

VERSIÓN 1.0 / ENERO 2025

SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL
SUBSECRETARÍA DE HACIENDA

GUÍA METODOLÓGICA DEL SISTEMA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 2025

Índice

I. Contexto.....	2
II. Sistema de Transformación Digital.....	4
1. Objetivo del Sistema de Transformación Digital.....	4
2. Etapas y objetivos del Sistema de Transformación Digital.....	8
III. Etapa 1.....	9
1. (E1 - O1 - RT1) Conformar una estructura de gobernanza.....	9
2. (E1 - O2 - RT1) Efectuar un diagnóstico institucional.....	14
3. (E1 - O2 - RT2) Instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones” ..	17
4. (E1 - O2 - RT3) Instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”	23
5. (E1 - O2 - RT4) Instrumento “Marco de referencia de gestión de datos del Estado”	27
IV. Etapa 2.....	31
1. (E2 - O1 - RT1) Elaborar el Plan de Transformación Digital.....	31
2. (E2 - O1 - RT2) Contenidos del Plan de Transformación Digital.....	35
3. (E2 - O1 - RT3) Difusión del Plan de Transformación Digital.....	39
V. Plan de trabajo 2025.....	41
1. Designación de contrapartes.....	41
2. Capacitaciones.....	41
3. Opinión técnica de la Red de Gobierno Digital.....	42
a) Hito de retroalimentación N°1.....	43
b) Hito de retroalimentación N° 2.....	43
c) Hito de retroalimentación N° 3.....	44
4. Asistencia técnica y acompañamiento.....	44
a) Preguntas por mesa de servicios.....	44
b) Reuniones bilaterales.....	46
VI. Material complementario.....	47
1. Sobre la Ley de Transformación Digital.....	47
2. Sobre servicios compartidos.....	47
3. Sobre la “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”	48
4. Sobre el “Marco de referencia de gestión de datos del Estado”	48
VII. Anexos.....	49
1. Anexo 1: Cuadro resumen “Medio(s) de verificación”	49
2. Anexo 2: Cuadro resumen “Plan de trabajo 2025”	54
3. Anexo 3: Instituciones que deben informar al MDSyF.....	56

I. Contexto

La **transformación digital** implica repensar la forma en que las instituciones cumplen con su mandato y entregan sus productos y servicios a los ciudadanos, poniendo en el centro las necesidades de las personas por sobre las necesidades burocráticas institucionales. En la práctica, esto significa rediseñar los procesos utilizando herramientas como la tecnología, datos e innovación, para simplificar y facilitar a los ciudadanos el acceso a éstos.

*“La transformación digital del gobierno es el cambio de cultura corporativa, modelo organizativo, métodos y procesos que aprovecha las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para que las instituciones públicas atiendan las necesidades de los ciudadanos y empresas de forma eficiente, transparente y segura. Se sobreentiende entonces que la transformación digital es más que crear aplicaciones y páginas web”.*¹

En este contexto, la **Secretaría de Gobierno Digital (SGD)**², bajo la coordinación de Modernización del Estado, de la Subsecretaría de Hacienda, es responsable de proponer al Ministro/a de Hacienda la Estrategia de Gobierno Digital y coordinar su implementación, velando por mantener un enfoque integrado de gobierno. Además, la Secretaría de Gobierno Digital³ es responsable de coordinar y asesorar intersectorialmente en el uso estratégico de tecnologías digitales, datos e información pública para mejorar la gestión de los órganos de la Administración del Estado y la entrega de servicios, así como desarrollar y operar plataformas y servicios compartidos.

En línea con lo anterior, dada la importancia de impulsar la transformación digital como parte integral de las estrategias de modernización del Estado, en 2025 se incorpora al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) el nuevo **Sistema de Transformación Digital**, cuya finalidad es mejorar la entrega de servicios a las personas (naturales y jurídicas), instalando progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones, disponiendo de un incentivo que permite alinear los esfuerzos en torno a un objetivo común.

El nuevo Sistema de Transformación Digital reemplaza el indicador de Transformación Digital (medido durante el periodo 2023-2024), continuando con el trabajo asociado a la implementación de la Ley de Transformación Digital, al que se suman nuevas dimensiones de trabajo en áreas estratégicas de la transformación digital. Este sistema busca que las instituciones desarrollen iniciativas que pongan en marcha el proceso de transformación digital, cerrando las principales brechas que impactan la entrega de servicios, en dimensiones priorizadas por la Secretaría de Gobierno Digital.

¹ [Guía de Transformación Digital del Gobierno](#), 2022:10

² Ver [Ley N° 21.658](#)

³ Visita el sitio de la Secretaría de Gobierno Digital en <https://digital.gob.cl/>

- **¿Cuáles son los objetivos de este documento?**

- i. Brindar a las instituciones contexto sobre el nuevo Sistema de Transformación Digital, orientado a instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas.
- ii. Describir por etapa y objetivo, el alcance y los medios de verificación asociados a los requisitos técnicos del Sistema de Transformación Digital.
- iii. Dar a conocer el plan de trabajo para el periodo 2025, para apoyar la medición del Sistema de Transformación Digital.

- **¿A quiénes está dirigido?**

A los equipos institucionales vinculados a la medición del Sistema de Transformación Digital, integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, Coordinadores o Coordinadoras de Transformación Digital, encargados/as del PMG-MEI, equipos responsables de las TIC, representantes ministeriales, entre otros colaboradores de áreas estratégicas.

Es necesario destacar que las orientaciones de esta guía metodológica establecen mínimos exigibles para dar cumplimiento a las etapas, objetivos y requisitos técnicos del Sistema de Transformación Digital. En este contexto, la invitación es a aprovechar la implementación del Sistema de Transformación Digital para poner en marcha y/o consolidar el proceso de transformación digital en sus respectivas instituciones.

II. Sistema de Transformación Digital

1. Objetivo del Sistema de Transformación Digital

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Exento N° 432, del Ministerio de Hacienda, el objetivo del Sistema de Transformación Digital es **instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado.**

Para este propósito, se entenderá que los principios de gobierno digital⁴ que se buscan instalar se desprenden de las siguientes dimensiones:

- **Digital por diseño:** En los últimos años, los esfuerzos se han centrado en aplicar las tecnologías digitales a procesos y servicios que en su origen son análogos, digitalizando en ocasiones la burocracia y reproduciendo una estructura de trabajo en silos, sin enfocarse necesariamente en las necesidades de las personas que utilizan estos procesos o servicios. Un salto desde el gobierno análogo al gobierno digital requiere incorporar el componente digital a lo largo del ciclo de vida de las políticas, más que digitalizar procesos análogos, se trata de pensar y diseñar desde el origen los servicios utilizando intensivamente tecnologías, datos e innovación.

En síntesis, el principio “digital por diseño” alude a cómo las organizaciones utilizan las tecnologías digitales, datos e innovación para repensar y rediseñar los procesos públicos, simplificar los procedimientos, reimaginar los servicios públicos desde el entendimiento de las necesidades y requerimientos de las personas.

- **Impulsado por los datos:** La confianza en las instituciones públicas es un elemento fundamental para las democracias modernas, y la forma en que los gobiernos manejan los datos que tienen en su poder es particularmente crítica en esta materia. Por ello, establecer una gobernanza adecuada para la gestión de datos es esencial para generar valor y anticiparse a las necesidades de las personas, generar mejores políticas públicas y entregar mejores servicios.

En síntesis, el principio “impulsado por los datos” alude a cómo las organizaciones valoran los datos como un activo estratégico para su gestión, la toma de decisiones y entrega de servicios, para lo cual establecen los mecanismos de gobernanza, acceso, intercambio y reutilización de sus datos para generar valor público.

- **Gobierno como plataforma:** este principio apunta a que en lugar de abordar la transformación institución por institución, es necesario pensar la transformación del sector público a escala, mediante la creación de un ecosistema de infraestructura esencial y de alta calidad, capaz de apoyar a las organizaciones con poca capacidad o

⁴ [OECD \(2020\). “The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government.”](#)

poco presupuesto. En este sentido, el principio de gobierno como plataforma impulsa que diferentes niveles de gobiernos obtengan resultados coherentes y fomenta que las personas tengan una experiencia consistente aunque interactúen con diferentes instituciones del Estado.

En síntesis, el principio “Estado como plataforma” se orienta al despliegue de un amplio rango de guías y soluciones, de forma clara y transparente, para que los equipos institucionales entreguen servicios centrados en el usuario, consistentes, ininterrumpidos, integrados, proactivos e intersectoriales. Un ejemplo de ello corresponde al uso de servicios compartidos diseñados para ofrecer soluciones comunes a problemas comunes, y que en conjunto apuntan a generar un ecosistema integral para proveer servicios de calidad a las personas.

- **Abierto por defecto:** Este principio refuerza la importancia de que la toma de decisiones no sea cerrada, centralizada y de arriba hacia abajo, impulsado únicamente por la eficiencia organizacional, sino que adopte un enfoque proactivo, centrado en la apertura, la colaboración y la innovación, instalando en las organizaciones una gestión más receptiva, inclusiva y responsable.

Bajo un enfoque abierto por defecto también se impulsa que los funcionarios públicos interactúen más allá de su propia esfera, generando vínculos y oportunidades de aprendizaje entre pares, siendo esencial para romper la lógica de silos organizacionales y ofrecer soluciones integrales que respondan de forma holística a los problemas actuales.

En síntesis, el principio “Abierto por defecto” se refiere a apertura en un sentido amplio, mucho más allá de la publicación de datos gubernamentales en formato abierto. Mide los esfuerzos dirigidos a impulsar el uso de tecnologías y datos para comprometer y comunicarse con todos los actores, sean éstos del sector público y/o privado, en la elaboración de políticas públicas y el diseño de servicios.

- **Centrado en el usuario:** Las necesidades de las personas son centrales en el proceso de transformación digital, por ello, los gobiernos han transitado desde un enfoque centrado exclusivamente en la eficiencia, la reducción de costos y la productividad a un enfoque orientado a interpretar y responder mejor a las necesidades de las personas. Las personas esperan servicios más simples, intuitivos e integrados, accesibles a través de múltiples canales, personalizados a sus requerimientos. Tradicionalmente, el ciudadano es quien inicia la demanda de un servicio, proporcionando al Estado la información necesaria. En entornos proactivos, el sector público conoce a los ciudadanos y utiliza los datos que tiene a su disposición para anticiparse al requerimiento de éstos.

En síntesis, el principio “Centrado en el usuario” alude a la capacidad de las instituciones para colocar al usuario y sus necesidades en el centro del diseño y entrega de políticas públicas y servicios.

- **Proactivo:** Un gobierno proactivo se adelanta a las necesidades de la ciudadanía y es capaz de responder rápidamente a sus demandas. La proactividad se construye sobre las dimensiones anteriores, y permite prestar servicios de forma simple y adecuada. En particular, una proactividad exitosa depende de la capacidad organizacional de aprovechar los datos disponibles, como punto de partida para desarrollar acciones de diversa naturaleza.

En síntesis, este principio alude a la capacidad de las instituciones para anticipar las necesidades de sus usuarios para una entrega de servicios proactiva, por ejemplo, sin necesariamente esperar una solicitud, para entregar un beneficio a quien se sabe lo requiere.

En complemento, se entenderá que los **estándares de gobierno digital** que se buscan instalar con el Sistema de Transformación Digital se desprenden de la implementación de la [Ley 21.180, sobre Transformación Digital del Estado](#), que impulsa que el ciclo completo de los procedimientos administrativos de todos los órganos de la Administración del Estado sujetos a [Ley 19.880, de Bases de Procedimiento Administrativo](#), se realicen en formato electrónico, en particular:

- [Norma Técnica de Autenticación](#): cuyo objeto es establecer la forma en que los órganos de la Administración del Estado deben implementar y/o integrar el o los mecanismos oficiales de autenticación en sus plataformas electrónicas institucionales, con el propósito de validar, con un nivel de confianza determinado, los datos de identidad de quienes accedan a las plataformas que soportan procedimientos administrativos y sus procesos relacionados.
- [Norma Técnica de Interoperabilidad](#): cuyo objeto es definir los estándares, protocolos y herramientas para que los órganos de la Administración del Estado interoperen datos, documentos y expedientes electrónicos.
- [Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las Plataformas Electrónicas que sustentan Procedimientos Administrativos en los Órganos de la Administración del Estado](#): cuyo objeto es describir la forma en que los órganos de la Administración del Estado deben mitigar la obsolescencia tecnológica, mantener la continuidad operacional, establecer y medir niveles óptimos de servicio, aumentar la resiliencia tecnológica, brindar medios de soporte, entregar información de los términos y condiciones de uso y monitorear el óptimo estado del funcionamiento de las plataformas electrónicas que sustentan o se relacionan con procedimientos administrativos.

- [Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la Gestión de Procedimientos Administrativos](#): cuyo objeto es definir los estándares, formatos, metadatos, registros de trazabilidad, fases y procesos que deben cumplir los órganos de la Administración del Estado para administrar y gestionar los documentos y expedientes electrónicos que obren en su poder a raíz de la tramitación de un procedimiento administrativo.
- [Norma Técnica de Notificaciones](#): cuyo objeto es detallar el funcionamiento de la Plataforma de Notificaciones, así como establecer la forma en que los órganos de la Administración del Estado deben, en sus procedimientos administrativos, practicar notificaciones por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único, dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación, según lo señala el artículo 46 de la ley No 19.880, en adelante "Registro de Domicilios Digitales Únicos" o "Registro de DDU".
- [Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad](#): cuyo objeto es definir los estándares y establecer las directrices técnicas sobre seguridad de la información y ciberseguridad, que deben cumplir los órganos de la Administración del Estado para resguardar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información y la infraestructura informática, de las plataformas electrónicas que sustentan sus procedimientos administrativos.

Complementario a los estándares descritos, el Sistema de Transformación Digital también busca reforzar el cumplimiento de lo establecido en el [Decreto 1](#), que aprueba la **Norma Técnica sobre sistemas y sitios web de los Órganos de la Administración del Estado (2015)**, normativa en proceso de actualización.

Finalmente, de la mano del Sistema de Transformación Digital, instalar estos principios y estándares en la gestión pública permite construir servicios públicos coherentes con las expectativas de las personas, aprovechando para ello los datos, la innovación y las tecnologías digitales disponibles.

2. Etapas y objetivos del Sistema de Transformación Digital

El Sistema de Transformación Digital se compone de 4 etapas progresivas, por las cuáles cada institución deberá transitar, comenzando en 2025. A continuación se presenta una síntesis de estas etapas, y sus objetivos.

Etapas	Objetivo(s)
Etapas 1 (E1)	Objetivo 1 (O1): Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital. Incluye 1 requisito técnico.
	Objetivo 2 (O2): Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital. Incluye 4 requisitos técnicos.
Etapas 2 (E2)	Objetivo 1 (O1): Elaborar y difundir el Plan de transformación digital Institucional. Incluye 3 requisitos técnicos.
Etapas 3 (E3)	Objetivo 1 (O1): Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas. Incluye 2 requisitos técnicos.
Etapas 4 (E4)	Objetivo 1 (O1): Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo a los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital. Incluye 2 requisitos técnicos.

Tabla 1: Etapas y objetivos del Sistema de Transformación Digital

En las siguientes secciones se profundizará exclusivamente en las etapas que efectuarán las instituciones durante 2025, es decir, la etapa 1 y la etapa 2, según corresponda a cada caso. Las etapas restantes no serán abordadas en este documento.

En adelante, se detalla por etapa (E) y objetivo (O) el alcance de los requisitos técnicos (RT), con sus correspondientes medios de verificación. Para guiar al lector, en cada título se indica entre paréntesis la etapa (por ejemplo E1, que corresponde a la Etapa 1), el objetivo (por ejemplo O1, que corresponde al Objetivo N°1) y el requisito técnico (por ejemplo RT1, que corresponde al Requisito Técnico N°1).

III. Etapa 1

La primera etapa del Sistema de Transformación Digital se concentra en conformar una estructura de gobernanza que oriente y facilite la implementación de este sistema (Objetivo 1), y en efectuar un diagnóstico institucional en dimensiones estratégicas de la transformación digital (Objetivo 2).

1. (E1 - O1 - RT1) Conformar una estructura de gobernanza

Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital	
Requisito técnico N°1	Medio(s) de verificación
La institución deberá conformar una estructura de gobernanza, formalizada mediante resolución de la jefatura de servicio, según corresponda a su caso: a) Para los Servicios que forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se utilizará el comité existente para la implementación del Sistema de Transformación Digital, constituyéndose en adelante el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Este Comité deberá incluir al menos los siguientes integrantes, de distintos niveles jerárquicos: • Coordinador(a) de Transformación Digital. • Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente). • Representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios. • Representante de las áreas operativas y de apoyo. b) Para los Servicios que no forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se creará el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, incluyendo al menos los perfiles descritos previamente, de los distintos niveles jerárquicos (<i>Decreto Exento N° 432 del Ministerio de Hacienda</i>).	Resolución que constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Esta Resolución permite verificar los siguientes aspectos: • Detalla el nombre, cargo, área a la que pertenece, nivel jerárquico, rol que ejerce dentro del Comité (Coordinador/a de Transformación Digital, representante de la Jefatura de Tecnologías de la Información, representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios/as, o representante de las áreas operativas y de apoyo) de cada uno de los integrantes, para verificar la inclusión de los perfiles mínimos. • Detalla las funciones del Comité, en el contexto del Sistema de Transformación Digital • Se encuentra formalizado (firmado) por parte de la Jefatura de Servicio durante 2025

Del requisito técnico descrito previamente, se desprende que las instituciones deben dar cumplimiento a 3 aspectos, detallados a continuación:

1. Conformar el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital

Este Comité corresponde a la estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital, con participación en todas las etapas y en el cumplimiento de

todos los objetivos y requisitos técnicos. Se espera que el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital efectúe al menos las siguientes **funciones** en el contexto del Sistema de Transformación Digital:

- ☒ Contextualizar al interior de la institución y a la Jefatura de servicio sobre el Sistema de Transformación Digital
- ☒ Liderar la aplicación de los instrumentos de diagnóstico (3)
- ☒ Liderar la elaboración del plan de Transformación Digital
- ☒ Presentar a la Jefatura de servicio el Plan de Transformación Digital, para su formalización
- ☒ Liderar y monitorear la implementación del Plan de Transformación Digital.

Para los Servicios que forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, se utilizará el comité existente para la implementación del Sistema de Transformación Digital, constituyéndose en adelante como el “Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital”. Para dar cumplimiento a lo anterior, se deberá modificar la Resolución existente para agregar los perfiles mínimos requeridos, detallados en el punto a continuación. Para los Servicios que no forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, deberán crear mediante Resolución el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital.

En caso de existir otros Comités en la institución asociados a temas de transformación digital (por ejemplo Comité de Transformación Digital, Innovación, Ciberseguridad, entre otros), la recomendación es unificar estas funciones en un único Comité, que permita asegurar la continuidad de estas prioridades, y permita dar cumplimiento a este requisito técnico.

2. Incluir en el Comité los integrantes mínimos:

El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, como estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital, se encuentra integrado por personas de formación multidisciplinaria y de distintos niveles jerárquicos, que en conjunto tendrán un rol asesor de la Jefatura de Servicio en diversos ámbitos del proceso de transformación digital.

De acuerdo con lo señalado en este requisito técnico, el Comité incluye como mínimo los siguientes integrantes, de distintos niveles jerárquicos, sin perjuicio de que podrá convocar a otros actores relevantes o estratégicos:

- **Coordinador/a de Transformación Digital (CTD):** Contraparte institucional que sirve de enlace entre la Secretaría de Gobierno Digital y los órganos de la Administración del Estado, designado por la Jefatura de servicio mediante oficio. Para actualizar la información del Coordinador o Coordinadora de Transformación Digital, deberá completar el siguiente formulario [Actualización del CTD](#), y adjuntar el oficio dirigido a el/la Director/a de la Secretaría de Gobierno Digital, Sr. José Inostroza Lara,

indicando los datos de las personas designadas como Coordinador de Transformación Digital titular y subrogante: nombre completo, RUN, correo electrónico institucional, teléfono de contacto y cargo en la institución.

“El rol del Coordinador de Transformación Digital (CTD) surge a partir del Instructivo Presidencial de Transformación Digital como la contraparte encargada de mantener una comunicación directa, fluida y permanente con Gobierno Digital. En el contexto de la implementación de la Ley de Transformación Digital, este rol adquiere relevancia comunicando internamente los hitos asociados a este proceso, informando periódicamente a Gobierno Digital los avances alcanzados por su institución en cada fase de la ley y colaborando en la implementación de plataformas transversales”.

- **Representante de la Jefatura de Tecnologías de la Información (o su equivalente):** Cuando este perfil corresponda al Coordinador o Coordinadora de Transformación Digital, se deberá indicar en la resolución que el funcionario/a desempeña ambos roles.
- **Representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios y usuarias:** Se entenderá que las áreas que interactúan directamente con las personas usuarias son la Oficina de Información Reclamos y Sugerencias (OIRS), atención ciudadana o de usuarios y/o oficinas de partes, según corresponda a la denominación de cada institución.
- **Representante de las áreas operativas y de apoyo:** Se entenderá por áreas operativas aquellas que se encuentran a cargo de los bienes y servicios finales indicados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas de la institución. En complemento, se entenderá que las áreas de apoyo son aquellas que brindan soporte para el cumplimiento de las funciones asociadas al mandato institucional, como por ejemplo, Finanzas, Control de Gestión, Auditoría, Compras, Jurídica, Gestión de personas, entre otras. Debe contar con la participación de al menos un representante de las áreas operativas y un representante de las áreas de apoyo.

En el Comité podrán participar las personas que trabajan en la institución, independiente de su modalidad de contratación. No obstante, para cumplir el estándar mínimo establecido en los requisitos técnicos, sólo se considerarán las personas funcionarias. Es decir, los/as representantes de distintos niveles jerárquicos deben ser personas funcionarias de la institución. Cada institución debe verificar la definición de persona funcionaria que aplique a su caso:

- Servicios regidos por el Estatuto Administrativo: personal de planta, contrata y honorarios asimilados a grado.
- Servicios no regidos por el Estatuto Administrativo: personal contratado según las normas del Código del Trabajo.

La institución podrá determinar el mecanismo que estime pertinente para el nombramiento de los integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital (votación, cargo voluntario, designación u otros mecanismos). Además de definir tal mecanismo de nombramiento, deberá definir períodos de duración de cada integrante y mecanismos de reemplazo (sea por término de período u otra causa).

3. Formalizar el Comité mediante resolución de la Jefatura de servicio:

El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital deberá ser formalizado durante 2025 mediante Resolución de la Jefatura de servicio, o mediante un instrumento normativo de igual jerarquía.

La Resolución (o el instrumento normativo equivalente) que formaliza el Comité debe detallar el nombre, cargo en la institución, área a la que pertenece, nivel jerárquico, rol dentro del Comité (Coordinador/a de Transformación Digital, representante de la Jefatura de Tecnologías de la Información, representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios/as, o representante de las áreas operativas y de apoyo), por cada uno de los integrantes, así como las funciones del Comité.

Recomendaciones para el buen funcionamiento del Comité:

- Dada la relevancia del patrocinio de la autoridad para el éxito de esta iniciativa, se recomienda incluir a la Jefatura de Servicio cuando corresponda. Se recomienda mantener informada a la Jefatura de Servicio, al menos de forma semestral, de los acuerdos, avances e hitos relevantes en el contexto del funcionamiento del Sistema de Transformación Digital.
- Se recomienda que el Comité contemple criterios de género y presencia regional (cuando corresponda), definiendo la participación de una proporción de integrantes de cada género y participación regional.
- Se recomienda que, por cada representante titular se designe un suplente oficial, en la eventualidad de que el representante titular no pueda participar en alguna de las sesiones o acciones lideradas por el Comité. Además, que considere la participación de representantes de asociaciones de funcionarios/as.
- Se recomienda que el Comité defina los siguientes roles, identificándolos en la Resolución (o el instrumento normativo equivalente):
 - **Coordinador/a del Comité:** quien ejercerá la representación del Comité, para efectos de coordinar y convocar internamente para todas las gestiones que sean necesarias. Se recomienda que la jefatura de Servicio tome este rol.

- **Secretaría:** Su labor será apoyar en sistematizar la documentación de funcionamiento del Comité, mantener la nómina actualizada de las personas representantes y llevar las actas del Comité.
- Se recomienda que dentro de las funciones del Comité se explicita que éste podrá, si así lo considera necesario, invitar a expertos/as en materias de transformación digital, de otros órganos de la Administración del Estado, la Academia y/o privados, que puedan aportar conocimientos y experiencias que apoyen la toma de decisiones por parte del Comité.
- Se recomienda que las reuniones del Comité se efectúen de forma trimestral, sin perjuicio de que la institución podrá definir una temporalidad diferente.
- Se recomienda que las reuniones del Comité queden registradas en actas, las que constituirán medios de verificación para el cumplimiento de los requisitos técnicos, y permitirán llevar trazabilidad de los acuerdos sostenidos durante el proceso.
- Una vez formalizada por la Jefatura de servicio la conformación del Comité, se recomienda informar a todas las personas funcionarias de la institución del cumplimiento de este hito. Esta comunicación podría ser efectuada, por ejemplo, mediante el envío de un correo electrónico, una circular, un memo, o mediante la publicación de esta información en la intranet de la institución, entre otras alternativas de difusión. Además, se sugiere que se informe periódicamente sobre las definiciones y actividades relevantes del Comité.

2. (E1 - O2 - RT1) Efectuar un diagnóstico institucional

Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital	
Requisito técnico N°1	Medio(s) de verificación
La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes, ajustándose a los lineamientos provistos por la Red de Expertos(as), quienes deberán emitir una opinión técnica sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información (<i>Decreto Exento N° 432 del Ministerio de Hacienda</i>).	- Diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, que corresponde a la respuesta a los 3 instrumentos de diagnóstico descritos en los requisitos técnicos 2, 3 y 4 de la etapa 1, Objetivo 2. - Comunicación enviada por la Red de Gobierno Digital a la institución, informando su opinión técnica favorable sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información, en el contexto del diagnóstico institucional de brechas sobre dimensiones estratégicas de transformación digital⁵.

Del requisito técnico descrito previamente, se desprende que las instituciones deben dar cumplimiento a 3 aspectos, detallados a continuación:

1. Realizar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital (...)

El diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital es el resultado de la aplicación de 3 instrumentos de diagnóstico indicados en los requisitos técnicos siguientes. La institución no debe generar un documento adicional, de la aplicación de cada instrumento se genera automáticamente el diagnóstico institucional para la dimensión que corresponda (*procedimientos administrativos y tramitaciones electrónicas, calidad web y gestión de datos*).

2. Realizar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital (...) ajustándose a los lineamientos provistos por la Red de Expertos/as:

En este contexto, constituyen lineamientos de esta Red de Expertos/as que el diagnóstico institucional sea efectuado bajo la Coordinación del Comité de Transformación Digital. Los instrumentos de diagnóstico provistos por la Secretaría de Gobierno Digital se diseñaron para ser aplicados por equipos multidisciplinarios, no siendo una responsabilidad exclusiva de el/la Coordinador/a de Transformación Digital o de la Jefatura de Tecnología, sino una responsabilidad compartida entre las y los integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuario y

⁵ Para más información, ver [Hito de retroalimentación N°2](#).

Transformación Digital, que pueden aportar desde su función institucional, su formación y/o su experiencia profesional.

En representación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, en cada instrumento de diagnóstico se individualiza el nombre de una persona responsable de la aplicación del instrumento, la que podrá ser integrante permanente del Comité, o podrá ser convocada como invitada, en calidad de experta en la temática en específico. En este último caso, el Comité deberá dejar registro del rol de esta persona mediante las actas.

3. Opinión técnica de la Red de Expertos/as sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información:

En este contexto, la Red de Gobierno Digital revisará la información enviada por las instituciones en el [Hito de retroalimentación N°2](#) y emitirá una opinión sobre los siguientes aspectos:

Completitud: Para efectuar el diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, cada institución deberá dar respuesta íntegra a todas las preguntas de cada instrumento, utilizando exclusivamente las alternativas de respuesta indicadas en cada instrumento, sin dejar preguntas en blanco o sin respuesta. Cuando corresponda, se podrá utilizar la denominación “No aplica” para dar respuesta.

Para emitir una opinión técnica favorable sobre la “completitud”, los 3 instrumentos de diagnóstico deberán ser contestados completamente. La completitud de los instrumentos de diagnóstico es condición indispensable para tener una visión integral de las brechas de la institución, en las dimensiones establecidas en los requisitos técnicos 2, 3 y 4 del objetivo 2 de la Etapa 1.

Medio de envío: Para efectuar el diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, cada institución deberá utilizar los instrumentos de diagnóstico provistos por la Red de Gobierno Digital, descritos en los requisitos técnicos 2, 3 y 4 del Objetivo 2 de la Etapa 1⁶, también individualizados en el cuadro a continuación, y utilizar el medio de envío indicado para ello.

OBJ	RT	Dimensión de análisis	Instrumento	Medio de envío
02	2	Procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT)	Plataforma disponible en el sitio https://www.cpat.gob.cl/

⁶ Sin perjuicio de lo anterior, cada institución podrá evaluar la utilización de otros instrumentos adicionales, en las dimensiones descritas, o en otras dimensiones de la transformación digital (opcional).

OBJ	RT	Dimensión de análisis	Instrumento	Medio de envío
O2	3	Calidad web	Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales	Documento en línea (se disponibiliza a las instituciones posterior capacitación).
O2	4	Gestión de datos	Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado	Formulario en línea (se disponibiliza a las instituciones posterior capacitación). Preguntas disponibles en Anexo N°2

Para emitir una opinión técnica favorable sobre el “medio de envío” los 3 instrumentos de diagnóstico deberán utilizar el medio de envío indicado para ello (uso de plataforma, documento en línea o formulario en línea, según corresponda). No se aceptarán respuestas por otros medios diferentes a los indicados en este punto.

Oportunidad: El diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital deberá ser aplicado dentro de los plazos establecidos en el [Plan de trabajo 2025](#), permitiendo que esta Red de Expertos les brinde una opinión técnica que les permita subsanar observaciones a tiempo, previo a continuar con el desarrollo de la etapa siguiente.

En este contexto, los 3 instrumentos de diagnóstico deberán ser aplicados y enviados a la Red de Gobierno Digital con plazo máximo el 30 de junio, como parte del [Hito de retroalimentación N°2](#).

3. (E1 - O2 - RT2) Instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones”

Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital	
Requisito técnico N°2	Medio(s) de verificación
En la dimensión de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, la institución aplica el instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)”, cuyo objetivo es identificar todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a sus usuarios, el servicio entregado a las personas, y monitorear el avance al soporte electrónico, el cual considerará: - Autenticación digital utilizando mecanismos oficiales. - Interoperabilidad para obtener y/o entregar datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado a través de la red de interoperabilidad del Estado. - Envío de notificaciones por medios electrónicos. - Utilizar una o más plataformas electrónicas. - Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado. - Envío y recepción electrónica de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado (<i>Decreto Exento N° 432 del Ministerio de Hacienda</i>)	- Reporte consolidado generado por la plataforma del CPAT. - Comunicación enviada por la Red de Expertas/os de Gobierno Digital a la institución, informando que el instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)” ha sido aplicado.

En el marco de la implementación de la [Ley de Transformación Digital](#) y sus normas técnicas⁷, cuyo mandato establece que todos los procedimientos administrativos deberán ser electrónicos al año 2026 en el caso de las instituciones del gobierno central, y a 2027 en el caso de los gobiernos regionales y las municipalidades, el **Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)** constituye la herramienta oficial de identificación y caracterización de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones del Estado, que permite dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transformación Digital, y proveer información estratégica para la toma de decisiones en la materia.

Como instrumento de diagnóstico para efectos del Sistema de Transformación Digital, el CPAT permite conocer el universo de procedimientos administrativos y otras tramitaciones que

⁷ Normas Técnicas descritas en el punto [Objetivo del Sistema de Transformación Digital](#).

efectúan las instituciones y sus principales características, información que permite identificar el avance de éstos al soporte electrónico. En este contexto se entenderá que la unidad de medida sobre la cual trabaja este instrumento corresponde a:

- **Procedimiento administrativo:** El artículo 18 de la [Ley N° 19.880](#) lo define como una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal.

Funcionalmente, el procedimiento administrativo podrá ser:

- a) **Procedimiento administrativo de función común:** se desprende de funciones comunes o transversales a las instituciones, usualmente asociadas a la gestión interna, como por ejemplo: compras públicas, gestión de personas, formulación y ejecución presupuestaria, auditorías, entre otros.
 - b) **Procedimiento administrativo de función específica:** se desprende de funciones propias y específicas de las instituciones, que varían entre ellas dado que derivan del cumplimiento de su mandato institucional. Este subconjunto abarca aquello que es más representativo del quehacer de la institución de cara a sus usuarios/as externos/as, y considera las acciones que realiza la institución para que los usuarios/as, personas naturales y/o jurídicas, accedan a sus productos y servicios institucionales.
- **Otras tramitaciones:** corresponde a todas las acciones necesarias para que una persona, tanto natural y/o jurídica, obtenga un producto entregado por una institución pública (bienes y/o servicios), el cual genera una respuesta final para quien lo solicita. Estas tramitaciones no constituyen un procedimiento administrativo en sí mismos, sin embargo, pueden estar relacionados o desprenderse de ellos.

Tomando como referencia lo establecido en la Ley 19.880 y las 6 Normas Técnicas, detalladas en los [estándares de gobierno digital](#) que se busca instalar con el Sistema de Transformación Digital, el soporte electrónico considera el cumplimiento de un conjunto de condiciones que se desprenden de la implementación de la Ley de Transformación Digital. Es necesario recordar que el mandato de la Ley de Transformación Digital establece que todos los procedimientos administrativos deberán ser electrónicos al año 2026 en el caso de las instituciones del gobierno central, y a 2027 en el caso de los gobiernos regionales y las municipalidades. Esto significa que las instituciones deberán incorporar en sus procedimientos administrativos los siguientes estándares:

- i. **Autenticación digital utilizando mecanismos oficiales:** De acuerdo a lo descrito en la [Norma Técnica de Autenticación](#), la autenticación corresponde al proceso electrónico que valida los datos de identificación de una persona usuaria para permitirle el acceso a una plataforma electrónica. Los órganos de la Administración del Estado deberán utilizar mecanismos oficiales de autenticación para el acceso de

los interesados a sus plataformas electrónicas.

Corresponden a mecanismos oficiales de autenticación la [ClaveÚnica](#), de uso exclusivo para personas naturales, basado en el estándar OpenID Connect, cuyo Factor de Autenticación es una contraseña creada y administrada por la persona, vinculada a su rol único nacional (RUN), y la Clave Tributaria, de uso exclusivo para personas jurídicas o entidades o agrupaciones sin personalidad jurídica que actúen en su calidad de agrupación, cuyo Factor de Autenticación consiste en una contraseña entregada por el Servicio de Impuestos Internos a los(as) contribuyentes.

- ii. **Interoperabilidad para obtener datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado a través de la red de interoperabilidad del Estado:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 16 bis de la Ley 19.880, en la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos se deberá cumplir con varios principios, entre los cuales se destaca el de [interoperabilidad](#) y el de cooperación. El principio de interoperabilidad consiste en que los medios electrónicos deben ser capaces de interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, a través de estándares abiertos que permitan una interconexión segura y expedita entre ellos. En complemento, el principio de cooperación establece que los distintos órganos de la Administración del Estado deben cooperar efectivamente entre sí en la utilización de medios electrónicos.

Siguiendo lo anterior, de acuerdo a lo descrito en la [Norma Técnica de Interoperabilidad](#), interoperar corresponde a cualquier operación que permita a dos órganos de la Administración del Estado, conectados directamente entre sí por medio de una pieza de software denominada nodo, intercambiar o transmitir datos, documentos o expedientes electrónicos. De acuerdo a esta norma técnica, para dar cumplimiento a lo previsto en ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, se utilizará la [red de interoperabilidad](#) con los estándares de trazabilidad obligatoria y de interconexión comunes que se describen en esta norma técnica. La red de interoperabilidad consiste en un conjunto de conexiones directas y seguras a través de internet, en base a nodos de interoperabilidad alojados en la infraestructura informática de los órganos de la Administración del Estado, quienes, actuando como proveedores y/o consumidores a través de plataformas electrónicas, permiten el intercambio y la transmisión de datos, documentos y expedientes electrónicos.

- iii. **Envío de notificaciones por medios electrónicos:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 45 de la Ley 19.880, sobre la notificación, los actos administrativos de efectos individuales, deberán ser notificados a los interesados conteniendo su texto íntegro. Cabe recordar que el artículo 3° de esta misma normativa aborda el

concepto de acto administrativo como las decisiones escritas que adopte la Administración, decisiones formales que emiten los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizados en el ejercicio de una potestad pública.

Continuando con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 19.880 y en la [Norma Técnica de Notificaciones](#), las notificaciones se practicarán por medios electrónicos, utilizando para ello la [Plataforma de Notificaciones](#).

- iv. **Utilizar una o más plataformas electrónicas:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 19.880, los órganos de la Administración estarán obligados a disponer y utilizar adecuadamente plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos, las que deberán cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad.

En tanto, de acuerdo a lo descrito en la [Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las plataformas electrónicas que sustentan procedimientos administrativos](#), una plataforma electrónica corresponde a un software o conjunto de software, datos e infraestructura tecnológica que sustenta procesos o procedimientos.

- v. **Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 18 de la Ley N° 19.880, todo el procedimiento administrativo deberá constar en un expediente electrónico, salvo las excepciones contempladas en la ley, en el que se asentarán los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos públicos, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso. Asimismo, se incorporarán las actuaciones y los documentos y resoluciones que el órgano administrativo remita a los interesados, a terceros u otros órganos públicos y las notificaciones y comunicaciones a que éstas den lugar, con expresión de la fecha y hora de su envío, en estricto orden de ocurrencia o egreso.

En tanto, de acuerdo a lo descrito en la [Norma Técnica de documentos y expedientes electrónicos para la gestión de procedimientos administrativos](#), un expediente electrónico corresponde a una unidad documental individualizada por medio de un identificador único, funcionalmente estructurado por el conjunto de índices, documentos electrónicos, metadatos y registros, que es generada por un órgano de la Administración del Estado a través de una plataforma electrónica, para el registro de sus expedientes administrativos en soporte electrónico.

- vi. **Envío y recepción electrónica de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 9 de la Ley N°

19.880, toda comunicación entre órganos de la Administración que se practique en el marco del procedimiento se realizará por medios electrónicos, dejándose constancia del órgano requirente, el funcionario responsable que practica el requerimiento, destinatario, procedimiento a que corresponde, gestión que se encarga y el plazo establecido para su realización. En complemento, el artículo 19 de la Ley N° 19.880 establece que las comunicaciones oficiales entre los órganos de la Administración serán registradas en una plataforma electrónica destinada al efecto, que en este caso corresponde a [DocDigital](#), plataforma de comunicaciones oficiales del Estado.

De acuerdo a lo descrito en la [Norma Técnica de documentos y expedientes electrónicos para la gestión de procedimientos administrativos](#), una comunicación oficial corresponde al mensaje entre órganos de la Administración del Estado, suscrito por el la Jefatura Superior de Servicio o quien tenga facultades delegadas para la representación del órgano, emitido o recibido a través de un medio electrónico de carácter formal que asegure la integridad y registro de dicha comunicación.

El CPAT se encuentra disponible en el sitio <https://cpat.gob.cl/> y podrá ser actualizado periódicamente por el Coordinador o la Coordinadora de Transformación Digital y los editores habilitados en plataforma, en las fechas establecidas en el plan de trabajo.

Se entenderá que el instrumento ha sido aplicado por la institución cuando se informen los siguientes contenidos:

- **Nómina:** corresponde al número total de procedimientos administrativos y otras tramitaciones que la institución realiza conforme a su mandato y quehacer institucional.
- **Caracterización:** corresponde a las preguntas que se desplegarán por cada procedimiento administrativo y otra tramitación informada en la nómina, que permitirán conocer aspectos claves en dimensiones asociadas a su identificación, marco normativo, usuarios/as y características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos y documentos y transacciones. Estas preguntas se encuentran descritas en el siguiente material de trabajo [Plantilla guía CPAT.xlsx](#).
- **Transacciones:** Una transacción corresponde a un procedimiento administrativo o una tramitación que ha finalizado en un mes y por un canal transaccional determinado. Esta información permite conocer la demanda que concentran las instituciones en ciertos servicios y los canales preferidos por las personas para relacionarse con ellas.

La transacción **siempre se contabiliza en el mes en el cuál finaliza** (por ejemplo, enero 2025), indistintamente de cuando inicia (por ejemplo, 2024 o en años anteriores). La transacción siempre se informa por canal transaccional, el que corresponde al medio que permite tramitar el procedimiento administrativo o tramitación de inicio a fin. El canal transaccional será informado por la propia institución, quien podrá seleccionar para cada caso una o más de las opciones descritas a continuación:

- ☐ **Digital** (correo electrónico, redes sociales, aplicaciones, sucursal virtual, chat o chatbot, videollamadas, entre otros).
- ☐ **Presencial** (sucursales, correo postal, oficinas en terreno, totems, módulos de autoatención, entre otras).
- ☐ **Telefónico** (mesa de ayuda telefónica, sms, entre otros).

Para informar sus transacciones, las instituciones podrán utilizar los siguientes valores:

- Números enteros, desde 0 en adelante.
- En aquellos meses en que la institución no pueda determinar el número de transacciones, podrá informar utilizando la denominación “sin información”.

Es importante destacar que todas las preguntas de caracterización que se desplegarán en la plataforma del CPAT se encuentran disponibles en el siguiente material de trabajo [Plantilla guía CPAT](#).

Complementariamente, en los documentos [Guía rápida del CPAT](#) y [Manual de usuario/a del CPAT](#) podrá encontrar toda la información necesaria para utilizar la plataforma del CPAT, describiendo los conceptos claves, principales funcionalidades y el paso a paso para utilizar todos los recursos, herramientas y módulos de trabajo de la plataforma.

4. (E1 - O2 - RT3) Instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”

Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital	
Requisito técnico N°3	Medio(s) de verificación
En la dimensión de calidad web, la institución aplicará el instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales” en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado, selección que deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) (<i>Decreto Exento N° 432 del Ministerio de Hacienda</i>).	- Comunicación enviada por la Red de Gobierno Digital a la institución, informando su opinión técnica favorable sobre la selección del sitio web institucional principal y el servicio digital más demandado⁸. - Comunicación enviada por la Red de Gobierno Digital a la institución, informando que el instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales” ha sido aplicado. - Reporte de la aplicación del instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”.

En el marco de los principios de gobierno digital “Centrado en el usuario” y “Proactivo”, se espera que las organizaciones posicionen a las personas en el centro del proceso de transformación digital, y se adelanten a sus necesidades, brindando servicios más simples, intuitivos, integrados, accesibles y personalizados.

En línea con la [Agenda de Modernización del Estado 2022 – 2026](#) desarrollada por el Ministerio de Hacienda, la iniciativa transversal “Plataforma integrada de servicios públicos integrales”, incluye la implementación de un modelo de evaluación de la calidad web de los sitios web y los servicios digitales en base a la normativa vigente y estándares internacionales, el cual se plasma en el instrumento de diagnóstico “**Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales**”. Para estos efectos, se entenderá que la unidad de medida sobre la cual corresponde aplicar este instrumento es:

- Sitio web:** Corresponde al conjunto de páginas bajo un mismo dominio. Para estos efectos, la institución debe considerar el sitio web institucional principal y no otros sitios web que pudiesen ser complementarios. Por ejemplo, en el caso de la Subsecretaría de Hacienda, el sitio web institucional principal es <https://www.hacienda.gob.cl/>.
- Servicio digital:** Se entenderá que un servicio digital es equivalente a los registros informados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT) bajo la categoría de procedimiento administrativo de función específica u

⁸ Para más información, ver [Hito de retroalimentación N°1](#).

otras tramitaciones⁹, registro que cumple con ciertas características descritas a continuación¹⁰:

- **Canal digital web:** Se encuentra disponible en la web, independientemente de si está disponible en otros canales digitales, como por ejemplo aplicaciones móviles.
- **Utiliza autenticación digital:** Corresponde a un servicio transaccional que utiliza un mecanismo de autenticación, el cual puede ser ClaveÚnica u otro mecanismo.
- **Alta demanda:** Corresponde al servicio digital más demandado durante el año calendario anterior, utilizando como referencia el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2024. Esta información deberá ser consistente con el total de transacciones informadas en el instrumento CPAT.

Será responsabilidad de cada institución individualizar 1 sitio web y 1 servicio digital que cumpla con las características descritas previamente y enviar esta propuesta a la Red de Expertos/as, en las fechas indicadas en Plan de trabajo 2025 ([ver Hito de retroalimentación N°1](#)).

El instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales” varía si corresponde a un sitio web o a un servicio digital, entendiendo que las características de éstos exigen una evaluación diferenciada. Por ello, es esencial que previa aplicación se defina claramente la unidad de medida, es decir, si el instrumento será aplicado en un sitio web o en un servicio digital. Conoce aquí el instrumento [“Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”](#).

Indistintamente si se trata de un sitio web o un servicio digital, el instrumento tiene una estructura similar. En un primer nivel se encuentran las dimensiones, cada una de ellas se despliega en una hoja del archivo. Cada dimensión está subdividida en indicadores, que se operativizan en preguntas de chequeo orientadas a guiar el proceso de aplicación del instrumento.

Un ejemplo de esta estructura se presenta a continuación:

- **Dimensión: Accesibilidad**, definida como el especial cuidado de que todos los sitios web estén diseñados para que todos y todas puedan acceder, con foco principalmente en las personas con discapacidad para que puedan percibir, comprender, navegar, interactuar y contribuir con la web.

⁹ Un **procedimiento administrativo de función específica** podrá desprenderse de funciones propias y específicas de las instituciones, derivadas del cumplimiento de su mandato institucional y las **tramitaciones** corresponden a las acciones necesarias para que una persona, tanto natural y/o jurídica, obtenga un producto entregado por una institución pública, proceso que genera una respuesta final para quien lo solicita. Estas tramitaciones usualmente se desprenden de las funciones específicas de las instituciones, y aunque no constituyen un procedimiento administrativo en sí mismos, pueden estar relacionados o desprenderse de ellos.

¹⁰ Se recomienda no seleccionar un servicio digitalizado utilizando SIMPLE, dado que las mejoras a éste no dependen exclusivamente de la gestión de la institución.

- **Indicador:** *Navegación por teclado*, definido como la existencia de un orden lógico y fluido al navegar el sitio web con el teclado en que se respeta el sentido de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo, y sin una determinada velocidad de pulsación.
- **Pregunta(s) de chequeo:** Cada indicador se operativiza en una o más preguntas de chequeo, que sirven para evaluar el cumplimiento global del mismo. En algunos casos sólo existirá una pregunta, en otros casos el indicador se compondrá de varias preguntas.

Ejemplo Pregunta: ¿Al navegar con el teclado con la tecla "Tab" se respeta el orden de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo?

- **Respuesta:** Para cada pregunta de chequeo, la institución deberá responder utilizando las alternativas de respuesta "Cumple" o "No cumple", según corresponda. Para algunas preguntas (no para todas) existe la opción de marcar "No aplica", cuando por la naturaleza del sitio web o servicio digital, no exista la condición consultada.

Pregunta (s) de chequeo:	Respuesta
P1: ¿Al navegar con el teclado con la tecla "Tab" se respeta el orden de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo?	Cumple
P2: ¿Es posible una navegación mediante el teclado fluida y sin saltarse ninguna información?	Cumple
P3: ¿Es posible navegar con el teclado sin una determinada velocidad de pulsación? Por ejemplo: si se navega el sitio con la tecla "Tab" y la persona usuaria se detiene por más de 10 segundos para luego retomar la navegación, no debe empezar toda la navegación desde el inicio, sino que se mantiene donde había quedado.	No cumple

A medida que la institución contesta, el instrumento automáticamente asignará un puntaje según el cumplimiento informado en cada pregunta de chequeo. En el caso de marcar "N/A", la pregunta no participa del cálculo del puntaje. El puntaje se asignará utilizando la siguiente escala de cumplimiento:

- 0: Ninguna respuesta afirmativa
- 1: Menos del 50% de respuestas afirmativas
- 2: El 50% o más de respuestas afirmativas
- 3: Todas las preguntas afirmativas

En el ejemplo descrito previamente, la institución informa que cumple con 2 de las 3 preguntas que componen el indicador de "Navegación por teclado". Con la información

proporcionada, el instrumento le asignará 2 puntos, que siguiendo la escala de cumplimiento indica que el 50% o más de las respuestas son afirmativas.

En síntesis, la aplicación del instrumento consiste en dar respuesta a todas las preguntas de chequeo de todos los indicadores y dimensiones. Es importante tener a la vista que no se deben dejar preguntas sin respuesta (es decir, “No respondida”), dado que la completitud del instrumento es uno de los criterios de cumplimiento necesarios para obtener la opinión técnica de la Red de Expertas/os Gobierno Digital.

Este instrumento tiene un alcance general y fue construido para ser utilizado por instituciones de diversa naturaleza. Por ello, se privilegió un enfoque funcional, es decir, que las instituciones pudieran verificar, revisando el sitio web institucional y el servicio digital más demandado, el cumplimiento de indicadores técnicos definidos en base a diversos estándares internacionales en materia de entrega y despliegue de servicios digitales. Este instrumento puede ser aplicado por los propios responsables del sitio web institucional y/o servicios digitales, sin necesidad de contratar un perfil experto a la institución.

Reforzar que lo requerido en esta etapa es aplicar el instrumento, indistintamente del resultado obtenido en este diagnóstico. Por lo anterior, la recomendación es que se aplique el instrumento considerando la realidad institucional actual y no una proyección de lo que se espera alcanzar a futuro.

Se debe considerar que este diagnóstico tiene una lógica de mejora continua. Una vez que la institución aplique el instrumento podrá visualizar por dimensión qué aspectos cumple y qué aspectos no cumple. Cada dimensión cuenta con 3 niveles de prioridad:

- **Nivel Imprescindible:** Características mínimas exigibles a un sitio web o servicio digital transaccional, cuya ausencia conlleva a un error o vulnerabilidad para las personas usuarias o para el funcionamiento del sistema. Incorpora también los indicadores de cumplimiento obligatorio por el marco legal vigente. Este nivel pondera el 60% del total del instrumento.
- **Nivel Esperable:** Condición natural de todo sitio web o servicio digital gubernamental centrado en las personas usuarias y que aplique criterios de calidad. Este nivel pondera el 25% del total del instrumento.
- **Nivel Deseable:** Características que aportan un valor agregado y un avance hacia la excelencia. Este nivel pondera el 15% del total del instrumento.

Para profundizar en el uso de este instrumento de diagnóstico, revisa el documento [Guía de uso del Instrumento de evaluación de calidad en sitios webs y servicios digitales del Estado](#), que revisa de forma práctica los principales conceptos, dimensiones, respuestas e instrucciones de uso para dar respuesta a este instrumento.

5. (E1 - O2 - RT4) Instrumento “Marco de referencia de gestión de datos del Estado”

Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital	
Requisito técnico N°4	Medio(s) de verificación
En la dimensión gestión de datos, la institución aplicará el instrumento “Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado”, cuyo objetivo es evaluar las capacidades institucionales para hacer un uso estratégico de los datos (<i>Decreto Exento N° 432 del Ministerio de Hacienda</i>).	- Comunicación enviada por la Red de Gobierno Digital a la institución, informando que el instrumento “Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado” ha sido aplicado. - Reporte de la aplicación del instrumento “Marco de referencia de gestión de datos”.

En el marco de los principios de gobierno digital “Impulsado por los datos”, y “Abierto por defecto”, se espera que las organizaciones valoren los datos como un activo estratégico y establezcan mecanismos de gobernanza, acceso, intercambio y reutilización para mejorar la toma de decisiones y particularmente la prestación de servicios a las personas. En este proceso, se espera que adopten un enfoque proactivo, centrado en la apertura, la colaboración y la innovación, poniendo a disposición de todos los actores los datos disponibles, es decir, siendo abiertos por defecto.

En este contexto, los datos pasan a ser un activo de la organización y como tal, deben gestionarse. Para promover este enfoque, la Secretaría de Gobierno Digital construyó el instrumento de diagnóstico “**Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado (MGDE)**”, que representa una adaptación nacional del Marco de referencia DAMA, marco de referencia global para la gestión de datos documentado en el DAMA Management Body of Knowledge (DMBoK).

Así, el Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado (MGDE) recoge principios orientadores y buenas prácticas para generar una herramienta de diagnóstico que permite a las instituciones conocer el nivel de madurez de sus prácticas institucionales en materia de gestión de datos. Al aplicar este instrumento de diagnóstico, las instituciones no sólo podrán determinar su estado actual, sino que también podrán definir el nivel de madurez que necesitan y desean alcanzar a mediano y largo plazo, contando con una hoja de ruta que les permita cumplir con este objetivo.

El “Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado” se compone de 12 dimensiones, como se aprecia en la imagen a continuación. Cada dimensión está subdividida en criterios, que se operativizan en preguntas orientadas a guiar el proceso de aplicación del instrumento. Descarga aquí un ejemplo del instrumento [“Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado”](#).



Imagen 1: Doce dimensiones del MGDE

Un ejemplo de esta estructura se presenta a continuación:

- **Dimensión:** *Visión estratégica*, que alude al compromiso de la institución con la gestión de datos, asegurando que esté alineada con los objetivos institucionales, para que este se traduzca en un mandato institucional de largo plazo.
- **Criterio:** *Visión*.
- **Pregunta:** Cada criterio se operativiza en una pregunta, que sirve para evaluar el cumplimiento del criterio, como se aprecia en el ejemplo a continuación:

Criterio: Visión

Pregunta: ¿Existe un compromiso directivo formal y efectivo con la gestión y gobernanza de datos como elementos que aportan valor público?

- **Respuesta:** Como regla general, para cada pregunta la institución tendrá 4 alternativas de respuesta predefinidas, que caracterizan el estado de la institución en niveles (nivel

insuficiente, básico, medio o avanzado). En todo momento la institución deberá utilizar las alternativas de respuesta disponibles, y no utilizar respuestas que no sean las predefinidas. En aquellas preguntas donde no es posible establecer una gradualidad (desde nivel insuficiente a nivel avanzado), se desplegará una alternativa de respuesta dicotómica (por ejemplo, Sí/No, Tiene/No tiene).

- **Puntajes:** Siguiendo esta estructura, cuando la institución ingrese una respuesta, el instrumento asignará automáticamente un puntaje, que corresponde a uno de los niveles de madurez descritos a continuación. Por regla general, para cada pregunta la institución tendrá 4 alternativas de respuesta predefinidas. como se aprecia en este ejemplo:

Alternativas	Puntaje	Nivel
Alternativa 1	0 puntos	Insuficiente
Alternativa 2	2 puntos	Básico
Alternativa 3	4 puntos	Medio
Alternativa 4	6 puntos	Avanzado

Destacar que en las preguntas de respuesta dicotómica, se asignará los puntajes extremos (insuficiente o avanzado). Siguiendo el ejemplo anterior:

Pregunta: ¿Existe un compromiso directivo formal y efectivo con la gestión y gobernanza de datos como elementos que aportan valor público?

Alternativas	Puntaje	Nivel
No	0 puntos	Insuficiente
Sí	6 puntos	Avanzado

Destacar que cada dimensión cuenta con **4 niveles de madurez**: nivel insuficiente, nivel básico, nivel medio o nivel avanzado. Sin embargo, el objetivo de esta etapa de diagnóstico institucional no es alcanzar determinado nivel de cumplimiento, sino que aplicar el instrumento para conocer el nivel de madurez de sus prácticas institucionales en materia de gestión de datos. Por lo anterior, la recomendación es aplicar el instrumento considerando la realidad institucional actual, y no una proyección de lo que se espera alcanzar a futuro.

Este diagnóstico tiene una lógica de mejora continua. Una vez que la institución aplique el instrumento y conozca sus resultados en las diversas dimensiones, se espera que comience a implementar acciones correctivas para alcanzar el nivel más bajo, avanzando gradualmente hasta el nivel deseado por la institución.

Para profundizar en el uso de este instrumento de diagnóstico, revisa el siguiente sitio <https://digital.gob.cl/biblioteca/guias/>

IV. Etapa 2

La segunda etapa del Sistema de Transformación Digital se concentra en la utilización del diagnóstico institucional generado en la Etapa 1 para la elaboración de un Plan de Transformación Digital capaz de responder a las brechas detectadas, planificación que se difunde en la institución (Objetivo 1).

1. (E2 - O1 - RT1) Elaborar el Plan de Transformación Digital

Objetivo 1: Elaborar y difundir el Plan de Transformación Digital Institucional	
Requisitos técnico N°1	Medio(s) de verificación
La institución elabora un plan de transformación digital que aborde las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos, incorporando el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios, según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital. El plan deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos (as) en términos de completitud y coherencia, y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución (<i>Decreto Exento N° 432 del Ministerio de Hacienda</i>).	- Plan de Transformación Digital con los contenidos mínimos establecidos en el requisito técnico, informados en la plataforma de reporte dispuesta por la Red de Gobierno Digital. - Comunicación enviada por la Red de Gobierno Digital a la institución, informando su opinión técnica favorable sobre la completitud y coherencia del Plan de Transformación Digital¹¹. - Resolución, o un instrumento normativo equivalente, que aprueba el Plan de Transformación Digital, formalizado por la jefatura de Servicio durante 2025. La Resolución debe incluir Plan de Transformación Digital como anexo.

Del requisito técnico descrito previamente se desprende que las instituciones deben dar cumplimiento a 4 aspectos, detallados a continuación:

1. **Elabora un Plan de Transformación Digital que aborda las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web y gestión de datos:**

Para elaborar el Plan de Transformación Digital es condición necesaria que la institución haya realizado el diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, utilizando para ello los instrumentos de diagnóstico provistos por la Red de Expertas/os de Gobierno Digital en las dimensiones de: i) procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, ii) calidad web y iii) gestión de datos.

Con los resultados de este diagnóstico a la vista, que probablemente evidencie brechas de diversa naturaleza, es necesario que el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuario y Transformación Digital se reúna para revisar los resultados y

¹¹ Para más información, ver [Hito de retroalimentación N°3](#).

evaluar cursos de acción. En este contexto, es posible que la institución visualice que puede abordar todas las brechas de su diagnóstico, sin embargo, cuando esto no sea posible, deberá evaluar y definir aquellas que sean prioritarias.

Para efectuar esta priorización, se recomienda considerar que:

- **Dimensión de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas:** La Ley de Transformación Digital establece como plazo total de implementación 2026 en el caso de instituciones del gobierno central y 2027 en el caso de los gobiernos regionales y las municipalidades. Para dar cumplimiento a esta normativa, es condición indispensable adoptar los estándares definidos en las Normas Técnicas, apoyados por el uso de servicios compartidos provistos por la Secretaría de Gobierno Digital (SGD). En este sentido, una prioridad es generar proyectos en ámbitos donde la SGD no cuenta con una oferta de servicios para cubrir las brechas identificadas, como por ejemplo, gestión documental y expedientes o ciberseguridad. También resulta prioritario incluir proyectos de desarrollo necesarios para adherir a los estándares de la red de interoperabilidad provista por la SGD.
- **Dimensión Calidad web:** Al aplicar el instrumento de diagnóstico “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”, la institución podrá visualizar por dimensión su nivel de cumplimiento (nivel imprescindible, nivel esperable y nivel deseable). Con este diagnóstico a la vista, la prioridad es cubrir las brechas del nivel más bajo (por ejemplo, el nivel imprescindible, es decir la características mínimas exigibles a un sitio web o servicio digital transaccional, cuya ausencia conlleva a un error o vulnerabilidad para las personas usuarias o para el funcionamiento del sistema), para gradualmente ir cubriendo las brechas siguientes.
- **Dimensión Gestión de datos:** Al aplicar el instrumento de diagnóstico “Marco de referencia de gestión de datos”, la institución podrá visualizar por dimensión su nivel de madurez (insuficiente, básico, medio y avanzado). Con este diagnóstico a la vista, la prioridad es comenzar siempre abordando las brechas del nivel más bajo (por ejemplo nivel insuficiente), para gradualmente ir cubriendo las brechas siguientes.

2. El Plan de Transformación Digital incorpora el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios, según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital:

El artículo 1 de la [Ley 21.658](#), establece que "A contar del 1 de marzo de 2024, créase la Secretaría de Gobierno Digital en la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, en adelante, Subsecretaría de Hacienda. A ella le corresponderá proponer al Ministro o Ministra de Hacienda la Estrategia de Gobierno Digital y coordinar su implementación, velando por mantener un enfoque integrado de gobierno".

En este contexto, se entenderá que el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios apunta a:

- Priorizar el uso de servicios compartidos para dar cumplimiento a la Ley de Transformación Digital, bajo los estándares de las Normas Técnicas.
- Priorizar proyectos de interoperabilidad, que permitan el intercambio de datos, documentos y/o expedientes en poder de los órganos de la Administración del Estado, necesarios para la tramitación de procedimientos administrativos y otras tramitaciones en otros órganos de la Administración del Estado. Propiciar la interoperabilidad y la cooperación como principios comunes permite reducir la carga de las personas usuarias, que deben aportar una u otra vez antecedentes que ya están en poder de los órganos de la Administración del Estado.
- Priorizar que las instituciones utilicen el estándar de diseño del Estado ([U Kit](#)), para brindar una experiencia consistente a las personas indistintamente de la institución con la que interactúen.
- Uso preferente de sitios oficiales para el acceso a la oferta del Estado, Gob.cl¹² como el portal de acceso a la información oficial de las instituciones y ChileAtiende para el acceso preferente a los servicios digitales, tanto para la ciudadanía como las empresas.
- Las instituciones que entreguen programas sociales, deben priorizar iniciativas de interoperabilidad con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, para reportar de forma permanente y oportuna en el [Registro de Información Social](#) los datos de los/as las familias e individuos que sean beneficiarios de prestaciones y programas públicos, y, por otro, de los beneficios obtenidos. El Registro de Información Social (RIS) es un repositorio de datos sociales que contiene información social y económica de las personas y hogares que son potenciales beneficiarios de prestaciones sociales. Se construye con información entregada por organismos de la Administración del Estado, municipalidades y otras entidades públicas y privadas.

3. El plan de Transformación Digital cuenta con la opinión técnica de la Red de Expertos/as sobre la completitud y coherencia del Plan de Transformación Digital.

En este contexto, la Red de Expertas/os de Gobierno Digital revisará la información enviada por las instituciones en el [Hito 3](#) detallado en el punto VI. [Plan de Trabajo 2025](#) y emitirá una opinión técnica sobre los siguientes aspectos:

- Completitud: El Plan de Transformación Digital deberá abordar los contenidos mínimos detallados en el requisito técnico 2 del Objetivo 1 de la

¹² "Gob.cl es una plataforma de acceso único al Estado para comunicar, informar y acercar a las personas y empresas, con una imagen de gobierno clara, con una comunicación integrada y centralizando su infraestructura tecnológica a nivel ministerial y servicios críticos, para mejorar la experiencia de las personas y empresas en los puntos de contacto digital (interfaces de canales digitales)."

Etapas 2. Si el Plan de Transformación Digital omite o no desarrolla los contenidos mínimos, se entenderá que no cumple con este criterio, y no contará con la opinión técnica favorable de esta Red de Expertos/as.

- Coherencia: El Plan de Transformación Digital deberá incluir iniciativas que sean coherentes y se hagan cargo de las brechas identificadas en el diagnóstico, y adopten el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios, según corresponda al caso según se detalló previamente.

4. El plan de Transformación Digital deberá contar con la aprobación de la Jefatura de Servicio mediante Resolución:

Una vez que la institución obtenga la opinión técnica favorable de la Red de Expertas/os de Gobierno Digital, se recomienda que el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital presente el Plan de Transformación Digital a la Jefatura de servicio, para ser formalizado durante el año 2025 mediante Resolución o un instrumento normativo equivalente, de la máxima autoridad institucional.

2. (E2 - O1 - RT2) Contenidos del Plan de Transformación Digital

Objetivo 1: Elaborar y difundir el Plan de Transformación Digital Institucional	
Requisitos técnico N°2	Medio(s) de verificación
El plan de transformación digital se diseñará con un horizonte de trabajo de al menos 3 años, el que deberá actualizarse si corresponde y considerará al menos los siguientes contenidos: - Objetivo general. - Descripción de las principales brechas prioritarias detectadas en el diagnóstico. - Iniciativas de transformación digital, alineadas con el proceso de Evaluación de Proyectos de Tecnologías de la Información (Evaltíc), que detallan al menos los siguientes contenidos: - Objetivo. - Área responsable de la iniciativa. - Estimación de costo de cada iniciativa, recursos, bienes y servicios necesarios para su implementación. - Cronograma de actividades, hitos e indicadores que permitan evaluar el avance de la iniciativa (<i>Decreto Exento N° 432 del Ministerio de Hacienda</i>)	Plan de Transformación Digital con los contenidos mínimos establecidos en el requisito técnico, informados en la plataforma de reporte dispuesta por la Red de Gobierno Digital.

Del requisito técnico descrito previamente se desprende que las instituciones deben dar cumplimiento a 2 aspectos, detallados a continuación:

1. El Plan de Transformación Digital se diseña con un horizonte de trabajo de al menos 3 años:

El Plan de Transformación Digital se compone de diversas iniciativas de transformación digital, que por sus requerimientos o naturaleza, podrían requerir meses o años para su implementación. En este sentido, este plan se debe elaborar considerando un horizonte de trabajo de al menos 3 años (2026, 2027, 2028), sin perjuicio de que podrá incorporar iniciativas con un horizonte de trabajo superior¹³. Indistintamente del horizonte de trabajo escogido, anualmente se debe alinear con el proceso de EVALTIC, requisito necesario para solicitar los recursos requeridos para su implementación.

Si bien el Plan de Transformación Digital tendrá un horizonte de trabajo de al menos 3 años, los plazos de implementación de la Ley de Transformación Digital se

¹³ Se recomienda no diseñar un Plan de Transformación Digital con un horizonte de trabajo superior a 5 años.

mantienen de acuerdo a lo establecido en la [Ley 21.464](#) que modifica a la Ley 21.180, por tanto, el total cumplimiento de este mandato se encuentra planificado para 2026 en el caso de las instituciones del grupo A (gobierno central), y 2027 para las instituciones del grupo B y C (gobiernos regionales y municipalidades). Por lo anterior, se espera que las instituciones prioricen la implementación de las iniciativas que les permitan dar cumplimiento a la Ley de Transformación Digital en los plazos dispuestos por dicha normativa.

2. **El Plan de Transformación Digital considera al menos los siguientes contenidos:**

En el siguiente cuadro se describen los contenidos mínimos del Plan de Transformación Digital, que deben incorporarse obligatoriamente para dar cumplimiento a los requisitos técnicos 1 y 2 de la Etapa 2.

Como se menciona en el requisito técnico, las iniciativas de transformación digital deben estar alineadas con el proceso EVALTIC. Para facilitar este aspecto, el cuadro a continuación incorpora la columna “Formulario EVALTIC”, indicando los contenidos que son requeridos por proceso de Evaluación de Inversiones Tecnológicas (Evaltic).

Para aquellas instituciones que incorporarán en su Plan de Transformación Digital iniciativas que ya fueron presentadas en el proceso de EVALTIC de años anteriores, el contenido desarrollado para estos efectos podrá ser utilizado para completar los contenidos mínimos requeridos por el Sistema de Transformación Digital. Para aquellas instituciones que generarán nuevas iniciativas, desarrollar estos contenidos mínimos servirá para preparar el proceso de Evaltic, y viceversa.

Contenidos generales del Plan de Transformación Digital	
Contenido	Descripción
Objetivo general (contenido mínimo)	El objetivo general del Plan de Transformación Digital define claramente qué se espera lograr con la implementación de las diversas iniciativas de transformación digital, en su conjunto, en el horizonte de trabajo definido previamente (3 años o más).
Descripción de las principales brechas detectadas en el diagnóstico (contenido mínimo)	La descripción de las principales brechas detectadas en el diagnóstico debe incluir los resultados agregados obtenidos de la aplicación de los 3 instrumentos de diagnóstico: 1. Dimensión de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas (CPAT): detalla el número de procedimientos administrativos y tramitaciones electrónicas, respecto del total de procedimientos administrativos y tramitaciones de la institución. 2. Dimensión de calidad web (Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales): detalla el resultado obtenido para el sitio web institucional y el

Contenidos generales del Plan de Transformación Digital		
Contenido	Descripción	
	servicio digital, respecto del cumplimiento del nivel imprescindible, esperable y deseable. 3. Dimensión de gestión de datos (Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado): detalla el resultado obtenido por la institución, respecto del cumplimiento del nivel nivel insuficiente, nivel básico, nivel medio y nivel avanzado.	
Contenidos por cada iniciativa de transformación digital		
Contenido	Descripción	Formulario Evaltic
Objetivo(s) (contenido mínimo)	Los objetivos son el "qué", expresan metas e intenciones y la consecución exitosa de ellos aporta un valor claro para la institución y para las partes interesadas. Un ejemplo de objetivo es: <i>"Lograr que el 20% de los actuales servicios web del Estado, que representan al menos el 50% de las transacciones, estén disponibles para los usuarios en una misma plataforma al 2026"</i> . Se recomienda formular los objetivos del proyecto utilizando una de las siguientes metodologías: ● SMART: Los objetivos SMART cumplen con las propiedades de ser Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas y Acotados en el tiempo. Deben cumplir con las 5 propiedades conjuntamente. ● OKR: Los objetivos OKR (Objetivos y Resultados Claves) combinan un objetivo y una métrica para determinar un resultado medible. Los resultados clave son los "cómo", expresan hitos medibles que si se logran, promoverán el(los) objetivo(s) de manera útil.	Sí (Ver "Objetivos")
Área responsable de la iniciativa (contenido mínimo)	Área, Departamento, División u otra dependencia dentro de la institución, responsable de la implementación de la iniciativa, principal interesada en el éxito del proyecto, porque afecta directamente sus funciones, siendo responsable del negocio.	Sí (Ver "Área responsable")
Estimación del costo de cada iniciativa, recursos, bienes y servicios necesarios para su implementación (contenido mínimo)	Se consideran "Recursos" por ejemplo las personas o equipos necesarios para la implementación de la iniciativa ¹⁴ . Se consideran "Bienes y servicios", por ejemplo, los equipos y programas informáticos ¹⁵ , materiales para uso o consumo, servicios técnicos y profesionales ¹⁶ , entre	Sí (Ver "Presupuesto")

¹⁴ Por ejemplo, aquello relativo al subtítulo 21

¹⁵ Por ejemplo, aquello relativo al subtítulo 29, Activos no financieros.

¹⁶ Por ejemplo, aquello relativo al subtítulo 22, Bienes y Servicios.

Contenidos generales del Plan de Transformación Digital		
Contenido	Descripción	
	otros costos necesarios para la implementación de la iniciativa.	
Cronograma de actividades e hitos (contenido mínimo)	Para monitorear el avance en la implementación de las diversas iniciativas de transformación digital es esencial definir un cronograma de actividades que en conjunto permitan cumplir con el objetivo de la misma (por ejemplo, generar bases de licitación para la provisión de (...) o efectuar una capacitación para el uso de la plataforma (...)). No existe un mínimo o un máximo de iniciativas a definir, siempre y cuando las actividades informadas en el cronograma permitan alcanzar el objetivo propuesto. En complemento, el cronograma deberá definir hitos, es decir acontecimientos, eventos o logros significativos durante el periodo de ejecución, verificables, que sirven de referencia para medir el progreso de la iniciativa (por ejemplo, la adjudicación del servicio (...) o kick off de la consultoría (...)). No existe un mínimo o un máximo de hitos a definir, siempre y cuando éstos permitan medir el progreso de la iniciativa. Se espera que los hitos sean consistentes con los recursos solicitados en el punto anterior y en un futuro puedan verificarse a través de uno o más medios de verificación, en las etapas siguientes del Sistema de Transformación Digital.	Sí (Ver “Hitos” y “Duración Total en meses”)
Avance de la iniciativa: Indicadores (contenido mínimo)	Corresponde a métricas observables que permiten evaluar de forma objetiva progresos y variaciones en ciertas variables (por ejemplo, cantidad de funcionarios capacitados, respecto del total de funcionarios de la institución, o cantidad de documentos enviados de forma electrónica, respecto del total de documentos enviados por la institución). Se deben establecer como mínimo 2 indicadores por iniciativa: - Indicador de proceso: que permita monitorear el avance de la iniciativa, por ejemplo “cantidad de hitos cumplidos, respecto de la cantidad de hitos planificados”. - Indicador de impacto: que permita visualizar el resultado de la implementación de la iniciativa, en comparación con la situación inicial, por ejemplo en la reducción en el tiempo de atención de las personas usuarias, o en el aumento en la cantidad de personas atendidas.	No

3. (E2 - O1 - RT3) Difusión del Plan de Transformación Digital

Objetivo 1: Elaborar y difundir el Plan de Transformación Digital Institucional	
Requisito técnico N° 3	Medio(s) de verificación
La institución difunde el plan de transformación digital entre el personal de planta, contrata, honorarios y regido por el Código del Trabajo, de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado) (<i>Decreto Exento N° 432 del Ministerio de Hacienda</i>).	Minuta elaborada por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, que detalla al menos: • Fecha(s) en que se efectúa la difusión. • Medio de difusión escogido (por ejemplo, envío de un correo electrónico, memo, actividad presencial o remota, u otras). ○ Si la difusión se efectúa mediante el envío de un correo electrónico o memo, se deberá presentar el listado de destinatarios del correo o memo, indicando su nombre, área a la que pertenece y calidad contractual (planta, contrata, código del trabajo). ○ Si la difusión se efectúa a través de una actividad presencial y/o remota, se deberá presentar el listado de participantes, incluyendo el nombre, área a la que pertenece y calidad contractual (planta, contrata, código del trabajo) de las personas que participan de esta instancia. • Evidencia de la difusión (por ejemplo, captura del correo electrónico, captura de la Intranet Institucional, citación a la actividad, presentación utilizada en la actividad u otras, según corresponda). • Nombre, rol y firma de los integrantes del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital. El rol individualiza si la persona funcionaria corresponde al Coordinador/a de Transformación Digital, al representante de la Jefatura de Tecnologías de la Información, al representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios/as, o al representante de las áreas operativas y de apoyo

Del requisito técnico descrito previamente se desprende que posterior a la aprobación del Plan de Transformación Digital por parte de la Jefatura de Servicio (mediante Resolución o instrumento normativo equivalente), la institución debe difundir el Plan de Transformación Digital.

Para dar cumplimiento a este aspecto, el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuario y Transformación Digital deberá definir la mejor alternativa para efectuar esta difusión, por ejemplo, mediante el envío de un correo electrónico, la publicación en la Intranet Institucional, la realización de una capacitación presencial y/o remota, entre otras alternativas.

Indistintamente del medio de difusión escogido, se debe asegurar que esta difusión abarque al menos al personal de planta, contrata, honorarios y regidos por el Código del Trabajo, según corresponda a cada institución. No existe un mínimo de personas funcionarias entre las cuales se deba difundir el Plan de Transformación Digital, se espera que esta difusión alcance a toda la institución.

V. Plan de trabajo 2025

La Red de Expertas/os de Gobierno Digital entregará apoyo técnico a las instituciones que comprometen el Sistema de Transformación Digital en los procesos de formulación, implementación y seguimiento de los compromisos del período 2025. Para el correcto funcionamiento del Sistema de Transformación Digital, es condición necesaria e indispensable que las instituciones se ajusten al plan de trabajo dispuesto por esta Red de Expertos/as.

1. Designación de contrapartes

Para poner en marcha la implementación del Sistema de Transformación Digital es necesario comenzar estableciendo contrapartes en las instituciones. Para ello, se dispondrá del siguiente [formulario de contrapartes](#), que se encontrará disponible desde la fecha de publicación de la Guía Metodológica hasta el 20 de enero de 2025. En este formulario, cada institución deberá individualizar:

- **Responsable institucional (1 por institución):** figura de enlace con esta Red de Expertos/as, contraparte principal de la institución.
- **Lista de distribución (ilimitados por institución):** incluye a todas las personas funcionarias que deseen formar parte de la lista de distribución del Sistema de Transformación Digital, quienes recibirán, al igual que el responsable institucional, los lineamientos, material de apoyo, fechas de hitos e invitaciones a actividades de capacitación.

2. Capacitaciones¹⁷

Durante el año 2025 se efectuarán diversas jornadas de capacitación focalizadas por tema. Éstas se efectuarán en las fechas indicadas a continuación, vía videollamada, y serán dirigidas a diferentes perfiles, según la temática. Todas las capacitaciones se agendarán con al menos una semana de anticipación, quedarán grabadas, y este material de apoyo será compartido a las instituciones. Es condición indispensable para el desarrollo de las capacitaciones que las instituciones hayan informado a sus contrapartes institucionales, según lo descrito previamente.

- **Martes 28 de enero**
En esta instancia se presentarán los **principios y estándares** que busca instalar el Sistema de Transformación Digital, las etapas y objetivos que deberán transitar las instituciones a partir de 2025, con especial énfasis en el Objetivo 1 de la Etapa 1,

¹⁷ En la versión 2.0 de este documento se informará el calendario de capacitación para el segundo semestre del año.

respecto de la creación del **Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuario y Transformación Digital**.

- **Miércoles 12 de febrero**

En esta instancia se abordará el **Objetivo 2 de la Etapa 1**, respecto del diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, específicamente, presentará el instrumento de diagnóstico **“Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”**, poniendo énfasis en sus dimensiones, indicadores y preguntas de chequeo, para dar respuesta a este instrumento.

- **Miércoles 12 de marzo (fecha por confirmar)**

En esta instancia se continuará abordando el **Objetivo 2 de la Etapa 1**, respecto del diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, específicamente, se presentará el instrumento de diagnóstico **“Marco de Referencia de Gestión de Datos”**, poniendo énfasis en sus dimensiones, criterios y preguntas, para dar respuesta a este instrumento.

- **Martes 15 de Abril**

En esta instancia se continuará abordando el **Objetivo 2 de la Etapa 1**, respecto del diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, específicamente, se presentará el instrumento de diagnóstico **“Catálogo de Procedimientos Administrativos y Otras Tramitaciones (CPAT)”**, poniendo énfasis en cómo actualizar e interpretar esta información como un insumo para generar el Plan de Transformación Digital.

- **Jueves 3 de julio**

En esta instancia se abordará la Etapa 2, respecto de la elaboración y difusión del Plan de Transformación Digital, el que aborda las brechas del diagnóstico institucional requerido en la Etapa 1.

Posteriormente se actualizará este material de apoyo, agregando nuevas fechas de capacitación para el segundo semestre del año.

3. Opinión técnica de la Red de Gobierno Digital

Para dar cumplimiento a los requisitos técnicos que requieren una opinión técnica de la Red de Gobierno Digital, se establecen los siguientes **hitos de retroalimentación**. Las instituciones deben considerar que estos hitos de retroalimentación se encuentran encadenados, por tanto, no participar de uno de estos hitos afecta el cumplimiento de los hitos restantes.

Por lo anterior, los hitos descritos a continuación tienen una lógica secuencial, y no participar de alguno de ellos afecta el correcto desarrollo del hito siguiente.

a) Hito de retroalimentación N°1

De acuerdo a lo establecido en el requisito técnico N°3 del Objetivo 2 de la Etapa 1, *“En la dimensión de calidad web, la institución aplica el instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales” en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado, selección que deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as”.*

Para dar cumplimiento a este requisito técnico, es decir aplicar el instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”, las instituciones deberán informar previamente a esta Red de Expertos/as el sitio web institucional principal y el servicio digital más demandado. Para efectuar lo anterior, las instituciones deberán utilizar el siguiente [formulario](#), **disponible desde el 12 de febrero** (fecha de capacitación del instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”) **hasta el 5 de marzo** (18:00 horas).

Esta Red de Expertos informará a cada institución, con fecha máxima el 21 de marzo, su opinión técnica sobre la selección del sitio web institucional principal y el servicio digital más demandado, condición que los habilita para aplicar el instrumento previamente citado.

Para las instituciones cuya propuesta no cuente con la opinión técnica favorable de esta Red de Expertos/as, podrán enviar una nueva propuesta entre el 24 y el 28 de marzo.

b) Hito de retroalimentación N° 2

De acuerdo a lo establecido en el requisito técnico N°1 del Objetivo 2 de la Etapa 1, *“La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 a continuación, siguiendo los lineamientos provistos por la Red de Expertos/as, **de quienes obtiene una opinión técnica sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información.**”*

Para dar cumplimiento a este requisito técnico, es decir realizar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, que cuenta con la opinión técnica de la Red de Expertos/as sobre la completitud, medio de verificación y oportunidad de la información, las instituciones deberán aplicar los instrumentos de diagnóstico descritos en los requisitos técnicos 2, 3 y 4 del Objetivo 2 de la Etapa 1 antes del 30 de junio.

Específicamente, **hasta el 30 de junio**, las instituciones deberán enviar a esta Red de Expertos/as los instrumentos de diagnóstico ya aplicados, es decir respondidos de forma íntegra. No se aceptarán instrumentos aplicados de forma parcial, dado que uno de los criterios a los que alude el requisito técnico es “completitud”.

Esta Red de Expertos informará a cada institución, con fecha máxima el 14 de julio, su opinión técnica sobre la completitud, medio de verificación y oportunidad de la información. Esta instancia sólo estará disponible para las instituciones que hayan participado del Hito 1.

Para las instituciones cuya información no cuente con la opinión técnica favorable de esta Red de Expertos/as, se dispondrá un nuevo plazo entre el 15 y el 27 de julio, periodo destinado a que las instituciones envíen nuevamente sus instrumentos de diagnóstico, con sus observaciones subsanadas.

c) Hito de retroalimentación N° 3

De acuerdo a lo establecido en el requisito técnico N°1 del Objetivo 1 de la Etapa 2, *“La institución elabora un Plan de Transformación Digital que aborda las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos, incorporando el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios, según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital. **El plan deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as en términos de completitud y coherencia, y la aprobación de la Jefatura de Servicio mediante Resolución**”.*

Para dar cumplimiento a este requisito técnico, es decir contar un Plan de Transformación Digital aprobado por la Jefatura de Servicio, previamente deberá contar con la opinión técnica favorable de esta Red de Expertos/as, respecto de su completitud y coherencia.

Específicamente, **entre el 1 y el 3 de octubre** las instituciones enviarán a esta Red de Expertos/as su Plan de Transformación Digital. Esta Red de Expertos informará a cada institución, con fecha máxima el 24 de octubre, su opinión técnica favorable o desfavorable. No se aceptarán Planes de Transformación Digital sin los contenidos mínimos especificados en el requisitos técnico, dado que uno de los criterios a los que alude el requisito técnico es “completitud”. Esta instancia sólo estará disponible para las instituciones que hayan participado del Hito 1 y 2.

Para las instituciones cuyo Plan de Transformación Digital no cuente con la opinión técnica favorable de esta Red de Expertos/as, se dispondrá un nuevo plazo entre el 27 de octubre y el 7 de noviembre para que subsanen sus observaciones y envíen nuevamente esta información.

4. Asistencia técnica y acompañamiento

De forma complementaria a los hitos establecidos en el Plan de trabajo 2025, las instituciones podrán solicitar a esta Red de Expertos/as asistencia técnica y acompañamiento utilizando alguna de las alternativas descritas a continuación:

a) Preguntas por mesa de servicios

Todas las preguntas y solicitudes se resolverán exclusivamente mediante la mesa de servicios disponible en <https://digital.gob.cl/mesadeayuda>. Para ello, la institución deberá

completar el formulario de ticket según se aprecia en la imagen a continuación, entregando todos los antecedentes necesarios para la resolución de su solicitud.

Ingrese Nuevo Ticket

Ingreso de Tickets para el uso exclusivo de Instituciones Públicas

(1) Correo de Solicitante *

(2) Rut de Solicitante *

(3) Tipo de Institución *

...

(4) Producto/Plataforma *

Sistema de Transfor

Motivo de la Solicitud *

✓ ...

Comité de CS, EU y TD

Diagnóstico institucional

Plan de Transformación Digital

Otros

(5) Tipo de Ticket *

(6) Asunto *

(7) Descripción *

B I U | | A |

+ Adjuntar a...

☐ No soy un robot

reCAPTCHA

ENVIAR

CANCELAR

- Si Ud es Ciudadano(a) le sugerimos dirigirse al sitio de **ChileAtiende**.
- Si Ud desea participar de nuestras capacitaciones, le sugerimos dirigirse al sitio de **GobDigitalCeroFilas**

Recomendaciones para el Ticket

- (1) Debe ingresar su correo Institucional.
- (2) Debe ingresar su RUT sin puntos, Ejemplo **99999999-9**
- (3) Seleccione **Tipo de Institución** y su **Institución**. En caso de no encontrar su Institución, Ud debe seleccionar aquella Institución del nivel superior más cercano.
- (4) Al seleccionar el **Producto/Plataforma**, Ud podrá seleccionar el **Motivo de la Solicitud** desde la lista desplegable.
- (7) El Archivo adjunto puede cargarse en cualquier formato, con tamaño máximo de 20 MB.
- Para archivos adjuntos con tamaño superior a 20 MB, como por ejemplo Videos, puede ingresar la **URL** de acceso al archivo, en la **Descripción** del Ticket.

El tiempo de respuesta es de 3 días hábiles, sin perjuicio de que las consultas de mayor complejidad podrían ser contestadas en un plazo superior, aspecto que será comunicado a la institución en el mismo ticket.

Como producto o plataforma, la institución deberá seleccionar la opción “**Sistema de Transformación Digital**” y como motivo de consulta alguna de las siguientes alternativas, según corresponda:

- ➔ **Comité de CS, EU y TD:** Refiere a las consultas asociadas a la conformación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital.

- **Diagnóstico institucional:** Refiere a las consultas asociadas al uso de los instrumentos de diagnóstico “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales” y “Marco de Referencia de Gestión de Datos”.
- **Plan de Transformación Digital:** Refiere a las consultas asociadas a los contenidos mínimos del Plan de Transformación Digital, opinión técnica de la Red de Gobierno Digital sobre la completitud y coherencia, entre otros aspectos.
- **Otros:** engloba cualquier consulta que no se pueda asociar con los motivos descritos previamente.

En el caso del instrumento Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT), la recomendación es continuar ingresando a través del producto/plataforma CPAT.

b) Reuniones bilaterales

Se efectuarán vía videollamada, a solicitud de las instituciones vía ticket de la Mesa de Ayuda SGD, con una duración de 40 minutos aproximadamente. Corresponderá a cada institución generar una minuta con los principales temas abordados y acuerdos de la reunión, la cual deberá ser compartida a la Red de Expertas/os vía correo electrónico.

En todo momento se privilegiará la resolución de consultas vía tickets, reservando las reuniones para consultas que no sean posibles de abordar por otra vía.

VI. Material complementario

1. Sobre la Ley de Transformación Digital

La Ley 21.180 fue publicada en noviembre de 2019 y entró en vigencia el 9 de junio de 2022. Esta normativa impulsa que el ciclo completo de los procedimientos administrativos de todos los órganos de la Administración del Estado sujetos a Ley de Bases de Procedimiento Administrativo (19.880) se realice en formato electrónico. En los siguientes documentos podrás encontrar estas normas:

- [Ley 21.180](#), que modifica la ley N°19.880 que establece las bases para los procedimientos administrativos del Estado.
- [Ley 19.880](#), establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado
- [Ley 21.464](#), modifica diversos cuerpos legales en materia de Transformación Digital del Estado, entre ellos los plazos y gradualidad de implementación de la Ley de Transformación Digital.

En complemento, también se encuentran disponibles 6 Normas Técnicas que apoyan la implementación de la Ley de Transformación Digital:

1. [Norma Técnica de Interoperabilidad](#)
2. [Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las Plataformas Electrónicas que sustentan Procedimientos Administrativos en los Órganos de la Administración del Estado](#)
3. [Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la Gestión de Procedimientos Administrativos](#)
4. [Norma Técnica de Autenticación](#)
5. [Norma Técnica de Notificaciones](#)
6. [Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad](#)

2. Sobre servicios compartidos

La Secretaría de Gobierno Digital pone a disposición de las instituciones servicios compartidos que apoyan y facilitan los procesos asociados a la Transformación Digital del Estado. Por lo anterior, recomendamos conocer y revisar las plataformas tecnológicas descritas a continuación:

- [ClaveÚnica](#): servicio centralizado de autenticación digital, a disposición de las instituciones públicas para facilitar el acceso de la ciudadanía a sus servicios y plataformas digitales de manera segura.
- [DocDigital](#): Plataforma para la tramitación, envío y recepción digital de comunicaciones oficiales entre organismos del Estado, tales como oficios, resoluciones y convenios, entre otros.
- [PISEE](#): plataforma de interoperabilidad, que nos permitirá obtener datos, documentos y expedientes de los Órganos de la Administración del Estado.

- [FirmaGob](#): Firma Electrónica Avanzada para funcionarios del Estado, para que las instituciones públicas puedan autogestionar la emisión y gestión de certificados para sus autoridades o funcionarios autorizados por los Ministros de fe de cada organismo, para la firma digital de documentos.
- [SIMPLE](#): Sistema modelador de procesos de baja complejidad, que permite a las instituciones públicas digitalizar trámites y procesos de manera sencilla, rápida, amigable y gratuita. Se encuentra disponible en dos modalidades: Software as a Service (SaaS) y licencia BDS mediante instalación local.
- [Datos Abiertos](#): plataforma para publicar los datos de la institución a la que perteneces, o buscar la información necesaria para reutilizar y desarrollar tu aplicación e investigación, con datos abiertos del sector público.

¿Necesitas más información sobre estas plataformas tecnológicas? Conoce las fechas de capacitación en el siguiente enlace y [participa en las capacitaciones sobre productos y plataformas de Gobierno Digital](#). Estas capacitaciones son de carácter técnico, asociados a la habilitación y/o uso de las plataformas electrónicas, y no abordan la medición del Sistema de Transformación Digital 2025.

3. Sobre la “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”

Para quienes deseen revisar cómo se construyó el instrumento de diagnóstico “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales”, se encuentran publicados los resultados del servicio de consultoría [“Modelo de Evaluación de Calidad Web y Servicios Digitales”](#) adjudicada por la Dirección de Servicios de Información y Bibliotecas (SISIB) de la Universidad de Chile para la Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda, consultoría que da origen al instrumento utilizado en el Sistema de Transformación Digital.

En complemento, en la [Guía de uso del Instrumento de evaluación de calidad en sitios webs y servicios digitales del Estado](#) se presenta de forma resumida un marco de referencia práctico orientado a evaluar y fortalecer la calidad de los sitios web y servicios digitales del Estado, partiendo de la revisión de los principales conceptos, dimensiones e instrucciones de uso para dar respuesta a este instrumento.

4. Sobre el “Marco de referencia de gestión de datos del Estado”

Para quienes deseen conocer más sobre el instrumento de diagnóstico “Marco de Referencia para la Gestión de Datos del Estado”, en el sitio <https://digital.gob.cl/biblioteca/guias/> podrá revisar el contexto y los principales contenidos asociados al nuevo instrumento utilizado en el Sistema de Transformación Digital.

VII. Anexos

1. Anexo 1: Cuadro resumen “Medio(s) de verificación”

En el siguiente cuadro se describe por etapa, objetivo y requisito técnico, los medios de verificación que permiten dar cuenta del cumplimiento de lo requerido en el Decreto N°432, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión para el año 2025, para el Sistema de Transformación Digital.

Etapa 1 (año 2025) Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	
Requisito(s) técnico(s)	Medio(s) de verificación
La institución deberá conformar una estructura de gobernanza, formalizada mediante resolución de la jefatura de servicio, según corresponda a su caso: a) Para los Servicios que forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se utilizará el comité existente para la implementación del Sistema de Transformación Digital, constituyéndose en adelante el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Este Comité deberá incluir al menos los siguientes integrantes, de distintos niveles jerárquicos: • Coordinador/a de Transformación Digital • Representante de la Jefatura de Tecnologías de la Información (o su equivalente) • Representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios y usuarias • Representante de las áreas operativas y de apoyo b) Para los Servicios que no forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se creará el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, incluyendo al menos los perfiles descritos previamente, de los distintos niveles jerárquicos.	Resolución que constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Esta Resolución permite verificar los siguientes aspectos: • Detalla el nombre, cargo, área a la que pertenece, nivel jerárquico, rol que ejerce dentro del Comité (Coordinador/a de Transformación Digital, representante de la Jefatura de Tecnologías de la Información, representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios/as, o representante de las áreas operativas y de apoyo) de cada uno de los integrantes, para verificar la inclusión de los perfiles mínimos. • Detalla las funciones del Comité, en el contexto del Sistema de Transformación Digital • Se encuentra formalizado (firmado) por parte de la Jefatura de Servicio durante 2025
Etapa 1 (año 2025) Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	
Requisito(s) técnico(s)	Medio(s) de verificación
Requisito técnico 1: La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes, ajustándose a los lineamientos provistos por la Red de Expertos/as, quienes deberán emitir una opinión técnica sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información.	Este requisito técnico deberá presentar 2 medios de verificación: • Diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, que corresponde a la respuesta a los 3 instrumentos de

Etapas 1 (año 2025) Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	
Requisito(s) técnico(s)	Medio(s) de verificación
	diagnóstico descritos en los requisitos técnicos 2, 3 y 4 de la etapa 1, Objetivo 2. Comunicación enviada por la Red de Gobierno Digital a la institución, informando su opinión técnica favorable sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información, en el contexto del diagnóstico institucional de brechas sobre dimensiones estratégicas de transformación digital¹⁸.
Requisito técnico 2: En la dimensión de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, la institución aplica el instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)”, cuyo objetivo es identificar todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a sus usuarios, el servicio entregado a las personas, y monitorear el avance al soporte electrónico, el cual considerará: - Autenticación digital utilizando mecanismos oficiales - Interoperabilidad para obtener y/o entregar datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado a través de la red de interoperabilidad del Estado - Envío de notificaciones por medios electrónicos - Utilizar una o más plataformas electrónicas - Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado - Envío y recepción electrónica de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado	Este requisito técnico deberá presentar 2 medios de verificación: - Reporte consolidado generado por la plataforma del CPAT. - Comunicación enviada por la Red de Expertas/os de Gobierno Digital a la institución, informando que el instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)” ha sido aplicado.
Requisito técnico 3: En la dimensión de calidad web, la institución aplicará el instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales” en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado, selección que deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).	Este requisito técnico deberá presentar 3 medios de verificación: - Comunicación enviada por la Red de Gobierno Digital a la institución, informando su opinión técnica favorable sobre la selección del sitio web institucional principal y el servicio digital más demandado¹⁹. - Comunicación enviada por la Red de Gobierno Digital a la institución, informando que el instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales” ha sido aplicado.

¹⁸ Para más información, ver [Hito de retroalimentación N°2](#).

¹⁹ Para más información, ver [Hito de retroalimentación N°1](#).

Etapas 1 (año 2025) Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	
Requisito(s) técnico(s)	Medio(s) de verificación
	Reporte de la aplicación del instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales".
Requisito técnico 4: En la dimensión gestión de datos, la institución aplicará el instrumento "Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado", cuyo objetivo es evaluar las capacidades institucionales para hacer un uso estratégico de los datos.	Este requisito técnico deberá presentar 2 medios de verificación: - Comunicación enviada por la Red de Gobierno Digital a la institución, informando que el instrumento "Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado" ha sido aplicado. - Reporte de la aplicación del instrumento "Marco de referencia de gestión de datos".
Etapas 2 (año 2025) Objetivo 2: Elaborar y difundir el Plan de Transformación Digital Institucional.	
Requisito(s) técnico(s)	Medio(s) de verificación
Requisito técnico 1: La institución elabora un plan de transformación digital que aborde las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos, incorporando el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios, según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital. El plan deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos/as en términos de completitud y coherencia, y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución.	Este requisito técnico deberá presentar 3 medios de verificación: - Plan de Transformación Digital con los contenidos mínimos establecidos en el requisito técnico, informados en la plataforma de reporte dispuesta por la Red de Gobierno Digital. - Comunicación enviada por la Red de Gobierno Digital a la institución, informando su opinión técnica favorable sobre la completitud y coherencia del Plan de Transformación Digital²⁰. - Resolución, o un instrumento normativo equivalente, que aprueba el Plan de Transformación Digital, formalizado por la jefatura de Servicio durante 2025. La Resolución debe incluir Plan de Transformación Digital como anexo.
Requisito técnico 2: El Plan de Transformación Digital se diseñará con un horizonte de trabajo de al menos 3 años, el que deberá actualizarse si corresponde y considerará al menos los siguientes contenidos: - Objetivo general - Descripción de las brechas prioritarias detectadas en el diagnóstico	Plan de Transformación Digital con los contenidos mínimos establecidos en el requisito técnico, informados en la plataforma de reporte dispuesta por la Red de Gobierno Digital.

²⁰ Para más información, ver [Hito de retroalimentación N°3](#).

Etapa 1 (año 2025) Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	
Requisito(s) técnico(s)	Medio(s) de verificación
c. Iniciativas de transformación digital, alineadas con el proceso Evaltic, que detallan al menos los siguientes contenidos: • Objetivo • Área responsable de la iniciativa. • Estimación del costo de cada iniciativa, recursos, bienes y servicios necesarios para su implementación • Cronograma de actividades, hitos e indicadores que permitan evaluar el avance de la iniciativa	
Requisito técnico 3: La institución difunde el plan de transformación digital entre el personal de planta, contrata, honorarios y regido por el Código del Trabajo, de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado).	Minuta elaborada por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, que detalla al menos: • Fecha(s) en que se efectúa la difusión. • Medio de difusión escogido (por ejemplo, envío de un correo electrónico, memo, actividad presencial o remota, u otras). ○ Si la difusión se efectúa mediante el envío de un correo electrónico o memo, se deberá presentar el listado de destinatarios del correo o memo, indicando su nombre, área a la que pertenece y calidad contractual (planta, contrata, código del trabajo). ○ Si la difusión se efectúa a través de una actividad presencial y/o remota, se deberá presentar el listado de participantes, incluyendo el nombre, área a la que pertenece y calidad contractual (planta, contrata, código del trabajo) de las personas que participan de esta instancia. • Evidencia de la difusión (por ejemplo, captura del correo electrónico, captura de la Intranet Institucional, citación a la actividad, presentación utilizada en la actividad u otras, según corresponda). • Nombre, rol y firma de los integrantes del Comité de Calidad de Servicio,

Etapas 1 (año 2025)

Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.

Requisito(s) técnico(s)	Medio(s) de verificación
	Experiencia Usaria y Transformación Digital. El rol individualiza si la persona funcionaria corresponde al Coordinador/a de Transformación Digital, al representante de la Jefatura de Tecnologías de la Información, al representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios/as, o al representante de las áreas operativas y de apoyo.

2. Anexo 2: Cuadro resumen “Plan de trabajo 2025”

Etapa y Objetivo	Requisito técnico	Fecha(s)	Descripción de la actividad
		Hasta el 20/01	Instituciones informan a sus contrapartes institucionales.
E1 01	RT 1	28/01	Capacitación: Conformación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, junto con la revisión del plan de trabajo 2025.
E1 02	RT 3	12/02	Capacitación: Instrumento “Pauta de calidad web”
		12/02 al 05/03	Instituciones informan el sitio web institucional principal y el servicio digital más demandado, para obtener la opinión técnica de la Red de Gobierno Digital
		21/03	Opinión técnica: Red de de Gobierno Digital envía a las instituciones su opinión técnica favorable o desfavorable
		24/03 - 28/03	Instituciones con opinión desfavorable envían nueva propuesta
		04/04	Opinión técnica: Red de Gobierno Digital envía a las instituciones su opinión técnica.
		21/03 - 30/06	Plazo disponible para aplicar el instrumento “Pauta de calidad web”
E1 02	RT 4	12/03	Capacitación: Instrumento “Marco de referencia gestión de datos”
		12/03 - 30/06	Plazo disponible para aplicar el instrumento “Marco de referencia gestión de datos”
E1 02	RT 2	15/04	Capacitación: Instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)”
		05/05 - 30/05	Plazo disponible para actualizar el instrumento “CPAT”
E1 02	RT 1	30/06	Plazo máximo para enviar el diagnóstico institucional a la Red de Gobierno Digital, para obtener su opinión técnica
		14/07	Opinión técnica: Red de Gobierno Digital envía su opinión técnica a las instituciones, sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información.
		15/07 - 25/07	Instituciones con opinión desfavorable corrigen su diagnóstico institucional y envían nuevamente su propuesta.
		28/07 - 01/08	Opinión técnica: Red de Gobierno Digital envía su opinión técnica a las instituciones, sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información.
E2 01	RT 1, 2 y 3	03/07	Capacitación: Elaboración del Plan de Transformación Digital
	RT 1	01/10 - 03/10	Instituciones envían su Plan de Transformación Digital a la Red de

			Gobierno Digital, para obtener su opinión técnica.
		24/10	Opinión técnica: Red de Gobierno Digital envía su opinión técnica a las instituciones sobre la completitud y coherencia
		27/10 - 07/11	Instituciones con opinión técnica desfavorable corrigen su plan de Transformación Digital y envían nuevamente su propuesta.
		21/11	Opinión técnica: Red de gobierno Digital envía su opinión técnica.
E1 y E2		15/12 - 31/12	Reporte en plataforma

3. Anexo 3: Instituciones que deben informar al MDSyF

El **Registro de Información Social** es administrado por la Subsecretaría de Evaluación Social (SES) del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) y fue creado por la ley N° 19.949. Debe contener, entre otros, los datos de las **familias e individuos que sean beneficiarios de prestaciones y programas públicos**, y, por otro, de los **beneficios obtenidos**, de acuerdo con la información que disponga el Ministerio y de la que, a su requerimiento, le deberán proporcionar las demás entidades públicas y las que administren prestaciones creadas por ley.

La atribución para solicitar estos datos también se reitera en el artículo 3, letra s) de la ley N° 20.530, donde se señala que el Ministerio podrá *“solicitar a los demás ministerios, servicios o entidades públicas la entrega de la información disponible y que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia requiera para el cumplimiento de sus funciones. Los ministerios, servicios o entidades públicas deberán proporcionar esta información oportunamente.”*

Los registros integrados de beneficiarios son una herramienta que ayuda a la planificación, coordinación y seguimiento de todo el sistema de protección social, contribuyendo a generar procesos eficientes y a la entrega de mejores servicios a las personas por parte del Estado, lineamiento que se alinea con el objetivo del Sistema de Transformación Digital.

En la siguiente nómina se individualizan las instituciones que, de acuerdo a la información provista por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, entregan programas sociales, por tanto deben incorporar en su Plan de Transformación Digital iniciativas que permitan dar cumplimiento al mandato establecido en la Ley N° 20.530.

1. Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
2. Defensoría Penal Pública
3. Dirección de Educación Pública
4. Fondo de Solidaridad e Inversión Social
5. Fondo Nacional de Salud
6. Gendarmería de Chile
7. Instituto de Previsión Social
8. Instituto Nacional de Deportes de Chile
9. Instituto Nacional de la Juventud
10. Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
11. Junta Nacional de Jardines Infantiles
12. Servicio Médico Legal
13. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
14. Servicio Nacional de la Discapacidad
15. Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

16. Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres
17. Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
18. Servicio Nacional del Adulto Mayor
19. Servicio Nacional del Patrimonio Cultural
20. Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol
21. Subsecretaría de Derechos Humanos
22. Subsecretaría de Educación
23. Subsecretaría de Educación Parvularia
24. Subsecretaría de Educación Superior
25. Subsecretaría de Evaluación Social
26. Subsecretaría de Justicia
27. Subsecretaría de la Niñez
28. Subsecretaría de las Culturas y las Artes
29. Subsecretaría de Prevención del Delito
30. Subsecretaría de Previsión Social
31. Subsecretaría de Redes Asistenciales
32. Subsecretaría de Salud Pública
33. Subsecretaría de Servicios Sociales
34. Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
35. Subsecretaría del Interior
36. Subsecretaría del Trabajo
37. Subsecretaría Desarrollo Regional y Administrativo



www.digital.gob.cl