

INFORME DE

# AVANCE DE LA AGENDA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Agosto 2020

# INDICE

## 3 Presentación

## 6 Consejo Asesor para la Modernización de Estado

## 10 Estrategias Transversales

11 Estrategia de Transformación Digital

14 Estrategia de Servicios Compartidos

15 Estrategia de Gobierno Basado en Datos

## 22 Macrotemas

23 Mejores Servicios en el Estado

26 Mejor Gestión del Estado

28 Personas en el Estado

31 Transparencia, Probidad y Participación

33 Mejor Institucionalidad

34 Desarrollo Local y Descentralización

## SEGUIMIENTO DE 50 MEDIDAS

### 37 Mejores Servicios del Estado

38 01 ChileAtiende

38 02 Modernización del Servicio de Registro Civil

39 03 Hospital Digital

39 04 Modernización del Sistema de Licencia Médica

40 05 Modernización del Sistema de Notarios

40 06 Modernización del Sistema de Protección de la Infancia

40 07 Modernización del Sistema de Atención a Migrantes

41 08 Protección de Datos Personales

41 09 pymes.gob

42 10 Creación de la Oficina de Competitividad y Emprendimiento Nacional (OPEN)

42 11 Oficina de Gestión de Proyectos Sustentables

43 12 Sistema Integrado de Comercio Exterior – SICEX

43 13 Sistema Unificado de Permisos

44 14 Modernización del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental

44 15 Todos al Aula: simplificación burocrática en Educación

44 16 Modernización de la Dirección del Trabajo

### Otras Iniciativas

45 01- Mejor FONASA

45 02- Venta de Medicamentos a Farmacias por Cenabast

45 03- Comisaria Virtual

46 04- Aprendo en Línea

46 05- Clase Media Protegida

46 06- WhatsApp Mujer

46 07- Licencia de Conducir Digital

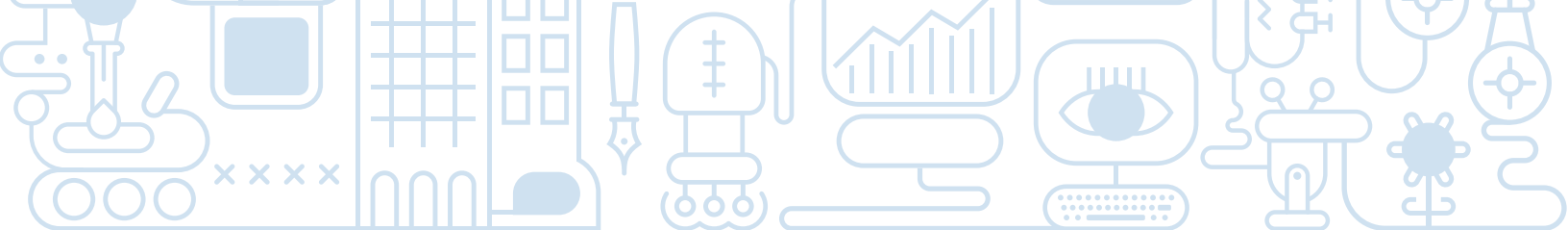
## 47 Mejor Gestión del Estado

48 17 Planificación Estratégica en Servicios Públicos

48 18 Coherencia y Racionalización de Programas

48 19 Mejor Proceso y Gestión Presupuestaria

49 20 Reformas a los Programas de Mejoramiento de la Gestión



- 49 21 ChileGestiona 2.0
- 50 22 Fortalecimiento del Centro de Gobierno
- 50 23 Comités de Coordinación Interministeriales
- 50 24 Modernización de ChileCompra
- 51 25 Modernización de Dipres
- 51 26 Modernización de la Contraloría
- 51 27 Gestión Documental
- 52 28 Sistema de Evaluación de Satisfacción con Servicios del Estado
- 52 29 Agencia de Evaluación de las Políticas Públicas

#### Otras Iniciativas

- 52 01- Gestion.gob.cl
- 53 02- Compra ágil
- 53 03- Presupuesto Base Cero
- 53 04- Comision Gasto Público

#### 54 Personas en el Estado

- 55 30 Cuerpos de Directivos Públicos
- 55 31 Movilidad y desarrollo para Altos Directivos Públicos
- 55 32 Campus Servicio Civil
- 56 33 Modernizar Estatuto de Empleo Público
- 56 34 Simplificación Sistema de Calificaciones

#### 57 Transparencia, Probidad y Participación

- 58 35 Ley Transparencia 2.0
- 58 36 Ley de Integridad Pública
- 58 37 Presupuesto Abierto

#### Otras Iniciativas

- 59 01- Páginas de Seguimiento de Anuncios Presidenciales

- 59 02- Nuevo Estatuto de Protección en Favor del Denunciante
- 59 03- Fortalecimiento de Fiscalía Nacional Económica
- 59 04- Agenda Probidad FFAA
- 59 05- Reporte al Contribuyente

#### 60 Mejor Institucionalidad

- 61 38 Flexibilidad en la orgánica interna de los servicios
- 61 39 Flexibilidad en el organigrama del Estado
- 61 40 Ministerio de Desarrollo Social y Familia
- 61 41 Mejor institucionalidad para el sector productor de alimentos
- 62 42 Mejor institucionalidad para las Ciencias
- 62 43 Mejor institucionalidad para el cuidado de la biodiversidad
- 63 44 Financiamiento a las Fuerzas Armadas
- 63 45 Modernización de las Policías

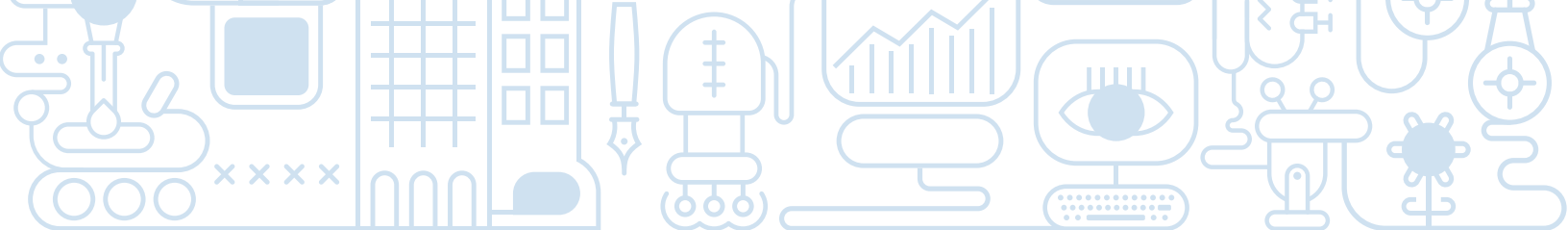
#### Otras Iniciativas

- 64 01- Reforma al Consejo de Defensa del Estado

#### 65 Desarrollo Local y Descentralización

- 66 46 Implementación Ley de Fortalecimiento a la Regionalización
- 66 47 Ampliación del Sistema de ADP al mundo regional
- 66 48 Reorganización administrativa integral
- 67 49 Fortalecimiento Municipal
- 67 50 Ley de Financiamiento y Responsabilidad Fiscal





A un año del lanzamiento de la Agenda de Modernización del Estado, hoja de ruta que busca dotar a nuestro país de una arquitectura que nos permita llevar a cabo un proceso de modernización continua, presentamos a la ciudadanía un informe de avance de su cumplimiento. La modernización del Estado es un compromiso permanente del Presidente Sebastián Piñera, a lo que se suma la labor realizada por el Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado, el Comité Ejecutivo de la Modernización del Estado y el trabajo continuo de los ministerios, servicios y gobiernos regionales. Sumado a todo lo anterior, los tiempos que vivimos ponen exigencias adicionales, por lo que adaptar y mejorar la calidad de las soluciones a la ciudadanía es imperativo.

Entre los principales logros se destaca el desarrollo de iniciativas y proyectos transversales que buscan avanzar en un gobierno digital como habilitante central de la modernización del Estado, poniendo al centro de estas soluciones a la ciudadanía, las personas. Entre éstas, se destacan: una red multicanal y multiservicios, ChileAtiende; el sistema de identificación digital ClaveÚnica; los proyectos de Interoperabilidad Firma Digital y DocDigital, que nos han permitido avanzar en un Estado “CeroPapel”; las herramientas de Registro Nacional de Trámites y SIMPLE, que buscan dar seguimiento al trabajo de las instituciones para alcanzar la meta de digitalización de trámites “Cero Filas”; y el sistema Red Clase Media Protegida, que permite, entre otras cosas, visualizar y acceder a los distintos beneficios que una familia puede acceder.

El foco de centrar nuestras políticas públicas en el ciudadano y los esfuerzos por modernizar los procesos del sector público, no son cosas puramente administrativas o de gestión, sino que tienen la capacidad de fortalecer aspectos clave de

la democracia, pues implica aumentar la capacidad de escuchar y procesar lo que la sociedad está diciendo y necesita, para así adaptar las respuestas que entregamos. La tecnología puede ser uno de los mecanismos más democráticos de participación y de acceso que nuestros ciudadanos puedan tener. Con todo, la transformación digital exige contar con una visión compartida del Estado que el país necesita para su desarrollo y desafía a las instituciones a trabajar en su gestión interna, simplificando la relación entre el Estado y las personas. Esto significa diseñar la entrega de sus productos apoyados en el uso estratégico de las tecnologías, datos e innovación pública, con el fin de simplificar y facilitar la vida de los ciudadanos, velando al mismo tiempo, por la transparencia, probidad y eficiencia en el uso de recursos públicos. Un gran paso en este sentido fue la aprobación de la Ley N° 21.180 sobre la Transformación Digital del Estado.

La pandemia que nos ha tocado enfrentar como país ha dejado en evidencia la importancia de los servicios digitales para mantener la actividad económica y la entrega de beneficios sociales, destacando que a la fecha, la digitalización de trámites del Estado alcanza un 56% de los 3.441 trámites existentes, los cuales atienden a más del 80% de la demanda por trámites del Estado. Adicionalmente, iniciativas como Comisaría Virtual, dan cuenta de cómo el Estado ha avanzado en responder a una necesidad emergente en el corto plazo, y aunque no ha estado ausente de problemas y dificultades, se han recogido los aprendizajes y trabajado intensamente para responder con la urgencia que las circunstancias y la ciudadanía nos exigen.

Una herramienta estratégica para avanzar hacia un Estado más proactivo es fortalecer la identidad digital, que en su versión actual conocida como ClaveÚnica, entrega un mecanismo de identificación





**CONSEJO ASESOR PARA LA  
MODERNIZACIÓN DE ESTADO**

En junio de 2018 el Presidente convocó a 13 profesionales de extensa experiencia en materias de política pública y/o gestión pública o privada para conformar el Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado. El Decreto N° 12 del 2018 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia creó este Consejo mandatándolo a proponer al Presidente de la República, sobre la base de la información que reciba de otros órganos, estrategias de modernización del Estado, incluidos mejoras a la Agenda de Modernización.

Desde su creación hasta finales de junio de 2020, los consejeros han mantenido un total de 38 sesiones, las cuales tuvieron una frecuencia casi periódica quincenal durante el 2018 y 2019 y mensual en 2020. La primera sesión fue el 9 de junio de 2018, en ambos años hubo un receso de alrededor de 1,5 meses en el periodo estival y la última fue el 15 de mayo pasado. La asistencia promedio por sesión ha sido de 9 consejeros (67,21%)<sup>1</sup>.

El Consejo originalmente estuvo compuesto por Ramiro Mendoza (Presidente), Ignacio Irrázaval (Vicepresidente), Beatriz Corbo, Mauricio Duce, Javier Etcheberry, Gloria de la Fuente, Luis Larraín, Leonidas Montes, Evelyn Matthei, Claudio Muñoz, Salvador Valdés, Mario Weissbluth y Jeannette von Wolfersdorff. En agosto 2019 el Consejero Muñoz presentó su renuncia al Presidente de la República y en julio 2020 lo mismo hizo la Consejera von Wolfersdorff.

Para su funcionamiento, el Consejo cuenta con un Secretario Ejecutivo (Rafael Ariztía) y una Secretaría Técnica (Amaya Fraile) quienes acompañan al Consejo durante sus sesiones.

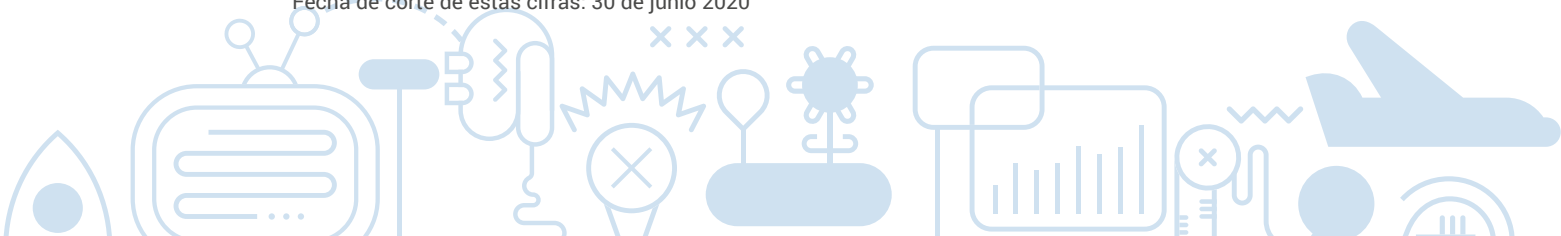
Desde su creación el Consejo ha producido 7 entregas al Presidente:

1. Comentarios y Priorizaciones de los Consejeros a la Presentación de la Agenda de Modernización del Estado: 15 de noviembre 2018.
2. Observaciones y reflexiones frente al proceso de Descentralización: 21 de enero 2019.
3. Opinión del Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado al Presidente de la República sobre la Agenda de Modernización presentada por el Secretario Ejecutivo: 2 de mayo 2019.
4. Propuestas para una Ley corta o aclaratoria en temas de descentralización: 24 de julio de 2019.
5. Respuesta a la Solicitud hecha por el Presidente, a la opinión del Consejo respecto de la institucionalidad de la Defensoría de las Víctimas: 2 de diciembre 2019.
6. Propuesta para reformar el Empleo Público: 31 de diciembre 2019.
7. Propuesta para reformar la Contraloría General de la República: 31 de diciembre 2019.

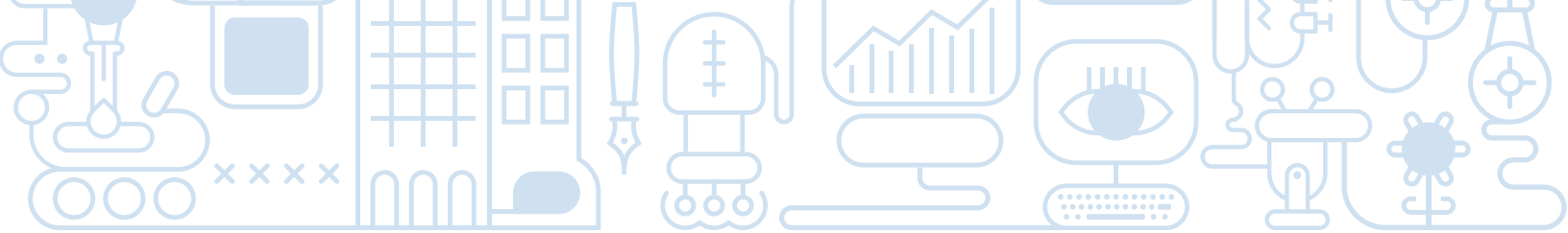
El Consejo también solicitó a la Secretaría Técnica un estudio sobre la situación comparada en materias de flexibilización, el cual fue terminado en febrero 2020. Además, está por entregar al Presidente la respuesta a la solicitud en materias de flexibilidad en la orgánica del Estado hecha por éste al Consejo en octubre 2018.

Para generar estos productos, El Consejo ha trabajado en 5 subcomisiones temáticas, las cuales se han compuesto del siguiente modo.

<sup>1</sup> Fecha de corte de estas cifras: 30 de junio 2020







## SUBCOMISIONES

### FLEXIBILIDAD EN LA ORGÁNICA DEL ESTADO

- Ramiro Mendoza (Coordinador)
- Ignacio Irrázaval
- Beatriz Corbo
- Salvador Valdés

- Gloria de la Fuente (Coordinadora)
- Luis Larraín (Coordinador)
- Leonidas Montes
- Mauricio Duce
- Mario Weissbluth
- Jeannette von Wolfersdorff

### EMPLEO PÚBLICO

### CONTRALORÍA

- Mario Weissbluth (Coordinador)
- Evelyn Matthei
- Jeannette von Wolfersdorff

- Ignacio Irrázaval (Coordinadora)
- Evelyn Matthei
- Jeannette von Wolfersdorff
- Mario Weissbluth
- Claudio Muñoz
- Mauricio Duce

### DESCENTRALIZACIÓN

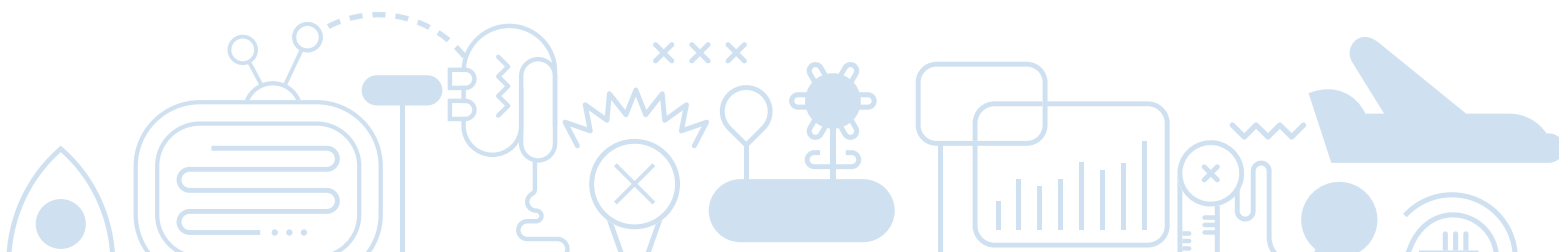
### PMG

- Salvador Valdés (Coordinador)
- Leonidas Montes
- Mario Weissbluth
- Luis Larraín

En término de participantes en las sesiones del Consejo, se ha mantenido reuniones con otras entidades: i) Directiva de la SOFOFA (23 de octubre de 2018) y ii) Directiva ANEF (31 de octubre de 2018). Adicionalmente, han sido invitadas 15 personas a participar en sesiones de consejo.

<b>SESIÓN</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
<b>1° sesión</b> (09/07/2018)	<b>Gonzalo Blumel</b> , Ministro Secretario General de la Presidencia.
<b>9° sesión</b> (09/11/2018)	<b>Luis Cordero</b> , abogado. <b>Sebastián Soto</b> , abogado.
<b>18° sesión</b> (26/04/2019)	<b>Verónica Pinilla</b> , Directora del área Reforma y Modernización del Estado en Chile 21. <b>Daniel García</b> , Director Ejecutivo de Espacio Público. <b>Bettina Horst</b> , Subdirectora de Políticas Públicas de Libertad y Desarrollo.
<b>20° sesión</b> (24/05/2019)	<b>Felipe Salaberry</b> Subsecretario de Desarrollo Regional. <b>Sebastián Sotelo</b> y <b>María Paz Troncoso</b> de la Subsecretaría de Desarrollo Regional. <b>Alejandro Ferreiro</b> Director del Centro de Estudios Espacio Público.
<b>23° sesión</b> (19/07/2019)	<b>Sebastián Piñera</b> , Presidente de la República. <b>Gonzalo Blumel</b> , Ministro Secretario General de la Presidencia. <b>Andrés Chadwick</b> , Ministro Del Interior y Seguridad Pública (acompañando al Presidente).
<b>26° sesión</b> (09/08/2019)	<b>Gonzalo Blumel</b> , Ministro Secretario General de la Presidencia.
<b>27° sesión</b> (23/08/2019)	<b>Alejandro Weber</b> , Director del Servicio Civil.
<b>28° sesión</b> (06/09/2019)	<b>Alejandro Weber</b> , Director del Servicio Civil.
<b>33° sesión</b> (22/11/2019)	<b>Juan Francisco Galli</b> , Subsecretario de la Secretaría General de la Presidencia.
<b>36° sesión</b> (13/03/20)	<b>Juan José Ossa</b> , Subsecretario de la Secretaría General de la Presidencia.

El Consejo tiene una página web [www.consejomodernizacion.cl](http://www.consejomodernizacion.cl) La cual fue desarrollada por la Secretaría Técnica, en ella se suben todos los documentos elaborados por el Consejo, las actas de las sesiones, solicitudes del Presidente y existe una pequeña biografía de cada miembro.





La Agenda de Modernización del Estado consta de tres estrategias transversales que 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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

## ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL:

El Gobierno ha definido como un eje fundamental de su gestión la Modernización del Estado, con el objeto de fortalecer el acceso y el servicio a toda la población. Para lograrlo, con fecha 24 de Enero de 2019, el Presidente de la República firmó el **Instructivo Presidencial de Transformación Digital** que instruye a

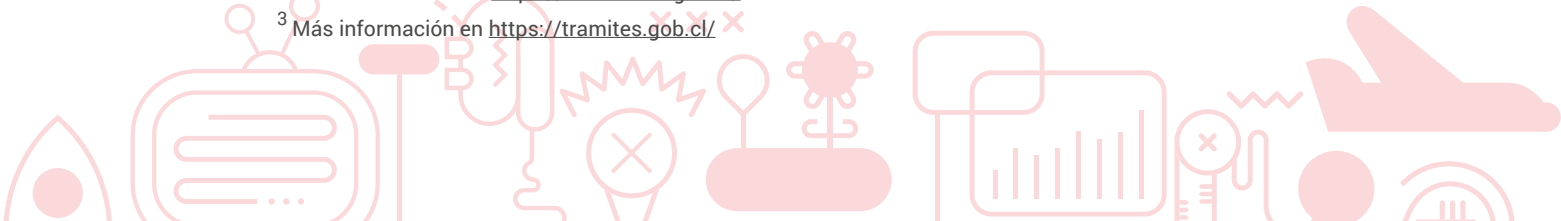
todas las instituciones la implementación de agendas de trabajo en torno a tres dimensiones:

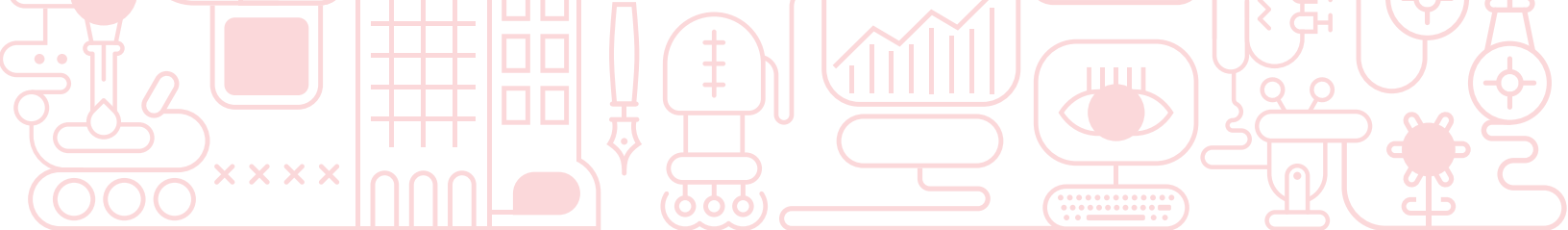
- **Identidad Digital:** Los servicios públicos deberán integrar la ClaveÚnica como instrumento de identificación digital para las personas naturales, reemplazando cualquier otro sistema de autenticación propio. Esta medida deberá ser implementada a más tardar el 31 de diciembre de 2020. Actualmente, más de 9 millones de chilenos cuentan con esta clave, es utilizada por 212 instituciones, para más de 900 trámites y al día ocurren más de un millón de autenticaciones<sup>2</sup>.
- **CeroFilas:** Los servicios públicos deberán eliminar trámites que no sean necesarios y digitalizar al menos el 80% de los trámites que aún no estén digitalizados a más tardar el 31 de diciembre de 2021, y el 100% antes del 31 de diciembre de 2023. Actualmente, existen cerca de 3.500 trámites, habiendo más de un 60% de ellos digitalizados<sup>3</sup>.
- **CeroPapel:** A partir del 1 de julio de 2020, todas las Instituciones de la Administración Central deberán enviar y recibir documentación oficial, únicamente a través de la plataforma **DocDigital**, y así eliminar de forma gradual el uso de papel, con el objetivo de modernizar y eficientar la gestión. En la actualidad, existen casi 600 oficinas de partes enroladas en **DocDigital**, estando un 50% de las instituciones de la administración central habilitadas del total instruido. Prontamente se incorporará la Contraloría General de la República a esta plataforma, lo que, sin lugar a dudas, acelerará su adopción por parte de otras entidades públicas.

Para lograr lo anterior, se instruyó también establecer una estructura de Coordinación y Seguimiento, para lo que cada jefe de servicio deberá designar a un **Coordinador Institucional de Transformación Digital**, quién será el responsable de desarrollar y gestionar un Plan de Transformación Digital para su repartición y será la contraparte de Gobierno Digital para el seguimiento y apoyo a las medidas a implementar.

<sup>2</sup> Más información en <https://claveunica.gob.cl/>

<sup>3</sup> Más información en <https://tramites.gob.cl/>





Luego, el 25 de Abril de 2019 el Presidente Piñera lanzó la **Estrategia de Transformación Digital** la cual postula posicionar a Chile al 2022 como uno de los 20 países más avanzados del mundo en Gobierno Digital consolidando la Transformación Digital como política de Estado. Cabe destacar que en la última medición del ranking de Gobierno Digital realizada por la Organización de las Naciones Unidas, **Chile avanzó 8 posiciones, quedando número 34 a nivel mundial.** Esta estrategia tiene como principios contar con un Estado: centrado en las personas, digital por diseño, abierto y colaborativo por defecto, basado en datos, proactivo en la búsqueda de soluciones y protegido ante las amenazas de Ciberseguridad. Además, refuerza las líneas de acción definidas en el instructivo: CeroFilas y CeroPapel. También define la Gobernanza y Coordinación Institucional para la Transformación Digital.

El 11 de noviembre de 2019 se publicó la **Ley 21.180 de Transformación Digital del Estado** que incorpora de manera legal el soporte y la tramitación electrónica en los procedimientos administrativos del Estado y la gestión documental. Este cuerpo legal exige digitalizar trámites ante servicios públicos, simplificar y eliminar trámites que las personas realizan ante el Estado. Además, crea un Archivo Nacional Digital que registrará y preservará de forma eficiente toda la información de los servicios públicos. La implementación de esta ley se reconoce gradualidad, indicando los procedimientos o materias de los distintos órganos de la administración del Estado sujetos a ella y que no podrá superar los cinco años desde su publicación. Este cuerpo normativo establece seis ejes:

- **Comunicación electrónica entre órganos del Estado**
- **Inicio de procedimientos administrativos en forma digital**
- **Digitalización de documentos en papel**
- **Notificaciones electrónicas**

- **Expedientes electrónicos**
- **Principio de interoperabilidad**

Los días 25 y 26 de junio de 2020 se llevó a cabo el seminario “Transformación Digital en Chile: Recomendaciones OCDE”, este fue organizado por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda y la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Éste contó con la participación de los Ministros de Hacienda y Secretaría General de la Presidencia, autoridades de la OCDE y el BID, funcionarios de los Gobiernos de Estados Unidos, Reino Unido, Estonia y Dinamarca, Rafael Ariztía, Asesor de Modernización del Estado de la Presidencia de Chile, la Directora de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, el Jefe de la División de Gobierno Digital y el Director del Laboratorio de Gobierno de Segpres, y funcionarios de ChileAtiende y el Ministerio de Desarrollo Social.

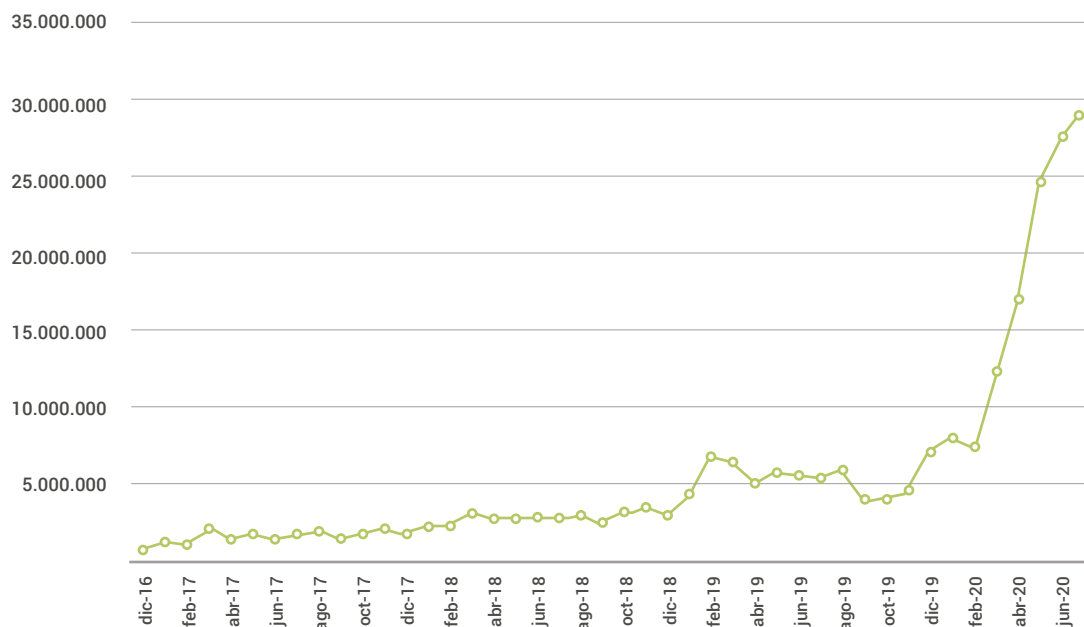
Uno de los temas más relevantes conversados en este Seminario fue el lanzamiento de Reportes OECD para Chile, en donde se plasmó el trabajo realizado durante los últimos dos años por la Secretaría de Modernización del Estado de Hacienda junto con la División de Gobierno Digital; donde codo a codo se trabajó en la elaboración de 3 estudios con la OECD. El objetivo de este lanzamiento fue dar a conocer las recomendaciones que concluyeron de los estudios realizados, promover la Ley de Transformación Digital y la Agenda de Modernización del Estado. Los 3 estudios son: “Estrategia de Gobierno Digital para la Transformación Digital del Estado”, en donde se destacan las principales acciones que se debieran incluir en la Estrategia del Estado; “Identidad Digital como Habilitante Estratégico de la Transformación Digital”, en donde se entregan sugerencias para reforzar la identidad digital; y “Diseño y Delivery de Servicios en el Estado”, en donde se dan recomendaciones para mejorar la entrega de servicios a las personas.

## #ClaveÚnica #CeroFila

La estrategia transversal de Estrategias de Servicios Compartidos contempla el fortalecimiento y mejora de ClaveÚnica, lo que permitirá una Identidad Digital, necesaria para la correcta implementación de la Ley de Transformación Digital (Ley N° 21.180). El fortalecimiento y mejora se han visto acelerados por los eventos sucedidos a partir del 18 de octubre de 2019 y la pandemia del Covid-19, toda vez que se ha aumentado significativamente el uso de ClaveÚnica para la realización de trámites en el Estado.

Al comparar septiembre 2019 con enero 2020, se observa que se duplicaron los trámites con ClaveÚnica. Esta tendencia se vio exacerbada con la pandemia Covid-19 donde diariamente es usada aproximadamente 1 millón de veces para acceder a plataformas del Estado. Y desde hace pocos días, se integró también al AFC, lo que marca el primer paso hacia integrar la ClaveÚnica hacia servicios privados. En julio 2020, las transacciones con ClaveÚnica aumentaron en más de un 500% respecto a febrero del mismo año (periodo previo a la pandemia). Otro punto importante a destacar es que más de 9 millones de personas[1] ya cuentan con su ClaveÚnica, cifra que continúa en aumento.

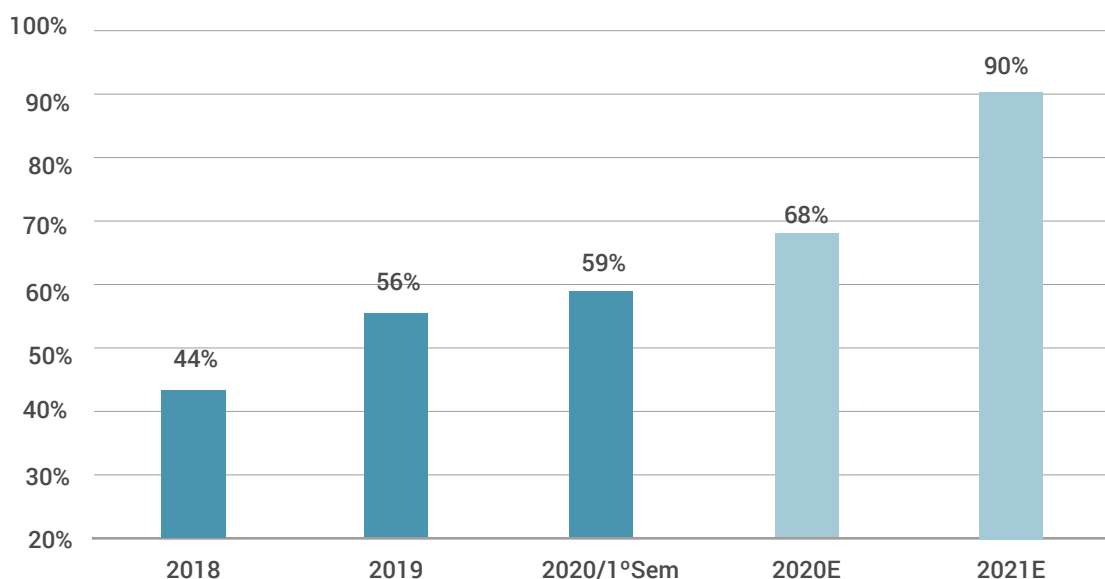
Gráfico 01. Uso de ClaveÚnica (transacciones al mes)



[1] El 19 de ago. de 2020 se superaron las 9 millones de ClaveÚnica.

La emergencia del Covid-19 ha obligado a muchas instituciones a acelerar sus procesos de transformación digital, partiendo por la problemática que más aqueja a la ciudadanía: la digitalización de trámites. En lo que va del año ya se han logrado digitalizar casi el 50% de los trámites digitalizados el año 2019, y están en proceso 338 trámites, lo que permitirá mejorar con la tendencia del año anterior.

Gráfico 02. % de trámites digitalizados



## ESTRATEGIA DE SERVICIOS COMPARTIDOS:

La 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. Tanto el crecimiento de la estructura gubernamental, como la existencia

de distintos poderes del Estado, como gobiernos locales o regionales 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, generando un poco asertivo uso de los recursos

públicos tanto financieros como humanos, quitando el foco en la problemática real de la cual es responsable cada organización, centrando en buscar su solución particular al problema común.

Esta visión no es nueva, nuestro Estado ya ha tenido avances al respecto como lo fue la creación de ChileCompra, servicio compartido de gestión de proveedores y compras públicas. Por otro lado, y de cara al usuario, otro hito relevante fue el desarrollo de ChileAtiende, un servicio compartido de atención a la ciudadanía. Como toda iniciativa, ambas han seguido evolucionando para ofrecer en sus ámbitos un servicio completo tanto a los servicios públicos como a los ciudadanos y usuarios. En particular, ChileCompra ha ido modernizando los convenios marco, no solo en su formato, sino también creando una nueva tienda, mucho más funcional tanto para proveedores del Estado, como para los funcionarios encargados de hacer las compras públicas. Además, en medio de la crisis Covid-19, se creó un nuevo mecanismo de compra, la CompraAgil, la cual surge a partir de un cambio del reglamento de compras públicas, permitiendo hacer compras de menor tamaño de manera rápida, transparente, con cotizaciones en línea, abriendo las oportunidades de negocios con el Estado a todos los proveedores.

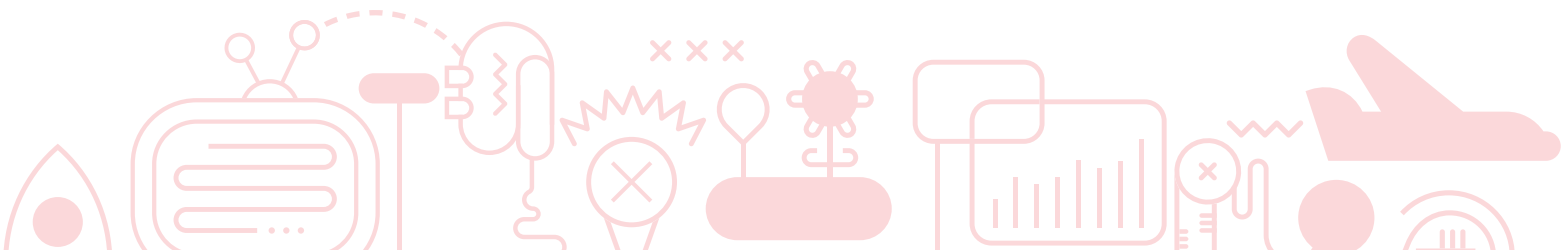
A su vez, para poder cumplir con lo establecido en la Ley de Transformación Digital, no basta solo con su aprobación, ni con el instructivo, ni la estrategia de Transformación Digital lanzados en el primer semestre 2019, sino que se requiere además avanzar en una Estrategia de Servicios Compartidos para que todas las instituciones puedan contar con la tecnología suficiente para sumarse íntegramente a la transformación digital. En este sentido, se ha avanzado fortaleciendo y mejorando servicios compartidos ya existentes y creado otros nuevos, como: [ClaveÚnica](#) que permite la identidad digital a más de 9 millones de chilenos, [Simple](#) sistema que

permite a las instituciones digitalizar trámites de manera sencilla y rápida, [Pisee](#) que permite a las instituciones públicas la interoperabilidad de datos y la [Firma Electrónica Avanzada del Estado](#). A su vez, se ha trabajado en la construcción de nuevas plataformas que permitan continuar con la meta de transformar digitalmente el Estado. Para esto, se construyó [DocDigital](#) como plataforma compartida de comunicaciones oficiales del Estado, la cual permite tramitar en línea documentos con firma electrónica para ser distribuidos hacia otras instituciones públicas. A su vez, se está trabajando en un **sistema de gestión documental** que esté disponible para las instituciones del Estado, un **notificador** de todas las comunicaciones oficiales del Estado con sus ciudadanos y se está transformando digitalmente al Servicio de Registro Civil e Identificación, quien está al centro de la transformación digital, al contar con la información de identidad y registral de todos los habitantes de nuestro país.

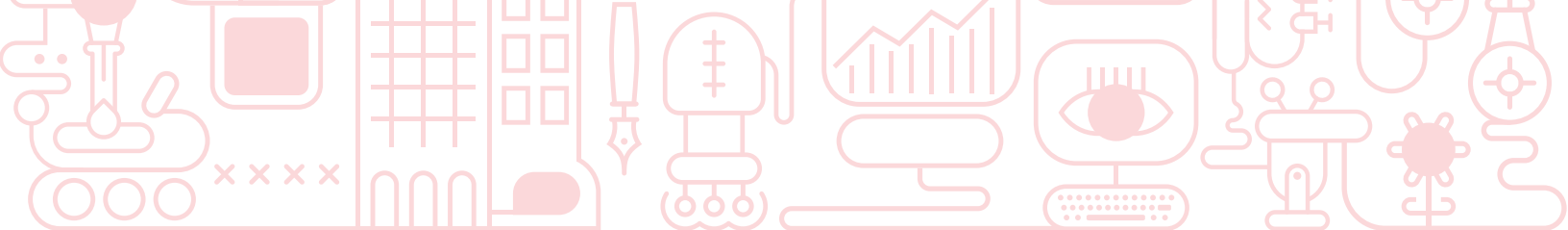
La Estrategia de Servicios Compartidos está en desarrollo por medio de este conjunto de iniciativas centrales y en paralelo se encuentra en etapa de diseño y redacción un documento que la consolidará y proyectará hacia adelante. Este documento será presentado durante el segundo semestre 2020.

## ESTRATEGIA DE GOBIERNO BASADO EN DATOS:

La 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 y también para poder disponer de modo seguro la información a los ciudadanos en su rol fiscalizador, como también para su análisis por centros de estudios y otros stakeholders.







El Estado de manera creciente genera y almacena una gran cantidad de información, la que normalmente es guardada celosamente por las instituciones responsables, reiterando la problemática de “los silos” del Estado. Tener la posibilidad de usar esa información administrativa con fines de mejorar la calidad de las políticas públicas, ha sido un tema de discusión nacional y otros países han avanzado a soluciones exitosas. El gran desafío es que esta tarea por un lado no signifique una carga de trabajo extraordinaria para las instituciones, como también que exista la coordinación y gobernanza suficiente y que ésta establezca protocolos y estándares para recopilar información, almacenarla y compartirla, dando certezas de que la información personal está siendo bien resguardada.

Para abordar esta problemática es necesario reconocer que existen distintas áreas de acción en materia de datos. La primera área es la local. El lugar en el que se generan y almacenan los datos. La segunda área es la coordinación entre instituciones para compartir datos, lo que puede involucrar herramientas y estándares comunes que permitan esa coordinación. Finalmente, la tercera área es la existencia de repositorios comunes, o agregadores de datos.

Reconociendo lo anterior, la Estrategia de Gobierno Basado en Datos está estructurada en cuatro ejes o niveles. El primer eje es el trabajo a nivel de cada institución, para identificar sus activos de información, producir correctamente datos y almacenarlos. El segundo eje está relacionado con la coordinación que permita compartir datos en forma adecuada. Ello involucra estándares documentales, interoperabilidad y plataformas comunes. El tercer eje o nivel de trabajo, tiene que ver con la definición y creación de repositorios

sectoriales de datos. Finalmente, el cuarto eje tiene que ver con la gobernanza de los datos y los estándares.

Muchos de estos elementos están íntimamente ligados a la Estrategia de Transformación Digital, y si bien no son lo mismo, es complejo separarlos. Por ello, la Ley de Transformación Digital es uno de los elementos habilitadores para esta Estrategia y la implementación de la ley es parte del desarrollo de la Estrategia. Por ejemplo, uno de los reglamentos de la ley es aquel que definirá los estándares de las plataformas y los expedientes.

En consecuencia, el proceso de implementación de la Ley de Transformación Digital y las plataformas de servicios compartidas descritas en el punto anterior son parte integrante de la Estrategia de Datos, ya que es en esas plataformas donde se genera muchas veces la información y es, en muchos casos, a través de ellas por donde se comparte. Automatizar la generación de información es indispensable para poder contar con información bien definida, usando los mismos criterios y parámetros y así poder identificar a los ciudadanos y actores de que se trate. La existencia de los servicios compartidos será lo que nos permita, contar con la data de todas las interacciones de ciudadanos, en todos los roles que cumple en la sociedad, con el Estado y así tener información oportuna, de calidad y en el formato adecuado para ser un Gobierno Basado en Datos.

Al igual que en el caso de los servicios compartidos, la Estrategia de Gobierno Basado en Datos está en desarrollo por medio de estas iniciativas y al mismo tiempo está siendo documentada por un grupo de actores intersectorial, liderada por la División de Gobierno Digital. El documento que la detalla será presentado durante el segundo semestre 2020.

## Estudios OCDE

### Recomendaciones en áreas estratégicas de Gobierno Digital

#### Área de políticas y estudios

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 3 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.

Estos estudios, se enmarca en una estrategia de trabajo permanente de Chile con el equipo de Gobierno Digital de la OECD, cuyo primer estudio denominado "Fortalecer la Gobernanza de Gobierno Digital" publicada el año 2016, culminó con la creación de la División de Gobierno Digital en Ministerio Secretaría General de la Presidencia por Ley, bajo el convencimiento de la necesidad de fortalecer la institucionalidad en este ámbito, a fin alcanzar los desafíos que nos presentan las nuevas tecnologías.

En el marco de la estrategia de transformación digital del Estado, como eje transversal de la Agenda de Modernización, lanzada por el Presidente Piñera, se llevaron a cabo 3 estudios con recomendaciones de la OCDE para Chile en las siguientes temáticas:

1. La Estrategia de Gobierno Digital como habilitante de la Transformación Digital
2. Identidad digital como habilitante estratégico de la transformación digital del país.
3. Una estrategia para el el diseño y entrega de servicios del Estado

Para el desarrollo de los 3 estudios se aplicó una metodología similar, es decir, se revisaron y sistematizaron las buenas prácticas de los países líderes en la materia, considerando para seleccionar los países a revisar algunos ejemplos que han destacado a nivel mundial y otros que poseen alguna característica similar al contexto nacional. Sumado a la realización de misiones en terreno, donde una delegación de expertos de la OCDE visita el país y sostiene reuniones de trabajo con instituciones públicas y privadas relacionadas con la temática para poder entender bien el desafío del país en la materia y el contexto en que dichos actores se desenvuelven. Finalmente, en base a la sistematización de la información, se identifican las principales brechas que tiene Chile en los distintos ámbitos y se realizan recomendaciones de política pública en consecuencia.

En suma, los tres estudios en conjunto, entregan valiosos aportes de cara a las decisiones de implementación de la nueva Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital, la cual busca que Chile avance en un acotado período de tiempo hacia un Estado que es digital por defecto.

# 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. De acuerdo a lo anterior, proporciona recomendaciones de políticas para fortalecer el gobierno digital en Chile, en base al desarrollo de una estrategia sólida, y de generar el consenso necesario para garantizar su continuidad y sostenibilidad.

El estudio concluye que 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.

Las principales recomendaciones para avanzar en la materia fueron:

- Establecer una instancia de coordinación operativa de la Estrategia de Transformación Digital, integrada por los CIO de las instituciones y apoyada por grupos de trabajo técnicos. Su foco será implementar exitosamente la estrategia.
- Garantizar una operación ágil de la estrategia de gobierno digital mediante la participación continua y la retroalimentación de las partes interesadas clave, incluidos los gobiernos locales. Esto permitirá al Comité de Modernización del Estado saber cuándo ajustar, priorizar y re asignar recursos para aumentar los niveles de cumplimiento.
- Apalancarse en el Sistema de Evaluación Técnica de Proyectos TIC (Eval TI) para capturar crecientemente datos relacionados a proyectos TIC y así mejorar continuamente los proyectos TIC.
- Desarrollar un índice de implementación del gobierno digital que compare los niveles de avance en las instituciones públicas y así progresivamente establecer las bases para una evaluación de impacto.
- Establecer fondos centralizados para financiar proyectos estratégicos de TIC, estableciendo incentivos a las instituciones públicas para que cumplan con los estándares en línea con los objetivos estratégicos -y así también desarrollar una estrategia integral de inversiones y compras TIC.

- Crear un programa estructurado para el desarrollo del liderazgo digital, incluyendo aquellos programas fuera del ámbito TIC tradicional. Esto tendría el objetivo de promover la comprensión de la alta dirección del sector público de los servicios digitales y sus implicaciones estratégicas.
- Actualizar los criterios de contratación de cargos altos -incluyendo el sector tecnológico- y destacando la importancia de la colaboración e involucramiento con otras áreas de administración. Asimismo, desarrollar un manual de buenas prácticas en la contratación de liderazgo horizontal y así mejorar, capacitar y atraer nuevos talentos a roles digitales, de datos y tecnología e innovación, así como también, revisar criterios de contratación de personal en el sector público para atraer perfiles de las áreas señaladas.
- Desarrollar un estándar de servicio y principios generales de diseño y entrega de servicios, mediante guías que entreguen un marco para implementar la transformación de sus servicios, mediante técnicas de investigación de usuarios, cuantitativas y cualitativas.
- Desarrollar una estrategia integral para los datos del sector público y su cadena de valor, que sea habilitante para avanzar hacia una gestión pública basada en datos y evidencia.
- Fomentar la inclusión digital, a través de la modernización permanente de la infraestructura digital e impulsando iniciativas de alfabetización digital que promuevan el uso de canales digitales por parte de la ciudadanía.
- Asegurar una estrategia de trabajo colaborativo y con estrategias compartidas entre el Laboratorio de Gobierno y la DGD. Esto con el objetivo de continuar desarrollando experiencias exitosas como, por ejemplo, ChileAtiende.

## 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.

Las principales recomendaciones para avanzar en la materia fueron:

- Fortalecer la identidad digital (ID) de Chile, apalancándose en la infraestructura existente proporcionada por el Servicio de Registro Civil y la cédula de identidad.
- Asegurar que el modelo de ID de la Estrategia de Transformación Digital del gobierno sea sostenible mediante un compromiso político y financiero a largo plazo. Identificar o crear un responsable de alto mando con la responsabilidad de implementar y operar el sistema de identidad digital.
- Considerar en el diseño y modelo de gestión de la identidad (tanto física como digital) todas las etapas de vida de los ciudadanos. Se debiesen incorporar diversas soluciones tecnológicas, y generar los mecanismos para asegurar una comprensión clara de las necesidades de los usuarios de la ID.
- Priorizar el desarrollo de ClaveÚnica como mecanismo para que los ciudadanos tengan control de sus datos, pudiendo otorgar y revocar permisos de acceso y uso de los mismos, favoreciendo la interoperabilidad en el sector público y privado.
- Extender el modelo hacia una ID para las empresas, trabajando una hoja de ruta común para la convergencia de la ID empresarial y ciudadana, así como, la transición de los usuarios para consolidar el uso de ID con un enfoque único.
- Identificar sectores privados prioritarios para el uso de ClaveÚnica y establecer asociaciones que permitan que la ClaveÚnica funcione tanto para el sector privado y para el público.
- Establecer el marco legal y regulatorio adecuado para gestionar el uso de las credenciales de ClaveÚnica para acceder a los servicios del sector privado, particularmente, de los datos personales sean reutilizados.
- Explorar con socios regionales la interoperabilidad de la identidad digital en servicios transfronterizos y satisfacer las necesidades de los residentes chilenos en el exterior.
- Aprovechar la expansión de ClaveÚnica como una oportunidad para brindar a los ciudadanos alfabetización digital y capacitación, a través de ChileAtiende y otras reparticiones públicas cuando obtengan por primera vez la ClaveÚnica.
- Incluir ID como un criterio explícito en la formulación de proyectos TI, para maximizar la conciencia y adopción en las instituciones.
- Disponer de inversión para que ClaveÚnica sea un servicio confiable, aparejado de una solución técnica fácil de implementar y respaldada por materiales de referencia, guías y asistencia técnica.
- Identificar los indicadores clave de desempeño como el tiempo y el costo involucrados en la prestación de servicios no habilitados con ID que permite medir, comparar y demostrar el beneficio de ID.

### **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 5 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, reconociéndola como una excelente base para mejorar la entrega de servicios del Estado, cuya experiencia y modelos de atención debiesen 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 omnicanalidad, 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.

Las principales recomendaciones para avanzar en la materia fueron:

- Definir una estrategia clara transversal al Estado y plan de acción coherente para establecer y nutrir una cultura de diseño de servicios que coloque a los usuarios en el centro, con el fin de responder a sus necesidades en todos los canales y a través de todo el ciclo de vida de éstos.
- Habilitar a las instituciones públicas para entender las necesidades de sus usuarios y ser proactivos en la búsqueda de soluciones a los problemas que causan más dolor y mayores costos.
- Asegurar una única experiencia y de fácil navegación de los servicios públicos con una marca o sello claro para todas las interacciones entre el gobierno y sus usuarios, ya sean ciudadanos, empresas o extranjeros.
- Comprometerse con una experiencia inclusiva de los servicios públicos, que se construya en base a la amplia experiencia de Chile en la prestación de servicios presenciales para asegurar que los servicios sean entendidos: (i) desde la perspectiva de alguien que intenta resolver un problema desde el inicio hasta su resolución (en un continuo); (ii) entre la experiencia ciudadana y el proceso de back-office (externo a interno); y (iii) a través de todos y cada uno de los canales involucrados (omnicanal).
- Asegurar el apoyo transversal al Estado a nivel político y administrativo para apoyar una agenda de diseño y entrega de servicios integral asegurando como base de funcionamiento el uso de plataformas compartidas (Gobierno como plataforma) para escalar la transformación en todos los niveles de gobierno, incluyendo: (i) una estrategia de datos clara; (ii) principios rectores y directrices de diseño y entrega de servicio; (iii) el capital humano necesario; y (iv) el soporte técnico y práctico a componentes comunes y transversales como identidad digital y pagos.
- Establecer responsabilidades organizativas claras para proporcionar una gobernanza coherente y un liderazgo eficaz en materia de entrega de servicios del Estado, entre: (i) Ministerio Secretaría General de la Presidencia, su División de Gobierno Digital y Laboratorio de Gobierno; (ii) el Ministerio de Hacienda y su Secretaría de Modernización; (iii) el Instituto de Previsión Social (IPS) a través de ChileAtiende; y (iv) el Servicio Civil.



# MACROTEMAS

# 01

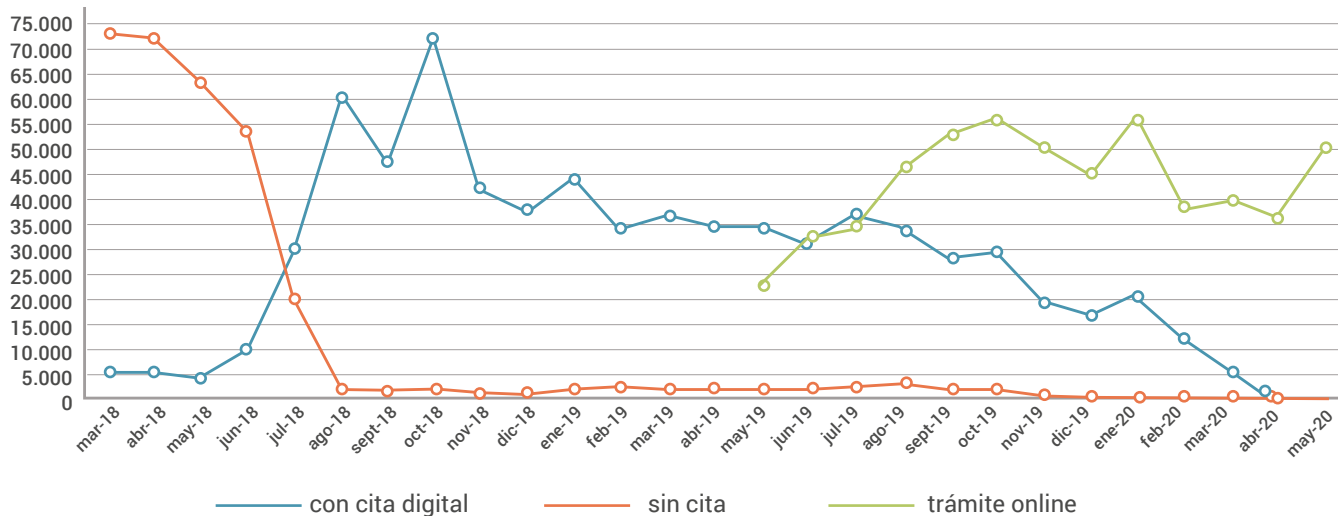
## MEJORES SERVICIOS EN EL ESTADO

El macro tema “Mejores Servicios en el Estado” busca relevar el foco que debe tener el Estado con sus ciudadanos, destacando que el principio rector de la acción pública debe ser la búsqueda constante del bienestar de sus ciudadanos, lo que muchas veces significa mover barreras que impiden orientar las instituciones hacia un mejor servicio a la ciudadanía. En particular, la Agenda de Modernización del Estado, este macro tema tiene a cargo 16 iniciativas.

Desde el lanzamiento de la Agenda, se ha avanzado en las distintas iniciativas comprometidas, además de incorporar nuevas iniciativas que aportan en la construcción de un mejor Estado, reflejando que la modernización es un proceso continuo.

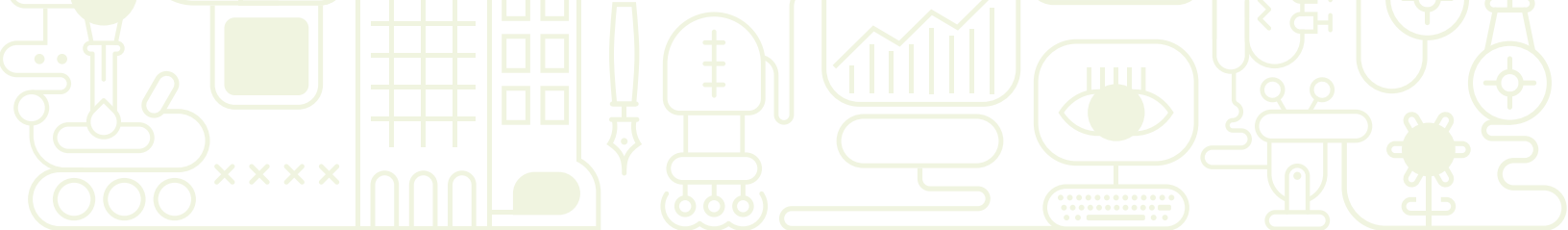
El aumento de migrantes de los últimos años, reveló la precariedad del sistema de atención a los migrantes. Su modernización ha involucrado desafíos institucionales, tecnológicos y procesos. Entre los logros se destaca mejorar el sistema de citas online que permitió reducir las largas filas, consiguiendo su cita en menos de 10 días hábiles; se digitalizaron la gran mayoría de trámites de atención a público; se elaboró una nueva página de consultas y se actualizaron procesos de interoperabilidad de datos e información con la PDI, Registro Civil, INE, Tesorería, entre otros. Estas iniciativas han permitido contar con un servicio con claro foco de su usuario.

Gráfico 03. Evolución de Atención al Público Oficina Santiago (Matucana)



**Nota:** 1.800-2.200 atenciones por día / 10% de pérdida de la cita - traspaso hh a trámites digitales  
Lista de espera casi inexistentes, menos de un día  
95 - 97% a través de sistema digital online





En el caso del Hospital Digital, iniciativa que utiliza un modelo de salud digital centrado en las personas que permite, mediante el diseño de estrategias, basadas en el modelo de atención integral de salud en el contexto de las Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS) y a través del uso de TIC, facilitar la provisión de atención

de salud a distancia. Telemedicina que se lleva a cabo en dos modalidades: (i) sincrónica, es decir provisión de interacción en tiempo real entre integrantes de equipos de salud; y (ii) asincrónica, que implica la provisión de interacción en tiempo diferido entre integrantes de equipos de salud.

Tabla 01. Descripción de las atenciones realizadas y coberturas de las estrategias de Hospital Digital

Cédula	Tipo	Número de atenciones desde inicio hasta 25 junio 2020	Cobertura
<b>Medicina General</b>	Sincrónica	4.966	27 Servicios de Salud
<b>Salud Mental</b>	Sincrónica	25.922	100% de la población
<b>Dermatología</b>	Asincrónica	39.658	29 Servicios de Salud
<b>Diabetes</b>	Asincrónica	2.437	24 Servicios de Salud
<b>Nefrología</b>	Asincrónica	8.716	29 Servicios de Salud
<b>Geriatría</b>	Asincrónica	177	8 Servicios de Salud
<b>Oftalmología</b>	Asincrónica	356.154	29 Servicios de Salud
<b>Mamografía</b>	Asincrónica	11.703	12 servicios
<b>Atención de urgencias (ACV, Quemados)</b>	sincrónica	716	29 Servicios de Salud
<b>Sitio Web Hospital Digital</b>		316.085 (visitas a 31 mayo)	100% de la población

En materias de licencias médicas, el proceso de modernización de la COMPIN ha generado efecto positivos en los usuarios, permitiendo aumentar el uso de licencias médicas electrónicas a niveles de 80%. Pero adicionalmente se ha trabajado en el

procesamiento de las licencias desde 60 días a menos de 30 días a través del uso de inteligencia artificial (redes neurales), descentralizando el proceso y la modificación de ciertas normativas.

Gráfico 04. Tiempo de tramitación Licencias Médicas (Emisión a Pago)

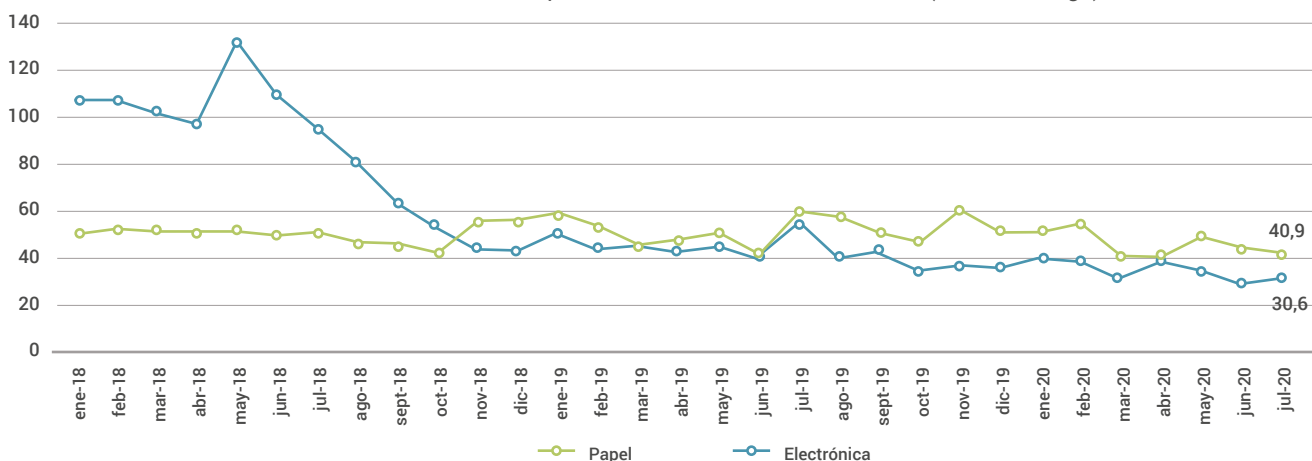
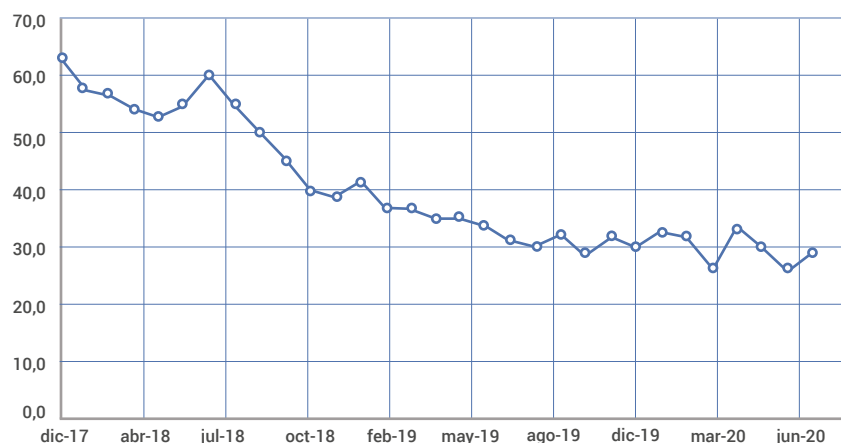


Gráfico 05. Tiempo de tramitación Licencias Médicas (días desde emisión a pago)

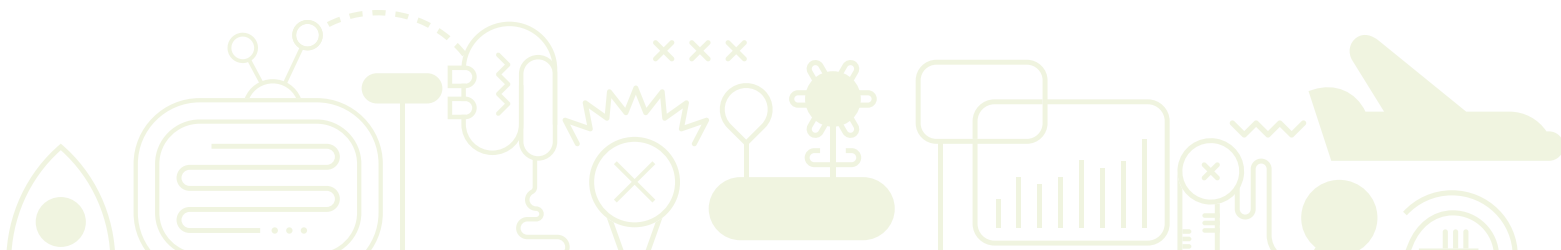


Una de las prioridades del Presidente de la República al asumir su nuevo mandato fue el de poner a los niños primeros en la fila. La modernización del Sistema de Protección de la Infancia, uno de los pilares del Acuerdo por la Infancia, que abarca la forma en cómo el Estado entrega protección a los niños, niñas y adolescentes (NNA) ha presentado diversos avances que vale destacar. Durante 2019 se implementó el Sistema Piloto Alerta Niñez, instrumento de focalización preventivo que complementa la información que las Oficinas Locales de Niñez (OLN) levantan en el territorio, para llegar a los NNA a tiempo con una oferta programática focalizada y pertinente, que permita prevenir vulneraciones de derechos. A través del sistema, ya están siendo atendidos tres mil 354 NNA en las comunas donde operan las doce OLN piloto del país. Además se avanzó en la tramitación de la Ley que crea el Servicio que se encargará de los niños y niñas que hayan sido gravemente vulnerados en sus derechos. Este servicio conlleva una serie de cambios que mejoran como se aborda la protección a la infancia, partiendo por entregar una mirada integral al incluir a la familia como sujeto de atención, hacer seguimiento a los egresados, mayores exigencias para quienes prestan los servicios y crear institucionalidad para la coordinación intersectorial. Además se inició la implementación de nuevas residencias familiares que están reemplazando los centros masivos como el Cread de Valparaíso.

En mayo de 2019, se lanzó la Clase Media Protegida como una respuesta integral a la clase media con foco en

integrar servicios sociales para otorgarles seguridades y oportunidades a las familias que se vean enfrentadas a eventos adversos. Se diseñó una plataforma (<https://clasemediaprotegida.gob.cl/>) que busca integrar información de 18 instituciones permitiendo así crear un perfil personalizado para cada ciudadano con su red de protección social. A la fecha cuenta con 148 beneficios y permite realizar 16 tramites.

En la crisis económica actual, la Oficina de Gestión de Proyectos Sustentables (GPS) jugará un rol clave en la generación de coordinaciones entre los distintos órganos del Estado que permitirán aumentar el empleo y la inversión. A junio de 2020, monitoreaba 227 proyectos de inversión en etapa de tramitación y/o construcción, con una inversión estimada de US\$ 69.517 MM para los próximos 5 años. Destacar que la materialización de estos proyectos de inversión generará 162.792 empleos directos en construcción y un total de 312.620 empleos en operación (78.155 directos y 234. 465 indirectos). Adicionalmente, GPS en 2019 realizó un diagnóstico de gestión de 7 instituciones públicas que otorgan los principales permisos relacionados con la inversión con el objeto de hacer recomendaciones que apunten a disminuir la burocracia y sus tiempos de respuestas. Por último, en 2019 se lanzó la plataforma de Sistema Unificado de Permisos (SUPER) que busca que la tramitación de los permisos de inversión se realicen en un solo lugar, conectando así a los distintas instituciones del Estado. La meta para el 2020 es que existan 80 permisos disponibles y 17 instituciones integradas.



# 02 MEJOR GESTIÓN DEL ESTADO

Nuestro Estado debe ser lo suficientemente robusto para estar orientado al servicio de las personas y así responder a las demandas de los ciudadanos. No obstante, este objetivo no se conseguirá sin buena calidad de la gestión interna del mismo. No será suficiente contar con una buena oferta programática e iniciativas. El Estado ha de ser capaz de entregar los servicios que las personas requieren, preocupándose y ocupándose constantemente de la forma en que es administrado, haciendo que ésta sea la más eficaz y eficiente posible, ocupando todas las herramientas tecnológicas y de gestión disponibles para la consecución de este objetivo y procurando siempre cuidar los recursos de todos los contribuyentes.

Contar con una buena gestión del Estado significa que todos los procesos que se hacen en el mismo son coherentes y orientados al servicio del ciudadano. Esta tarea, no resulta fácil en un Estado complejo con 24 Ministerios, 39 subsecretarías, 157 servicios públicos, 16 gobiernos regionales y 95 gobernaciones orientados a su propia misión. Por lo tanto, resulta indispensable que exista un centro de gobierno que pueda pensar la administración de manera transversal y le ofrezca herramientas compartidas que permitan tratar problemáticas comunes a todos y, a la vez, les pueda entregar lineamientos en materias de gestión para lograr coherencia para el ciudadano. En último punto, al ciudadano no le es relevante cómo el Estado se organiza para entregar servicios y prestaciones, le importa ser bien atendido, contar con información clara y oportuna y que su trámite sea rápido y con un resultado satisfactorio.

Por lo anterior, desde este año, se inició un proceso presupuestario distinto, el Presupuesto Base Cero ajustado, el que no solo implica revisar programa por programa (social y no social) sino que también implica evaluar su desempeño y tomar acciones concretas presupuestarias respecto de ellos. Además, tanto para la opinión pública como para los agentes que toman decisiones presupuestarias en el Ministerio de Hacienda y Dipres, como también para los servicios públicos y los coordinadores de servicios de los Ministerios, se puso a disposición la información transversal más relevante de gestión interna (financiera, recursos humanos, operaciones, etc).

A su vez, se ha dotado a los jefes de servicios con herramientas que permiten conseguir la transformación digital de la institución, a la vez que se mejora la gestión. En materias de compra, desde fines del 2019 todos los convenios marcos nuevos o que se han renovado se han construido en una nueva tienda, con productos estandarizados, comparables en sus características, costos (producto y despacho), completa trazabilidad y facilidad para el proveedor para vender. A su vez, en enero de 2020 se modificó el reglamento de compras, lo que facilitó la creación de la herramienta CompraÁgil, permitiendo aumentar la eficiencia en las compras de hasta 30 UTM, aumentando la transparencia, agilizando el proceso y aumentando la competitividad al abrir el mercado a todos los proveedores interesados en venderle al Estado, especialmente a las micro y pequeñas empresas, las que agrupan más del 85% de estas transacciones, tanto en monto como en número.

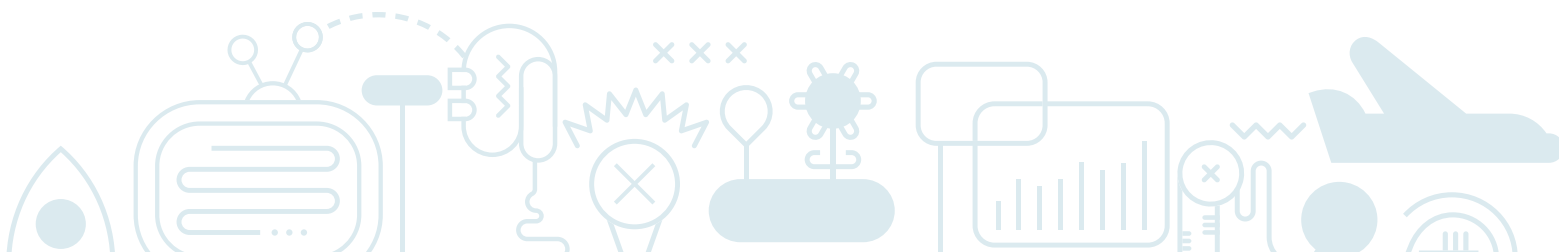
Tabla 02. Total transacciones según tamaño de empresa

Tamaño	Cantidad (N)	Cantidad (%)	Monto Total (CLP)	Monto Total (%)
<b>Grande</b>	2.414	16,71%	1.391.502.223	17,71%
<b>MiPyme</b>	12.029	83,29%	6.467.668.739	82,29%
<b>Total</b>	14.444	100%	7.859.170.962	100%

También se ha hecho un fuerte avance en pagar centralizadamente las facturas a proveedores del Estado central. Esto ha requerido de un gran trabajo de coordinación y desarrollo por parte de ChileCompra, Dipres, el Servicio de Impuestos Internos y la Tesorería General de la República. Lo anterior redundó en que las facturas no necesitan ser procesadas (con el costo en burocracia que eso tiene) por cada institución para luego ser pagadas, sino que internamente y por sistema, una vez emitida la recepción conforme del bien o servicio, es la propia Tesorería quien paga a los proveedores, buscando cumplir la promesa del pago en máximo 30 días.

Por último, la gestión documental en la transformación digital es también un proceso transversal a la administración del Estado y requiere de una hoja de ruta definida y clara. Debemos pensar en la automatización desde la creación del documento y cualquier perfeccionamiento de un proceso (o replanteamiento del mismo) debe tener esto en consideración. Debemos incorporar la gestión

documental en los procesos mismos de gestión del Estado, siendo crucial que el Archivo Nacional cuente con un Archivo Digital que esté en condiciones de recibir la documentación de todos los servicios públicos, gobiernos locales juzgados, entes autónomos y todo tipo de administración Estatal, siendo la memoria histórica de la Administración pública. El Archivo Nacional se encuentra trabajando con 5 instituciones piloto, dejando este año concluido su proyecto para recibir la documentación digital de otras instituciones. Desde ya y a futuro, pondrá fuerza en contribuir con la labor de gestión documental en todo el Estado, aportando para que todos los organismos tengan al centro de su operar este importante rol, a la vez que la implementación de la Ley de Transformación Digital y sus reglamentos ayudan a convertir este sueño en realidad. Por otra parte, a junio de 2020, 141 instituciones de la administración central se han integrado a la plataforma DOCDigital, habiéndose intercambiado más de 2.500 documentos oficiales tales como oficios, cartas, circulares y memorandos a través de ella.



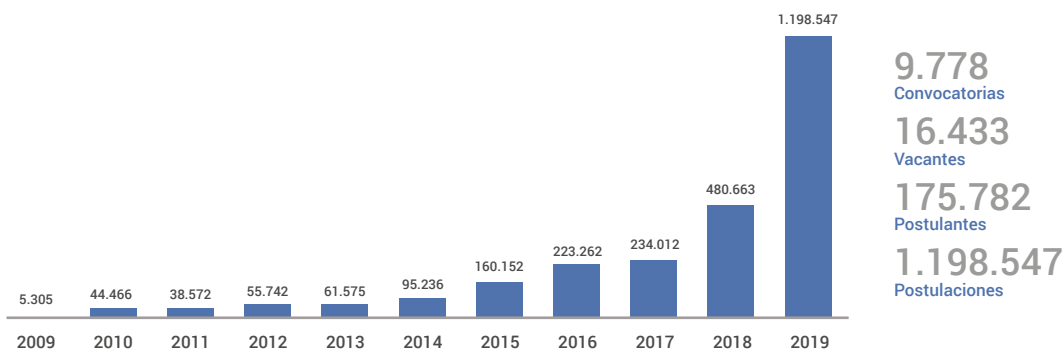
# 03

## PERSONAS EN EL ESTADO

El macrotema “Personas en el Estado” es un pilar fundamental de las estrategias de mediano y largo plazo para construir un Estado más cercano, ágil y 100% al servicio de las personas. Por ello, el Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera señaló tres focos prioritarios para modernizar la gestión de personas en el Estado: (i) modernizar el Estatuto Administrativo que rige a los funcionarios públicos; (ii) incrementar la movilidad vertical y horizontal de los funcionarios al interior de las instituciones del Estado, y (iii) seguir profundizando el Servicio Civil y la Alta Dirección pública, fortaleciendo los mecanismos de mérito para el acceso al empleo y el desarrollo de los funcionarios. Con este mandato, se elaboró una estrategia que persigue los siguientes objetivos generales: (i) acercar el Estado a las personas, mejorando la calidad de los servicios públicos; (ii) consolidar el mérito como motor de la productividad de los servicios públicos y la confianza de los ciudadanos con sus instituciones, y (iii) entregar más y mejores oportunidades de movilidad y desarrollo para los funcionarios públicos.

Estos objetivos finalmente se traducen en un robusto paquete de iniciativas legales y de gestión, en su mayoría implementadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil. Las iniciativas legales incluyen el diseño de un nuevo régimen del empleo público, más justo con los funcionarios públicos, reconociendo la condición indefinida del empleo a Contrata y generando reales oportunidades de desarrollo, movilidad horizontal y mejor capacitación, y perfeccionando el sistema de calificaciones (evaluación del desempeño). Por otra parte, busca establecer que el ingreso al empleo público sea como regla general a través de concursos públicos abiertos y competitivos, basados en mérito. En este sentido, los avances vía gestión durante el año 2019 fueron robustos. Tal como muestra el siguiente gráfico, se alcanzó la mayor cifra histórica de postulaciones a empleos que ofrece el Estado, los que se consolidan en una sola plataforma [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), administrada por el Servicio Civil, lo que facilita la búsqueda de empleo de la ciudadanía.

Gráfico 06. Número de postulaciones en [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl) entre los años 2009 y 2019  
Acceso al empleo público durante 2019



La atracción de talento al Estado ha cobrado particular criticidad durante la pandemia por COVID-19, donde el Servicio Civil no solo ha mantenido a total capacidad la operación del Sistema de Alta Dirección Pública, sino que desarrolló, junto al Ministerio de Salud, el programa Yo Sirvo a mi País en la Emergencia, que durante los meses de mayo y junio de 2020 convocó a 14.292 personas, profesionales y técnicos de la salud, para apoyar a la red asistencial de salud durante la crisis sanitaria. Información disponible en [yosirvoamipais.cl/emergencia](https://yosirvoamipais.cl/emergencia)

Otra iniciativa relevante es Campus Servicio Civil[1], la primera plataforma transversal de formación para servidores públicos, que les permite acceder en forma simple y ágil a programas de formación de habilidades para entregar mejores servicios a la ciudadanía. A través de la coordinación del Servicio Civil, múltiples instituciones del Estado compran en forma colaborativa servicios de capacitación en materias transversales como gestión ágil de proyectos, ciencia de datos y trabajo en equipo. Durante su primer año (2019), se capacitaron cerca de 6.000 funcionarios de 19 servicios públicos, en las 16 regiones del país, con ahorros estimados en MM\$1.000. Para el año 2020 participarán 51 instituciones y 8.000 funcionarios, con ahorros estimados en MM\$1.400.

El Sistema de Alta Dirección Pública, una de las reformas del Estado más relevantes en las últimas décadas, ha sido también prioridad del Gobierno del Presidente Piñera. El año 2019 logró la mayor cobertura histórica alcanzando 4.962 cargos directivos seleccionados por mérito. Junto con ello, todos los indicadores de eficiencia y calidad del Sistema han demostrado significativos resultados durante este periodo presidencial, entre ellos: (i) se redujeron los costos directos de los concursos de jefes de servicio en un 50%, pasando de MM\$24 el año 2017 a MM\$12 el año 2020; (ii) se incrementó la participación femenina en cargos directivos alcanzando un 34% de los nombramientos; (iii) aumentó la cantidad de directivos con magister o doctorado, llegando a un 60%; (iv) se redujo la rotación por desvinculación en relación al anterior periodo presidencial, pasando del 54% al 38% los primeros 24 meses; (v) se redujo la cantidad de concursos desierto, de un 24% el 2015 a un 16% el 2019. Todos los indicadores del Sistema de Alta Dirección pública pueden revisarse en <https://datosabiertos.serviciocivil.cl/> una plataforma que permite a cualquier ciudadano acceder a información que se actualiza semanalmente y construir sus propios reportes.

Gráfico 07. Cobertura del Sistema ADP

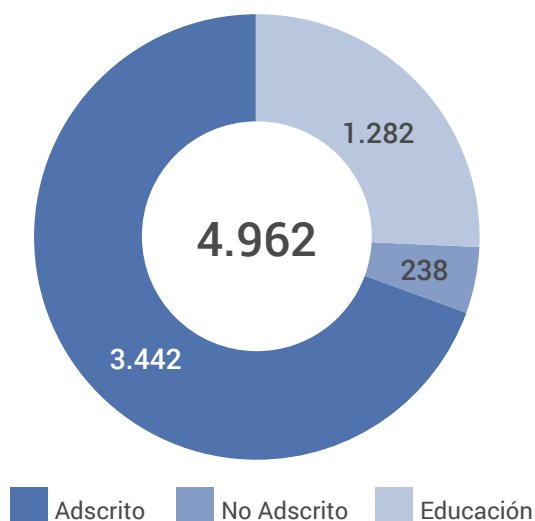
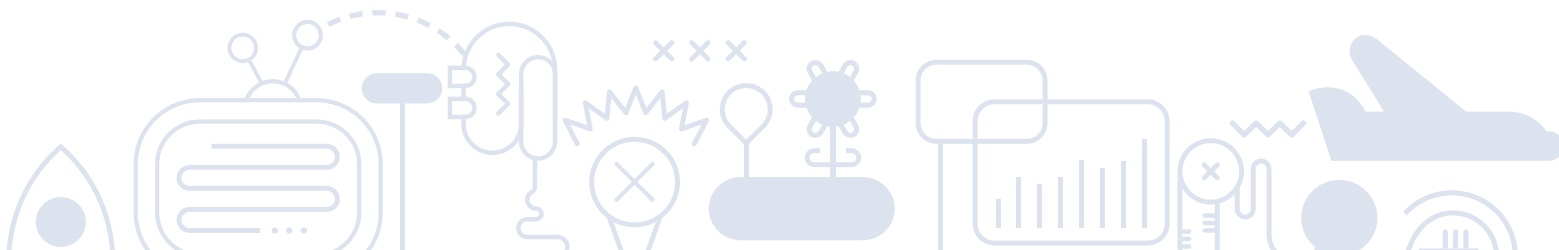
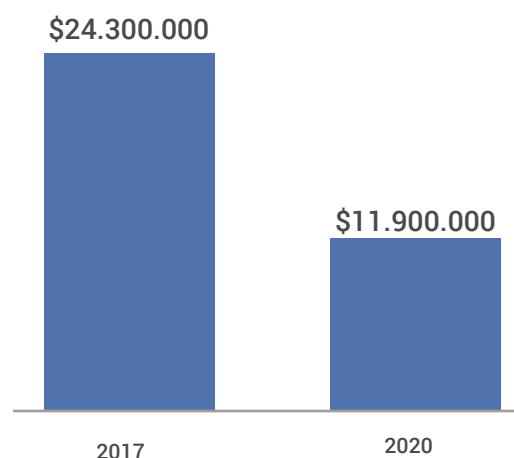
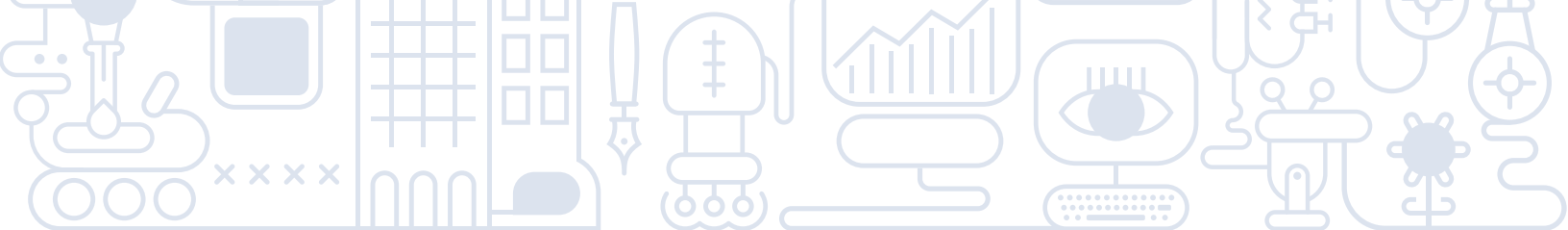


Gráfico 08. Reducción de costos unitarios ADP





La Agenda de Modernización considera una serie de proyectos de ley que buscan continuar expandiendo el principio del mérito en el Estado, incorporando al Sistema ADP a los directorios de las empresas públicas, tanto las Sociedades Anónimas como las empresas creadas por ley, siguiendo el exitoso

modelo ya implementado en CODELCO y ENAP; la incorporación de cargos directivos en los municipios; y la incorporación de cargos homólogos al II nivel jerárquico en los Gobiernos Regionales, continuando la experiencia ya iniciada con los Jefes de Control de Gestión y Auditoría.

# 04 TRANSPARENCIA, PROBIDAD Y PARTICIPACIÓN

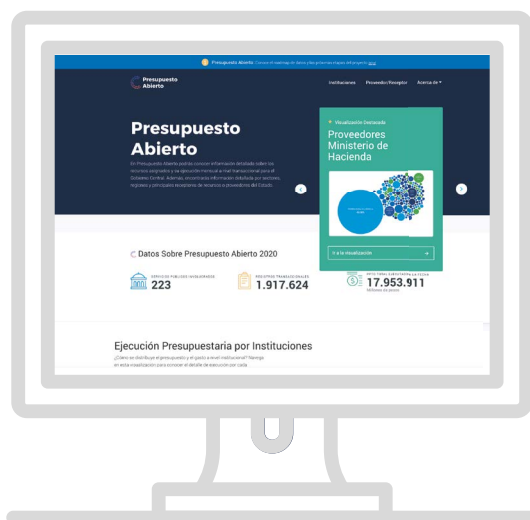
El macro tema de Transparencia, Probidad y Participación busca situar a la integridad pública como el centro y cimiento de la probidad y la transparencia. Es por esta razón que, en septiembre de 2019, el Gobierno presente la Agenda de Integridad Pública y Transparencia que se basa 4 principios fundamentales de gobierno abierto, moderno, cercano e inteligente los que se ejecutarán a través de una política de datos abiertos, transparencia y probidad pública. La Agenda cuenta con 15 medidas legislativas y 24 administrativas, destacando los dos proyectos de ley mencionados explícitamente en la Agenda de Modernización (Ley de Transparencia 2.0 y Ley de Integridad pública).

Adicionalmente, en noviembre de 2018 se elabora una Agenda de Probidad, Transparencia y Control Interno en las Fuerzas Armadas que involucra entre

otras cosas la creación de un Comité de Auditoria Externo, un Registro Único de Proveedores, entre otras iniciativas (<http://www.medidasmindef.gob.cl/>).

En materia de transparencia, en agosto de 2019 se lanzó la plataforma de Presupuesto Abierto que permite visualizar los datos transaccionales de la ejecución del gasto fiscal (<https://presupuestoabierto.gob.cl/>), iniciativa que representa un importante avance en transparencia fiscal. Adicionalmente, en respuesta a las Agendas lanzadas post 18 octubre (Agenda Social, Agenda Seguridad, Agenda de Reactivación y Agenda Anti Abusos y Trato Justo) y al plan de Económico de Emergencia COVID-19 se desarrollaron diversas plataformas de seguimiento de las iniciativas que permiten mostrar los grados de cumplimiento de las mismas y su posterior evaluación.

Figura 01. Presupuesto abierto





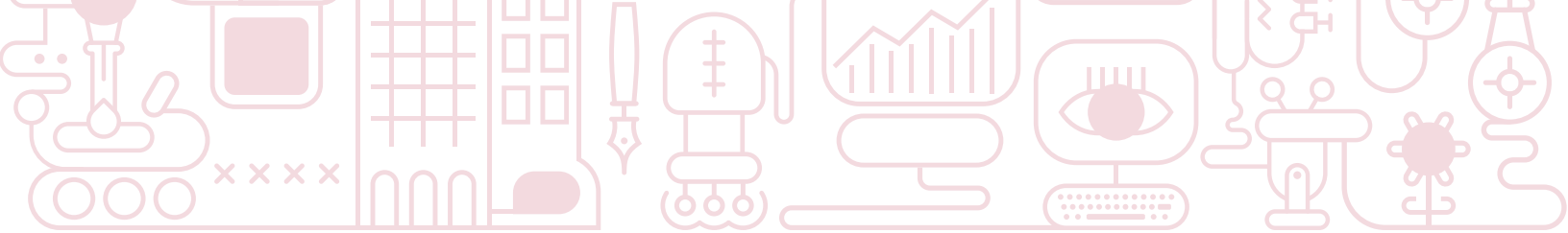


Figura 02. Páginas de Seguimiento



En 2020 se cumplió otro hito relevante en materia de transparencia con el lanzamiento del reporte al contribuyente. Esta iniciativa liderada por el Ministerio de Hacienda, en conjunto con el SII, la DIPRES y el Laboratorio de Gobierno, busca compartir de manera transparente las distintas iniciativas que fueron financiadas con los recursos provenientes.

Por último, se enviaron al Congreso dos proyectos de ley que contribuyen a la probidad y transparencia: Nuevo Estatuto de Protección en Favor del Denunciante y el fortalecimiento del FNE. En el primer caso se crea un canal de denuncia anónima en la Contraloría, mientras que en el segundo se entregan más herramientas a la Fiscalía Nacional Económica para investigar delitos que atenten a la libre competencia.

# 05 MEJOR INSTITUCIONALIDAD

El crecimiento del Estado, producto del desarrollo del país y la creciente demanda de la ciudadanía, genera desafíos en términos de coordinación y en adaptación a los nuevos tiempos. La Agenda de Modernización incluye iniciativas que involucran mayores grados de flexibilidad pero también de modernización de instituciones para adaptarse a los nuevos tiempos.

En particular, el Consejo Asesor Permanente de Modernización se encuentra trabajando en una propuesta de flexibilidad tanto a nivel de la orgánica interna de los servicios como a nivel de organigrama del Estado que será presentada en los próximos meses.

En relación a la modernización institucional, en el periodo se aprobó la ley que establece un nuevo sistema de financiamiento de las capacidades estratégicas de la defensa de carácter plurianual, estable, transparente y con amplios controles civiles y democráticos que incluyen al Congreso Nacional y a la Contraloría General de la República, derogando la Ley del Cobre.

Adicionalmente, y como parte del Acuerdo por la Infancia, se aprobó la ley que establece nuevas

funciones y atribuciones al Ministerio de Desarrollo Social y Familia y que, con un nuevo enfoque, avanza hacia una comprensión integral de la vulnerabilidad centrada las familias, con el objetivo de llegar al origen de los problemas que afectan a los chilenos, comprendiendo la situación al interior de este núcleo.

En materia de innovación, en 2019 comenzó a funcionar el nuevo Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, que incluye la nueva Agencia de Investigación y Desarrollo (ANID, que reemplazó al CONICYT), además del traspasos de la Iniciativa Milenio y la División de Innovación del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, permitiendo así articular a los distintos actores para contribuir al desarrollo sostenible e integral.

Por último es importante destacar que se envió un proyecto de ley que busca modernizar el Consejo de Defensa del Estado, incluyendo la reducción en la duración del cargo de abogado consejero (10 años o hasta cumplir 75 años), la incorporación del Consejo de Alta Dirección Pública en la elaboración de quinas para la propuesta de abogados consejeros, y el establecimiento de nuevas funciones del mismo Consejo.

# 06 DESARROLLO LOCAL Y DESCENTRALIZACIÓN

El marco introducido en febrero 2018, con las aprobaciones de la ley para el fortalecimiento a la regionalización del país (Ley N° 21.074), como la ley que regula la elección de gobernadores regionales (Ley N° 21.073), trae grandes desafíos para nuestro país, en cuanto a una nueva conformación del Estado. Esto presenta una real oportunidad para efectuar transformaciones en materia política, administrativa, de capital humano y fiscal, con el objetivo de responder con mejores soluciones para las personas, más atingentes y oportunas, y a su vez, recoger de forma más cercana sus necesidades.

Lo anterior requiere de un cambio profundo en la estructura del Estado, y plantea un desafío tanto para los Ministerios, gobiernos regionales, gobernaciones como municipios. Resulta crucial, para una adecuada adaptación del nuevo funcionamiento, que este proceso sea acompañado por un fortalecimiento y mejoras en gestión, planificación, recursos, junto a materias de probidad y transparencia.

El trabajo en la implementación de las leyes mencionadas, ha requerido un importante esfuerzo del gobierno, donde se ha convocado a una activa colaboración del mundo político, la academia, actores municipales, gobiernos regionales, todos quienes han aportado experiencia y visión para ir identificando la forma más adecuada para llevar a cabo una de las transformaciones político-administrativa más radicales de las últimas décadas.

Destaca entre los principales avances de la implementación de la ley para el fortalecimiento de la regionalización del país, la elaboración de políticas,

decretos y reglamentos que ésta contempla, tales como la Política Nacional de Ordenamiento Territorial, la Política Nacional de Desarrollo Rural, la Política Nacional sobre Zonas Rezagadas en materia social. En cuanto a los reglamentos, al 30 de junio de 2020, dos ya han sido publicados, restando la total tramitación de los otros cinco. Sin perjuicio de lo anterior, tanto equipos centrales - Ministerios y servicios - como los de los gobiernos regionales han iniciado acciones en estas materias, preparando la entrada en vigencia de los reglamentos en proceso: fortaleciendo las capacidades técnicas en ordenamiento territorial, definiendo aspectos prácticos para la transferencia y ejercicio de las nuevas competencias, determinando áreas metropolitanas, distribución del presupuesto regional en marcos e ítems y fortaleciendo la gobernanza regional en materia de ciencia, tecnología e innovación para que constituya un instrumento para el desarrollo competitivo de cada territorio.

Otro aspecto crucial de la Ley N° 21.074, establecido en su artículo 5° transitorio, corresponde a la facultad del Presidente de la República para individualizar, en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigencia de la ley, aquellas competencias que podrán ser transferidas a los gobiernos regionales de entre un número limitado de Ministerios y servicios. Durante el 2019, haciendo uso de esta facultad, el Presidente identificó quince competencias para ser transferidas a los gobiernos regionales, en cinco de los seis organismos contemplados en la ley: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Corporación de Fomento a la Producción (CORFO), Fondo de Solidaridad e Inversión





Por último, todo lo anterior requiere un fortalecimiento de la autonomía financiera, con mecanismos de control del gasto y una clara rendición de cuentas. Para ello, durante el 2018, la Subsecretaría de Hacienda constituyó una mesa de Responsabilidad

Fiscal y Financiamiento Regional, con representantes de la bancada regionalista que agrupó a diputados y senadores , donde se trataron temas como formas de financiamiento, el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) y la redistribución de la recaudación.



01

**INICIATIVA****ChileAtiende**

**DEFINICIÓN:** ChileAtiende es la red multicanal y multiservicios del Estado cuyo propósito es facilitar el acceso de los distintos servicios, trámites y productos que proveen las instituciones públicas hacia las personas.

**AVANCE:** desde marzo de 2018 se han sumado 30 nuevos productos en convenio con ChileAtiende, como incorporación de carga de salud y afiliación de FONASA, solicitud de permanencia definitiva para extranjeros, certificados del Servicio de Registro Civil e Identificación, entre otros.

Durante el 2019, con el fin de ampliar la capilaridad presencial de ChileAtiende, se implementaron los proyectos Punto Vecino ChileAtiende, en los 83 Centros de Familia Digital; y Servicios ChileAtiende, en donde se pueden encontrar algunos productos en convenio con ChileAtiende en 31 oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación, y que llegarán a 91 sucursales a fines de este año.

En el ámbito del portal ChileAtiende, con el fin de facilitar la búsqueda de información a los usuarios, se ha dispuesto una nueva forma de desplegar la oferta del Estado, además de integrar nuevos trámites y servicios. En el caso particular de MiChileAtiende, actualmente es posible descargar directamente 23 certificados y se han ido incorporando nuevas funcionalidades que permiten realizar sugerencias de elegibilidad y alertas proactivas en relación a ciertos servicios y beneficios del Estado.

**RESPONSABLE:** IPS.

**LINK:** [www.chileatiende.gob.cl](http://www.chileatiende.gob.cl)

**INICIATIVA****Modernización del Servicio de Registro Civil**

**DEFINICIÓN:** Servicio de Registro Civil se encuentra trabajando en modernizarse para entregar un servicio de calidad a las personas en sus operaciones habituales y poder aumentar la cantidad de servicios que entrega a los ciudadanos. El proyecto se graficó como un edificio, diferenciando las etapas como "pisos". Dicha hoja de ruta involucra las siguientes áreas: i) estrategia de excelencia en servicio ciudadano, ii) fortalecimiento capacidades organizaciones internas, iii) fortalecimiento de capacidades interoperabilidad y iv) definición y gestión de proyectos tecnológicos.

**AVANCE:** es así como 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 éste 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. Finalmente, atendiendo a la naturaleza de los desafíos, se creó un Consejo Asesor para colaborar con el Ministerio de Justicia en el proceso de modernización. Este consejo sesiona quincenalmente y aporta en la visión estratégica y en la priorización de los esfuerzos.

02

03

**RESPONSABLE:** Registro Civil, en coordinación con la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.

**LINK:** [modernizacion.hacienda.cl/proyectos/](http://modernizacion.hacienda.cl/proyectos/), descargar documento [Proyecto SRCel \(explicación y avance\)](#).

#### INICIATIVA

### Hospital Digital

**DEFINICIÓN:** nuevo modelo de atención en salud, centrado en el paciente y que aprovecha el potencial de las tecnologías para acercar la atención a las personas, instalando una alternativa al modelo tradicional y modernizando nuestro sistema público de salud. La iniciativa contempla una serie de proyectos individuales.

**AVANCE:** se detallan los principales avances, (i) atención sincrónica (provisión de interacción en tiempo real entre integrantes de equipos de salud): apoyo a instituciones en la atención y diagnóstico vía medios tecnológicos, tales como ELEAM y Gendarmería de Chile; (ii) atención asincrónica (provisión de interacción en tiempo diferido entre integrantes de equipos de salud): se cuenta con las células de cuatro especialidades (diabetes, nefrología, dermatología y geriatría), habiéndose realizado 36.163 atenciones durante el año 2019; (iii) apoyo a diagnóstico (sistemas digitales para apoyar a las redes de servicios de salud con el acceso y oportunidad a exámenes diagnósticos): se ha avanzado en especialidades como oftalmología y mamografía; y (iv) portal web: se han puesto una serie de servicios a disposición de la ciudadanía, tales como buscador de farmacias, buscador de establecimientos de salud, comparador de precios de medicamentos y consejos para tu Salud. Finalmente, la irrupción de la pandemia del coronavirus, ha obligado a acelerar el desarrollo de Hospital Digital, incorporando el área de salud mental remota, tanto como apoyo al personal de salud de la red, como de pacientes.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Salud.

**LINK:** [www.hospitaldigital.gob.cl](http://www.hospitaldigital.gob.cl)

#### INICIATIVA

### Modernización del Sistema de Licencia Médica

**DEFINICIÓN:** 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 de la COMPIN y la SUSES0, y la interacción de ellos con los pacientes, empleadores y profesionales de la salud.

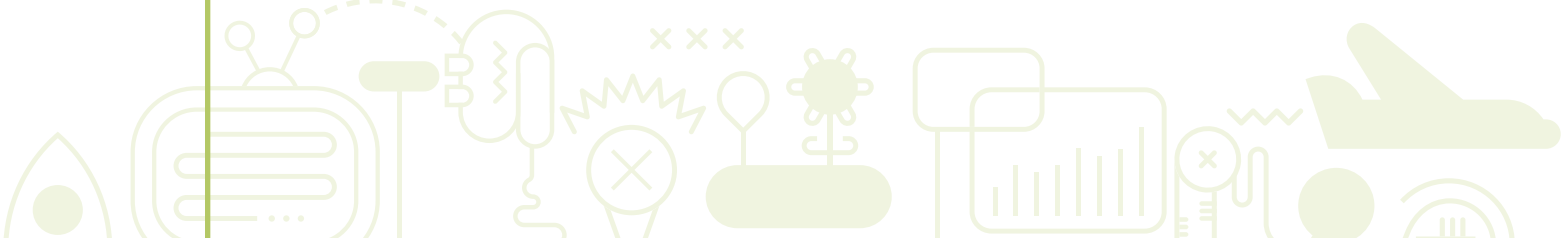
**AVANCE:** durante 2018 y 2019 se avanzó en modernizar la SUSES0, a través de la sistematización de procesos y su implementación digital, permitiendo a los ciudadanos realizar trámites en línea. Esto impacta positivamente en la gestión de la información interna, pudiendo reducir el tiempo de tramitación de reclamos.

El 2019 se comenzó el proceso de modernización de la COMPIN, con el objetivo de lograr el 2021 que 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 pueda en todo momento conocer el estado del proceso y aportar antecedentes faltantes, online. Desde el año 2018 al 2020 la emisión de licencias médicas electrónicas ha aumentado de un 30% a 80%. Además, el usuario puede ver información actualizada en el portal e iniciar una serie de trámites en forma online.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Salud.

**LINK:** [milicenciamedica.cl](http://milicenciamedica.cl), descargar documentos [COMPIN \(avance\)](#), [COMPIN \(explicación\)](#), [Material complementario 1](#), [Material complementario 2](#).

04





05

**INICIATIVA****Modernización del Sistema de Notarios**

**DEFINICIÓN:** modernizar el sistema notarial estableciendo mayores estándares de transparencia, aumentando competencia, disminuyendo los niveles de discrecionalidad en los nombramientos e impulsando la incorporación de tecnología que permita a los usuarios un mayor y fácil acceso a los trámites y servicios, agilizarlos, y disminuir sus costos. Asimismo, se busca “desnotarizar” la vida de las personas, es decir, reducir los trámites que deben ser efectuados ante o por un notario.

**AVANCE:** durante el año 2019 se aprobó el proyecto de modernización al sistema notarial en su primer trámite constitucional por parte de la Cámara de Diputados (Boletín 12092-07).

Al 30 de junio de 2020, el proyecto sobre firma electrónica (Boletín 8466-07) se encuentra en Tercer Trámite Constitucional.

En mayo de 2020, se inició la tramitación de un proyecto de ley que suprime o modifica la intervención de notarios en trámites, actuaciones y gestiones determinadas (Boletín 13535-07). Al 30 de Junio de 2020 se encuentra en Primer Trámite Constitucional.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

06

**INICIATIVA****Modernización del Sistema de Protección de la Infancia**

**DEFINICIÓN:** un punto central es cómo los ciudadanos se relacionan con el Estado, en este caso, como el Estado entrega protección a los niños, niñas y adolescentes (NNA). Para esto se propuso y se está implementando un cambio profundo en la institucionalidad y en los modelos de atención para los NNA.

**AVANCE:** durante 2019 se implementó el Sistema Piloto Alerta Niñez, instrumento de focalización preventivo que complementa la información que las Oficinas Locales de Niñez (OLN) levantan en el territorio, para llegar a NNA a tiempo con una oferta programática focalizada y pertinente, que permita prevenir vulneraciones de derechos. A través del sistema, ya están siendo atendidos tres mil 354 NNA en las comunas donde operan las doce OLN piloto del país.

Se encuentra en fase final de tramitación la ley que crea el Servicio que se encargará de los niños y niñas que hayan sido gravemente vulnerados en sus derechos (Boletín 12027-07). Este servicio conlleva una serie de cambios que mejoran como se aborda la protección a la infancia, partiendo por entregar una mirada integral al incluir a la familia como sujeto de atención, hacer seguimiento a los egresados, mayores exigencias para quienes prestan los servicios y crear institucionalidad para la coordinación intersectorial.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

**LINK:** [www.losninosprimero.gob.cl](http://www.losninosprimero.gob.cl)

07

**INICIATIVA****Modernización del Sistema de Atención a Migrantes**

**DEFINICIÓN:** modernizar los canales de relación entre Migrantes y el Estado a través de la digitalización de trámites, nuevos espacios virtuales para entregar información y recibir consultas y la creación de un nuevo equipo de trabajo en terreno.

**AVANCE:** se creó a comienzos de 2019 el área de Convivencia y Territorio, donde trabajan 10 personas, realizando trabajo en terreno y desarrollando programas de fomento e inclusión.

Se ha implementado un nuevo sistema de datos para el análisis de flujos migratorios donde se realizaron cambios en la forma de medición, indicadores y variables. Además, inició un trabajo de colaboración con el Instituto Nacional de Estadísticas para entregar anualmente los datos de estimación de población migrante en el territorio nacional a nivel de región y comuna. Además de esto se implementó una estrategia con foco en Redes Sociales y una nueva página web enfocado al usuario a través de una alianza con Chile Atiende y la digitalización de trámites migratorios.

Al 30 de junio de 2020, el proyecto de ley de Migración y Extranjería (Boletín 8970-06) se encuentra en Segundo Trámite Constitucional.

**RESPONSABLE:** Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior.

**LINK:** Descargar [Propuesta Modernización V36\\_GOB](#).

08

### INICIATIVA

## Protección de Datos Personales

**DEFINICIÓN:** el proyecto busca reforzar los derechos de los titulares de datos personales; tener una legislación moderna y flexible, consistente con los compromisos internacionales OCDE; transformar a Chile en un país con niveles adecuados de protección y seguridad de datos; y contar con una autoridad de control de carácter técnico.

**AVANCE:** este proyecto corresponde a un texto refundido de dos proyectos de ley que regulan la protección de datos, presentados en el Senado a inicios del 2017. El texto refundido fue aprobado en general por la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado ("Comisión de Constitución") en abril de 2018. En julio de 2018, se presentaron 302 indicaciones al proyecto, por lo que, entre agosto de 2018 y marzo de 2019, se creó una mesa de trabajo conformada por asesores de senadores y el Ministerio de Hacienda, con el objeto de analizar las mencionadas indicaciones y presentar una propuesta de texto a la Comisión de Constitución. En marzo de 2020, la Comisión de Constitución aprobó el proyecto en particular, pasando este a la Comisión de Hacienda del Senado donde se encuentra al 30 de junio de 2020.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Hacienda.

09

### INICIATIVA

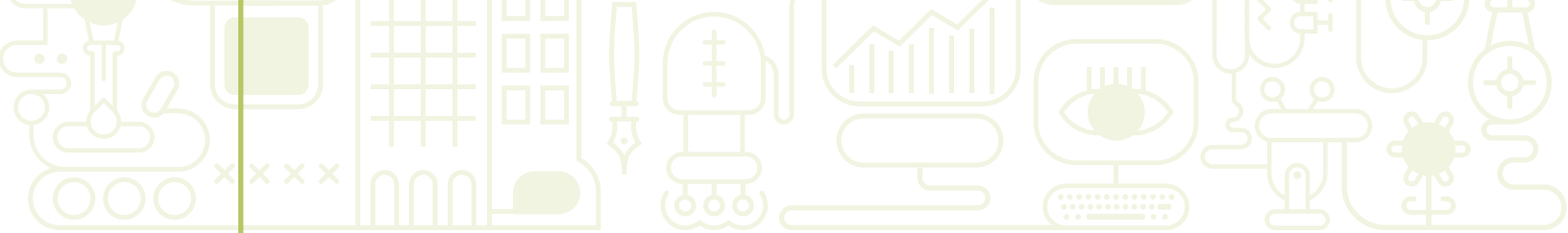
## pymes.gob

**DEFINICIÓN:** la plataforma Tu Empresa en Un Día permite realizar los primeros pasos para formalizar un negocio, facilitando a emprendedores formularios electrónicos para la constitución, modificación, transformación, y demás actuaciones relacionadas con la creación y vida de la empresa o sociedad.

**AVANCES:** en abril de 2020, entra en operación la nueva versión de la plataforma de Tu Empresa en un Día que robustece y mejora el sistema y los formularios, agregando nuevos tipos de sociedad S.A. y SAGR, nuevos formatos de constitución de sociedad similares al emitido por las notarías y más ayuda e información en los distintos formularios. El uso del sistema a aumentado, acrecentando la creación de empresas y sociedades, además de un aumento en la descarga de certificados.

Entre las funcionalidades se incluyen la Firma Electrónica Avanzada 100% en línea, una nueva alternativa a la firma con e-token actual y a las visitas presenciales a la notaría.





Por último se incluyen nuevos trámites como la integración del Inicio de Actividades del Servicio de Impuestos Internos (SII), el registro en el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y además la solicitud automática de una cuenta bancaria para la empresa.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**LINK:** [registrodeempresasysociudades.cl](http://registrodeempresasysociudades.cl)

#### INICIATIVA

10

### Creación de la Oficina de Competitividad y Emprendimiento Nacional (OPEN)

**DEFINICIÓN:** la Oficina de Productividad y Emprendimiento Nacional (OPEN) es un organismo permanente radicado en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que busca aumentar la productividad, reducir las barreras de entrada y facilitar el emprendimiento mediante la identificación e implementación de mejoras regulatorias y la promoción de la simplificación regulatoria.

**AVANCE:** OPEN fue creada en agosto de 2018 mediante el Decreto N° 118 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

A la fecha se ha procedido con la tramitación del proyecto de ley Misceláneo de Productividad y Emprendimiento (Boletín 12025-03), el proyecto de ley Pro-Consumidor (Boletín 12409-03) y el proyecto de ley de Simplificación Regulatoria (Boletín 12595-07).

Se puso en marcha, y se sigue perfeccionando, la plataforma para la confección de los Informes de Impacto Regulatorio (IIR), que busca simplificar y estandarizar el proceso de confección de los IIR, permitiendo una correcta evaluación de los cambios regulatorios impulsados por todos los Ministerios antes de que sean implementados.

Adicionalmente, desde OPEN se han impulsado diversos cambios regulatorios que buscan incrementar la productividad y facilitar el emprendimiento en el país, destacando la participación en gran parte de las medidas de la Agenda de Reimpulso Económico y la Agenda de Anti Abusos y Trato Justo.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**LINK:** [open.economia.cl](http://open.economia.cl)

#### INICIATIVA

11

### Oficina de Gestión de Proyectos Sustentables (GPS)

**DEFINICIÓN:** la Oficina GPS tiene como principal responsabilidad apoyar al Comité Asesor de Proyectos Sustentables en la coordinación entre los distintos órganos de la Administración del Estado vinculados al otorgamiento de permisos de proyectos de inversión para hacer más eficiente los trámites que se requieran para la materialización de éstos.

**AVANCE:** GPS publica mensualmente un reporte que contiene información sobre los principales proyectos de inversión que se están en desarrollo en el país. A mayo del año 2020, se monitorean 228 proyectos, con una inversión estimada de 69 mil millones de dólares para los próximos cinco años. La materialización de estos proyectos de inversión se estima que generará 162 mil empleos en construcción y 78 mil en operación (directos). Para efectos de cumplir con su función de coordinación, la Oficina GPS sostiene reuniones periódicas con distintos Ministerios, en las cuales se abordan los temas relevantes para asegurar una tramitación expedita

de los permisos en proceso. Durante el año 2019 se completó un diagnóstico de gestión en conjunto con siete instituciones públicas que otorgan permisos. Como resultado de lo anterior, se identificaron una serie de medidas que apuntan a disminuir la burocracia y los tiempos de respuesta de los servicios.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**LINK:** [www.oficinagps.cl](http://www.oficinagps.cl)

12

### INICIATIVA

## Sistema Integrado de Comercio Exterior – SICEX

**DEFINICIÓN:** el Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX) es una medida de facilitación de comercio, que busca disminuir los tiempos y costos de una operación de comercio exterior, mejorar la trazabilidad de la carga y simplificar, digitalizar y estandarizar los procesos de importación y exportación.

**AVANCE:** actualmente, un 46% de las exportaciones mensuales del país y 6% de las importaciones se han realizado a través de SICEX, que equivalen a 77% del valor USD FOB y 8% del valor USD CIF respectivamente. Entre los nuevos usuarios están los servicios públicos fiscalizadores, quienes pueden realizar la supervisión de documentos en línea a través de SICEX; y los embarcadores, que se suman a los agentes de aduana, exportadores e importadores. SICEX se integró con los puertos de Valparaíso, Coronel, San Vicente, Lirquén y Antofagasta y gracias a ello los exportadores pueden realizar la solicitud anticipada de la legalización de declaración aduanera y su respectiva devolución de IVA antes de tiempo. Además, entre las ventanillas únicas de comercio exterior de países de la Alianza del Pacífico y SICEX se intercambian los certificados electrónicos de origen y fitosanitarios, que implica el ahorro del costo de envío del documento en papel.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Hacienda.

**LINK:** [www.sicexchile.cl](http://www.sicexchile.cl), descargar documento [SICEX](#).

13

### INICIATIVA

## Sistema Unificado de Permisos (Plataforma SUPER)

**DEFINICIÓN:** la plataforma SUPER es un sistema que permite a las empresas tramitar los permisos relacionados a sus proyectos de inversión en un mismo lugar, conectando las distintas instituciones del Estado. El sistema integrará a 25 servicios estatales permitiendo realizar solicitudes y monitoreo de 180 permisos relevantes para la inversión.

**AVANCE:** durante el año 2019 se lanzó la plataforma con 4 instituciones conectadas y 10 permisos disponibles para que los titulares de proyectos puedan realizar seguimiento al estado de sus solicitudes. Desde el lanzamiento se han sumado 5 servicios y 16 permisos, y se espera finalizar el año con 17 instituciones integradas y 80 permisos disponibles. El equipo de SUPER también dedica tiempo a la digitalización de permisos, en donde se ha apoyado a 7 instituciones a adelantar la puesta en marcha de sus permisos digitales. Por último, se encuentra en proceso el rediseño de la página web y el desarrollo de nuevas funcionalidades, como la integración con el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, con el fin de facilitar la tramitación de permisos a las empresas del país, lo cual estará disponible durante el segundo semestre del 2020.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**LINK:** [super.gob.cl](http://super.gob.cl)



14

**INICIATIVA****Modernización del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental**

**DEFINICIÓN:** proyecto de ley que busca otorgar mayor certeza jurídica, favorecer la participación ciudadana, dar mayor celeridad a los procesos de evaluación y tecnificar las decisiones en materia ambiental.

**AVANCE:** al 30 de junio de 2020, el proyecto de ley se encuentra en primer trámite y fue aprobado en general en la comisión de Medio Ambiente de la Cámara el 4 de julio de 2019 (Boletín 12714-12).

**RESPONSABLE:** Ministerio de Medio Ambiente.

15

**INICIATIVA****Todos al Aula: simplificación burocrática en Educación**

**DEFINICIÓN:** busca disminuir la sobrecarga administrativa en las escuelas para dedicar mayor tiempo a enseñar. Se busca entregar mayor flexibilidad y autonomía en el uso de recursos SEP, automatizar y simplificar de procesos entre las comunidades y el Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

**AVANCE:** (i) al 30 de junio de 2020, proyecto que extiende y moderniza la subvención escolar preferencial (Boletín 12979-04) se encuentra en Primer Trámite Constitucional; (ii) creación de plataforma digital para certificación de establecimientos; (iii) cambios al reglamento Fondos de Apoyo a la Educación Pública 2019, facilitando la gestión de las instituciones sostenedoras, reduciendo los formularios y entregando más plazos para la ejecución del fondo; (iv) implementación de un nuevo portal para comunidad escolar, agrupando todos los portales para acceder a beneficios en una sola interfaz y construida pensando en los distintos actores del mundo educacional; (v) avance de "Plan Super Simple", iniciativas orientadas a disminuir la carga administrativa que tienen sostenedores y directivos de establecimientos educacionales.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Educación.

**LINK:** [www.comunidadescolar.cl](http://www.comunidadescolar.cl), descargar documento [Todos al Aula, julio 2020](#).

16

**INICIATIVA****Modernización de la Dirección del Trabajo**

**DEFINICIÓN:** la modernización de la DT contempla un mejoramiento de sus procesos e implementación tecnológica de los mismo, 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

**AVANCE:** el nuevo portal, lanzado en 2018, cuenta con más de 60 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 DT, 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, se desarrolló la posibilidad de suscribir pactos de reducción temporal de jornada de trabajo, en el marco de la Ley 21.227. Este pacto, permite acordar nuevas condiciones en términos de jornada y remuneración, pudiendo los trabajadores acceder a los fondos almacenados en la AFC. Al 2 de Abril, se han suscrito 37.985 pactos a través de la plataforma.

**RESPONSABLE:** Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.

**LINK:** [midt.dirtrab.cl](http://midt.dirtrab.cl), descargar documentos [Material complementario](#), [Mi DT \(explicación\)](#).

## OTRAS INICIATIVAS

01

### INICIATIVA

#### Mejor FONASA

**DESCRIPCIÓN:** Proyecto de ley (Boletín 13178-11) que contempla los siguientes ejes:

- Mejor Acceso: Se garantiza un plazo máximo de espera para consultas y cirugías, reduciendo los tiempos de espera.
- Mejor Calidad: Se crea el Plan de Salud Universal, el cual le permitirá al usuario exigir una atención de calidad con menos tiempos de espera.
- Mejor Financiamiento: Menos gasto de bolsillo gracias al Seguro de Medicamentos que reducirá hasta en un 60% el precio de los remedios más recetados, y al Seguro Catastrófico que permita dar protección en enfermedades de alto costo. Además, se mantiene el copago máximo de 20% dentro de la red pública y de acuerdo a los tramos socioeconómicos actualmente vigentes en Fonasa.

Transformación del modelo de atención, junto a Laboratorio de Gobierno, que contempló dos líneas de acción:

- Proceso de ideación y trabajo interno con más de 100 funcionarios: (a) diseño del nuevo modelo de atención; (b) nueva estrategia en base de conocimiento; (c) rediseño organizacional y creación del Departamento de Experiencia de Usuarios; y (d) creación de nuevo servicio FONASA resuelve.
- Convocatoria abierta de ideas para funcionarios con más de 1.000 participantes: (a) incubación y desarrollo de solución "Hoy nací y ya soy Fonasa" junto con Registro Civil; y (b) piloto de solución "Elige Tú", para empoderar a los beneficiarios en la elección de su prestador.

### INICIATIVA

#### Venta de Medicamentos a Farmacias por Cenabast (Ley N° 21.198)

**DESCRIPCIÓN:** se envió y aprobó un proyecto que busca generar un escenario más competitivo en materia de precios y acceso a medicamentos, permitiendo por primera vez que las pequeñas farmacias y almacenes farmacéuticos adquieran remedios a través del sistema de compra que realiza Cenabast, a fin de lograr precios más económicos.

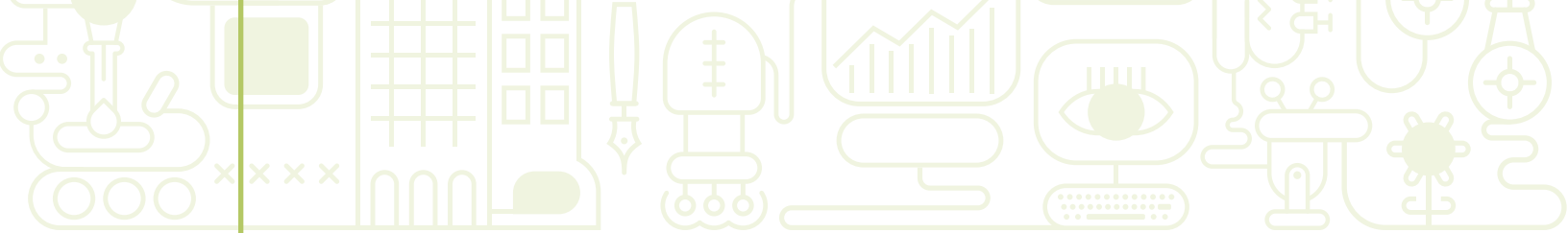
03

### INICIATIVA

#### Comisaría Virtual

**DESCRIPCIÓN:** en junio de 2019 se lanzó la plataforma de Comisaría Virtual ([comisariavirtual.cl](http://comisariavirtual.cl)) que permite a los usuarios realizar una serie de trámites a través de Internet. Durante la pandemia COVID 19, Comisaría Virtual ha permitido obtener los diversos permisos temporales de manera remota.





04

**INICIATIVA**

## Aprendo en Línea

**DESCRIPCIÓN:** en marzo de 2020 fue implementada la plataforma de aprendizaje remoto “Aprendo en Línea” ([www.aprendoenlinea.mineduc.cl](http://www.aprendoenlinea.mineduc.cl)), que cuenta con material pedagógico de niveles de pre kínder a cuarto medio.

05

**INICIATIVA**

## Clase Media Protegida

**DESCRIPCIÓN:** Clase Media Protegida (<https://clasemediaprotegida.gob.cl/>) es un sistema lanzado en mayo del año 2019, como respuesta integral a la clase media, que les otorgue seguridades y oportunidades, y los proteja frente a eventuales eventos adversos que podrían hacerlos perder lo que han logrado con tanto esfuerzo.

Por un lado, han apoyado el fortalecimiento de la oferta pública, para entregar la estabilidad necesaria que este sector necesita para desarrollarse sin miedo a retroceder. Dentro de esta red se incluyen avances como la rebaja de contribuciones para adultos mayores, el ingreso mínimo garantizado, los descuentos a medicamentos para los afiliados a Fonasa y la creación de programas de reconversión y talento de Sence, entre otros.

Por otro lado, se ha hecho un gran esfuerzo para simplificar y modernizar el acceso a los beneficios para la clase media, a través de una plataforma con información clara, simple y personalizada que, mediante el uso de la Clave Única, permite ver los beneficios a los que cada persona puede acceder. La plataforma ya cuenta con 148 beneficios y más de 16 trámites del Estado.

06

**INICIATIVA**

## WhatsApp Mujer

**DESCRIPCIÓN:** nuevo servicio de de WhatsApp para mujeres que viven violencia, lanzado a partir del aumento de casos en contexto de pandemia Covid-19. Nuevo servicio de atención silencioso para atender solicitudes relacionadas con violencia de género durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Su relevancia radica en la necesidad de contar con nuevos canales de atención para mujeres, en el contexto de confinamiento debido a la emergencia sanitaria de Covid-19. Esta iniciativa es única y pionera a nivel internacional, que mezcla la atención humana con las ventajas de la inteligencia artificial.

07

**INICIATIVA**

## Licencia de Conducir Digital

**DESCRIPCIÓN:** 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. 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. Los 4 ejes centrales de este proyecto son: la transformación digital, mejorar la gestión municipal, ser una herramienta de estandarización de procesos y ser un proveedor de datos para el Estado. 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. Este proyecto, ayudará a cada municipio a entregar un mejor servicio a sus ciudadanos y aportará información del estatus de la licencia de conducir para todas las entidades fiscalizadoras del Estado.

# MACROTEMA



**MEJOR GESTIÓN DEL ESTADO**



17

**INICIATIVA****Planificación Estratégica en Servicios Públicos**

**DEFINICIÓN:** servicio de consultoría del Laboratorio de Gobierno, en coordinación con la División de Coordinación Interministerial de SEGPRES, que busca que jefes de servicios tengan claridad de sus principales objetivos estratégicos, junto con una hoja de ruta asociada con productos, plazos y responsables claros, para que las distintas áreas se alineen con la estrategia. Esto se logra a través de un proceso de co-creación con sus equipos de funcionarios transversalmente guiado por una metodología que pone el foco en las necesidades de sus usuarios para luego construir la táctica desde ahí.

**AVANCE:** a fines de 2018 se realizó el piloto con dos servicios relevantes: Servicio Civil y la Subsecretaría de Redes Asistenciales. Durante 2019 se comenzó a ofrecer a diversas instituciones, y entre marzo de octubre se trabajó con: División de Atención Primaria del Ministerio de Salud, Subsecretaría del Patrimonio y sus servicios dependientes, ChileAtiende y con el Instituto Nacional de Estadísticas. Lo anterior da un total de 6 instituciones que ya pasaron por el proceso y están implementando sus hojas de ruta, con resultados como la implementación del Programa de Mujeres Líderes del Servicio Civil. Es relevante instalar esta práctica junto con la medición de capacidades para innovar que tienen las instituciones, y para eso estamos próximos a lanzar el primer Índice de Innovación Pública, que medirá la capacidad que tienen las instituciones del Estado para transformarse de cara a sus usuarios, y adaptarse a contextos cada vez más cambiantes y complejos.

**LINK:** Descargar documento [Servicio de Planificación LabGob DCI](#).

18

**INICIATIVA****Coherencia y Racionalización de Programas** ([incluido en proyecto 19](#)).**INICIATIVA****Mejor Proceso y Gestión Presupuestaria**

**DEFINICIÓN:** recientemente, la Dipres y la SubSecretaría de Evaluación Social (SES) del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSyF), cerraron el proceso de monitoreo de la oferta programática, social y no social, que el Estado ejecutó durante el año 2019. Se catastró un total de 690 programas e iniciativas. La oferta programática que se identificó es, por un lado, fruto de un largo proceso de perfeccionamiento iterativo, pero también es resultado de la inercia. La forma incrementalista con que históricamente se formula y delibera el presupuesto, centrando el debate en los pequeños márgenes de crecimiento que entrega anualmente el marco fiscal, redundando en que una alta proporción del gasto pase desapercibida. El objetivo no es reducir el gasto per se, si no revisar en profundidad a fin de priorizar esfuerzos.

**AVANCE:** en enero de 2020 se constituyó una mesa técnica permanente entre el Ministerio de Hacienda, la Dipres y la SES, para articular y consolidar un trabajo conjunto de monitoreo y evaluación de la oferta social y no social. En los aspectos metodológicos, la coordinación entre la Dipres y la SES permitió la homologación de criterios para la evaluación, tanto de la eficacia de los programas monitoreados (resultados, focalización y cobertura), como de la eficiencia (ejecución presupuestaria, gasto por beneficiario e incidencia del gasto administrativo). Junto con ello, se trabajó una definición conjunta, sobre la base de un trabajo previo de la SES con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), de una estructura que permitiese la agrupación de programas gubernamentales según dimensiones de problemas o desafíos a abordar por la política pública. Esta estructuración permite llevar a cabo un análisis integral que apunta a reconocer espacios de interacción y mejora, revisión que actualmente se está haciendo a fin de identificar programas que puedan ser integrados, articulados

o bien fusionados. Lo anterior, dependiendo de la coincidencia entre los problemas específicos que atacan, las poblaciones definidas a las que apuntan y las prestaciones específicas realizadas.

La implementación de un modelo Presupuesto Base Cero Ajustado ha exigido una revisión profunda de la gestión y las prioridades de los servicios públicos.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Hacienda y Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

#### INICIATIVA

20

### Reformas a los Programas de Mejoramiento de la Gestión

**DEFINICIÓN:** la Ley 19.553 dio origen al Programas de Mejoramiento de la Gestión (centralizado, a cargo de DIPRES) creando mecanismos de incentivos remuneracionales a nivel institucional. Diversos estudios nacionales e internacionales han demostrado sus debilidades (gaming en las metas, crowding out, etc), además han mostrado que la complejidad de los mismos genera rigideces y un costo de administración alto.

**AVANCE:** en la lógica de eficientizar los procesos del Estado, se están estudiando alternativas de ámbitos, metas, indicadores y medios de verificación que redunden en una reducción de la carga burocrática del sistema y de la tendencia al cumplimiento formal de metas. Modificaciones de fondo requieren necesariamente de iniciativas de carácter legal, lo que, en el corto plazo, restringe el espacio de acción a enmiendas parciales que puedan ser operativizadas a nivel de reglamento y marcos de formulación de metas. Paralelamente, se está a la espera del resultado de la Comisión de Programa de Mejoramiento de la Gestión del Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado.

**RESPONSABLE:** DIPRES.

#### INICIATIVA

21

### ChileGestiona 2.0

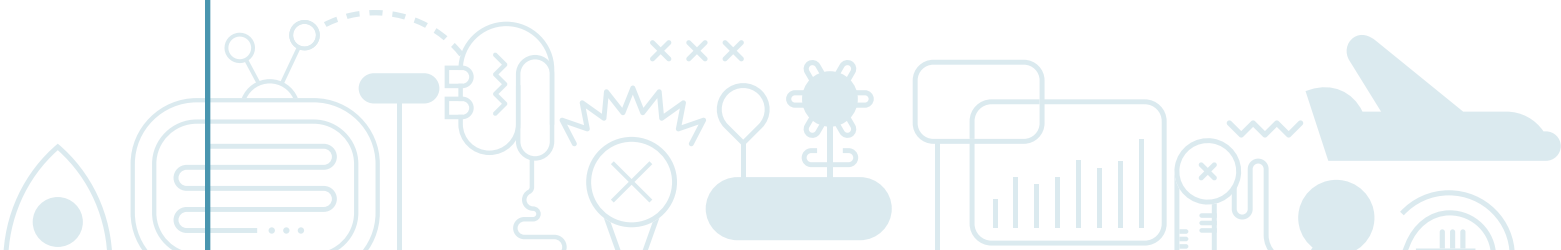
**DEFINICIÓN:** en 2011 se creó el programa ChileGestiona, dependiente del Ministerio de Hacienda, que por la vía de medir algunos indicadores de gestión y entregarle esa información en forma periódica a los Subsecretarios, generaba la práctica de tener diálogos de gestión con las autoridades, induciendo en ellos el hábito de vincularse con sus servicios dependientes y supervisar su gestión. Tomando los aprendizajes de esa primera versión, durante 2018 se planificó y preparó una nueva versión de ChileGestiona. El objetivo fundamental se mantiene como tal, pero a diferencia de la primera vez, en esta primera etapa, los indicadores medidos son obtenidos en forma íntegra desde información rescatada de sistemas, no habiendo por lo tanto ninguna carga administrativa ni de reporte en las instituciones.

**AVANCE:** en 2019 se lanzó la plataforma ChileGestiona, como parte de la iniciativa que busca que más de 200 servicios públicos revisen y mejoren activamente su gestión, en diálogo y revisión permanente con sus respectivas subsecretarías, a través de una plataforma que genera 22 indicadores transversales de desempeño.

En 2020, como parte del principio de poner a los usuarios al centro, se han desarrollado pruebas de concepto con usuarios, para incorporar mejoras que faciliten la revisión la toma de decisiones activa en torno al mejor uso de los recursos. Por otra parte, estos nuevos desarrollos buscan estar en armonía con las mejoras al proceso presupuestario impulsado por el Ministerio de Hacienda.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Hacienda.

**LINK:** [kpi.chilegestion.cl](http://kpi.chilegestion.cl)



22

**INICIATIVA****Fortalecimiento del Centro de Gobierno**

**DEFINICIÓN:** el Centro de Gobierno está conformado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Secretaría General de la Presidencia, Secretaría General de Gobierno, Hacienda y la Presidencia. El objetivo principal es proponer cambios que apunten a tener una mejor coordinación, institucionalidad y orden.

**AVANCE:** en el marco de la Reforma de Carabineros, diferentes expertos han planteado la necesidad de fortalecer la institucionalidad a cargo de la seguridad pública, y en particular, la creación de un Ministerio dedicado exclusivamente a estos fines. Es por esta razón, que el Ministro del Interior y Seguridad Pública solicitó en Junio de 2020 al Consejo Asesor Permanente de Modernización una propuesta de configuración del Centro de Gobierno.

**RESPONSABLE:** Ministerio Secretaría General de Presidencia y Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

23

**INICIATIVA****Comités de Coordinación Interministeriales**

**DEFINICIÓN:** con el objetivo de racionalizar los más de 100 comités de ministros existentes, y coordinar las prioridades del Gobierno de mejor manera, se establecerán 4 macro comités de ministros en materias de Desarrollo Social y Familia, Desarrollo Económico, Ciudad, Vivienda y Territorio, e Institucionales. La Secretaría Ejecutiva está a cargo de SEGPRES.

**AVANCE:** al 30 de junio, los 4 Macro Comité han sesionado 41 veces.

Comité de Desarrollo Social y Familia (Ley 21.150), presidido por Ministro de Desarrollo Social y Familia compuesto por 9 ministros, ha permitido coordinar políticas como Adulto Mejor, Clase Media Protegida, y seguimiento de Acuerdo por la Infancia.

Comité de Desarrollo Económico (Decreto 854/Hacienda de 2018), presidido por el Ministro de Hacienda y compuesto por 9 ministros, se han discutido agendas de reactivación y Agenda Anti Abusos, entre otros.

Comité de Ciudad, Vivienda y Territorio (Ley 21.074) presidido por el Ministro de Vivienda y Urbanismo está compuesto por 12 ministros, y ha permitido coordinar la Política Nacional de Desarrollo Rural y las estrategias de movilidad urbana, entre otros.

Comité Institucional (Dto 1.151/Interior de 2018), presidido por el Ministro del Interior y Seguridad Pública y compuesto por 5 ministros, se ha revisado la Agenda de Descentralización y la estrategia de Ciberseguridad.

**RESPONSABLE:** Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

24

**INICIATIVA****Modernización de ChileCompra**

**DEFINICIÓN:** en mayo de 2017, la OECD publicó un profundo informe sobre la institución, donde hacía énfasis en que la forma en que se realizan un gran volumen de las compras públicas a través de los Convenios Marco, no sería óptima, requiriendo una mejora en sus procesos para incrementar la eficacia y el mejor uso de los recursos públicos. A partir del 2018 ChileCompra se ha enfocado en una modernización, tanto en su foco, como en sus sistemas y procesos.

**AVANCE:** el trabajo de modernización de ChileCompra está orientado en tres ejes principales: Mayor ahorro y eficiencia, eficiencia operacional y monitoreo e inteligencia, las cuales se traducen en que el Estado realice

compras a buenos precios, de manera transparente, con datos abiertos. Para ello se ha desarrollado una nueva tienda de convenio marco, no solo cambiando la plataforma, 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.

**RESPONSABLE:** Dirección de Compras y Contratación Pública - Secretaría de Modernización del Estado.

**LINK:** Descargar [Nueva Tienda \(explicación y avance\)](#).

#### INICIATIVA

25

### Modernización de Dipres (incluido en proyecto 19).

#### INICIATIVA

26

### Modernización de la Contraloría

**DEFINICIÓN:** elaborar propuesta que promueva una mejora en su gobernanza, incorporar mejoras tecnológicas que permitan procesos más expeditos y una mejor coordinación con el Estado.

**AVANCE:** el 11 de octubre de 2019, el Consejo Asesor de Permanente para la Modernización del Estado discutió propuesta de modernización de la Contraloría. Dicha propuesta fue enviada al Presidente de la República el 31 de diciembre de 2019. En la actualidad, se está elaborando un proyecto de ley para modernizar la Contraloría.

**RESPONSABLE:** Ministerio Secretaría General de Presidencia.

#### INICIATIVA

27

### Gestión Documental

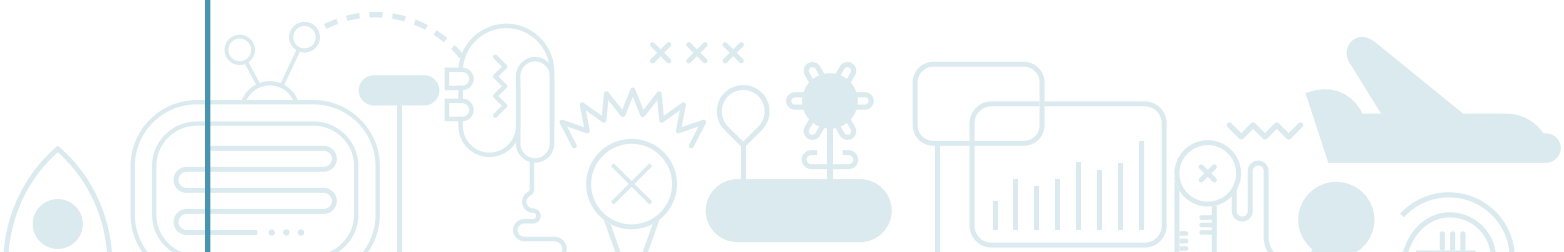
**DEFINICIÓN:** la iniciativa contempla dos medidas. La primera medida es el proyecto de Gestión Documental (parte de la Modernización del Archivo Nacional) y tiene por objetivo apoyar y resolver problemas de gestión de sus documentos, dejándolos disponibles en el programa Gestor Documental para la institución que los requiera. La segunda medida es la plataforma Doc Digital y tiene por objetivo modernizar la gestión de los servicios públicos, eliminando de forma gradual el uso de papel, adoptando medidas para optimizar su gestión documental y de expedientes. Para apoyar este proceso, la División de Gobierno Digital dispondrá de una plataforma compartida denominada "DocDigital", de uso obligatorio, que los servicios públicos deberán utilizar para sus comunicaciones oficiales.

**AVANCE:** Gestión Documental, a la fecha se ha desarrollado en el Proyecto de Modernización del Archivo Nacional, el componente de transferencia y prueba de concepto de transferencia de una serie documental electrónica. Esto permitió llevar a cabo la primera transferencia, a modo de prueba de concepto, desde una Institución Pública al Archivo Nacional.

Doc Digital, a junio de 2020, 141 instituciones de la administración central se han integrado a la plataforma, donde 80 instituciones se encuentran habilitadas tanto para enviar como para recibir documentos y las 61 restantes se encuentran sólo habilitadas para la recepción de documentos. Se han intercambiado cerca de 2.500 documentos oficiales tales como oficios, cartas, circulares y memorandos.

**RESPONSABLE:** Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda y Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

**LINK:** Descargar documentos [Proyecto Archivo Nacional \(avances\)](#), [Proyecto Archivo Nacional \(explicación\)](#).



28

**INICIATIVA****Sistema de Evaluación de Satisfacción con Servicios del Estado**

**DEFINICIÓN:** metodología que mide la satisfacción general con la institución y la satisfacción con la última experiencia (trámite específico). La satisfacción se evalúa por las características de la interacción concreta y aspectos de imagen institucional y por las expectativas y conocimiento sobre lo que la Institución ofrece.

**AVANCE:** en el año 2015 se midió la satisfacción en cinco instituciones, el 2016 se evaluó 3 servicios, cinco instituciones fueron medidas en 2017, en 2018 se continuó con 5 instituciones. El 2019 avanzó a medir 33 instituciones, abarcando el 86% de la demanda de trámites (sin incluir prestaciones de salud ni educación). Durante Julio se adjudicó la licitación hecha vía compra colaborativa para la medición 2020, la cual contempla 49 instituciones, de los cuales 30 ya fueron medidos el año anterior. Esta medición cubre más del 90% de los trámites que los ciudadanos realizan con el Estado.

**RESPONSABLE:** Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.

**LINK:** [satisfaccion.gob.cl](http://satisfaccion.gob.cl)

29

**INICIATIVA****Agencia de Evaluación de las Políticas Públicas**

**DEFINICIÓN:** con el objeto de mejorar las evaluaciones, promover la eficacia y eficiencia de los recursos públicas y proponer estándar mínimos y criterios de evaluación, se propone crear una agencia de evaluación de políticas públicas.

**AVANCE:** a la fecha los Ministerios de Hacienda, Desarrollo Social y Familia, SEGPRES y Economía se encuentran elaborando propuesta de agencia.

**RESPONSABLE:** Ministerios de Hacienda, Desarrollo Social y Familia, SEGPRES y Economía.

**OTRAS INICIATIVAS**

01

**INICIATIVA****Gestion.gob.cl**

**DESCRIPCIÓN:** conforme a lo dispuesto en el Decreto N°47 de 1999 y sus modificaciones y el artículo 52 del D.L. N° 1263, los servicios e instituciones públicas regidos por el Título II de la Ley N° 18.575 deben presentar anualmente un Balance de Gestión Integral (BGI). En la práctica, esto se traduce en que cada año en más de 150 documentos que estos Servicios Públicos deben elaborar. Estos documentos contienen una presentación ministerial y del servicio, resultados de la gestión anual, desafíos del periodo, información financiera y de recursos humanos, los compromisos de gobierno, indicadores de desempeño, cumplimiento de los sistemas de incentivos colectivos e institucionales, los proyectos de ley en tramitación y los premios y reconocimientos institucionales. Aprovechando la oportunidad de esta obligación, la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, en conjunto con la Dirección de Presupuesto, decidieron transformar esta obligación en un portal que provea de manera interactiva, sistemática y descargable la información a todos los ciudadanos.

**LINK:** [www.gestion.gob.cl](http://www.gestion.gob.cl)

02

**INICIATIVA****Compra ágil**

**DESCRIPCIÓN:** el 21 de abril se habilitó en Mercado Público un portal llamado “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 UTMs), las que representan el 80% del total de todas las transacciones y que tienen un valor anual del orden de US\$ 800 millones. El portal de compra ágil es un mecanismo que permite la comparación de precios, es transparente y genera trazabilidad. Desde su lanzamiento y hasta finales de junio, la herramienta ha servido para realizar más de 15.000 transacciones, por más de 8 mil millones de pesos. De estas cifras, un 85% de ellas corresponde a MiPymes que le vendieron al Estado.

**LINK:** [www.chilecompra.cl/compraagil](http://www.chilecompra.cl/compraagil), descargar documento [Compra Ágil \(explicación y avances\)](#).

03

**INICIATIVA****Presupuesto Base Cero**

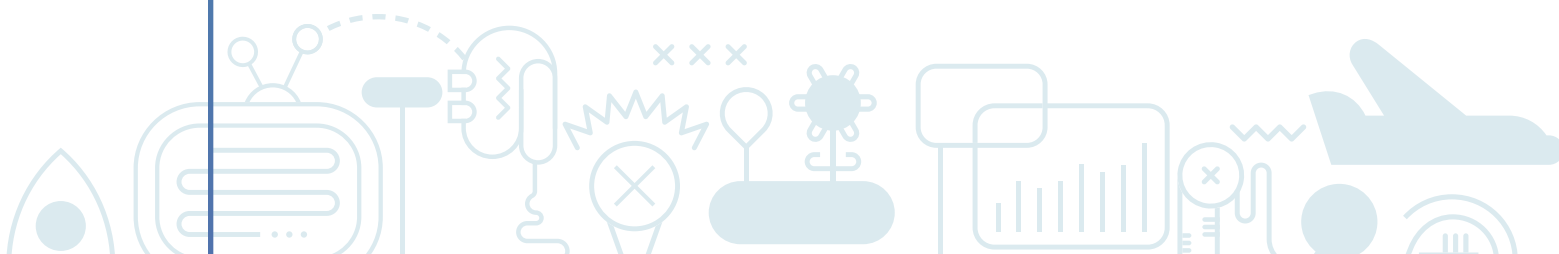
**DESCRIPCIÓN:** la formulación presupuestaria 2021 se ha entendido de forma distinta a la histórica forma incremental en que los Presupuestos de la Nación se concebía. Lo anterior se materializó en un ejercicio denominado Presupuesto Base Cero Ajustado. El ejercicio, actualmente en curso, requiere que las distintas reparticiones realicen propuestas presupuestarias en base a tres escenarios de priorización de recursos: 80%, 85% y 90% del Presupuesto 2020. Complementariamente, el marco comunicado a los servicios incluyó una serie de restricciones que este año, por primera vez, incluyeron condiciones a los montos a solicitar para financiar la oferta programática. La comunicación incorporó una lista de programas de cada partida que tendrán condicionada su formulación en esta primera etapa del presupuesto. Los programas considerados en este listado son aquellos con resultados insuficientes en evaluaciones previas o con evaluaciones en curso, los llamados a evaluación Ex Ante por la Dipres (oferta no social) o el MDSyF (oferta social), y aquellos con problemas de reporte en monitoreo o gasto administrativo significativamente por sobre el de programas similares.

04

**INICIATIVA****Comision Gasto Público**

**DESCRIPCIÓN:** el 8 de enero de 2020 el Ministerio de Hacienda creó la Comisión del Gasto Público es una comisión de carácter consultivo, con alto nivel de autonomía, convocada por el Ministro de Hacienda. Su tarea es apoyar y asesorar en el diseño e implementación de una agenda de modernización del del gasto público con dos ejes importantes: (i) impulsar y facilitar una mayor participación pública en las distintas etapas presupuestarios, y una rendición cuentas acerca del gasto público según intereses de la ciudadanía, así como (ii) mejorar eficiencia en el uso de los recursos públicos, basado en datos de calidad.

**LINK:** [comisiongastopublico.cl](http://comisiongastopublico.cl)





30

**INICIATIVA****Cuerpos de Directivos Públicos** (incluido en proyecto 33).

31

**INICIATIVA****Movilidad y desarrollo para Altos Directivos Públicos**

**DEFINICIÓN:** nuestro Sistema de Alta Dirección Pública (ADP) responde a un modelo de provisiones de vacantes por medio de concursos públicos. Si bien es un mecanismo competitivo y transparente, impide el desarrollo de una carrera directiva en el Estado. Por ello, es necesario buscar nuevos mecanismos que permitan a actuales directivos de segundo nivel jerárquico, que ya han sido seleccionados a través de filtros de mérito y que hayan demostrado buenos resultados de gestión, puedan optar a otros cargos de mayor responsabilidad. Esto complementará nuestro sistema de concursos con un modelo mixto de desarrollo de una carrera directiva en el Estado.

**AVANCE:** se encuentra en redacción un proyecto de ley que incorpora un nuevo concepto, el “Cuerpo de Directivos Públicos”. Consiste en que la autoridad facultada para el nombramiento podrá solicitar la autorización del Consejo ADP para nombrar a un Alto Directivo Público que se encuentre en ejercicio de un cargo análogo al vacante. La vacante que se produzca como consecuencia de dicho nombramiento deberá proveerse a través de concurso público abierto y competitivo. El desempeño demostrado y el ajuste al perfil del cargo serán factores fundantes para la movilidad de los directivos públicos.

**RESPONSABLE:** Dirección Nacional del Servicio Civil.

32

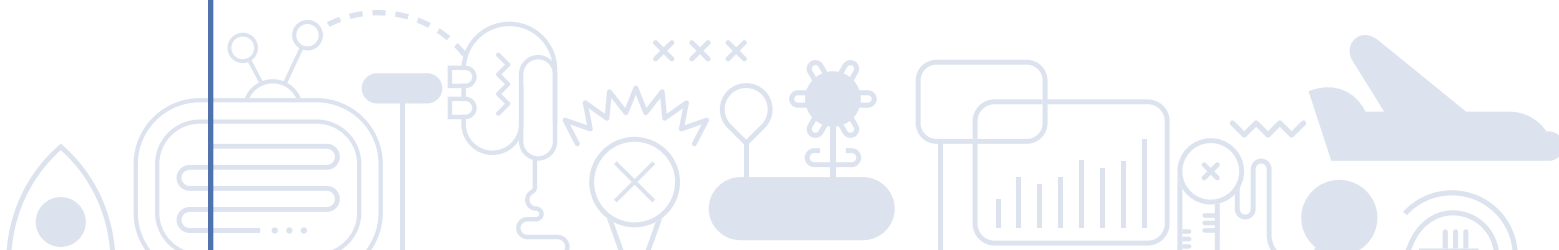
**INICIATIVA****Campus Servicio Civil**

**DEFINICIÓN:** es la primera plataforma transversal de formación para funcionarios públicos de la Administración del Estado, con una oferta digital y presencial sobre contenidos de interés común para las instituciones del Estado, como servicio a la ciudadanía, ciencia de datos y gestión ágil de proyectos. El Servicio Civil coordina la demanda de las instituciones y a través de una compra colaborativa permite atraer a mejores proveedores –más calidad– y a un mejor precio, logrando una mayor eficiencia del gasto público.

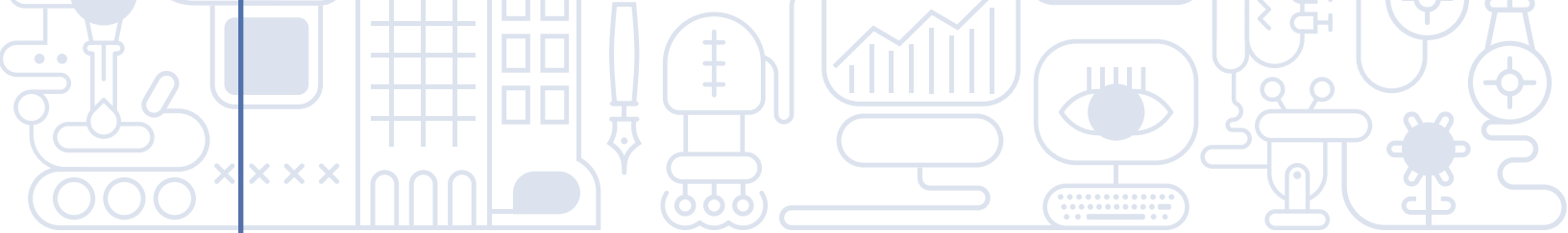
**AVANCE:** durante su primer año (2019), se capacitaron a cerca de 6.000 funcionarios de 19 servicios públicos en las 16 regiones del país. Se dictaron 64 cursos en los programas de Trabajo en Equipo, Liderazgo y Gestión Ágil de Proyectos, Calidad de Servicio, Análisis de Datos, y Ciencia de Datos para directivos públicos –en conjunto con el Laboratorio de Gobierno–. Entre los proveedores licitados se cuentan la Pontificia Universidad Católica de Chile, la consultora Target DDI y la Universidad Adolfo Ibáñez. Los ahorros para el fisco generados a partir de este sistema de compras colaborativas fueron de MM\$1.000. Durante el año 2020 se duplicó la cantidad de servicios participantes llegando a 51 instituciones, con un presupuesto de MM\$270, proyectándose 8.000 funcionarios capacitados proyectando ahorros por MM\$1.400. Durante agosto se adjudicarán los nuevos proveedores con un énfasis en la formación virtual.

**RESPONSABLE:** Dirección Nacional del Servicio Civil.

**LINK:** [campussc.serviciocivil.cl](http://campussc.serviciocivil.cl)







33

**INICIATIVA**

## **Modernizar Estatuto de Empleo Público**

**DEFINICIÓN:** el empleo público es relevante en la economía del país y es observado constantemente por la ciudadanía, representando cerca del 20% del gasto fiscal y unos 360 mil funcionarios a nivel central. Pero enfrenta múltiples problemas que impactan negativamente en la productividad del Estado y en las condiciones laborales de los funcionarios, entre ellas: (i) las “reglas del juego” del empleo público se están definiendo de manera inorgánica, produciendo enormes rigideces para la gestión, a partir de sucesivos dictámenes de Contraloría General de la República y fallos de los tribunales de justicia; (ii) la complejidad contractual en el Estado –planta, contrata, código del trabajo, honorarios- dificulta una gestión eficiente de los recursos públicos; y (iii) se observa estancamiento y pocas oportunidades reales de desarrollo para los funcionarios públicos.

**AVANCE:** para resolver este problema, se encuentra en diseño un proyecto de ley con cuatro focos prioritarios. En primer lugar, el proyecto termina con la precarización del empleo público, generando reglas claras para el empleo a Contrata, hasta ahora no regulado y mayoritario en el sector público, reconociendo su carácter indefinido y ya no transitorio. En segundo lugar, permite generar reales oportunidades de desarrollo promoviendo mecanismos activos de movilidad horizontal entre instituciones y una mejor calidad de la capacitación, coordinada por el Servicio Civil, además de perfeccionar y simplificar el sistema de calificaciones. En tercer lugar, establece una separación nítida entre los funcionarios de gobierno, de confianza de la autoridad democráticamente elegida, y la inmensa mayoría de funcionarios de Estado, no sujetos a los vaivenes de la política, creando un grupo acotado de asesores de confianza, dentro de la dotación y presupuesto de la institución. En cuarto lugar, el proyecto contribuye a generar más confianza entre la ciudadanía y sus instituciones, al hacer más exigente el ingreso al Estado a través de procesos de mérito como regla general.

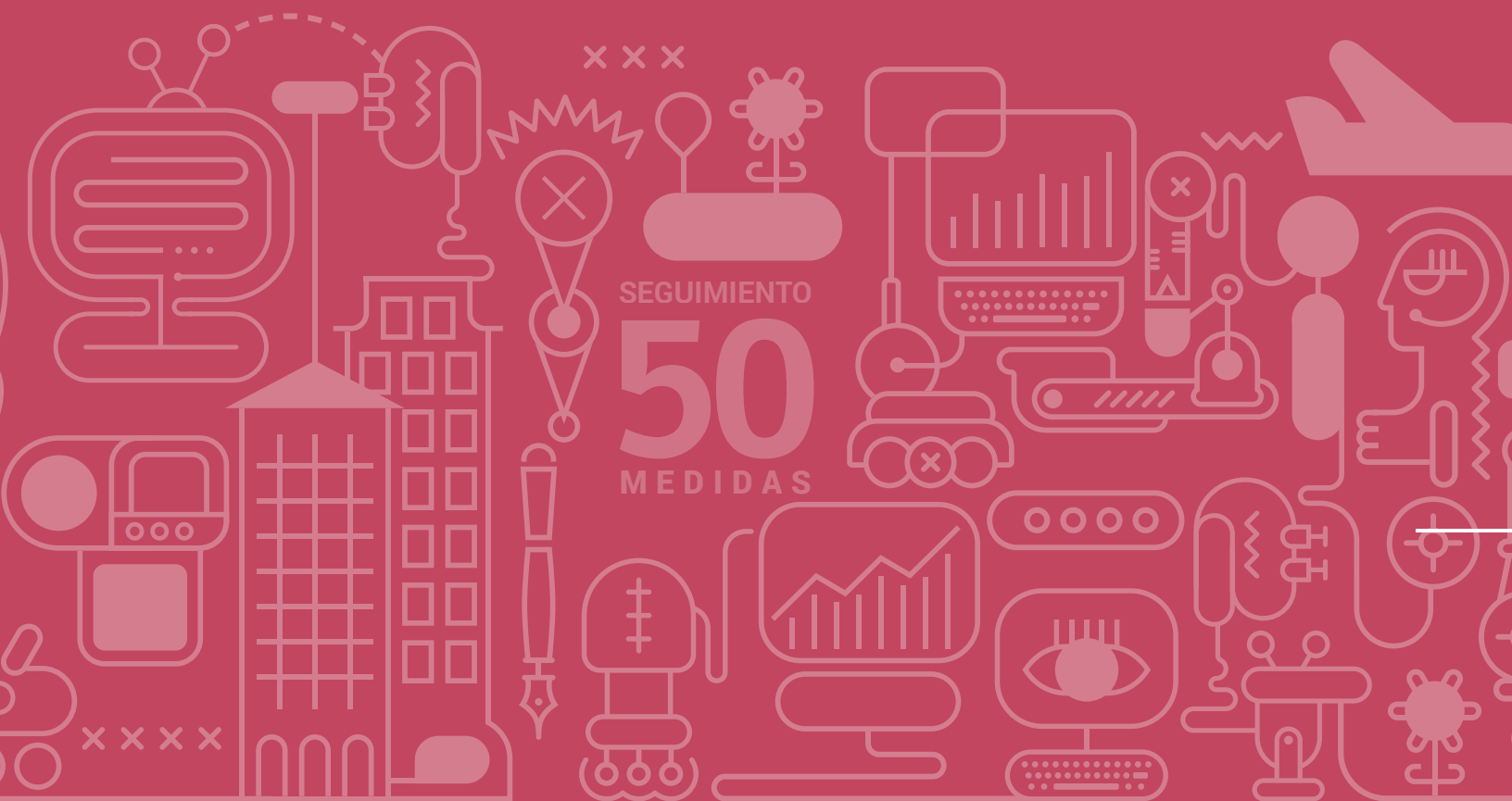
**RESPONSABLE:** Dirección Nacional del Servicio Civil.

34

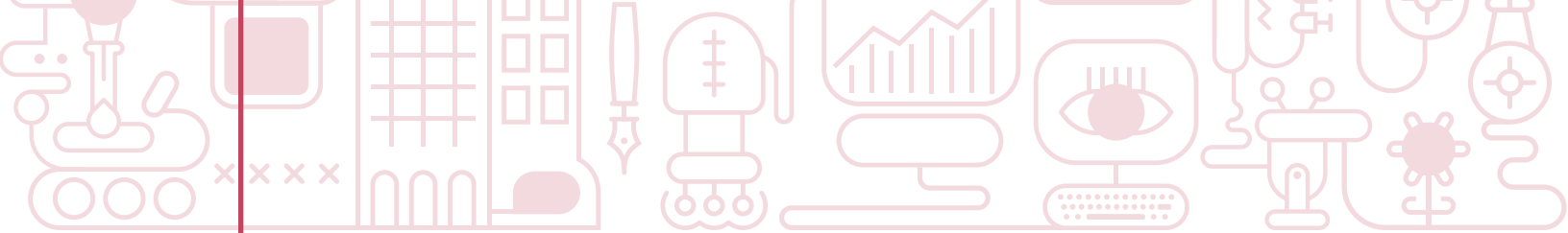
**INICIATIVA**

## **Simplificación Sistema de Calificaciones** ([incluido en proyecto 33](#)).

# MACROTEMA



**TRANSPARENCIA, PROBIDAD  
Y PARTICIPACIÓN**



35

**INICIATIVA**

## Ley Transparencia 2.0

**DEFINICIÓN:** proyecto de ley que propone aumentar los sujetos obligados a dar cuenta de manera activa sobre su gestión (se suman 411 instituciones) y, elevar obligaciones y las exigencias a instituciones clave para la democracia, como el Congreso Nacional, el Tribunal Constitucional y la Contraloría General de la República, además de fortalecer la institucionalidad vigente.

**AVANCE:** al 30 de junio, proyecto se encuentra en Segundo Trámite Constitucional en Senado (Boletín 12100-07).

**RESPONSABLE:** Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

36

**INICIATIVA**

## Ley de Integridad Pública

**DEFINICIÓN:** proyecto de ley que busca fortalecer el principio de probidad, estableciendo inhabilidades e incompatibilidades para el ejercicio de la función pública y regulando el tránsito entre el sector público y el privado a fin de resguardar la institucionalidad.

**AVANCE:** Al 30 de junio, proyecto se encuentra en Primer Trámite Constitucional en Senado (Boletín N° 11883-06).

**RESPONSABLE:** Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

37

**INICIATIVA**

## Presupuesto Abierto

**DEFINICIÓN:** es una plataforma de datos abiertos que publica y visualiza los datos transaccionales de ejecución del gasto fiscal de la Presidencia de la República, el Congreso Nacional, el Poder Judicial, la Contraloría General de la República, el Ministerio Público, y cada uno de los Ministerios y sus respectivos servicios, de forma simple e interactiva. Permite a la ciudadanía, las instituciones públicas, la sociedad civil y todos los actores interesados en la gestión de los recursos públicos puedan conocer de forma fácil dónde y cómo se gastan los recursos del sector público.

**AVANCE:** el sitio de presupuesto abierto fue lanzado en agosto del 2019, desde ese momento se visualiza a nivel de cartera (cada hito económico registrado) en cuanto a devengos y pagos de todas las instituciones a nivel central del gobierno y algunos organismos asociados como la Contraloría general. Los datos provienen de la plataforma Sigfe y están adicionalmente cruzados con las órdenes de compra de Chilecompra. En el sitio se puede navegar por diferentes visualizaciones todas exportables en formatos de datos abiertos para que puedan ser explotadas por diferentes actores interesados en la transparencia, control y ejecución presupuestaria. Para el 2020 se está avanzando en las vistas funcionales de la ejecución asimismo con su asociación a los proyectos públicos emblemáticos, también se espera tener una versión "municipal" basada en las facturas emitidas a los RUT de los municipios y sus organismos dependientes.

**LINK:** [presupuestoabierto.gob.cl](http://presupuestoabierto.gob.cl)

## OTRAS INICIATIVAS

01

### INICIATIVA

#### Páginas de Seguimiento de Anuncios Presidenciales

**DESCRIPCIÓN:** con motivos de las distintas agendas lanzadas por el Presidente de la República en los últimos 12 meses, se han elaborado plataformas públicas de seguimientos de dichas iniciativas: (i) Agenda Social (<https://www.gob.cl/agendasocial>), (ii) Agenda de Seguridad <https://www.gob.cl/agendadeseguridad>, (iii) Agenda Anti Abusos y Trato justo (<https://www.gob.cl/agendantiabusos>), y (iv) Plan Económico de Emergencia COVID-19 ([www.reporte.hacienda.cl](http://www.reporte.hacienda.cl)).

02

### INICIATIVA

#### Nuevo Estatuto de Protección en Favor del Denunciante

**DESCRIPCIÓN:** en el marco de la Agenda Anti Abusos y Trato Justo, se envió proyecto de ley (Boletín 13565-07) que busca crear un canal de denuncias reservadas en la Contraloría y entregar protección especial para quienes aporten con información valiosa para la persecución de delitos en el sector público.

03

### INICIATIVA

#### Fortalecimiento de Fiscalía Nacional Económica

**DESCRIPCIÓN:** en el marco de la Agenda Anti Abusos y Trato Justo, se envió proyecto de ley (Boletín 13312-03) que busca entregar nuevas herramientas a la FNE para su rol de investigación de delitos contra la libre competencia, como la protección a denunciantes anónimos, el aumento de penas a la destrucción de evidencia y mayores medidas intrusivas.

04

### INICIATIVA

#### Agenda Probidad FFAA

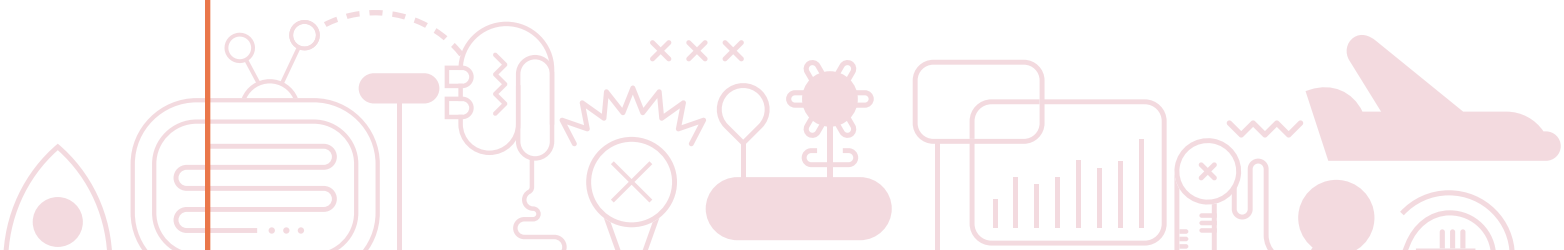
**DESCRIPCIÓN:** en 2018 se lanzó Agenda de Probidad y Transparencia en la Defensa Nacional que busca elevar los estándares de probidad en las Fuerzas Armadas (<http://www.medidasmindef.gob.cl/medidas>).

05

### INICIATIVA

#### Reporte al Contribuyente

**DESCRIPCIÓN:** con el objetivo de aumentar transparencia y rendición de cuentas del gasto público frente a la ciudadanía, en la operación renta 2020 se envió reporte con información personalizada del uso de los impuestos (renta e iva) a más de 3 millones de contribuyentes. Para quienes no debían declarar, en sii.cl se habilitó una calculadora que permite a cada contribuyente ingresar su nivel de renta mensual, a partir de lo cual se mostrará una estimación del Impuesto a la Renta e IVA que pagó, así como el gasto público correspondiente.





38

**INICIATIVA****Flexibilidad en la orgánica interna de los servicios** (incluido en proyecto 39).

39

**INICIATIVA****Flexibilidad en el organigrama del Estado**

**DEFINICIÓN:** las nuevas complejidades y necesidades del país han hecho que la administración del Estado deba hacer frente a nuevos desafíos y tareas que cuando éste se formó no existían o no fueron consideradas. Lo anterior ha desembocado en contar con un Estado más complejo, con un número mayor de Ministerios y servicios dependientes o relacionados. Con el paso del tiempo y analizando el operar que esto ha significado, surge la pregunta de si es correcta la forma de organizar el Estado Central.

**AVANCE:** el Presidente Sebastián Piñera el 1 de octubre del 2018 envió una carta al Consejo Asesor Permanente de Modernización solicitando una propuesta de racionalización de Ministerios y Servicios Públicos que considere su reformulación, eliminación o eventual fusión, con la finalidad de tener una institucionalidad que permita contar con un Estado moderno, flexible, innovador, cercano y al servicio de las personas.

40

**INICIATIVA****Ministerio de Desarrollo Social y Familia**

**DEFINICIÓN:** ley que otorga nuevas funciones y atribuciones al Ministerio y que, con un nuevo enfoque, avanza hacia una comprensión integral de la vulnerabilidad centrada las familias, con el objetivo de llegar al origen de los problemas que afectan a los chilenos, comprendiendo la situación al interior de este núcleo.

**AVANCE:** al materializarse la transformación del Ministerio de Planificación al Ministerio de Desarrollo Social se avanzó hacia la coordinación, consistencia y coherencia efectiva e intersectorial de la política social y de los programas en materia de equidad y/o desarrollo social, así como en el reforzamiento de la evaluación de las políticas públicas sociales y en la focalización de los programas sociales.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia se creó con la publicación de la Ley N° 20.530 en abril del 2019. Con esto se avanzó hacia una comprensión integral de la vulnerabilidad, centrada ya no solo en las personas, sino también en sus familias. Se dotó al Ministerio de aquellas herramientas y prerrogativas que le permitan interactuar con las familias y conocer su realidad, de forma que el Estado pueda abordar eficazmente estas temáticas con un enfoque familiar, entendiendo al individuo en el contexto de su entorno.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

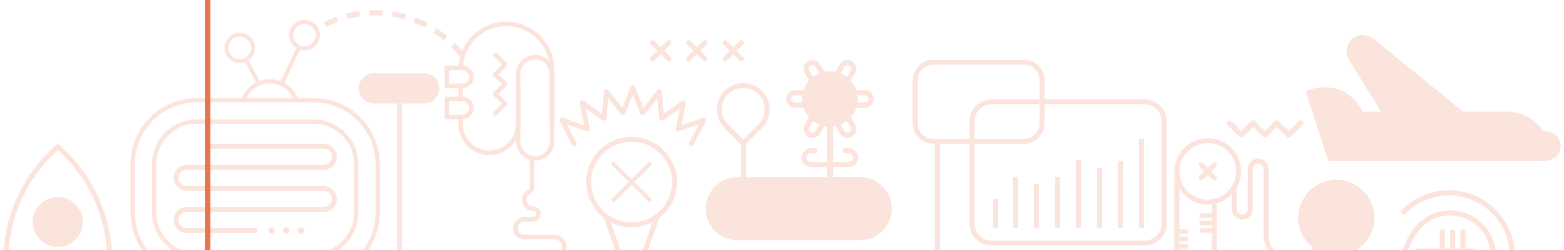
**LINK:** [www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl](http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl)

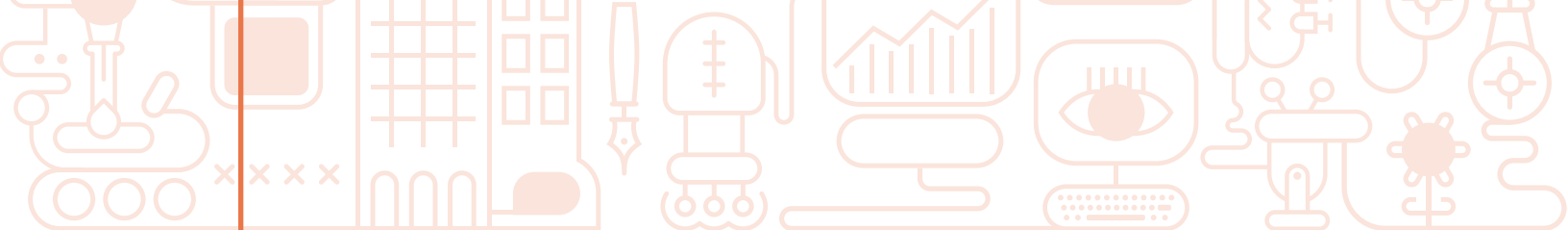
41

**INICIATIVA****Mejor institucionalidad para el sector productor de alimentos**

**DEFINICIÓN:** creación de un nuevo Ministerio para contar con un aparato estatal de mayor agilidad y competencia, que permita hacer frente a los desafíos actuales del sector, con un nuevo enfoque en la coordinación y establecimiento de políticas para el desarrollo de las áreas agropecuarias, alimentarias, acuícolas, pesqueras, forestales y desarrollo rural.

**AVANCE:** proyecto ingresado en enero 2020 (Boletín 13218-06) buscando modernizar la institucionalidad en tres pilares:





- Incorpora el desarrollo y valorización del mundo rural, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes, promoviendo una mirada integral del desarrollo del territorio y coordina las acciones sectoriales para estos efectos.
- Integra en un solo Ministerio la institucionalidad alimentaria y forestal, aunando al sector agropecuario, acuícola, pesquero y forestal en un solo organismo, buscando un enfoque coordinado de las políticas alimentarias.
- Promueve el desarrollo sustentable y el respeto al medio ambiente, poniendo en valor el rol mitigador del sector alimentario y forestal.

El 19 de mayo fue aprobado en general por la Comisión de Agricultura de la Cámara de Diputados, dando lugar a su discusión particular. Esta se ha visto nutrida por diversos expositores del sector agrícola, forestales, pesquero y acuícola. Al 30 de junio el proyecto se encuentra en Primer Trámite Constitucional.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Agricultura.

42

#### INICIATIVA

### Mejor institucionalidad para las Ciencias

**DEFINICIÓN:** la creación y puesta en marcha de la nueva institucionalidad incluye: la entrada en funcionamiento de la subsecretaría, la nueva Agencia de Investigación y Desarrollo (ANID) y los traspasos de la Iniciativa Milenio, la División de Innovación del Ministerio de Economía, y algunos traspasos de Corfo.

**AVANCE:** el 1 de octubre de 2019 entró en funcionamiento la Subsecretaría de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, dando el vamos a esta institucionalidad. El 1 de enero de 2020 se concretaron los traspasos de la División de Innovación y el FICYT desde el Minecon a MinCiencia, además de la entrada en funcionamiento de la nueva Agencia de Investigación y Desarrollo que es la sucesora legal de CONICYT y que recibió a la Iniciativa Científica Milenio. Sumado a esto, la ANID ha vivido un proceso de modernización que ha significado una reorganización de la agencia que tenía originalmente 23 programas, 19 consejos técnicos y un consejo asesor, que fueron reagrupados en 5 subdirecciones y 5 consejo técnicos, buscando mayor eficiencia y eficacia en los procesos, además de consolidar el proceso de transformación digital. Por último se crearon 5 Seremis en macrozonas regionales.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación de Chile.

43

#### INICIATIVA

### Mejor institucionalidad para el cuidado de la biodiversidad

**DEFINICIÓN:** proyecto de ley para la creación de un servicio público con el propósito de administrar un sistema nacional de áreas protegidas único para la conservación de la biodiversidad del país, a través de la gestión para la preservación, restauración y uso sustentable de genes, especies y ecosistemas (Boletín 9404-12).

**AVANCE:** después de ocho años de tramitación fue aprobada en su primer trámite en el Senado el año 2019. Al 30 de junio se encuentra en Segundo Trámite Constitucional.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Medio Ambiente.

44

**INICIATIVA****Financiamiento a las Fuerzas Armadas**

**DEFINICIÓN** se establece un nuevo sistema de financiamiento de las capacidades estratégicas de la defensa de carácter plurianual, estable, transparente y con amplios controles civiles y democráticos que incluyen al Congreso Nacional y a la Contraloría General de la República, derogando la ley del Cobre.

**AVANCES:** el 1 de enero de 2020 entró en vigor el nuevo mecanismo de financiamiento de las capacidades estratégicas de la Defensa Nacional. Lo anterior implica que los recursos para la inversión y desarrollo del material bélico e infraestructura asociada, para gastos de su operación y sostenimiento provendrán del Fondo Plurianual de Capacidades Estratégicas y del Fondo de Contingencia Estratégico.

Asimismo, siguiendo las obligaciones de la Ley N° 21.174, se ingresó el 4 de junio de 2020 al Senado el Proyecto de ley que establece un nuevo sistema de compras e inversiones de las capacidades estratégicas de la Defensa Nacional, incorporando mecanismos de control civil y democrático, que permitieran mayor transparencia, participación y supervigilancia de la autoridad civil en los procedimientos de adquisiciones de las capacidades estratégicas de la Defensa (Boletín 13565-02).

Por último, con fecha 4 de junio de 2020 se constituyó el Consejo del Fondo Plurianual para las Capacidades Estratégicas, órgano encargado de la programación y control de flujos financieros del Fondo Plurianual.

**RESPONSABLE:** Ministerio de Defensa Nacional.

45

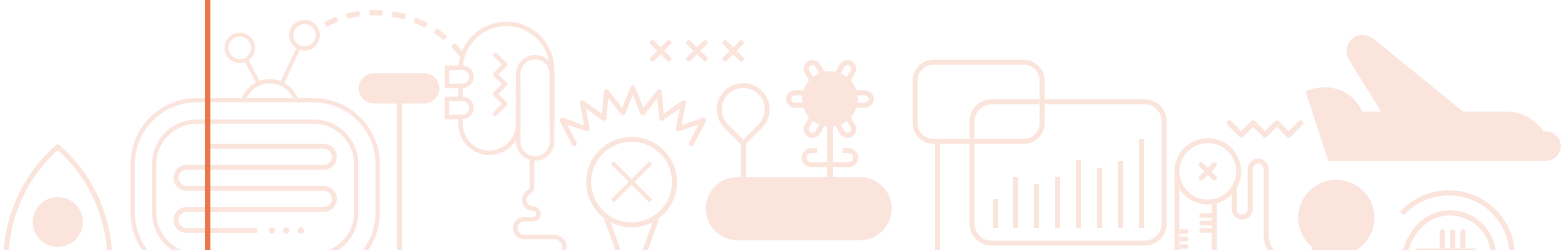
**INICIATIVA****Modernización de las Policías**

**DEFINICIÓN:** proyecto de ley (Boletín 12250-25) que incorpora modernizaciones al funcionamiento de las policías, tales como la obligación de contar con un plan estratégico de largo plazo y planes anuales de gestión operativa, bajo la supervisión y control de la autoridad civil. Además, establece mayores obligaciones de transparencia como la entrega de la normativa interna. Por otra parte, se incorpora la obligación de contar con un sistema interno de control de abusos, actos arbitrarios y un sistema para la interposición, tramitación y reclamos ciudadanos, mediante medios virtuales. Finalmente, entre otras medidas, se crea un comité de auditoría policial integrado por representantes de Interior, Hacienda y la institución respectiva, y se crea la Ficha Estadística Uniforme Policial para mejor control financiero.

**AVANCE:** el proyecto fue ingresado el 20 de noviembre de 2018. Ya fue aprobado por el Senado y al 30 de junio se encuentra en Segundo Trámite Constitucional en la Cámara de Diputados.

Sin perjuicio de lo anterior, algunas de las iniciativas del proyecto de ley, están siendo implementadas por vía administrativa, como la publicidad de las órdenes generales y reglamentos de Carabineros, la creación del comité de auditoría y comisaría virtual.

**RESPONSABLE:** Ministerio del Interior y Seguridad Pública.







## OTRAS INICIATIVAS

01

### INICIATIVA

#### Reforma al Consejo de Defensa del Estado

**DESCRIPCIÓN:** se ingresó proyecto de ley (Boletín 13522-07) que busca modernizar el Consejo de Defensa del Estado. Se destaca la restricción en la duración en el cargo de abogado consejero (10 año o hasta cumplir 75 años), establecer nuevos requisitos para ser consejero, incluyendo la elaboración de quinas por parte del Consejo de Alta Dirección Pública y el establecimiento de nuevas funciones del mismo Consejo.



46

**INICIATIVA****Implementación Ley de Fortalecimiento a la Regionalización**

**DEFINICIÓN:** la dictación de las Leyes N° 21.073 y 21.074, que modifican la Ley 19.175 Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional, imponen diversos desafíos. Además de exigir la dictación de un conjunto de reglamentos, requiere la instalación de equipos técnicos responsables de poner en marcha la reforma y asumir las nuevas competencias que la ley y el ejecutivo han encomendado, con mayor responsabilidad y transparencia en el uso de recursos transferidos.

**AVANCES:** dos de los siete reglamentos ya fueron publicados. Se estableció la Política Nacional sobre Zonas Rezagadas que permite a las regiones, focalizar esfuerzos de inversión en comunas con menores indicadores de desarrollo. Además, los equipos centrales iniciaron acciones de fortalecimiento de capacidades regionales.

Durante el 2019, mediante las facultades entregadas al Presidente de la República en la Ley N°21.074, se identificó quince competencias para ser transferidas. Estas serán ejercidas por los gobiernos regionales a partir del 1 de enero de 2021.

La ley estableció una nueva estructura organizacional para los gobiernos regionales. Junto con el Administrador Regional y Jefe de Unidad de Control, se crearon tres divisiones: Fomento e Industria, Infraestructura y Transportes y Desarrollo Social y Humano.

**RESPONSABLE:** Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

**LINK:** Descargar documento [Principales avances Agenda Descentralización](#).

47

**INICIATIVA****Ampliación del Sistema de ADP al mundo regional**

**DEFINICIÓN:** el Sistema de Alta Dirección Pública, tras diecisiete años de existencia, ha logrado instalar el mérito como la regla general para la selección de directivos en el Estado, llegando hoy a cubrir 4.962 posiciones. El Gobierno considera pertinente ampliar su exitosa experiencia tanto al mundo municipal como a los gobiernos regionales y los directorios de las empresas del Estado, tanto Sociedades Anónimas como aquellas creadas por ley.

**AVANCE:** se encuentran en diseño dos proyectos de ley. El primero, incorpora a municipios y gobiernos regionales al Sistema ADP, especialmente los cargos relacionados a gestión presupuestaria y planificación. En los Gobiernos Regionales incluiría cargos como el Jefe de División de Presupuesto e Inversión del gobierno regional y el Jefe de División de Fomento e Industria del gobierno regional. En los Municipios se incorporarían cargos como el Director de Obras Municipales y el Director de Aseo y Ornato municipal. El segundo proyecto de ley incorpora a los directorios de las empresas públicas, tanto las Sociedades Anónimas, la mayoría de ellas supervisadas pro Sistema de Empresas Públicas, y las empresas creadas por ley, replicando la exitosa experiencia del Sistema ADP en CODELCO y ENAP.

**RESPONSABLE.** Dirección Nacional del Servicio Civil.

48

**INICIATIVA****Reorganización administrativa integral**

**DEFINICIÓN:** iniciar una reorganización administrativa integral inspirada en el principio de subsidiariedad vertical, que establezca claramente los roles del gobierno central, los gobiernos regionales y las municipalidades.

**AVANCE:** se encuentran en desarrollo dos estudios: 1) un análisis la relación competencial entre los Gobiernos Regionales y las Municipalidades, con el objeto de analizar críticamente y hacer propuestas respecto a las competencias con las que cuentan, y que vinculan real o potencialmente la gestión de ambas instituciones, entendiendo que éstas comparten la administración de territorios comunes; y 2) un estudio para analizar una regulación al sistema de transferencia de competencias a nivel municipal. Ambos estudios estarán concluidos durante el segundo semestre de 2020.

**RESPONSABLE:** Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

#### INICIATIVA

49

### Fortalecimiento Municipal

**DEFINICIÓN:** dotar a las municipalidades de una legislación moderna y robusta en consonancia con la modernización del Estado, que las obligue a adecuar su comportamiento a las nuevas necesidades de la ciudadanía, actualizando constantemente su estructura institucional, administrativa y financiera. Esta iniciativa se materializa en el proyecto de ley de Integridad Municipal y Gobiernos Regionales.

**AVANCE:** el proyecto de ley de Integridad Municipal y Gobiernos Regionales incluye, entre otras medidas, el establecimiento de sistemas de información unificados, concretándose en la creación de una plataforma web centralizada que pone a disposición del público información relativa al estado financiero, presupuestario, de gestión y transparencia de los municipios y de los gobiernos regionales. Adicionalmente, el proyecto de ley contempla el incremento de los estándares de uso del sistema de Compras Públicas por parte de municipios y, a su vez, la mejora de los mecanismos de fiscalización de la Contraloría General de la República a los municipios.

**RESPONSABLE:** Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

#### INICIATIVA

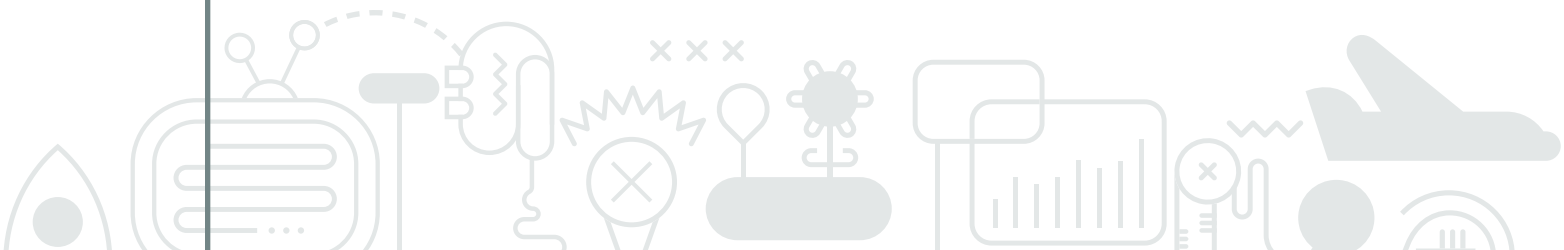
50

### Ley de Financiamiento y Responsabilidad Fiscal

**DEFINICIÓN:** iniciativa legal que fortalezca la autonomía financiera, establezca mecanismos de control del gasto, rendición de cuentas e introduzca elementos de responsabilidad fiscal en los Gobiernos Regionales.

**AVANCE:** en noviembre de 2018, la Subsecretaría de Hacienda constituyó una mesa de Responsabilidad Fiscal y Financiamiento Regional, a la cual concurren representantes de la bancada regionalista que agrupa a diputados y senadores de distintos partidos políticos, habiéndose tratado temas tales como formas de financiamiento, el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) y la redistribución de la recaudación, entre otros. Adicionalmente la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo creó una mesa técnica de trabajo en julio de 2019 para las áreas de trabajo de transferencia de competencias, resolución de controversias, acusaciones constitucionales y unidades de control interno de los gobiernos regionales.

**RESPONSABLE:** Dirección de Presupuestos.



INFORME DE

**AVANCE DE LA  
AGENDA DE  
MODERNIZACIÓN  
DEL ESTADO**

Agosto 2020

