de la administración compuestos por Ministerios; servicios públicos; Contraloría General de la República; Fuerzas Armadas; Fuerzas de Orden y Seguridad; delegaciones presidenciales regionales y provinciales; Gobiernos Regionales, municipios y universidades sujetas a la ley, deben identificar y caracterizar sus procedimientos administrativos, a fin de levantar la información básica que facilite la implementación de las fases siguientes de la Ley.

Posterior a la fase de Preparación, siguen seis fases que marcan la hoja de ruta asociada a este proceso hasta su total implementación en 2027. Estas fases son las siguientes:

- **Comunicaciones oficiales²:** Las comunicaciones oficiales entre órganos serán registradas en una plataforma destinada a este fin.
- **Inicio de procedimientos administrativos en forma digital:** Cada órgano deberá establecer plataformas o formularios electrónicos para que las personas puedan realizar el ingreso de solicitudes o documentos al Estado.
- **Expedientes electrónicos:** Para fortalecer la transparencia de los procesos, cada procedimiento administrativo contará con expedientes electrónicos, disponibles para los interesados/as a través de plataformas electrónicas.

- **Digitalización del documento en papel:** En caso de que una persona esté imposibilitada del uso de medios electrónicos, el órgano correspondiente deberá digitalizar e ingresar al expediente electrónico sus solicitudes.

- **Principio de interoperabilidad:** Los órganos deberán cumplir con el principio de interoperabilidad, es decir, que los medios electrónicos sean capaces de interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, a través de estándares abiertos para una interconexión segura y expedita.

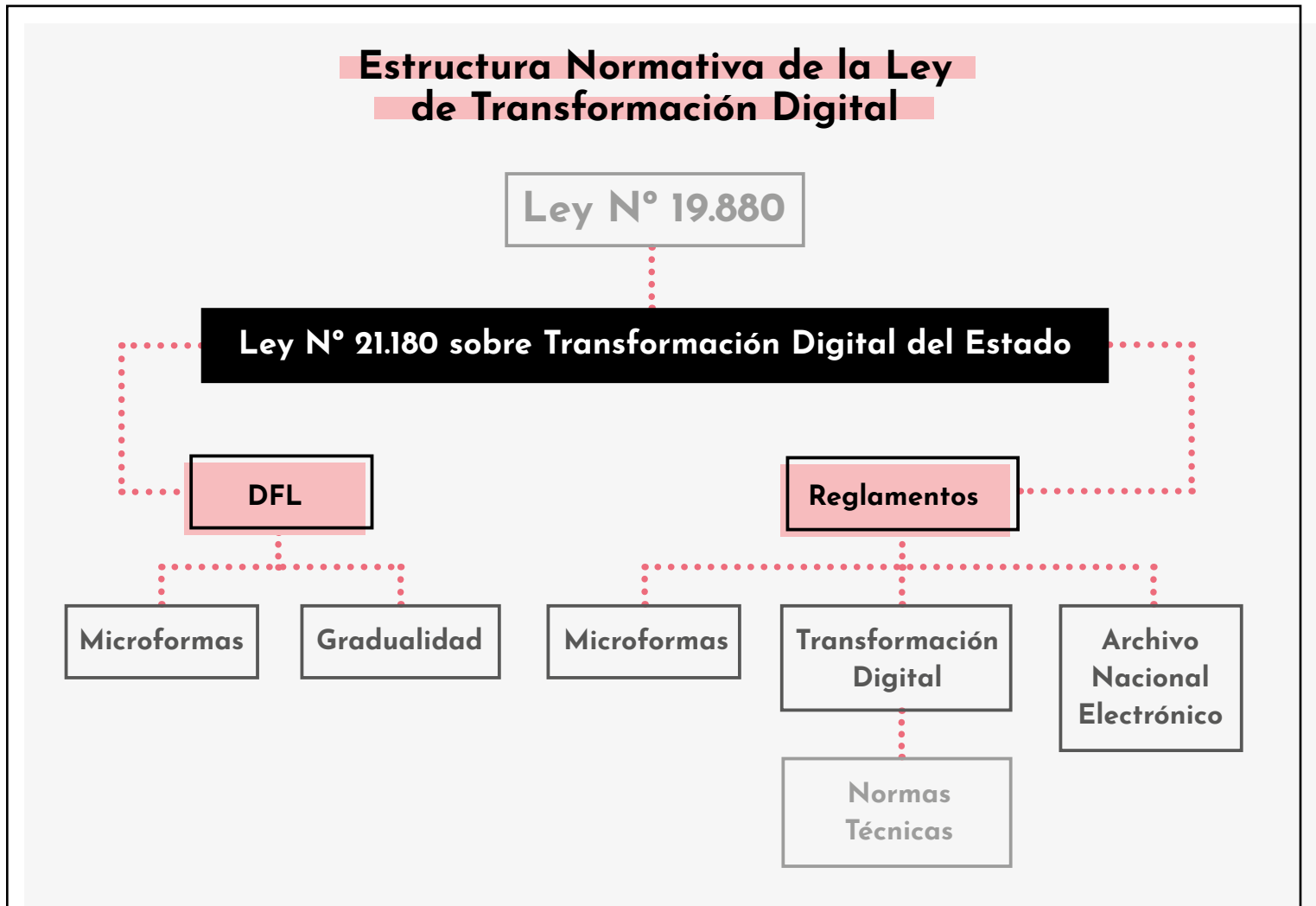
- **Notificaciones electrónicas:** Las notificaciones a personas naturales o jurídicas se practicarán por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil.

En la **sección 05** de esta guía podrás conocer en detalle la gradualidad de implementación de estas fases según el grupo al que pertenece tu institución.

² Mensaje que un Órgano de la Administración del Estado emite o recibe en el ámbito de sus funciones y competencias, o para el cumplimiento de estas, como por ejemplo; un oficio, circulares, entre otros.

Historia de la Ley

En noviembre de 2019 se publicó la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado, la cual cuenta con la siguiente estructura normativa:



Desde su publicación y hasta su entrada en vigencia en junio de 2022, esta normativa ha atravesado diferentes hitos que, tal como se observa en la siguiente línea de tiempo, han permitido, de manera escalada avanzar hasta la actual fase de preparación.

Principales hitos de la Ley de Transformación Digital del Estado

2019

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

En octubre del mismo año, se publica en el Diario Oficial el reglamento que establece los estándares técnicos y administrativos del archivo electrónico desarrollado por el Archivo Nacional y el reglamento que establece los medios y procedimientos técnicos y administrativos que se utilizarán en la generación de microformas.

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

2020

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

2021

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

2022

El 9 de junio, se publica una modificación a la gradualidad de implementación de la ley (a través de la ley n° 21.464) y entra en vigencia la Ley de Transformación Digital del Estado.

2027

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

03

El rol de Gobierno Digital en el proceso de transformación digital

CONTENIDOS

- El mandato de Gobierno Digital.
- Servicios Transversales que acompañan el proceso de Transformación Digital.
- Recursos informativos para facilitar el proceso de Transformación Digital desde Gobierno Digital.







El mandato de Gobierno Digital

Para apoyar la entrega de servicios cercanos y de calidad a las personas, la División de Gobierno Digital, perteneciente al Ministerio Secretaría General de la Presidencia, tiene la misión de coordinar y asesorar intersectorialmente a los órganos de la administración del Estado en el uso estratégico de las tecnologías digitales. Además apoya el trabajo para el buen uso de datos e información pública, para mejorar la gestión y la entrega de servicios digitales.

En el marco del proceso de Transformación Digital del Estado, Gobierno Digital trabaja tanto en la entrega de

lineamientos y estándares en torno a ella, como en la entrega de apoyo a los órganos en la implementación de éstos mediante capacitación, contenidos e instancias de interacción, además del desarrollo y administración de plataformas transversales a disposición de los órganos de la administración.

Algunos ejemplos de los servicios transversales disponibilizados por Gobierno Digital para la implementación del proceso de transformación digital son:

SERVICIOS TRANSVERSALES			
Nº	Servicio	Usuarios 2022	Transacciones 2021
1	 ClaveÚnica	14,2 millones de personas 325 instituciones	654 millones/año
2	 doc.digital	20.552 Funcionarios 286 instituciones	187.000 documentos enviados/año
3	 firma.gob	479 Instituciones 193 municipalidades 42.000 usuarios/certificados	11,3 millones de firmas/año
4	 simple	64 Instituciones 13 municipalidades	17,2 millones/año
5	 pisee	83 Instituciones en Pisee 1.0 41 instituciones en Pisee 2.0	225 millones de transacciones en 2021 en Pisee 1 y 2
6	 CasillaÚnica	+1000 Instituciones (año 2026) El universo de personas (naturales y jurídicas)	

Gracias a la **interacción constante entre Gobierno Digital y sus contrapartes institucionales**, es que **permanentemente se identifican necesidades transversales de los órganos y oportunidades de mejora** que permiten ajustar estos servicios para un mejor resultado final de cara a los usuarios tanto externos como internos.

Recursos Informativos

Para conocer más sobre los diversos servicios transversales ofrecidos por Gobierno Digital, te invitamos a visitar la sección Plataformas Transversales del sitio web institucional.

Adicionalmente, para apoyar la implementación de los lineamientos y plataformas asociados al proceso de Transformación Digital, Gobierno Digital pone a disposición documentos, guías, webinars, encuentros, presentaciones online e instancias de interacción, como formas de acompañar este proceso de adopción digital.

Además, en el sitio web de Gobierno Digital se encuentran disponibles contenidos asociados a la Ley de Transformación Digital, documentos y guías para facilitar la implementación en tu institución de estándares y lineamientos sobre materias específicas del proceso, manuales para profundizar sobre el rol de los coordinadores de transformación digital y acercamientos a las plataformas transversales y su habilitación. Es un espacio en constante actualización, renovándose y compartiendo herramientas e información para facilitar la implementación de la Ley N° 21.180.

ENLACES RELEVANTES SOBRE EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL



..... [Ley de Transformación Digital N°21180](#)



..... Preguntas jurídicas sobre la Ley de Transformación Digital del Estado.
[Volumen 1](#) y [Volumen 2](#)



..... [Manual para Coordinadores de Transformación Digital](#)



..... [Estándares y Guías de Gobierno Digital](#)



..... [Guía de Plataformas Transversales](#)

04

La Transformación Digital es trabajo de equipo

CONTENIDOS

- Las coordinadoras y coordinadores de Transformación Digital.
- Designación del rol de Coordinador/a de Transformación Digital.
- La relevancia del trabajo en red.

Las coordinadoras y coordinadores de Transformación Digital

El proceso de Transformación Digital del Estado registra importantes avances que permiten cimentar sus etapas futuras. Por nombrar algunas cifras que grafican la experiencia a diciembre de 2022, el 87% de los trámites que el Estado ofrece a la ciudadanía han sido digitalizados; **hay 289 instituciones que utilizan la plataforma DocDigital** para el envío y recepción de sus comunicaciones oficiales y más de **14 millones de ClaveÚnica** están activas como un medio seguro de autenticación para sus servicios digitales.

En este camino, el rol de las coordinadoras y coordinadores de Transformación Digital ha sido central para alcanzar estos avances, por lo que en el contexto de la implementación de la Ley N°21.180, su participación es central. Su gestión, al interior del órgano, facilita las comunicaciones y coordinaciones con las diversas áreas que se ven implicadas en el proceso, permitiendo un trabajo transversal para la definición y seguimiento del plan institucional de Transformación Digital.

Adicionalmente, es la contraparte oficial de Gobierno Digital en materia de Transformación Digital, con el objetivo de mantener una vinculación constante y hacer seguimiento a los avances de cumplimiento de todas las fases de implementación de la Ley, además de dar cuenta de los avances de su institución y comunicar internamente hitos, plazos e instancias de capacitación en torno a la Ley.

Esta contraparte será responsable de responder a requerimientos de información de la División de Gobierno Digital y de participar en las instancias que esta repartición realice en el marco de la Red de Coordinadores de Transformación Digital del Estado.

Designación del coordinador/a de Transformación Digital

El rol de coordinadora o coordinador de Transformación Digital **es designado por el Jefe/a de Servicio**, quien debe enviar un oficio al Jefe de la División de Gobierno Digital de SEGPRES, **indicando el nombre completo, RUT, cargo, correo electrónico y teléfono de contacto de la persona que ocupará este rol**. Dependiendo de las necesidades de cada institución, es posible actualizar posteriormente la información de la coordinadora o coordinador mediante este mismo procedimiento.

El rol de las coordinadoras y coordinadores de Transformación Digital es clave en la articulación de instancias que fortalezcan la interacción, traspaso de conocimiento, experiencias, aprendizajes y buenas prácticas en el contexto de la implementación de la Ley N° 21.180.

¿Qué se espera del rol del coordinador/a de Transformación Digital?

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

¿Qué es la Red de Coordinadores de Transformación Digital del Estado?

La articulación entre los actores que trabajan en el proceso de transformación tecnológica, cultural y social es clave para el éxito. La Red de Coordinadores de Transformación Digital del Estado es un colectivo formado por las contrapartes institucionales que cumplen este rol y que aporta constantemente a la producción de conocimiento y transferencia de aprendizajes para favorecer la interacción y el acompañamiento entre instituciones durante este proceso. Este entrelazamiento de capacidades heterogéneas que comparten características comunes como alta motivación, capacidad de gestión y compromiso con el proceso de transformación, hacen posible los avances logrados a la fecha.

Es importante reconocer que existe una necesidad de

avanzar de manera equilibrada entre instituciones, y por ende, es relevante que esta Red sea cada vez más robusta y activa, principalmente para aquellos órganos de la administración del Estado que enfrentan más desafíos en este proceso.

Las instancias de encuentro, jornadas, intercambio de casos, seminarios, mesas temáticas, encuestas e instancias de participación coordinadas por Gobierno Digital, permiten establecer y mantener lazos entre los miembros de la Red para facilitar un tránsito conjunto hacia la Transformación Digital imprimiendo energía a la gestión del proceso y conectando de mejor manera con los desafíos que enfrentan las instituciones en el marco de esta transformación.

05

Hacia el 2027:

La implementación

de la gradualidad

según grupos

CONTENIDOS

- Modificación de las fases e implementación de la gradualidad.
- Descripción de cada fase del proceso.
- Agrupaciones y líneas de tiempo asociadas a la ley.

Modificación de las fases e implementación de la gradualidad

La adecuación a las fases y la implementación de la gradualidad va dirigida a fortalecer la mejora de los servicios y las capacidades de los órganos en su interior y de cara a las personas. Es con el apoyo entre instituciones que se implementará una exitosa transformación tecnológica y cultural.

La modificación en la gradualidad de la implementación

de esta normativa, introducida por la Ley N°21.464, se efectuó especialmente para que cada institución pueda implementar de manera adecuada las distintas fases que incorpora esta normativa.

Te invitamos a leer y profundizar cada una de las fases para que luego puedas identificar la ruta a seguir para tu institución.

Fase de preparación:	Los órganos de la administración deberán identificar sus procedimientos administrativos, a fin de levantar la información básica que facilitará la posterior implementación y el uso de servicios transversales provistos por la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
Comunicaciones oficiales:	Los órganos de la administración del Estado deberán registrar las comunicaciones oficiales que realicen otros órganos, mediante una plataforma digital.
Notificaciones electrónicas:	Mediante la Plataforma de Notificaciones cada usuario, o su apoderado, podrá recibir notificaciones de los procedimientos administrativos en que sea interesado.
Inicio de procedimientos administrativos en forma digital:	Los órganos contarán con plataformas o formularios electrónicos para que las personas puedan realizar el ingreso de solicitudes, formularios o documentos del Estado.
Expedientes electrónicos:	Para fortalecer la transparencia de los procesos, cada procedimiento administrativo contará con expedientes electrónicos, disponibles para los interesados/as a través de las plataformas electrónicas.
Digitalización del documento en papel:	En caso de que una persona esté imposibilitada del uso de medios electrónicos, los órganos deberán digitalizar e ingresar al expediente electrónico sus solicitudes, conforme a la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos.
Principio de interoperabilidad:	Consiste en que los medios electrónicos sean capaces de interactuar al interior de la administración del Estado, a través de estándares abiertos que permitan una interconexión segura y expedita.

Agrupaciones y líneas de tiempo asociadas a la ley

Conoce los grupos:

La implementación de la Ley de Transformación Digital se realizará en los distintos órganos de administración del Estado de acuerdo a las siguientes agrupaciones. Identifica en el recuadro a cuál pertenece tu institución.

**A**

Ministerios; Servicios Públicos; Contraloría General de la República; Fuerzas Armadas; Fuerzas de Orden y Seguridad; y delegaciones presidenciales regionales provinciales.

**B**

Gobiernos Regionales y
Municipios de clasificación 1 y 2

**C**

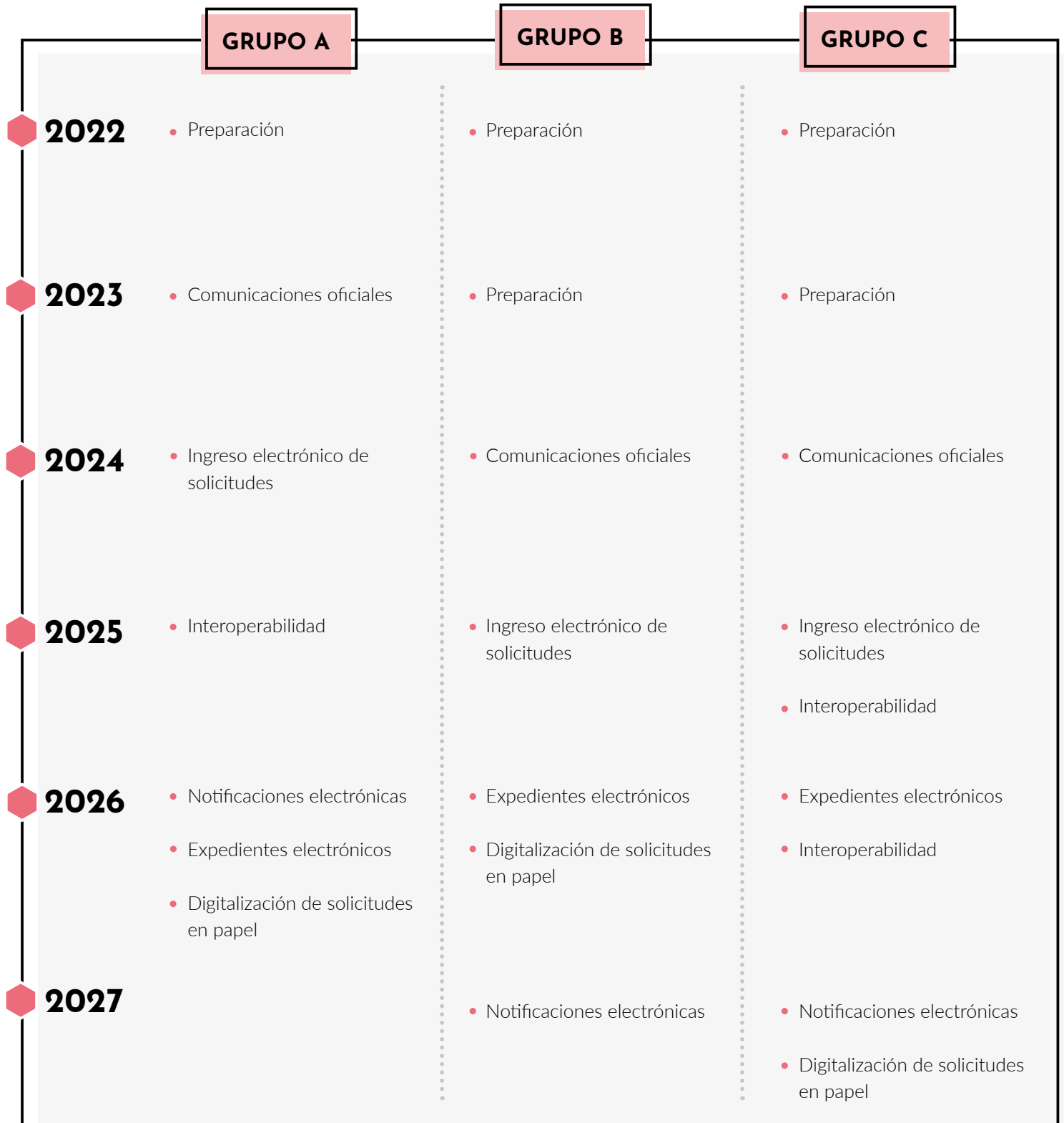
Municipios clasificados en los grupos
de categoría 3,4 y 5 (Subdere)



Si eres parte del equipo de un municipio y no sabes a qué grupo éste pertenece, revisa la clasificación Figem de Subdere.

Línea de tiempo de implementación por grupo:

Ahora que conoces a qué grupo pertenece tu institución, te invitamos a revisar la línea de tiempo a seguir, con sus correspondientes fases y plazos asociados:



06

Seguimos

avanzando



Seguimos avanzando

En síntesis, la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado apunta a devolverle tiempo a las personas, evitar filas y facilitar el trabajo interno de los órganos de la administración. Pretende levantar de los hombros de la ciudadanía el peso de realizar trámites, logrando una conexión transversal que agilice, transparente y acerque los servicios digitales de manera amigable y cercana para todas y todos.

El uso de datos para alimentar la toma de decisiones, la coordinación y colaboración para la generación de servicios digitales mejor integrados, la incorporación de la ciudadanía en los procesos para el desarrollo de prestaciones más accesibles, el incremento de la transparencia en las actuaciones de los órganos del

Estado y el cuidado del medioambiente mediante la reducción de uso de papel son sólo algunos de los aspectos en los que impactará la implementación de esta normativa, promoviendo una gestión pública con mayor equidad digital.

Ser parte del impulso a una administración pública más sustentable y sostenible es un importante desafío, pero es también una gran oportunidad para adaptarse con facilidad y eficiencia a la dinámica sociedad del siglo XXI y generar las redes de coordinación necesarias para avanzar conjuntamente en la construcción de un Estado más amigable, eficiente, transparente y equitativo para todas las personas.



Comunicate con tu coordinador

Si llegaste hasta acá y estás pensando en cómo continuar avanzando, te recomendamos comunicarte con tu coordinador/a de transformación digital. Además, puedes acceder a todos los documentos regulatorios relacionados con esta normativa, en la sección Biblioteca del sitio web de Gobierno Digital.

Si adicionalmente tienes dudas sobre la Ley te invitamos a conocer la guía **“Preguntas jurídicas sobre la Ley de Transformación Digital del Estado: Aspectos generales”**

En tanto si tu has sido recientemente designado como coordinador/a de transformación digital de tu institución, te invitamos a leer la guía **“Cómo impulsar la Transformación Digital en mi institución”**.

Finalmente, queremos que sepas que estamos muy atentos a tus preguntas y requerimientos. Es por eso que tenemos a disposición una [mesa de ayuda](#) para orientarte en todas las preguntas técnicas que te puedan surgir en este proceso, con respecto a los lineamientos o a la implementación de plataformas transversales asociadas a la Ley N°21.180.

Contáctanos

De lunes a jueves
de 8:30 a 17:30 hrs.

Viernes
de 8:30 a 16:30 hrs.

