

Servicio de
Registro Civil e
Identificación
Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

N° Tótem: UX100661

SELECCIONE EL CERTIFICADO QUE REQUIERE

- ▶ Nacimiento
 - Para Asignación Familiar
 - Aut:
 - Para Todo Trámite
 - Para Matrícula
- ▶ Defunciones
- ▶ Vehículos
- ▶ Antecedentes
- ▶ Profesionales
- ▶ Discapacidad
- ▶ Prendas
- ▶ Matrimonio
- ▶ Acuerdo de Unión Civil

GRATIS

1710

GRATIS

Atrás

Salir

Siga estos pasos para
obtener su trámite

1 Ingrese su RUN
11.111.111-X

2 Seleccione
su trámite

3 Val...


Ingrese en este lector
la huella de su índice o
pulgár derecho.

Retire su
comprobante de pago.

Retire su certificado o código de activación.

ital

CAPÍTULO 6

Modernización del Estado

I. SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

La Secretaría de Modernización se crea mediante el Decreto 12 de 2018 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. En ese documento se establece la necesidad de modernizar el Estado, considerando 6 fundamentos:

- La modernización es un proceso gradual, continuo y profundo para diseñar reformas a las estructuras del Estado, con objetivos de largo plazo, a fin de adecuar, actualizar y perfeccionar sus instituciones.
- Para el desarrollo armónico del país requiere de políticas, planes y programas que trascienden los ciclos políticos.
- El Estado debe satisfacer continuamente las necesidades públicas de manera eficiente y efectiva, para lo cual resulta indispensable la modernización de la gestión del Estado, así como de sus procedimientos y organismos, y la incorporación de nuevas tecnologías a los servicios públicos.
- Distintas organizaciones de la sociedad civil han manifestado la imperiosa necesidad de revisar la institucionalidad vigente con el propósito de crear un Estado moderno, de calidad y cercano a la ciudadanía, centrado en sus necesidades.
- Es preciso llevar a cabo este proceso de modernización con un enfoque permanente, transversal, interdisciplinario y territorial, capaz de combinar la experiencia adquirida, tanto en el sector público como en el privado, así como el conocimiento de las herramientas modernas de gestión en la evaluación y propuesta de reformas.

En resumen, modernizar es tener un diagnóstico de cómo funciona el Estado (gestión, procesos, organismos, tecnología, etc.) y de cómo debería funcionar (para ser de calidad y centrado y cercano en la ciudadanía), para diseñar los cambios a las estructuras.

Esto define el quehacer central de la Secretaría de Modernización, y en ese decreto se le asigna la responsabilidad de servir de instancia de coordinación entre los ministerios y servicios públicos en asuntos de modernización del Estado, sistematizando la información que éstos remitan y enviando esta información al Presidente de la República para articular la Agenda de Modernización del Estado.

Así, la Secretaría de Modernización debe estar permanentemente realizando diagnósticos, articulando o generando propuestas de modernización, apoyando o llevando a cabo proyectos con un impacto transversal en los procesos del sector público, así como los proyectos que mantienen continuidad desde los días en que no existía la Secretaría de Modernización del Estado con este foco en modernizar transversalmente el Estado, sino el Programa de Modernización del Sector Público iniciado en 2015, con foco en modernizar servicios públicos particulares.

II. ARQUITECTURA DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

El llevar adelante la Agenda de Modernización del Estado es una responsabilidad compartida entre las instancias que componen el “ecosistema de modernización”. Este ecosistema consta de tres elementos principales: el Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado, el Comité Ejecutivo de Modernización del Estado y la Secretaría de Modernización del Estado, en el Ministerio de Hacienda.

- En el Comité Ejecutivo participan
 - Desde el Ministerio de Hacienda: la Directora de la Secretaría de Modernización del Estado, el Jefe de Gabinete del Subsecretario, el Director Nacional del Servicio Civil y un asesor del Director de Presupuestos.
 - Desde el Ministerio Secretaría General de la Presidencia: los jefes de las divisiones de Gobierno Digital y de Coordinación Interministerial y el jefe del Laboratorio de Gobierno.
- La Secretaría de Modernización junto con Presidencia dan el soporte de Secretaría Técnica y Ejecutiva con el Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado, quienes tienen la tarea de ir presentando las iniciativas en esta materia al Presidente de la República.

FIGURA 6.1



Fuente: Ministerio de Hacienda.



CONSEJO ASESOR PERMANENTE

Es órgano asesor del Presidente de la República, compuesto por profesionales con una reconocida trayectoria en el mundo público y privado, que tiene por objeto aportar visión de largo plazo, transversalidad, sentido de urgencia y continuidad al proceso de modernización. Está formado por 11 consejeros¹ y un Presidente del Consejo, quien tiene la responsabilidad de citarlo y liderar su deliberación. Los consejeros son nombrados por el Presidente de la República, duran 6 años y se renuevan por tercios cada 2 años.



COMITÉ EJECUTIVO

Es una instancia formal de coordinación entre las instituciones del Centro de Gobierno que deben ser parte de la gobernanza del proceso de modernización: la Presidencia de la República, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Ministerio de Hacienda, la Dirección de Presupuestos y el Servicio Civil. En esta instancia se acuerdan las prioridades de la agenda, con la participación de las entidades mencionadas, asegurando de esa manera el compromiso y coordinación en las iniciativas de impacto transversal.



SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN

La Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda está formada por un equipo de profesionales cuyo foco exclusivo es la modernización del Estado. Desde esa perspectiva, su trabajo está orientado en torno a dos prioridades. Primero, asegurar que el Gobierno tenga una hoja de ruta clara y definida en esta materia, para lo cual debe identificar dónde están las mayores brechas y/o oportunidades. En segundo lugar, accionar, liderar y/o empujar iniciativas transversales de modernización, que por su naturaleza requieren coordinación relevante desde el centro de gobierno.

La Secretaría es también la responsable de citar y coordinar el trabajo del Comité de Modernización, además de construir, mantener actualizada y revisar el cumplimiento de la Agenda de Modernización. En este marco realiza la coordinación, para efectos de Modernización del Estado, con tres equipos operativos que son fundamentales en esta gestión: la División de Gobierno Digital, el Laboratorio de Gobierno y la División de Coordinación Interministerial del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

1 El Decreto 12 de 2018 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que crea al Consejo lo crea con 13 miembros, no obstante, 3 de ellos renunciaron recientemente y aún no se cuenta con Consejeros de reemplazo.



DIVISIÓN DE GOBIERNO DIGITAL

Es una división del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que tiene como objetivo definir los estándares e impulsar la agenda de un uso adecuado, responsable y eficiente de tecnología. El líder de esta división cumple el rol de jefe de tecnología del gobierno. Para ello, cuenta con un equipo de consultoría en transformación digital, a través del cual apoya los procesos de transformación de múltiples instituciones públicas; un equipo de desarrollo, que gestiona el diseño y desarrollo de proyectos de interés transversal; un equipo de infraestructura, que gestiona un conjunto de plataformas y herramientas de uso transversal que son administradas como servicio compartido; y un equipo de políticas y estándares digitales, que realiza la definición e implementación de estándares de tecnología.



LABORATORIO DE GOBIERNO

Es una unidad que nació el año 2014, con la forma de un Comité de Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), con el objeto de promover un Estado más innovador al servicio de las personas. En el diseño actual, el Laboratorio ha sido reubicado funcionalmente bajo el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, con el objeto de que oriente su trabajo en forma coordinada con la División de Gobierno Digital (DGD), para maximizar el esfuerzo de transformación de instituciones públicas.

En cuanto a su trabajo, desarrollan y aplican metodologías de diseño de servicio a problemas de instituciones públicas, ayudándoles a replantearse la forma como atienden a las personas, colabora y facilita a las instituciones sus procesos de planificación estratégica, realiza consultoría en rediseño de procesos, viajes de usuario, entre otros servicios relacionados.



DIVISIÓN DE COORDINACIÓN INTERMINISTERIAL

Pertenece al Ministerio Secretaría General de la Presidencia, es una unidad cuyo objetivo central es la coordinación de la agenda de Gobierno para que las prioridades presidenciales y el programa de gobierno se ejecuten correctamente en los diferentes ministerios y servicios públicos. Dado que su giro es la coordinación, su vinculación con la modernización del Estado es total. Por ello, el jefe de esta división participa en el Comité Ejecutivo y el equipo es parte de las coordinaciones y gestión de proyectos transversales.

Su rol es muy importante, ya que es una unidad que concentra la mayor cantidad de información respecto a las agendas de trabajo de las distintas áreas del gobierno.



III. AGENDA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

La Agenda de Modernización del Estado es una hoja de ruta que busca generar una capacidad permanente de modernización, de mejorar la forma en que el Estado trabaja, de hacerlo más accesible y que logre adelantarse a las necesidades de la ciudadanía. Esta agenda fue lanzada en Julio 2019 y se diseñó sobre la base de 6 principios:

- Prioridad en el interés superior de los ciudadanos.
- Centralidad de las personas para llevar a cabo este proceso.
- Prioridad en transformaciones con impacto transversal.
- Compatibilizar implementación gradual con resultados tempranos.
- Privilegiar el uso de legislación y normativas vigentes.
- Velar para que una nueva institucionalidad cumpla test de eficiencia y no duplicidad.

Estos principios se vieron reflejados a su vez en tres estrategias transversales y macrotemas y ejes que ordenan las iniciativas de modernización.

Para lograr que la Agenda de Modernización se lleve a cabo de forma exitosa, la Secretaría de Modernización del Estado cumple un rol fundamental, ya que fue una de las creadoras de esta hoja de ruta, además

de tener la responsabilidad de mantenerla actualizada y revisar su cumplimiento mediante distintas iniciativas y proyectos de Modernización, enmarcados en las estrategias transversales, macrotemas y ejes.

Las tres **Estrategias Transversales** definidas en la Agenda de Modernización del Estado consisten en un conjunto de instrucciones e iniciativas que son diseñadas y coordinadas desde el Centro de Gobierno para asegurar que, en cada una de estas materias que son comunes a todas las instituciones, avancen coordinadamente hasta lograr una base mínima. Estas estrategias son:

- i. **Estrategia de Transformación Digital:** tiene por objetivo impulsar un proceso de transformación digital a través de todo el Estado, de manera que se alcance un mínimo común que permita a la ciudadanía interactuar digitalmente con los servicios públicos e instituciones de gobierno. En esta administración se ha avanzado en un Instructivo, Estrategia y la Ley de Transformación Digital.

Ley de Transformación Digital

La Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado de autoría de la Secretaría de Modernización del ministerio de Hacienda y el ministerio Secretaría General de la Presidencia fue promulgada el 11 de noviembre de 2019, e instruye la modificación de la forma en la que se deben realizar los procesos administrativos y de cómo debe ser la comunicación entre los Órganos de Administración del Estado, con miras a que los formatos e interacciones digitales sean las opciones “por defecto”, mientras que las realizadas en soporte de papel sean excepciones.

Además la Ley establece las reglas básicas para que los procedimientos administrativos (es decir, las acciones de un Órgano de la Administración del Estado, como las respuestas a solicitudes y otro tipo de decisiones) sean digitales. Cada vez que un ciudadano hace una gestión frente a la Administración se genera un “expediente”, y de acuerdo a esta ley debe ser digital desde su origen, permitiendo que se cumplan otras características que de acuerdo a esta misma ley debe tener el expediente:

- Que sea gratuito para todos los interesados.
- Que pueda ser visto en cualquier momento por los interesados y se les debe mantener informados (“en copia”).
- Que se den garantía de su trazabilidad (asegurando que no sean adulterados sin dejar el debido registro).
- Que la información necesaria para realizar estos procedimientos sea compartida de forma oportuna por todos los órganos pertinentes, evitando así demoras innecesarias y favoreciendo que las solicitudes hechas por las personas se puedan hacer ante una única instancia.

Los 6 ejes de esta ley son:

1. Establece la comunicación electrónica entre los órganos de la Administración del Estado para las comunicaciones oficiales.
2. Establece las notificaciones electrónicas a las personas, en base a la información contenida en un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil, sobre el cual se configurarán domicilios digitales únicos.
3. Establece que los procedimientos administrativos deben iniciarse en forma digital, por lo que los Organismos de Administración del Estado deben proveer formularios de solicitudes digitales cuando se trate de procedimientos de común tramitación.
4. Ordena la digitalización de documentos presentados originalmente en formato papel, para ser ingresados al expediente electrónico inmediatamente por el funcionario del organismo correspondiente.
5. Establece la obligación de los Órganos de Administración del Estado de llevar expedientes electrónicos, cuyas plataformas deberán cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad, según la normativa dictada para tal efecto.
6. Finalmente, indica que los órganos de la Administración del Estado deberán cumplir con el principio de interoperabilidad que consiste en que los medios electrónicos deben ser capaces de interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, haciendo obligatorio compartir expedientes y documentos o información respecto de materias de la competencia del órgano solicitante.

Para dar sustento a estos ejes se han puesto a disposición una serie de herramientas y servicios compartidos, tales como:

- ClaveÚnica.
- SIMPLE.
- Plataformas de Interoperabilidad: PISEE y NexGo.
- DocDigital.

Por su parte, están en desarrollo otros servicios:

- Notificador, para que las personas se puedan mantener informadas mediante ese punto de contacto.
- Sistema de Gestión Documental y Repositorio Nacional de Archivos Digitales.

ii. Estrategia de Servicios Compartidos: tiene por objetivo avanzar en tener en el Estado una visión más transversal para problemas que son comunes a todas las instituciones públicas. Sabido es que el crecimiento de la estructura gubernamental genera dificultades y tensiones de coordinación que atentan contra un uso eficiente y racional de los recursos públicos. De esta forma, a pesar de que muchas funciones de apoyo de los servicios públicos son iguales para todos, cada uno las resuelve en forma independiente y de manera distinta. Actualmente la Secretaría de Modernización se encuentra trabajando en la redacción de esta estrategia.

iii. Estrategia de Gobierno Basado en Datos: tiene por objetivo abordar la creciente problemática y oportunidad de gestión de información en el sector público, con el objeto de poder usar de mejor manera la información que los gobiernos recolectan para retroalimentar la generación de políticas públicas.

Para organizar las iniciativas y el trabajo de la agenda de Modernización del Estado, se agruparon las iniciativas en seis macro temas, los que a su vez tienen un conjunto de ejes de acción. Estos se detallan a continuación:

FIGURA 6.2

Macro tema	Eje
1. Mejores servicios del Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Mejores servicios a las personas • Mejores servicios a los emprendedores y las organizaciones
2. Mejor Gestión del Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, diseño y control • Coordinación para la gestión • Procesos transversales • Evaluación
3. Personas en el Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Civil y Alta Dirección Pública • Empleo Público y Gestión de Personas
4. Transparencia, Probidad y Participación	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Probidad y control • Participación ciudadana
5. Mejor Institucionalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad institucional y fomento a la innovación • Modernizaciones Institucionales
6. Desarrollo Local y Descentralización	<ul style="list-style-type: none"> • Política • Administrativa • Fiscal

Fuente: Ministerio de Hacienda.

A su vez, los 6 macrotemas se dividen en 16 ejes, en los que se agrupan las 50 iniciativas de la Agenda, y se suman algunas adicionales que se han desarrollado desde que se publicó originalmente.

Habiéndose cumplido un poco más de un año desde su lanzamiento, la agenda ha puesto en marcha la mayoría de sus iniciativas, detallándose los avances en el Informe de Avance de la Agenda de Modernización del Estado².

2 Disponible en <https://www.modernizacion.hacienda.cl/documentos-category?categoria=4>

Principales avances a un año del lanzamiento de la Agenda de Modernización del Estado*

El viernes 21 de agosto, se publicó el documento que reúne el avance en las materias descritas. Dentro de este proceso de modernización, el Covid-19 ha jugado un rol crítico. La pandemia ha actuado como elemento catalizador en este proceso, modernizando al Estado en diversos frentes. A continuación, se destacan los principales avances:

- **Licencia de Conducir Digital:** La Secretaría de Modernización, junto con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Registro Civil, Municipalidades, Carabineros y los Juzgados de Policía Local, se encuentran en la misión de modificar la licencia de conductor hacia un documento más seguro. El sistema de gestión de licencia, entregará a los municipios una plataforma, que promoverá mejorar la estandarización del proceso de sistema de gestión de licencia de conductor, que, actualmente, varía según los procedimientos y sistemas subyacentes en la municipalidad correspondiente.
- **Compra Ágil:** Coordinada desde la Secretaría de Modernización, a partir de abril se habilitó portal de compras públicas –focalizado en las Mipymes– para todas las compras menores a \$1,5 MM. Desde su lanzamiento, la herramienta ha servido para realizar más de 40.000 transacciones y donde un 82% de ellas corresponde a Mipymes.
- **Nuevos Convenios Marco y Nueva Tienda:** En conjunto la Secretaría de Modernización, con la Subsecretaría de Hacienda y la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas han avanzado a un nuevo formato de convenios marco que no solo están cambiando la plataforma en que operan, sino permitiendo nuevo formato de convenios, de más corta duración y mayor estandarización de productos que permitan comprar en forma más óptima, al tiempo que no limiten la competencia entre proveedores.
- **Identidad Digital/ ClaveÚnica:** A la fecha, más de 9 millones de personas cuentan con su ClaveÚnica, permitiendo acceder a más de 540 trámites del Estado en más de 210 instituciones públicas. En julio 2020, las transacciones con ClaveÚnica aumentaron en más de un 500% respecto a febrero del mismo año (periodo previo a la pandemia).
- **Clase Media Protegida:** Apalancándose en la expansión del número de usuarios de ClaveÚnica, el portal para postular e informarse de los principales beneficios para la clase media cuenta con 148 beneficios y más de 15 trámites del Estado.
- **Comisaría Virtual:** Lanzada en junio 2019, la plataforma de trámites ha jugado un rol crítico en la tramitación de permisos temporales de manera remota, alcanzando más de 120 millones de trámites desde el inicio de la pandemia en Chile.

- **DocDigital:** a la fecha, más de 141 instituciones se han integrado a la plataforma, intercambiándose cerca de 2.500 documentos oficiales.
- **Reporte al Contribuyente:** en el contexto de la crisis económica por Covid-19 y con el objetivo de aumentar la rendición de cuentas, en la operación renta 2020 se envió reporte con información personalizada del uso de los impuestos a más de 3 millones de contribuyentes.
- **Presupuesto Base Cero:** se inició un proceso de cambio drástico a la histórica forma incremental del presupuesto público, acentuándose los criterios técnicos de evaluación para la asignación presupuestaria a la oferta programática del Estado.

IV. INICIATIVAS DE MODERNIZACIÓN LIDERADAS POR LA SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN SEGÚN MACROTEMA

El Ministerio de Hacienda, a través de la Secretaría de Modernización del Estado, ha impulsado diversos proyectos a lo largo del tiempo trabajando con distintas instituciones. La mayoría, tiene como denominador común la Ley 21.180 de Transformación Digital del Estado, publicada en noviembre del año pasado, siendo sus principales ejes: el inicio de procedimientos administrativos de forma digital, el principio de interoperabilidad (que facilita el traspaso de datos entre instituciones) y la comunicación electrónica entre órganos del Estado. Cada proyecto tiene objetivos propios que responden a los lineamientos de las instituciones donde son realizados, no obstante, la Secretaría de Modernización, en su preocupación constante por mejorar la percepción de los ciudadanos respecto del Estado, se preocupa de incluir en cada proyecto, beneficios ciudadanos tangibles. Algunos de los proyectos liderados por la Secretaría son:

Mejores Servicios en el Estado



CUÉNTANOS TÚ TRÁMITE

Esta iniciativa tiene por objetivo recoger las experiencias de las personas en sus trámites con instituciones del Estado, y a partir de ella identificar problemas y potenciales soluciones. Los trámites seleccionados serán abordados por un equipo de funcionarios y funcionarias de las instituciones públicas involucradas, en conjunto con personal del Ministerio de Hacienda y del Servicio Civil, que tendrán como misión presentar soluciones a los problemas identificados. El proyecto se encuentra actualmente en etapa de desarrollo.



MODERNIZACIÓN DE LICENCIA MÉDICA

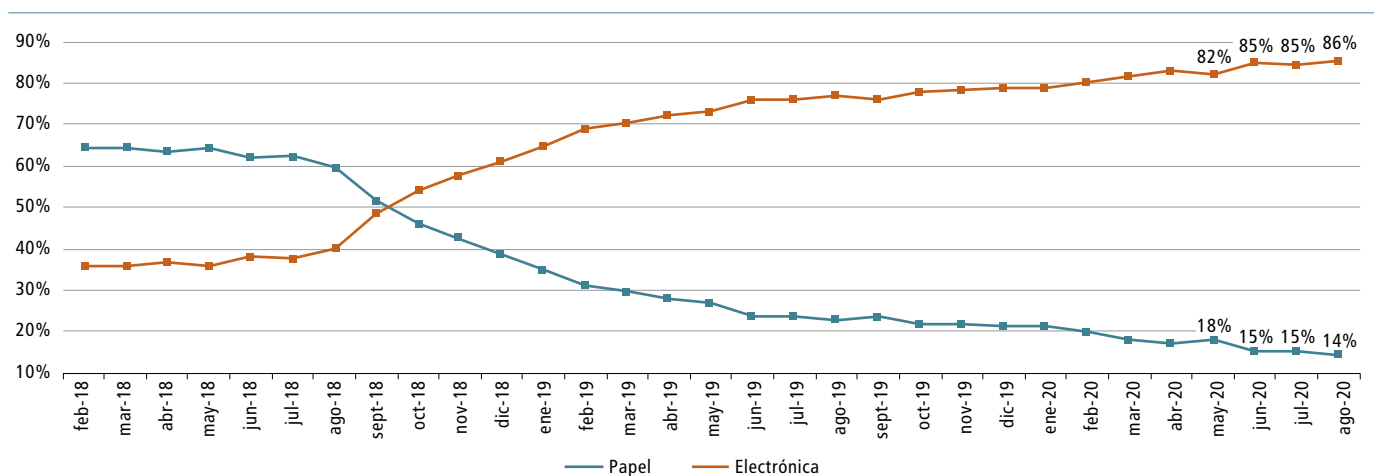
La modernización del sistema de licencias médicas tiene como objetivo facilitar todo el proceso a los usuarios del sistema, entregando información relevante y oportuna. Para ello es necesario modernizar procesos en la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) y en la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), y la interacción de ellos con los pacientes, empleadores y profesionales de la salud. Durante 2018 y 2019 se avanzó en modernizar la SUSESO, a través de la sistematización de procesos y su implementación digital, permitiendo a los ciudadanos realizar trámites en línea. Esto impacta positivamente en la gestión de la información interna, pudiendo reducir el tiempo de tramitación de reclamos. El 2019 comenzó el proceso de modernización de la COMPIN, con el objetivo de lograr que en el año 2021 el 100% de las licencias médicas sean electrónicas. Esto implica que estas sean emitidas electrónicamente por profesionales de la salud y que la información que aporta el empleador también sea digital. Además, el paciente puede en todo momento conocer el estado del proceso y aportar antecedentes faltantes, online (<https://milicenciamedica.cl/>). Desde el año 2018 al 2020 la emisión de licencias médicas electrónicas ha aumentado de 35% a 80%. Además, el usuario puede ver información actualizada en el portal e iniciar una serie de trámites en forma online.



PORTAL CICLO LABORAL

FIGURA 6.3

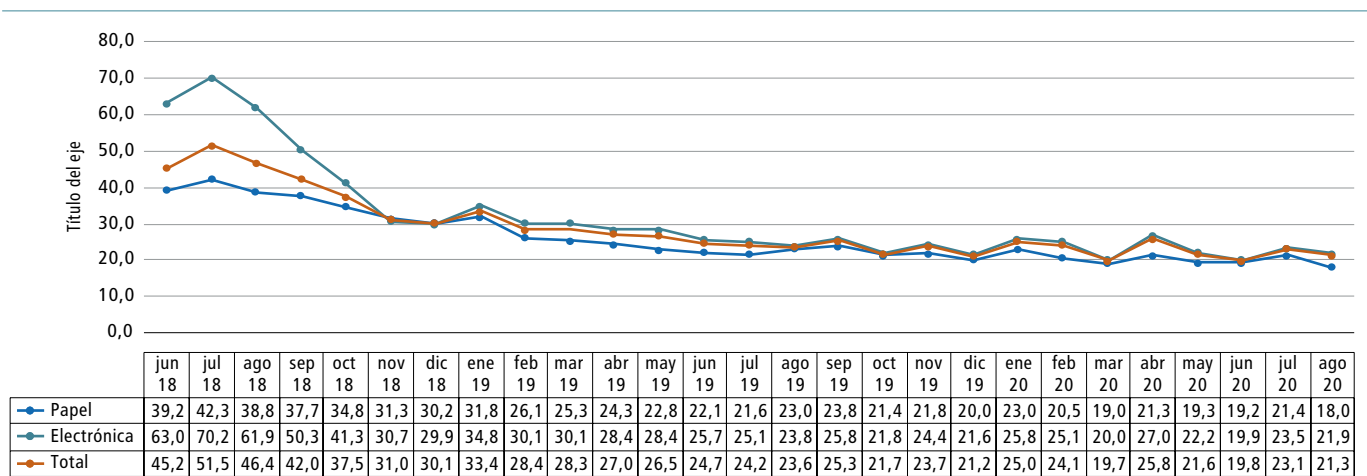
Evolución Licencia Médica Electrónica



Fuente: Ministerio de Hacienda, con datos del Ministerio de Salud.

FIGURA 6.4

Tiempo de tramitación Licencias Médicas (Emisión de pago)



Fuente: Ministerio de Hacienda, con datos del Ministerio de Salud.

La modernización de la Dirección del Trabajo contempla un mejoramiento de sus procesos e implementación tecnológica de los mismos, facilitando y simplificando trámites, los cuales son puestos a través de un portal a disposición de los Trabajadores, Empleadores y Dirigentes de Organizaciones Sindicales de forma gratuita. El nuevo portal MiDT, lanzado en 2018, cuenta con más de 70 trámites disponibles, destacando los siguientes servicios: constancia laboral, renuncia voluntaria, contrato de trabajo y finiquito laboral, todos disponibles desde mayo de 2019. La renuncia voluntaria ha permitido al trabajador emitir y ratificar ante la Dirección del Trabajo, de manera digital, su renuncia voluntaria al contrato de trabajo. Hasta el 2019, más de 55.000 trámites han sido realizados a través de la plataforma. Respecto del 2019, la cantidad de trámites del portal aumentó en más de un 85%, pasando de 1 a 12 trámites en los últimos meses. En abril de este año, producto de la pandemia y el cambio radical en las condiciones laborales producto del confinamiento en el país, la DT desarrolló la posibilidad de suscribir pactos de reducción temporal de jornada de trabajo entre empleador y empleado en el portal MiDT, en el marco de la Ley 21.227. La iniciativa fue apoyada y financiada por la Secretaría de Modernización del Estado y coordinada en conjunto. Este pacto, permite acordar nuevas condiciones en términos de jornada y remuneración, pudiendo los trabajadores acceder a los fondos almacenados en la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y no ser desvinculados. Al 2 de abril, se han suscrito 37.985 pactos a través de la plataforma.

La nueva plataforma web para tramitar la Certificación de Discapacidad de la Compín (<https://compin.cerofilas.gob.cl>) es uno de los hitos comprometidos dentro del proyecto de Modernización que lleva a cabo la entidad desde 2018, materializado gracias al apoyo de la Secretaría de Modernización del Estado y de Gobierno Digital. El objetivo principal de este sitio web es facilitar la uniformidad y estandarización de los

procesos del trámite en todas las Compim del país, agilizando los tiempos que requiere la certificación de discapacidad conforme a la ley. Desde que se implementó el trámite de manera digital a la fecha, considerando la marcha blanca de abril y mayo, se han realizado 5.587 certificaciones de discapacidad, logrando el mes de julio 2.362 certificaciones, considerando la situación de crisis sanitaria actual.



DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES DE CERTIFICACIÓN DE DISCAPACIDAD

El Ministerio de Hacienda, a través de la Secretaría de Modernización, junto con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en colaboración con diversas instituciones como el Servicio de Registro Civil e Identificación, Municipalidades, Carabineros y Juzgados de Policía Local, nos encontramos en la misión de modificar la licencia de conductor hacia un documento más seguro. Para lograrlo, se necesita poblar de forma correcta el registro nacional de vehículos motorizados, mejorar el proceso de otorgamiento y denegaciones en las municipalidades; y modificar datos y medidas de seguridad al diseño del documento. Además de los beneficios propios en temas de transporte y seguridad que este proyecto tiene, desde el punto de vista de mejora de la gestión pública, se abordan conceptos como la Transformación digital, el mejoramiento de la gestión municipal y el acceso a datos por parte del Estado.



LICENCIA DE CONDUCIR DIGITAL

El proyecto, permitirá fortalecer las relaciones entre los gobiernos locales, como son en este caso, los 261 municipios que entregan licencias de conductor y el Estado central. Esta iniciativa promueve la estandarización de procesos en las municipalidades, transformándose en un catalizador que permite entregar más y mejores herramientas a instituciones que no siempre pueden acceder a sistemas de apoyo a la gestión, estandarizando los procesos internos que varían en cada municipio.

RECUADRO 9

Estudios OCDE: Recomendaciones en áreas estratégicas de Gobierno Digitalo

La Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, en coordinación con la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia encargó tres estudios a la OECD para recibir recomendaciones en áreas estratégicas para el desarrollo del gobierno digital en Chile, las cuales buscan alinear las iniciativas de gobierno en la materia, integrando buenas prácticas internacionales y aprendizajes de países más avanzados, adaptadas a la realidad nacional.

1. ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL COMO HABILITANTE DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Este estudio tuvo por objetivo revisar los elementos estratégicos y herramientas de política que el gobierno de Chile debe reforzar en el desarrollo de gobierno digital para avanzar en forma efectiva en la transformación digital del sector público. Concluye que, en Chile, aunque ha estado y aún se encuentra entre los países líderes en gobierno digital de la región, la disrupción digital ha incrementado las exigencias y expectativas ciudadanas en la materia, lo que obliga a no sólo continuar los esfuerzos de transformación en el Estado, sino a reforzar diversas áreas donde Chile presenta brechas que limitan su capacidad para avanzar al ritmo requerido. En particular, debe tomar medidas para construir un sentido común de propiedad e incorporar este enfoque estratégico transversal dentro de la administración pública para ser más ágil, abierta y receptiva a las necesidades ciudadanas. Elemento que se considera fundamental para evitar las dificultades que generan los cambios en el liderazgo político, y así, garantizar beneficios más duraderos para los ciudadanos y las empresas. Un adecuado marco institucional, apoyo político y el desarrollo de nuevas herramientas de coordinación fueron señalados como pilares necesarios para sostener esta política en largo plazo. Al respecto, se destaca la necesidad de fortalecer el trabajo conjunto entre el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Hacienda. Así como también la OCDE destacó, en el marco de la presentación del estudio, la promulgación de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, como una buena ley en el contexto de los marcos regulatorios de otros países en el mundo, ya que está orientada a generar una visión común transversal en la administración en la materia de transformación digital.

2. IDENTIDAD DIGITAL COMO HABILITANTE ESTRATÉGICO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL PAÍS.

El estudio sobre identidad digital, tuvo por objetivo realizar recomendaciones para mejorar el modelo de identidad digital en Chile como una pieza clave de gobierno digital y habilitante en la

entrega de servicios ciudadanos. El informe señala la identidad digital no sólo como una herramienta para facilitar el acceso confiable y seguro a los servicios del Estado, sino también como habilitante para entregar servicios proactivos y personalizados a las necesidades ciudadanas. Adicionalmente, indica que la identidad digital es un mecanismo utilizado en otros países para que los ciudadanos puedan decidir sobre sus datos y habilitar a una institución pública para que haga uso de ellos o los comparta, con su consentimiento, para facilitar la entrega de servicios públicos.

El estudio revisa el modelo de identidad digital de Chile y otros países, y profundiza el análisis en áreas como la infraestructura de base disponible, los sistemas de identidad nacional existentes, las soluciones técnicas, los factores que impactan la adopción dentro del sector público y los ciudadanos, y las formas en que la identidad digital (ID) puede crear una mayor transparencia del gobierno y empoderar a los ciudadanos mediante un mayor control de sus datos. Entre las fortalezas de Chile, se destaca el poseer un sistema único y robusto de identidad nacional, al que actualmente se suma ClaveÚnica -como identidad digital para acceder a los servicios del sector público.

3. UNA ESTRATEGIA PARA EL DISEÑO Y ENTREGA DE SERVICIOS DEL ESTADO

El estudio para una estrategia de diseño y entrega de servicios del Estado, tuvo por objetivo realizar recomendaciones a Chile para potenciar y repensar la estrategia de diseño y la entrega de servicios del Estado, más allá de la red multicanal multiservicios ChileAtiende, y en el marco de los desafíos de la digitalización de servicios establecida por la ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, que establece que todos los procedimientos administrativos deberán ser digitales por defecto en un periodo de cinco años. Al mismo tiempo, el reporte presenta un marco analítico para que los países OCDE puedan aplicar y evaluar su desempeño en este ámbito.

El reporte reconoce la red multicanal y multiservicios ChileAtiende como una marca efectiva, que goza de respaldo político y de altos niveles de satisfacción entre el público, además de destacada como ejemplo en el contexto internacional, reconociéndose como una excelente base para mejorar la entrega de servicios del Estado, cuya experiencia y modelos de atención debieran ser escalado a todas las reparticiones públicas, reforzando la lógica de diseño y entrega de servicios de alta calidad. Para alcanzar este objetivo, el informe establece que se requiere de una mayor coordinación y cooperación entre las organizaciones del sector público, así como establecer y fomentar una cultura de diseño de servicios respaldada por herramientas habilitantes para lograrlo.

Asimismo, el informe destaca integración de canales digitales, telefónicos y físicos, para avanzar hacia un enfoque de diseño y entrega de servicios que garantice experiencias de servicio consistentes y de alta calidad para todos los usuarios, en todos los contextos y a través de todos los canales, es decir, que se favorezca la omni-canalidad, y donde sea el usuario quien escoge en base a sus necesidades cómo se relaciona con el Estado, teniendo el mismo nivel de servicio independiente del canal escogido.



REGISTROS DIGITALES

Los datos, serán administrados por el Servicio de Registro Civil e Identificación, lo que aportará información del estatus de la licencia de conducir para todas las entidades fiscalizadoras del Estado, ya que la información estará disponible para ser consultada. Actualmente, existen municipalidades que cuentan con sistemas de apoyo al proceso de licencia de conductor, son los intermediarios tecnológicos los dueños de los datos del proceso, situación que cambiará una vez implementado el proyecto.



Con la finalidad de entregar un servicio de calidad en las operaciones habituales y aumentar la cantidad de servicios que entrega a los ciudadanos, el Servicio Registro Civil e Identificación (SRCeI) se encuentra trabajando con el apoyo de la Secretaría de Modernización del Estado, en la modernización de sus sistemas. Debido a que son múltiples las actualizaciones requeridas el proyecto se graficó mediante un edificio y se dividió en varias etapas, cada una representada por un piso (se adjunta imagen respectiva).

FIGURA 6.5



Fuente: Ministerio de Hacienda.

Como es factible visualizar en la imagen, el proyecto total consta de 8 pisos, en donde el primero representa la base o cimientos para que el resto de las etapas (pisos) puedan llevarse a cabo. Este primer piso es denominado Nuevo CORE Registro Identidad. Las actividades de este se finalizaron en 2019, lo que se traduce en que se preparó la infraestructura para soportar el nuevo Core Registral (registro de todas la “hoja de vida” de las personas, incluyendo nacimiento, matrimonio, hijos, compra de vehículos, etc) y de Identidad (biometría, base de registro fotográfico de identidad, etc) de los ciudadanos. Actualmente, se están desarrollando los otros pisos para que mejore la calidad de los procesos de atención ciudadana vinculada a trámites del Servicio, apuntando a una atención por más de un canal, disponibilizando los canales remotos de atención, además de disponibilizar servicios para entes privados. Específicamente la descripción por piso es la siguiente:

- Piso 1: Infraestructura - Nuevo Core Registral Identidad: actualización de infraestructura para soportar la migración de los registros.
- Piso 2: Interoperabilidad - BI: nueva plataforma y desarrollo de un sistema de microservicios que permiten a las Instituciones consumir servicios del SRCeI de una forma más simple.
- Piso 3: Base de Identificación - Consolidación de Data: desarrollo del Core de Identidad para retomar el control de datos de identidad que actualmente está administrado por un proveedor.

- Piso 4: Oficina Internet: desarrollo de una nueva plataforma digital para el acceso a los servicios del SRCeI, facilitando la experiencia usuaria, con lo cual se aumentará la satisfacción de los ciudadanos.
- Piso 5: Gestor Documental: implementación de un sistema de gestión documental integrado, permitiendo procesos más eficientes y digitalizados en el SRCeI.
- Piso 6: NAC-MAT-DEF-AUC: migración a nueva infraestructura de los Registros Nacimiento (NAC), Maternidad (MAT), Defunción (DEF) y Acuerdo de Unión Civil (AUC).
- Piso 7: RPA-RPP-POSEFEC-PREND: migración a nueva infraestructura de Registro Penal Adolescente (RPA), Registro de Profesionales (RPP), Posesión Efectiva (POSEFEC) y Registro de Prendas (PREND).
- Piso 8: RMTNP-RNND-CODIS-VEH: migración a nueva infraestructura de Registro Multas de Tránsito no Pagadas (RMTNP), Registro Nacional de no Donantes (RNND), Registro CODIS y Registro de Vehículos (VEH).

Es importante destacar que la realización de los desarrollos de todo el edificio (proyecto), resulta relevante para la correcta implementación de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado, debido a que permitirá la Interoperabilidad entre las Instituciones del Estado, las que podrán consumir en forma más sencillas servicios del SRCeI, favoreciendo a los ciudadanos con un Estado CeroPapal y CeroFilas.





NOTIFICADOR DEL ESTADO

La creciente información que fluye desde los servicios públicos hacia los ciudadanos, dificulta cada vez más su debida canalización y la efectividad del mensaje. Los ciudadanos se ven bombardeados por información proveniente de todos los servicios públicos a través de diferentes medios de comunicación. Dado lo anterior, el objetivo de esta iniciativa es disponer de una plataforma centralizada, uniforme, eficaz y eficiente para la entrega de información a los ciudadanos por parte de los órganos del Estado. Contar con esta plataforma centralizada para la entrega de información hacia el ciudadano, además de constituirse en el punto único de consulta para obtener toda la información relevante que los servicios del Estado deben entregar, le permitirá al ciudadano, con total certeza, contar con la información pertinente y así tomar las acciones que sean necesarias. Se busca evitar que un usuario tenga problemas debido a que no se enteró de algún proceso o decisión que lo afecte, por pérdida o error en la entrega del mensaje.

Este proyecto es fundamental para la correcta implementación de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado, específicamente obliga a que el ciclo completo de los procedimientos administrativos se realice en formato electrónico, además modificó el procedimiento de notificación de los actos administrativos al incorporar cambios al artículo 46 de la Ley Bases de los Procedimientos Administrativos, que lo regula. En específico, la notificación debe ser practicada por medios electrónicos a través de la información contenida en un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación (“Registro Civil”), sobre el cual se configurarán domicilios digitales únicos. Es precisamente la plataforma del Notificador la que obtendrá desde el Registro Civil el domicilio digital, y allí serán enviadas las notificaciones.

Mejor Gestión del Estado



NUEVA TIENDA DE CONVENIO MARCO

El proyecto de Nueva Tienda, busca reemplazar la actual plataforma que se utiliza para realizar Convenios Marco, incorporando tecnología y buenas prácticas de plataformas dedicadas al e-commerce mundial. La nueva plataforma, da la posibilidad al comprador de poder comparar entre distintos artículos y recibir una mejor experiencia de usuario al navegar por las distintas categorías. La plataforma cuenta con tres tipos de perfil, el primero, orientado a los usuarios que realizan las compras, donde tienen la posibilidad de navegar entre las distintas categorías que se van incorporando dinámicamente en función de sus desarrollos; el segundo perfil, está orientado a los administradores de cuentas, que se encargan de velar y administrar las relaciones con los distintos proveedores asociados al Convenio Marco; y, el tercer perfil, utilizado por los proveedores de servicios, que tienen la posibilidad de configurar su oferta y stock, dependiendo del tipo de convenio en cuestión, por ejemplo, para clavos, se pueden disponibilizar distintos precios dependiendo de la cantidad a comprar.

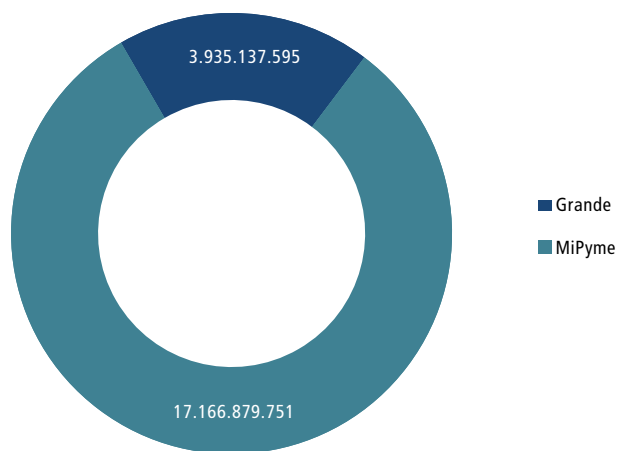
El desarrollo de la nueva tienda, que contendrá los Convenios Marco que maneja el Estado, está planificada en fases incrementales. Lo anterior, significa que se separó el desarrollo de los Convenios Marco por rubro, que, en su conjunto, forman la nueva tienda. Esta decisión, responde a que cada rubro tiene distintas particularidades que lo hacen único, con reglas de negocio propias. Si bien es cierto, hay funcionalidades transversales, hay desarrollos específicos para cada convenio. El ciclo de vida para un convenio, podría ser resumido de la siguiente forma: se levanta el requerimiento, se licita y finalmente se desarrolla.

A la fecha, los Convenios Marco que están disponibles en la nueva plataforma son: Ferretería, Aseo, Emergencia, Voucher, Compra de Computadores y próximamente estarán disponibles: Desarrollo de Software, Combustible, Mobiliario y Alimentos.



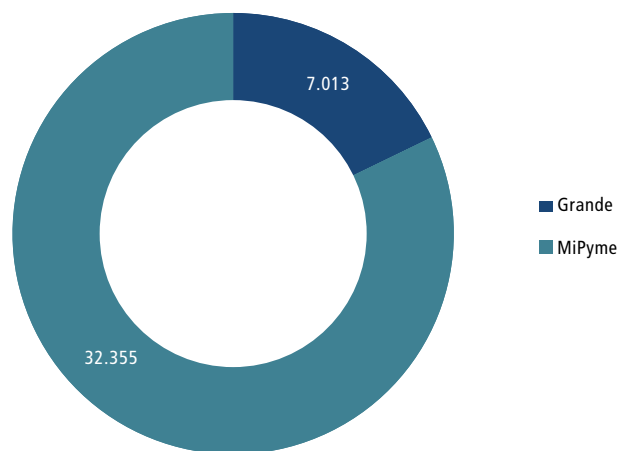
El 21 de abril se habilitó en Mercado Público (<https://www.mercadopublico.cl>) una nueva modalidad de compra llamada “Compra Ágil” focalizado en las Mipymes (ventas hasta UF 75.000 anuales), para todas las compras del Estado menores a \$1,5 millones de pesos (30 UTM), las que representan el 80% del total de todas las transacciones y que tienen un valor anual del orden de US\$ 800 millones. Esta modalidad de compra ágil es un mecanismo que permite la comparación de precios, es transparente y genera trazabilidad. Desde su lanzamiento y hasta finales de agosto, la herramienta ha servido para realizar casi 40.000 transacciones, por más de 21.000 mil millones de pesos. De estas cifras, más de un 80% de ellas corresponde (en monto y número) a MiPymes que le vendieron al Estado. Actualmente, se encuentra completamente operativa y en fase de mejora continua para la experiencia de los usuarios.

FIGURA 6.6
Compra Ágil: Monto total transado según tamaño de empresa en CLP



Fuente: Chilecompra.

FIGURA 6.7
Compra Ágil: Transacciones totales (número) según tamaño de empresa



Fuente: Chilecompra.



GESTIÓN DOCUMENTAL

Con la finalidad de apoyar y resolver problemas de gestión en los documentos del Estado, y en especial de los archivos electrónicos, la Secretaría de Modernización del Estado está liderando en conjunto con el Archivo Nacional el proyecto de Modernización de esta institución. El objetivo que se persigue es que se considere la gestión documental como parte de los procesos, y no como una tarea extra. Dentro de un procedimiento administrativo los datos contenidos en los documentos son el centro de lo que se debe clasificar, valorar y preservar.

Para apoyar este objetivo, la Secretaría de Modernización está liderando dos iniciativas, ambas relevantes para una Gestión Documental exitosa:

1. Generar en el Archivo Nacional un sistema para que las distintas instituciones del Estado transfieran documentos electrónicos, este sistema se basa en un modelo conceptual internacional destinado a la gestión, al archivo y a la preservación a largo plazo de documentos, se denomina OAIS (Open Archival Information System). Se comenzó con el proyecto en enero del año 2018, y a la fecha se ha logrado la primera transferencia, a modo de prueba de concepto, desde una institución pública al Archivo Nacional.
2. Disponibilizar un Gestor Documental al resto de las instituciones del Estado, es un software libre, basado en los desarrollos del aplicativo de la Superintendencia de Casinos y Juegos, cuya característica principal es que todas las actividades y documentos son resultado de Procesos, lo cual resulta fundamental para una correcta gestión documental.



SATISFACCIÓN USUARIA

En la Agenda de Modernización publicada en 2019 se establecen algunos principios de la modernización, y el primero de ellos es la prioridad de la acción en el interés superior de los ciudadanos. Este principio se refleja, entre otras líneas de trabajo, en dar la voz a los usuarios para que evalúen a las instituciones y los funcionarios que los atienden, de manera que las instituciones incorporen esa información en sus planes de mejora y modernización. La importancia de contar con una herramienta que permita medir la satisfacción usuaria de forma comparable en los distintos servicios públicos se ha valorado de forma transversal, iniciándose este trabajo el 2015 con una encuesta estandarizada que fue ampliando su aplicación, alcanzando el 2019 a medir 31 instituciones y el 2020 aplicando la medición en 49 instituciones, en procesos que implican anualmente 109 millones de interacciones con los ciudadanos. La mediciones se pueden visualizar en el sitio <https://www.satisfaccion.gob.cl/>.

Evolución de la aplicación de la metodología

2015	2016	2017	2018	2019
INE ChileCompra IPS ChileAtiende Digital SERNAC Activa Research	DT SII SUSESO DESUC	INE ChileCompra ChileAtiende Digital SERNAC SRCel Statcom/Datavoz	DT SII SUSESO AN IPS TGA COMPIN FONASA SRCel DESUC	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> SERNAC Ser. Registro Civil e Identificación ChileAtiende digital Subsecretaría de Economía FOSIS Tesorería Gral. de la República ChileCompra INE CADEM </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-left: 150px;"> Superintendencia de salud IPS COMPIN Superintendencia de pensiones Instituto de Segurar Laboral Dirección del Trabajo FONASA SUSESO 15 SERVIU Subsecretaría de Vivienda DESUC </div>

Compra colaborativa para la medición de 16 instituciones



Encuesta de Satisfacción de Usuario 2020



- ✓ Instituto de Previsión Social
- ✓ Fondo de Solidaridad e Intervención Social
- ✓ Fondo de Solidaridad e Inversión Social
- ✓ Subsecretaría de Servicios Sociales
- ✓ Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
- ✓ Dirección General de Crédito Prendario
- ✓ Servicio Nacional del Adulto Mayor
- ✓ Servicio de Tesorerías
- ✓ Servicio de Impuesto Internos
- ✓ Servicio Nacional de Aduanas
- ✓ Dirección del Trabajo
- ✓ Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo +15 Serviu
- ✓ Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
- ✓ Superintendencia de Seguridad Social
- ✓ Caja de Previsión de la Defensa Nacional
- ✓ Superintendencia de Pensiones
- ✓ Superintendencia de Salud

- ✓ Instituto Nacional de Estadísticas
- ✓ Servicio Nacional de Pesca
- ✓ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
- ✓ Dirección de Compras y Contratación Pública
- ✓ Subsecretaría de Compras y Contratación Pública
- ✓ Subsecretaría de Economía
- ✓ Servicio de Registro Civil e Identificación
- ✓ Servicio Nacional del Consumidor
- ✓ Junta Nacional de Jardines Infantiles
- ✓ Subsecretaría de Educación Superior
- ✓ Subsecretaría de Educación
- ✓ Superintendencia de Electricidad y Combustibles
- ✓ Servicio Nacional del Patrimonio Cultural
- ✓ Subsecretaría del Interior
- ✓ Subsecretaría de Salud Pública
- ✓ Instituto de Salud Pública de Chile
- ✓ Fondo Nacional de Salud
- ✓ Instituto de Seguridad Laboral

Racionalización de reportes en el sector público: A inicios de 2020 se realizó un diagnóstico sobre los reportes que deben emitir los servicios públicos en diversas instancias. El estudio profundizó en los reportes que anualmente deben generar el Servicio de Salud Metropolitano Oriente y el Servicio de Registro Civil e Identificación, registrando que deben realizar 128 y 93 reportes anuales cada uno, con un costo (valorizado en tiempo de sus funcionarios) en \$7,7 millones de pesos y \$1,4 millones de pesos por cada reporte, respectivamente. Se identificó además que una parte relevante (33% en el caso del SSMO y 18% en el caso del SRCeI) se generan exclusivamente por el cumplimiento de formalidades, y que hay una tendencia incremental en la solicitud de reportes: de 250 glosas de solicitud de información en 2009 a 1.180 en 2019. A partir de este diagnóstico se están trabajando algunas propuestas orientadas a velar por una mejor calidad de los reportes y a la vez disminuir los recursos utilizados en su generación, para que los funcionarios puedan dedicar ese tiempo a actividades más estratégicas. Las propuestas están relacionadas con medidas que permitan registrar y obtener la información de forma automatizada, se almacene en forma segura y su utilidad sea considerable para generador y receptor del reporte. Esto implica además avanzar en una gobernanza de gestión que revise la validez y utilidad de cada reporte periódicamente, para no continuar una tendencia incremental y para que nuevas solicitudes de reportes no pidan información que ya se está entregando.

Transparencia, Probidad y Participación



DATOS ABIERTOS

ChileGestiona

La Secretaría de Modernización desarrolla una agenda relacionada con la información de gestión al interior del Estado, orientada a mejorar los procesos de gestión e integración de información con miras a facilitar la disponibilidad de información para la toma de decisiones y mejorar la accesibilidad, usabilidad y utilidad de la información de la gestión y el gasto público para la ciudadanía.

Respecto de ChileGestiona, lanzado en 2019, se está realizando un trabajo focalizado en consolidar su uso por parte de los responsables sectoriales, a nivel de instituciones y subsecretarías, para ir dando seguimiento del desempeño de los indicadores. Esto ha implicado un trabajo con usuarios, de manera de adaptar las visualizaciones, y estableciendo una hoja de ruta para futuras mejoras. A este nivel, se espera que las mejoras mantengan sus características de “datos abiertos”, es decir, que sean accesibles de forma abierta y que permita su descarga y reutilización.

Gestion.gob.cl

Durante 2019 se planteó la necesidad de convertir al Balance de Gestión Integral (BGI) en una herramienta de gestión; que contenga datos que involucren un alto grado de automatización; de carácter público y de fácil ac-

ceso. Esto llevó a plantear una plataforma que pudiese facilitar la generación de este informe, automatizando la carga de datos desde sus fuentes (sistemas de DIPRES y de MINSEGPRES) y digitalizando el ingreso de información en un formulario, y por otro lado usando la información incorporada en el Balance (tanto desde los sistemas como de los datos ingresados en la generación del BGI) en una plataforma de visualización que facilite su acceso, comprensión y mirada agregada, ya sea sectorial o nacional. Asimismo, esta información será fácilmente descargable para su reutilización, cumpliendo con los principios de Datos Abiertos.

Este primer paso busca ir integrando en la sección de “visualizaciones públicas” cada vez más información de gestión de las instituciones públicas, pudiendo incorporarse no solo la información de presupuesto (al modo de <https://presupuestoabierto.gob.cl/>), sino también la de recursos humanos, definiciones estratégicas, indicadores de satisfacción, etc.

Apoyo en tiempos de Pandemia



REPORTE DE HACIENDA POR MEDIDAS ECONÓMICAS COVID-19

La emergencia sanitaria producida por la expansión del Covid-19 en Chile gatilló no sólo impactos en la salud de la población, sino que además un importante impacto en la economía de las familias, el trabajo y la actividad productiva. Esto exigió rápida implementación de respuestas, y por el lado de las medidas económicas -siguiendo las recomendaciones de la Comisión de Gasto Público respecto a aumentar los niveles de transparencia y generar mejores estándares de rendición de cuentas del Estado central- se implementó una plataforma que va reportando el avance de la implementación de las respuestas que buscan asegurar los ingresos de las familias y la mantención de los puestos de trabajo y la actividad de las empresas en un solo sitio: <https://reporte.hacienda.cl/>.

- Adicionalmente, la Secretaría de Modernización ha prestado apoyo en incluir aspectos “centrados en el usuario” en algunas de las medidas impulsadas desde el Ministerio de Hacienda:
- Se propuso y brindó apoyo en la realización de una encuesta a empresarios que califican para préstamos del Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (FOGAPE), de manera que se pudiese identificar eventuales barreras u obstáculos en las solicitudes o accesos, que no estuviesen quedando representados en las estadísticas oficiales. Por ejemplo, detectando rechazos no formales, comunicados en la etapa de consultas de información.
- En relación con las políticas de apoyo al ingreso, en particular con el Beneficio para Trabajadores Independientes (crédito para cubrir la disminución de ingresos), se realizaron pruebas de usuario para los mensajes de información y recordación a potenciales usuarios, y así facilitar la comprensión y claridad de esta medida por parte de las personas que podrían necesitarla.