

---

## CAPÍTULO 7

---

# MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

---

## INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Modernización se crea mediante el Decreto 12 de 2018 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el cual es modificado con fecha 3 de agosto del año 2021. En ese documento se establece la necesidad de modernizar el Estado, considerando los siguientes fundamentos:

- Un proceso gradual, continuo y profundo para diseñar reformas a las estructuras del Estado, con objetivos de largo plazo, a fin de adecuar, actualizar y perfeccionar sus instituciones.
- Un desarrollo armónico con políticas, planes y programas que trasciendan los ciclos políticos.
- Promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente, de manera eficiente y eficaz, para lo cual resulta indispensable modernizar la gestión del Estado, tanto de sus procedimientos como de sus organismos, incorporando nuevas tecnologías a los servicios públicos.
- La necesidad de revisar la institucionalidad vigente con el propósito de crear un Estado moderno, de calidad y cercano a la ciudadanía, centrado en sus necesidades.
- Mantener un enfoque permanente, transversal, interdisciplinario y territorial, que combine la experiencia con el conocimiento y herramientas modernas de gestión y propuesta de reformas.

La Secretaría de Modernización debe servir de instancia de coordinación entre los ministerios y servicios públicos en asuntos de modernización del Estado, sistematizando la información que éstos remitan y ayudando a articular la Agenda de Modernización del Estado. Para lograr esto debe estar permanentemente realizando diagnósticos, articulando o generando propuestas de modernización, y apoyando o llevando a cabo proyectos con un impacto transversal en los procesos del sector público.

Es así como, durante 2021 la Secretaría de Modernización ha seguido adelante con una extensa cartera de proyectos que dirige y administra y cuyos objetivos, además de modernizar servicios públicos particulares, es generar herramientas transversales y servicios compartidos que permitan un mejor funcionamiento de los órganos del Estado al tiempo que les permite a estos acercarse a la ciudadanía de mejor forma y con mejores servicios.

Si bien la lista de proyectos en los que participa la Secretaría de Modernización es extensa, algunos de estos merecen especial énfasis por cuánto reflejan la filosofía de trabajo y la forma en que éstos acercan información al ciudadano o alimentan a los servicios con información generada por estos. Así, por ejemplo, destacan el proyecto de medición de satisfacción usuaria el que se ha expandido desde una primera experiencia que cubría a solo 5 instituciones hasta alcanzar a más de 60 durante el presente año. Esta herramienta es particularmente importante por cuánto da voz a los usuarios para que evalúen a las instituciones y funcionarios con los que interactúan en sus encuentros con el Estado disponibilizando esta información para las instituciones evaluadas y para el público en general.

El portal de Gestion.gob es otro ejemplo de un proyecto de acercar información, en este caso sobre la gestión de distintos servicios e instituciones públicas (contenida en los Balances de Gestión Integral) al público otorgándole a este la posibilidad de acceder a estos reportes de manera interactiva, ordenada, sistemática y descargable.

En la línea de proveer servicios compartidos que permitan modernizar la gestión dentro del Estado resaltan tres proyectos innovadores, el Sistema Integrado de Gestión y Administración que es un ERP financiero contable diseñado especialmente para la administración del Estado, el Gestor Documental que es una solución de gestión de documentos electrónicos desarrollada dentro del Estado, en herramientas opensource y fácilmente ajustable a las necesidades de otros organismos y el Notificador del Estado que será una plataforma centralizada, uniforme, eficaz y eficiente por la cual las instituciones del Estado podrán consolidar y sistematizar sus comunicaciones con los ciudadanos.

En el trabajo directo con otras instituciones del Estado podemos destacar los proyectos de modernización de la Dirección del Trabajo (portal Mi DT) que apunta a digitalizar toda la relación de trabajadores y empleadores en un solo sistema, el proyecto de modernización del Registro Civil e Identificación, proyecto que lleva ya varios años en ejecución y que ha logrado modernizar buena parte de los sistemas con que opera este Registro y, finalmente, Sistema de Gestión de Licencias de Conducir el que entregará a los distintos municipios una plataforma tecnológica que promoverá la estandarización del proceso de gestión de licencia de conductor y aportará información del estatus de la licencia de conducir para todas las entidades fiscalizadoras del Estado, dado que la información estará disponible para ser consultada.

Con motivo de las dificultades a las que ha enfrentado la Administración del Estado producto de la pandemia denominada Covid-19, se ha evidenciado la necesidad de incrementar la coordinación en materias transversales en la gestión del Estado. Esto se ha reflejado en los proyectos de modernización de ChileAtiende que incrementó sus auto atenciones en más de un 230% así como la posibilidad de obtener y realizar distintos trámites de forma remota como, por ejemplo, es el caso de la obtención de Clave Única vía video conferencia.

Los desafíos de modernización del Estado son importantes y permanentes. La Secretaría de Modernización es parte de un ecosistema mayor dirigido a enfrentarlos y lograr desarrollos que acerquen al Estado a la ciudadanía al tiempo que le simplifican a esta los trámites necesarios para sus distintas actividades.

## LÍNEAS DE TRABAJO

### MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA

En la Agenda de Modernización, publicada en 2019, se establecen algunos principios de trabajo a futuro. Uno de los que mandata la iniciativa de medición de satisfacción usuaria es la prioridad de la acción en el interés superior de los ciudadanos. Este principio se refleja, entre otras líneas de trabajo, en dar voz a los usuarios para que evalúen a las instituciones y los funcionarios que los atienden, de manera que las instituciones incorporen esa información en sus planes de mejora y modernización. La importancia de contar con una herramienta que permita medir la satisfacción usuaria de forma comparable en los distintos servicios públicos se ha valorado de forma transversal. La Secretaría de Modernización ha sido la encargada del diseño, implementación y masificación de la Medición. Adicionalmente, a partir del año 2021, la Secretaría de Modernización se ha encargado de su financiamiento y coordinación de manera centralizada.

Desde sus inicios en el año 2015 hasta la última versión completada en el año 2020, la Medición de Satisfacción Usuaria ha pasado de medir la satisfacción de los usuarios con respecto a los trámites y servicios que presta el Estado de 5 a 49 instituciones. Para el año 2021, 62 instituciones están participando de la medición, en la que serán encuestadas más de 107.000 personas acerca de su experiencia con 298 trámites del Estado. Además, la presente versión incorpora entrevistas en profundidad con 48 directivos, 162 funcionarios y 184 usuarios. Se espera que los resultados estén publicados la última semana de diciembre en el portal <https://www.satisfaccion.gob.cl/>.

### GESTION.GOB.CL

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). Hasta el proceso 2019, en la práctica, esta obligación se traducía en más de 150 documentos que debían ser elaborados de forma separada por los Servicios Públicos. La Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, en conjunto con la Dirección de Presupuestos, decidieron transformar este proceso en un portal que permite a las instituciones elaborar el BGI de forma digital, con información cargada automáticamente desde DIPRES y MIN-SEGPRES. La información también es presentada de forma agregada y por institución a la ciudadanía, de manera interactiva, sistemática y descargable, incluyendo datos de gestión de personas, financiera y de cumplimiento de indicadores.

En el año 2020, 154 instituciones utilizaron la versión piloto de la plataforma para elaborar el BGI. En el año 2021, se trabajó en un diagnóstico exhaustivo de la versión piloto con funcionarios/as y ciudadanos/as, y se desarrolló una nueva versión de la plataforma. Se espera que 165 Servicios Públicos elaboren su Balance de Gestión Integral en <https://www.gestion.gob.cl/> este año, incluyendo 11 nuevos Servicios.

## EL ESTADO EN EL MAPA

Utilizando la plataforma Google Mi Negocio, se busca entregar información precisa y actualizada acerca del funcionamiento de las sucursales u oficinas de las distintas instituciones públicas a lo largo del país. Esta información se ve reflejada en Búsquedas de Google y en Mapas de Google. Además, en estas plataformas es posible responder a dudas y comentarios de los usuarios, así como también recabar información y estadísticas útiles para la toma de decisiones.

En conjunto con ChileAtiende y el Laboratorio de Gobierno se convocó a 6 reuniones explicativas en las que participaron 28 instituciones públicas, se confeccionaron 2 documentos de material de apoyo y se dio inicio al Plan Piloto de Implementación en abril de 2021. A septiembre de 2021, participan en la iniciativa 21 instituciones entre las que destacan el Servicio de Registro Civil e Identificación, el Servicio de Impuestos Internos y el Servicio Nacional de Aduanas. A la fecha, se han logrado verificar 30 ubicaciones y 76 están en proceso de verificación. El 15% de las instituciones participantes ya están comunicándose activamente con los usuarios, respondiendo reseñas y mensajes privados, así como también descargando estadísticas de manera periódica para la toma de decisiones.

## CENTRALIZACIÓN DE MANDATARIOS ELECTRÓNICOS

Una de las aristas necesarias para la implementación de los sistemas transversales es la definición de una identidad digital única, la que en parte ya está cubierta mediante el instructivo presidencial de transformación digital enviado el 24 de enero del año 2019, especificando que la clave única debe ser el único instrumento de identificación digital para las personas naturales que actúan de manera individual. Sin embargo, hoy es necesario hacer algo similar para las empresas que trabajan como persona natural o personas jurídicas, con el fin de tener la trazabilidad de quién actúa en nombre de ellos de cara a los trámites y procedimientos administrativos que realizan con el Estado. Según datos del Registro Nacional de Trámites, a septiembre de 2021 existen 2.262 trámites que no utilizan clave única.

Considerando los lineamientos estratégicos de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda y la experiencia operativa del Servicio de Impuestos Internos (SII), se ha generado un convenio entre ambos organismos en el cual se le encomienda al SII construir un repositorio de mandatarios electrónicos digitales que actúan por cuenta de personas naturales o personas jurídicas, permitiendo que mandatarios debidamente autorizados puedan realizar trámites e interactuar con el Estado a nombre de otra persona natural o jurídica. De acuerdo a datos de SII del año tributario 2020, existen 673.847 empresas personas jurídicas en el país, quienes serían potenciales usuarios de este repositorio.

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

El Sistema Integrado de Gestión y Administración (SIGA) es un ERP financiero contable que permite una mejor visualización, reportería y gestión de la información presupuestaria de las instituciones públicas. Esta plataforma ha sido desarrollada por Presidencia y patrocinada por la Secretaría de Modernización para ser implementada en cuatro otras instituciones públicas (Unidad de Análisis Financiero, Superintendencia de Casinos y Juegos, Secretaría General de Presidencia y aún en implementación en la Subsecretaría de Hacienda). Actualmente, se está trabajando para expandir la herramienta al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en la que se está trabajando con la Subsecretaría de Servicios Sociales, SENADIS y FOSIS. En un esquema de trabajo ágil y ejecutivo, el equipo de tecnología de Presidencia acompaña a las instituciones para conseguir la autonomía total de la herramienta en un período de 16 semanas. La plataforma tiene un alcance de hasta 6 funcionarios y directivos por institución y elimina por completo la necesidad de contar con planillas externas para la generación de reportes y seguimiento del presupuesto, generando ganancias de eficiencia y mejorando la toma de decisiones proveyendo de información contable inmediata y precisa.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR

El Sistema de Gestión de Licencia de Conductor, es una iniciativa impulsada por el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Secretaría de Modernización del Estado, en colaboración con diversas instituciones como el Registro Civil, Municipalidades, Carabineros y los Juzgados de Policía Local, con el objetivo de generar un documento más seguro y resolver el problema de calidad y disponibilidad de la información, de falta de interoperabilidad y de fraude asociado al proceso actual de otorgamiento y gestión de licencias de conducir, mejorando así la experiencia a nivel institucional y ciudadano.

Además de los problemas y beneficios propios en temas de transporte y seguridad que este proyecto tiene, desde el punto de vista de mejora de la gestión pública, se busca aumentar la autonomía de los gobiernos regionales y generar descentralización administrativa, permitiendo fortalecer las relaciones entre estos, como son en este caso, las más de 260 municipalidades que otorgan actualmente licencia de conducir, y el Estado central, promoviendo la estandarización de procesos en las municipalidades, transformándose en un catalizador que permite entregar más y mejores herramientas a instituciones que no siempre pueden acceder a sistemas de apoyo a la gestión. Será el Registro Civil el administrador de los datos y se eliminará una mala práctica que algunos municipios sufren: los dueños de los datos de las licencias de conducir emitidas son empresas particulares que han desarrollado soluciones específicas a cada municipio, sin considerar el principio básico de interoperabilidad que sustenta la ley de transformación digital.

El SGL (Sistema de Gestión de Licencia), entregará a los 261 municipios, que se estiman después de un año de finalización de la marcha blanca, una plataforma tecnológica que promoverá la estandarización del proceso de gestión de licencia de conductor ya 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, dado que la información estará disponible para ser consultada.

El presupuesto asignado para este proyecto, asciende a la suma de \$374.000.000, correspondiente al desarrollo de los módulos principales, reserva de hora, aplicación ciudadana, mantención y proceso de mejora continua durante un año. El desarrollo exitoso de esta iniciativa, contempla ahorros para el Estado de \$1.145.000.000 al primer año de implementación, un promedio de \$1.000.000.000 para el segundo y tercer año, y alrededor de \$880.000.000 entre el cuarto y séptimo año que será cuando el proyecto esté 100% en uso de forma digital.

El proyecto será implementado de forma progresiva, comenzando por municipios del extremo norte y sur, para finalizar con la Región Metropolitana. Se contemplan aproximadamente 2.300 funcionarios que serán objeto de capacitaciones a nivel país.

## SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel) se encuentra trabajando en su modernización 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. Para esto se levantó el Proyecto de Modernización del SRCel, proceso simulado como un edificio al diferenciarse sus etapas como “pisos”. Dicha hoja de ruta involucra las siguientes áreas: i) estrategia de excelencia en servicio ciudadano, ii) fortalecimiento de capacidades de organizaciones internas, iii) fortalecimiento de capacidades de interoperabilidad y iv) definición y gestión de proyectos tecnológicos. El objetivo que tiene es reemplazar la actual plataforma de infraestructura tecnológica del Servicio, que se encuentra obsoleta luego de 40 años de uso, y, con este desarrollo, lograr reducir los costos de transacción de identificación y registro entre personas naturales y jurídicas, y entre ellas y el Estado, asegurando certeza jurídica y administrativa de las transacciones, bajo estándares internacionales en tecnología, seguridad y protección de la información.

El proyecto total consta de 8 pisos, en donde el primero representa la base o cimientos para que el resto de las etapas 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, entre otros) 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 los 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.

Gracias a los desarrollos efectuados por este proyecto se pretende reducir en un 10% el tiempo promedio de las personas en una sucursal, que actualmente se cifra en 3,2 horas. En paralelo, el proyecto ya logró disminuir en un 50% el número de transacciones presenciales respecto del 2018, dada la simplificación administrativa y el cambio de canal de atención.

También es importante destacar que el proyecto ha permitido al SRCel centrar sus esfuerzos en facilitar los canales remotos, evitando la necesidad de concurrir presencialmente a las oficinas. Para ello, desde comienzos del año 2021 quedó disponible la opción de obtener la Clave Única en forma remota a través de una videoconferencia, llegando a 527.965 atenciones remotas en el mes de julio 2021. Por último, el Registro Civil logró poner a disposición de la ciudadanía un Portal de Datos, con la información de las inscripciones de nacimientos y defunciones, entre otros, que alcanzó las 37.347 consultas durante el mes de julio 2021. Junto con mejorar la experiencia de las personas, esto fue relevante para la construcción de las estadísticas diarias Covid-19 que realiza el Ministerio de Salud.

## MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL (EXPERIENCIA CIUDADANA)

El proyecto busca unificar las experiencias de atención y entrega de información que el Ministerio de Desarrollo Social ofrece al momento de relacionarse con los ciudadanos, mediante la homologación del lenguaje y datos que se provee a través de las principales plataformas y puntos de atención. Para lograr este objetivo la solución contempla construir una agenda conjunta, entre la Subsecretaría de Servicios Sociales y la Subsecretaría de Evaluación Social, para identificar los potenciales espacios de mejora que deben ser atendidos para mejorar la experiencia ciudadana sustancialmente. Entre los elementos a trabajar se encuentran:

1. La entrega de información en lenguaje ciudadano. Este Ministerio trabaja con poblaciones altamente vulnerables, por lo que requiere adaptar su lenguaje y la experiencia asociada a un trámite para que cualquier ciudadano lo entienda. La experiencia es fundamental para permitirle a las familias entender mejor su proceso y estado, ya sea que signifique orientarle en tareas que lo traigan al Ministerio (por ejemplo, tramitaciones del registro social de hogares) o en aquellos procesos que lo lleva hacia otra agencia pública (con municipios o intermediarios de servicios sociales). Por lo mismo una agenda debe contemplar el diseño de una experiencia usuaria que provea un

lenguaje común para los múltiples puntos de contacto, pero también información transparente respecto del procedimiento completo al cual se enfrenta el ciudadano.

2. Homologación de la información para una atención más integral. En segundo lugar, el Ministerio actúa por intermedio de los municipios y otras instituciones, como ChileAtiende, para facilitar que las personas tramiten el registro social de hogares o la entrega de beneficios. Sin embargo, debido a las diversas plataformas que maneja el Ministerio, la información puede ser disímil entre instituciones y puede provocar confusión entre sus usuarios finales (ciudadanos) e intermedios (funcionares de atención). Por lo tanto, se requiere trabajar ya sea en tablas de lectura de información únicas o modelos de API's comunes
3. Proactividad. El Ministerio es la fuente de información para asignar múltiples beneficios en el Estado, sin embargo, la información está parcelada y se entrega de manera fragmentada a los ciudadanos y los cuadros de intermediación de servicios. Por esto, una línea de trabajo es avanzar a generar sistemas de alerta y comunicación recíproca entre plataformas intra-ministerio, pero con miras a lograr esta misma interacción extra-ministerio.

## SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN MIGRATORIA

Este proyecto tiene como finalidad 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, la creación de un nuevo equipo de trabajo en terreno e implementar mejoras informáticas en el Registro Nacional de Extranjeros (regulado en la Ley N°21.325). Dicho registro estará administrado por el Servicio Nacional de Migraciones, que será la plataforma que permitirá unificar la experiencia de atención y registro de datos además de la interoperabilidad entre instituciones para intercambiar información para ser utilizada en el marco de sus competencias con la finalidad de lograr una gestión más eficiente (Dirección del Trabajo, Servicio de Registro Civil e identificación, Tesorería General de la República, entre otros).

Si tomamos como referencia los datos para el año 2019 y 2020 de turismo, el impacto estaría en el rango de 5,5 a 6,5 millones de personas extranjeras, cuyos datos deben estar registrados en el Registro Nacional de Extranjeros y que se verán beneficiados con este nuevo registro. Se espera reducir a un tercio el tiempo total entre el análisis de datos y entrega de beneficios, además de la reducción de tiempos en envío de las solicitudes por realizarse de forma digital, considerando pago en línea y documentos, que antes de la implementación de este Registro se realizaban de manera presencial en la Policía de Investigaciones. Esto último, debe impactar en la reducción de solicitudes para retiro de certificados y estampados digitales en forma presencial, estimándose, además, que existirá una reducción de tiempo de análisis por parte de los analistas de los equipos de operaciones al tener fuentes de datos eficientes y actualizadas.

## CHILEATIENDE (MÓDULOS DE AUTOATENCIÓN)

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.

Actualmente existen 122 productos de 28 instituciones en convenio con IPS-ChileAtiende. El año 2020 se realizaron más de 186 millones de transacciones en todos sus canales. La pandemia aumentó la demanda de medios remotos, impulsando las auto atenciones en más de un 230%.

Es así como se levanta una iniciativa relevante en esta misma línea, los módulos de auto atención. Este proyecto tiene como objetivo establecer una nueva gobernanza para la red de módulos de autoatención del Estado el cual, actualmente, está bajo el liderazgo de la División de Gobierno Digital (DGD) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Con este proyecto se busca generar el traspaso de administración técnica y operativa de los dispositivos al Instituto de Previsión Social - ChileAtiende, con el fin de centralizar la gestión en una sola institución, brindar una mejor experiencia a los usuarios y propender hacia el fortalecimiento de la adopción digital por parte de la ciudadanía. Para los Módulos de Auto atención ya existen 8 instituciones integradas (MDSF, IPS, FONASA, SRCel, DGMN, SUPEN, TGR y CMF), existiendo 162 módulos o tótems asociados al proyecto. Otro dato importante de destacar es que en estos dispositivos están disponibles 25 trámites para que el ciudadano pueda efectuarlos.

## MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

La Secretaría de Modernización viene colaborando con la Dirección del Trabajo desde el año 2016, en un proyecto que fortalece la infraestructura del Servicio, además de entregar las capacidades técnicas para llevar a cabo proyectos tecnológicos de gran escala. Es así, como desde el año 2019 se lanza la nueva plataforma de atención a usuarios, Mi DT, la cual progresivamente se ha ido poblando de más de 60 trámites que permiten la interacción completamente en línea de sus principales usuarios, trabajadores, empleadores y organizaciones sindicales. Todos estos trámites se enmarcan dentro del concepto de ciclo de vida laboral electrónico, conteniendo desde el inicio de la etapa laboral, mediante el contrato electrónico hasta el final con el finiquito electrónico.

Desde el mismo año 2019, se potenció el trabajo conjunto entre la Dirección del Trabajo y Servicio de Impuestos Internos para el desarrollo del Libro de Remuneraciones Electrónico, parte clave de este ciclo de vida laboral, el cual fue lanzado en marzo del año 2021, permitiendo a los empleadores y a las empleadoras informar estandarizada y mensualmente los pagos de las remuneraciones de sus trabajadores y trabajadoras. Este desarrollo es considerado por la Secretaría de Modernización como elemento estratégico de la interoperación del Estado, siendo considerado para la integración del registro social de hogares, gestión integral migratoria, proceso de declaración de impuestos, entre otros.

Finalmente, es preciso mencionar que la emergencia sanitaria, actuó como catalizador de la adopción del portal Mi DT, algunos de los trámites con mayor crecimiento del 2021, han sido la renuncia electrónica y los finiquitos electrónicos, llevando a agosto del presente casi 400.000 y 100.000 trámites respectivamente. Por su parte, el Libro de Remuneraciones Electrónico, al mes de agosto del año 2021, acumula más de 2 millones de trabajadores informados, en un total de casi 90.000 declaraciones, de las cuales, 1.674 empresas tienen completos sus registros del año 2020, pudiendo acceder a la propuesta de Declaración Jurada 1887 que emitirá el Servicio de Impuestos Internos y 15.571 empleadores el año 2021 completo.

## MODERNIZACIÓN DE CHILECOMPRA

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

Los Convenios Marco que fueron desarrollados en 2020 y puestos en producción del mismo año fueron: Ferretería, Aseo, Emergencia, Voucher, Compra de Computadores, Desarrollo de Software y Mobiliario, mientras que durante el 2021 se han puesto en producción: Escritorio, Renovación de compra de computadores, Alimentos, Renovación de Voucher, Gas y se proyectan para el resto del 2021, Adquisición de Vehículos y Renovación de combustibles.

## NOTIFICADOR DEL ESTADO

Esta iniciativa tiene como finalidad implementar una plataforma centralizada, uniforme, eficaz y eficiente, que consolide las comunicaciones electrónicas entre las Instituciones del Estado y los ciudadanos, además de hacerse cargo de lo solicitado en la Ley 21.180 Transformación Digital del Estado, publicada en noviembre del año 2019, en cuanto a que todas las notificaciones relacionadas con procedimientos administrativos se deben realizar en forma electrónica a un Domicilio Digital Único. Se busca que las personas no tengan problemas debido a que no se enteraron de algún proceso o decisión que las afecte, por pérdida o error en la entrega del mensaje.

Durante el año 2020 se realizó consultoría para apoyar en la definición de la nueva plataforma. A finales del año anterior comenzó el proyecto que llevará a cabo la implementación del futuro Notificador del Estado. A la fecha esta iniciativa se encuentra en su fase final de los desarrollos, definiéndose la incorporación de instituciones a sumarse en el proceso de prepilotaje. Para cada organismo que participe de este proceso, se están determinando las notificaciones asociadas a procedimientos administrativos que se incluirán en el Notificador. En la actualidad con las instituciones que ya se comenzó el trabajo de definición son: Tesorería General de la República, Dirección de Compra y Contratación Pública (Chile-Compra) y el Instituto de Previsión Social (a través de ChileAtiende).

Cabe señalar que el objetivo que tiene este proyecto es cumplir con la Ley de Transformación Digital y subir a la plataforma las aproximadamente 700 instituciones a las que aplica lo publicado en la presente ley.

### SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y PROCESOS (SGDP)

Con la publicación de la Ley 21.180 de Transformación Digital del Estado toma relevancia la digitalización de los documentos y la generación de expedientes electrónicos, en donde los documentos relacionados a los trámites que un ciudadano inicie deben quedar disponible en formato electrónico. Dado este nuevo escenario resulta fundamental para las instituciones contar con un Gestor Documental que se ajuste a las buenas prácticas de la Gestión Documental y que permita sostener esta nueva forma de proceder en las actividades de cada institución y el respectivo aumento de flujo de documentos electrónicos.

Debido a esto, la Secretaría de Modernización inició una búsqueda de gestores documentales en las instituciones, detectando que el software que la Superintendencia de Casino de Juegos utilizaba se ajustaba a las buenas prácticas de Gestión Documental, además de ser un desarrollo propio, que solo utiliza herramientas opensource y que está basado en procesos.

Dados los aspectos señalados, y siguiendo con la línea estratégica para la transformación transversal de la administración pública de “servicios compartidos”, en la cual se basan los proyectos de la Secretaría de Modernización, se determinó trabajar en empaquetar el Sistema de Gestión Documental y Procesos (SGDP) de la Superintendencia de Casino de Juegos y ofrecerlo en forma gratuita al resto de instituciones como alternativa de Gestor Documental. Es así, como durante el año 2021 se trabajó en la búsqueda de instituciones que se sumen como piloto, comenzando el trabajo con CONADI. Para los próximos meses se espera subir al menos 2 instituciones más, para optimizar el software y ser una alternativa atractiva para ser utilizado por las instituciones del Estado.

## Medidas de apoyo en la pandemia

### REPORTE DE HACIENDA POR MEDIDAS ECONÓMICAS COVID-19

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

Las principales tareas que ha desarrollado la Secretaría de Modernización han sido:

- La constante actualización de la información que contiene el sitio web.
- Diseño y confección de una nueva portada, del menú y de las páginas que contienen la información de cada medida de ayuda, tanto para familias como para empresas.
- Actualización de las minutas de información regional.

## DESAFÍOS

### Modernización del Sistema de Alta Dirección Pública y del Sistema de Compras Públicas

Como parte del trámite de los proyectos considerados en los boletines 9.083-05 y 11.485-05, con el fin de modernizar el Sistema de Empresas Públicas y los Gobiernos Corporativos de las Empresas del Estado, el Ministerio de Hacienda se encuentra trabajando en indicaciones a dichos proyectos que consideran su perfeccionamiento en las líneas de extender el alcance de la evaluación y control a nuevas empresas, modificar la forma de designación de los directorios de empresas públicas, reforzar la sostenibilidad y viabilidad financiera de las empresas públicas, resguardar la igualdad entre inversionistas en estas empresas y otras modificaciones respecto a la integración y funcionamiento del Consejo del Sistema de Empresas Públicas.

## MODERNIZACIÓN DE LOS GOBIERNOS CORPORATIVOS DE BANCO ESTADO, LA EMPRESA NACIONAL DE MINERÍA Y LA CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN

Próximamente se ingresarán modificaciones legales dirigidas a modernizar los gobiernos corporativos de Banco Estado, la Empresa Nacional de Minería y la Corporación de Fomento de la Producción en línea con recomendaciones hechas al Estado de Chile por la OCDE y otros organismos internacionales. En lo medular, este proyecto busca crear una nueva estructura de gobierno del Banco Estado de modo de igualarlo a la práctica estándar en las empresas del sector financiero; modificar la composición del directorio de la Empresa Nacional de Minería; y modificar el Consejo de la Corporación de Fomento de la Producción para mejorar su administración y capacidad de respuesta ante los desafíos que enfrentan estas tres importantes empresas estatales.