



Juan Pablo González Gutiérrez

Abogado (UAH) y Magíster en
Derecho y Nuevas Tecnologías
(U. De Chile)
Profesor colaborador UAH

Transformación digital desde un enfoque normativo

RESUMEN

La Agenda Digital 2020¹ dibujó una serie de medidas a cargo de la División de Gobierno Digital, dependiente del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia (en adelante "Gobierno Digital"). El proceso liderado por Gobierno Digital se centra en la modernización al interior de la Administración del Estado, que no solo se limita a elementos técnicos, sino en un cambio radical en la forma de entender la Administración tal como la conocemos. El presente trabajo se focaliza en aquellos cambios normativos, en términos amplios, que impulsan este proceso de Transformación Digital.

1. Estrategia de transformación digital del estado

La Estrategia de Transformación Digital, (en adelante la "Estrategia") podemos entenderla "como un cambio radical en la ejecución de procesos, producción y entrega de productos/servicios a las personas, adaptándose a las necesidades de éstas y haciendo uso inteligente de las tecnologías disponibles, cuyo costo es cada vez menor"² La Estrategia

de Transformación Digital del Estado de Chile se centra en lograr un "Estado Digital abierto, eficiente y amigable"³, para ello tiene objetivos claros, tales como: mejorar servicios del Estado para los ciudadanos y empresas; mejores políticas públicas y consolidar la Transformación Digital como una política de Estado, que se traduce en "la definición de principios, estándares e iniciativas que puedan evolucionar en el tiempo, independiente de los gobiernos"⁴. Su importancia no es

menor, porque fija una hoja de ruta en esta materia al interior de la Administración del Estado.

La Estrategia tiene varios principios rectores, en el sentido de que debe estar centrado en las personas, la existencia de un Estado digital por diseño, que sea abierto y colaborativo por defecto, y que sea un Gobierno basado en datos. Sin embargo, como señalamos anteriormente, es importante que en el proceso

¹ Recurso Electrónico disponible en: <http://www.agendadigital.gob.cl/#/>

² Estrategia de Transformación Digital. PP. 5-6.

³ Estrategia de Transformación Digital del Estado. Estado al servicio de las Personas. Hoja de Ruta 2018-2022. P. 3.

⁴ Estrategia de Transformación Digital del Estado. Estado al servicio de las Personas. Hoja de Ruta 2018-2022. P. 10.

de Transformación se debe identificar aquellas tecnologías que se incorporen en este proceso para que sea realmente efectivas, teniendo una infraestructura de datos que faciliten la incorporación de servicios de modo tal de lograr una integración e interoperabilidad de las diversas plataformas que existen al interior de los servicios públicos, así como la estandarización de Procesos del Estado y atrayendo talentos para la creación de equipos de alto desempeño. Tales son los elementos que permiten erigir este proceso. Con todo, hay dos que me gustaría desarrollar mayormente, estos son: la protección de datos y privacidad, y la ciberseguridad.

La Administración del Estado es una estructura organizativa que maneja y usa una gran cantidad de datos de carácter

para los ciudadanos y para los propios funcionarios de las instituciones. En esta labor, la ciberseguridad cobra una vital relevancia para que, entre otras cosas, se genere confianza en los procesos, sobre todo aquellos críticos, y confianza en las personas de que sus datos e información se encuentran debidamente protegidos.

De este modo, la Estrategia señala claramente, “[e]l camino por recorrer para evolucionar y transformarse no es una simple lista de pasos a seguir; es un proceso complejo de transformación y cada organización debe abordarlo de la manera más adecuada a su realidad”⁵.

Cada órgano que forma parte de la Administración del Estado, con apoyo de Gobierno Digital, deberá identificar aquellas tecnologías que se adopten a

“Cada órgano que forma parte de la Administración del Estado, con apoyo de Gobierno Digital, deberá identificar aquellas tecnologías que se adopten a su propia realidad, pero, además, que logren un efectivo cambio en la cultura de la organización”

personal de diferentes fuentes y que, por ende, son parte fundamental de la gestión que realiza diariamente. Centrarse en su protección desde un enfoque de la seguridad de los datos no es una tarea baladí, porque permite delinear contornos claros en la integración de servicios al interior de los servicios públicos, pero, además, facilitar ciertas prestaciones

su propia realidad, pero, además, que logren un efectivo cambio en la cultura de la organización. Los cambios normativos son una parte de dicho proceso que, sin lugar a duda, tiene vital importancia porque fijará lineamientos claros para continuar con esta labor en el uso de nuevas tecnologías, pero acorde al respectivo marco normativo.

2. Instructivo presidencial

A comienzos del 2019 y para dar cumplimiento al eje de Modernización del Estado, se dictó el Instructivo Presidencial N° 1, de 24 de enero de 2019, titulado “Instructivo Presidencial de Transformación Digital”⁶ que instruye la implementación de 4 grandes medidas para lograr la Transformación Digital del Estado, a saber: Identidad Digital Única⁷, Cero Filas⁸, Cero Papel⁹ y Coordinación y Seguimiento¹⁰, pero además, prepara a la Administración del Estado para una efectiva transformación digital que, se realizará sin lugar a duda, después de la aprobación del Proyecto de Ley de Transformación Digital, que se menciona a continuación.

3. Ley de transformación digital del estado

La Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, publicada con fecha 11 de noviembre del 2019¹¹, realiza una serie de modificaciones a varios cuerpos normativos. En los antecedentes y fundamentos del Proyecto de Ley, se señala que “la modernización del Estado es una tarea continua y permanente, que se encuentra dentro del principio rector de estar al servicio de las personas.” Así mismo, se reconoce que al año 2018 aún existían trámites que se debían realizar en papel, lo que provocaba que se demoraran meses. Ello puede simplificarse mediante el uso de diversas tecnologías en ciertos trámites que se realizaban de manera manual y en la implementación de una

⁵ IMVD-Índice de Madurez Digital Virtus Partners 2018. P. 12.

⁶ Recurso Electrónico disponible en <https://digital.gob.cl/instructivo/acerca-de>

⁷ Señala “Los servicios públicos solo podrán utilizar la Clave Única como instrumento de identificación digital para las personas naturales, reemplazando cualquier otro sistema de autenticación propio”. Clave única es la identificación y contraseña personal e intransferible oficial del Estado de Chile, la cual se convertirá en la Identidad Electrónica Única de los ciudadanos. Ésta permitirá autenticarse dentro de toda la red de servicios y beneficios del Estado, para acceder a éstos en línea, de manera fácil y segura, además de permitir, entre otras cosas, administrar los datos personales, firmar documentos y recibir notificaciones. [<https://digital.gob.cl/instructivo/identidad-digital>]

⁸ Señala la medida “Los servicios públicos deberán eliminar trámites que no sean necesarios y digitalizar al menos, el 80% de los trámites que aún no estén digitalizados a más tardar el 31/12/2021, y un 100% antes del 21/12/2023. De forma complementaria, los servicios públicos no podrán exigir documentación al ciudadano que ya se encuentre en poder del Estado, tomando medidas necesarias para interoperar y acceder a la información requerida”. [<https://digital.gob.cl/instructivo/cerofilas>].

⁹ Señala la medida “Los servicios públicos deberán eliminar de forma gradual el uso de papel, con el objetivo de modernizar y aumentar la eficiencia en la gestión. En particular, las comunicaciones oficiales de los servicios públicos de la Administración del Estado deberán ser 100% digitales y gestionarse a través de una nueva plataforma del Estado, a más tardar el 31/12/2019”. [<https://digital.gob.cl/instructivo/ceropapel>]

¹⁰ Señala la medida “Los Jefes de Servicio deberán nombrar a un Coordinador Institucional de Transformación Digital, quien será el responsable de desarrollar y gestionar el Plan de Transformación Digital de la respectiva repartición. Adicionalmente, Gobierno Digital dispondrá de un panel de seguimiento público del avance y cumplimiento de iniciativas por Institución, así como la habilitación de mecanismos de participación ciudadana para la priorización de trámites. Del mismo modo, estará facultada para oficiar a las instituciones públicas en los aspectos antes mencionados” [<https://digital.gob.cl/instructivo/coordinacion-seguimiento>]

¹¹ La Ley N° 21.180 sobre “Transformación Digital”, disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1138479>.

Estrategia de Transformación Digital del Estado, mencionada en el punto anterior, que implica un nuevo compromiso del Estado con la sociedad entera¹².

Los puntos centrales de la Ley son una modificación al procedimiento administrativo vigente (en particular a la Ley N° 19.880, del 2003, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los órganos de la Administración del Estado), principalmente mediante la generación de un expediente electrónico en el procedimiento, lo que implicará que varios actos administrativos, es decir, resoluciones, oficios u otros, sean generados y emitidos electrónicamente, reemplazando su soporte papel. Asimismo, se innovará en la manera en que se relacionan internamente los órganos de la Administración del Estado, es decir, cuando se inicia un procedimiento administrativo y deba requerir información que se encuentre en manos de otros servicios públicos. En el mismo sentido, fija una serie de principios relativos a los medios electrónicos, a saber: actualización, neutralidad tecnológica, equivalencia funcional, de fidelidad, de interoperabilidad y de cooperación¹³.

En este mismo sentido, un tema que había sido relegado en algunos proyectos de modernización del Estado y que es

considerado en esta modificación, dice relación con la Gestión Documental. Este concepto, que puede ser ajeno para algunos, consiste en el procedimiento en la conservación de los documentos que se generen al interior de una organización, ya sean estos de tipo electrónicos o en formato papel (que posteriormente son digitalizados). Una efectiva Transformación Digital necesariamente requiere de un eficiente manejo de los datos, archivos y otros documentos que existen al interior de una organización para tener trazabilidad de ellos, pero, además, conocer sus ciclos de vida, es decir, desde su creación hasta su destrucción o eliminación.

La Ley fija otras líneas de trabajo. Así, se establece la obligatoriedad del soporte electrónico de los documentos generados por la Administración del Estado, siendo excepcional que existan algunos en formato papel. Además, el modelo de interoperabilidad propuesto es permitir que los órganos de la Administración del Estado se relacionen entre sí y través de un nodo central que ofrezca algunos servicios, pero no limitados a ellos. Por ejemplo, aquella información que se encuentre en poder (o que se encuentre en tramitación) de un servicio público, podrá ser requerida por otros órganos para efectos de pronunciarse ante requeri-

mientos de los ciudadanos. Para concluir, se crea un Sistema Documental Digital que dependerá del Archivo Nacional.

Finalmente, se modifican otros cuerpos normativos. Hay uno especialmente desconocido que me gustaría mencionar y es la Ley N° 18.845, sobre Sistemas de Microcopia y Micrograbación de documentos, que otorgaba validez a aquellas copias que se habían realizado a través de un procedimiento fijado en la ley, pero centrado en la tecnología de la microforma. Esta tecnología al día de hoy ha quedado obsoleta. Es por ello que la Ley cambia el paradigma, otorgándole validez jurídica a aquellos documentos originales en formato papel que sean digitalizados en conformidad al procedimiento fijado en la ley, fomentando el uso de otros tipos de tecnologías acordes al día de hoy.

Comentarios finales

La Transformación Digital es un concepto bastante popular hoy en día, pero en el contexto de la Administración del Estado, requiere entenderse que no es el mero uso de nuevas tecnologías al interior de diversos procesos de los servicios públicos, sino que, además, al igual que en otras instituciones, requiere un cambio organizacional, muchas veces motivado por la dictación de cierta normativa que permita que ello se produzca en concordancia con el marco legal respectivo.

Este proceso, iniciado por la Agenda 2020 y continuado mediante el Proyecto de Ley de Transformación de Digital, la Estrategia y el Instructivo Presidencial de Transformación Digital, además de ser liderado por la División de Gobierno Digital de MINSEGPRES, consiste en una profunda modernización de una serie de procesos que al día de hoy se estaban realizando de la misma manera que hace 100 años atrás, lo que necesariamente, impacta en beneficio del ciudadano y por ende, el bienestar de la sociedad.

Finalmente, habrá que estar pendiente para ver cómo se van dando los cambios al interior de la Administración del Estado y como facilitarán ciertos trámites que todos debemos realizar diariamente ante los servicios públicos.



“La Transformación Digital, en el contexto de la Administración del Estado, no es el mero uso de nuevas tecnologías al interior de diversos procesos de los servicios públicos, sino que, además, al igual que en otras instituciones, requiere un cambio organizacional”

¹²Cfr., Mensaje del Boletín N° 11.882-06.

¹³Artículo 16 bis, Ley N° 21.180.