

Objetivo Sistema Instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de los Servicios, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado.

Etapa/Objetivo(s)	Requisitos Técnicos
<p>ETAPA 1</p> <p>Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La institución deberá conformar una estructura de gobernanza, formalizada mediante resolución de la jefatura de servicio, según corresponda a su caso: <ol style="list-style-type: none"> a) 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 el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital. Este Comité deberá incluir al menos los siguientes integrantes, de distintos niveles jerárquicos: <ul style="list-style-type: none"> ● 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 Usaria, se creará el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, incluyendo al menos los perfiles descritos previamente, de los distintos niveles jerárquicos.
<p>ETAPA 1</p> <p>Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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: <ol style="list-style-type: none"> i. Autenticación digital utilizando mecanismos oficiales. ii. 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. iii. Envío de notificaciones por medios electrónicos. iv. Utilizar una o más plataformas electrónicas. v. Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado. vi. Envío y recepción electrónica de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado. 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). 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.
<p>ETAPA 2</p> <p>Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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: <ol style="list-style-type: none"> a. Objetivo general. b. Descripción de las principales brechas prioritarias detectadas en el diagnóstico. c. Iniciativas de transformación digital, alineadas con el proceso de Evaluación de Proyectos de Tecnologías de la Información (Evaluatic), que detallan al menos los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> ● 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. 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).
<p>ETAPA 3</p> <p>Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La institución implementa el plan de transformación digital para el año t y monitorea el avance en base a: <ul style="list-style-type: none"> ● Cronograma de actividades, hitos e indicadores. ● Justificaciones de las eventuales modificaciones a lo programado originalmente. 2. La institución difunde las iniciativas del plan de transformación digital y las iniciativas en proceso de implementación entre el personal de planta, contrata, honorarios y regidos por el Código del Trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado).
<p>ETAPA 4</p> <p>Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La institución evalúa los resultados de la implementación del plan de transformación digital, elaborando para ello un informe que considera al menos los siguientes contenidos: <ol style="list-style-type: none"> a. Cumplimiento del plan de transformación digital: total de iniciativas implementadas respecto del total de iniciativas planificadas, incluyendo una justificación de aquellas no implementadas. b. Resultado de cada iniciativa: análisis del cumplimiento del objetivo, ejecución del presupuesto asignado,

gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	c. cronograma de actividades, hitos e indicadores de cada iniciativa comprometida. Lecciones aprendidas: evaluación del diseño y del proceso de implementación del plan de transformación digital. 2. La institución difunde el informe de evaluación del plan de transformación digital entre el personal de planta, contrata, honorarios y regidos por el Código del Trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado).
Red de Expertos(as)	Secretaría de Gobierno Digital, Ministerio de Hacienda.
