

¿Transformación digital o digitalización de procedimientos administrativos?



Christian Cancino del Castillo

Profesor Asociado,
Facultad de Economía y
Negocios, Universidad de
Chile.



Ariel La Paz Lillo

Profesor Asociado,
Facultad de Economía y
Negocios, Universidad de
Chile.

La primera duda que nace de la Ley 21.180 sobre transformación digital del Estado es saber qué similitudes podemos encontrar en todo este concepto aplicado a las organizaciones públicas, con respecto a los pares del mundo privado cuando se habla de transformación digital.

Por un lado, si hablásemos de transformación digital del Estado, tal como se hace en el mundo privado, se debiese entender un proceso amplio y radical, que implica la integración de la tecnología digital en todos los aspectos de una organización pública, incluyendo su cultura, procesos, productos y servicios. La transformación digital no se limita solo a la digitalización de procedimientos administrativos, sino que abarca una reevaluación completa de cómo una organización utiliza la tecnología, para lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades de sus usuarios. Esto puede incluir la implementación de nuevas tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, el Internet de las cosas (IoT), la computación en la nube y la analítica de datos, entre otros aspectos.

Por otro lado, si no se entiende la transformación digital del Estado como se hace en el mundo privado, podría deberse a que en la práctica se está evidenciando una ley que apunta más a la digitalización de procedimientos administrativos del Estado, que a su transformación digital. Por digitalización de procedimientos, se puede comprender que hay un foco específicamente en el proceso de convertir los procesos administrativos analógicos en digitales. Lo anterior implica el uso de tecnología digital para automatizar tareas administrativas, agilizar flujos de trabajo, mejorar la eficiencia y reducir errores. La digitalización de procedimientos administrativos puede incluir la implementación de sistemas de gestión documental, software de gestión de proyectos, herramientas de colaboración en línea, firmas electrónicas, entre otros.

De acuerdo con las diferentes normas y guías técnicas que se encuentran en los reglamentos de la ley, que buscan implementar las disposiciones legales para que las distintas organizaciones públicas implementen la Ley 21.180, actualmente se explicitan ciertas materias específicas que deben cumplirse en la digitalización de procedimientos administrativos, como lo señalan estas seis normas técnicas:

- La **Norma Técnica de Interoperabilidad**, que busca conectar órganos administrativos, fija estándares y protocolos para compartir datos, documentos y expedientes. Incluye aspectos como seguridad, esquemas y autorizaciones, para compartir información sensible.
- La **Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad**, que pretende definir estándares y normas técnicas, para proteger la información y la infraestructura informática de los órganos estatales.
- La **Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos**, que menciona que se deben fijar estándares, formatos, metadatos y procesos, para que los órganos estatales gestionen sus documentos y expedientes.
- La **Norma Técnica de Notificaciones**, que busca ser una plataforma de notificaciones sobre fecha y hora, acceso, integridad, identidad remitente y destinatario, integración con el Domicilio Digital Único, confirmación, y autorización excepcional notificación.
- La **Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento**, que tiene como fin regular la forma en que las plataformas electrónicas de los órganos de la Administración del Estado deberán mitigar la obsolescencia tecnológica, mantener la continuidad operacional, establecer y medir niveles óptimos de servicio, entre otros factores.
- La **Norma Técnica de Autenticación**, que explica cómo los órganos estatales deben conectarse con un sistema de autenticación, para verificar quienes son las personas que participan en los procedimientos o acceden a sus plataformas electrónicas. También detalla otros métodos de autenticación, como certificados electrónicos y biometría.

De acuerdo con el listado de las normas técnicas, es posible establecer que la Ley 21.180 sobre transformación digital en el Estado corresponde a una primera fase hacia el camino en la

transformación digital, tal como se conoce en el ámbito privado. Seguramente, lo que se desea instalar primeramente son las bases para la generación y almacenamiento digital de información y conocimiento codificado, sobre la base de estándares comunes y conocidos, donde se desea que más de 900 organizaciones públicas en Chile (Fuerzas de Orden y Seguridad, Gobierno Central, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, entre otros) avancen con mejores prácticas en el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), para mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios gubernamentales, así como para facilitar la interacción de los ciudadanos con el Estado a través de medios digitales.

Lo anterior no resulta ser solo una opinión por parte de los autores del Índice de Madurez de Transformación Digital (IMTD), sino una declaración institucional de quienes difunden la ley:

La Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado (LTD) impulsa que el ciclo completo de los procedimientos administrativos de todos los órganos de la Administración del Estado sujetos a la Ley N° 19.880 se realice en formato electrónico.

(Gobierno Digital, 2021)

Desde que en diciembre de 2021 se publicara en el Diario Oficial el reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos según lo dispuesto en la ley, se espera el desarrollo de una serie de acciones o etapas, con respecto a las seis normas antes mencionadas, para digitalizar los procedimientos administrativos, según tres grupos de organizaciones:

- Grupo A: Ministerios, servicios públicos, Contraloría General de la República, Fuerzas Armadas, Fuerzas de Orden y Seguridad, y delegaciones presidenciales regionales y provinciales.
- Grupo B: Gobiernos regionales y municipios de clasificación 1 y 2.
- Grupo C: Municipios clasificados en los grupos categoría 3, 4 y 5 (Subdere).

Los grupos de implementación establecidos en el decreto de gradualidad (Ley 21.464) suman más de 900 órganos de la Administración del Estado.

Figura 1. Prioridades de implementación de normas por grupos establecidos



Fuente: Gobierno Digital (2021).

La Figura 1 menciona varias etapas o pasos a cumplir según cada grupo, lo que se puede entender de la siguiente manera: Durante la etapa de preparación, los órganos administrativos deben analizar y describir detalladamente sus procedimientos internos. Esto les permitirá recopilar la información necesaria para la futura adopción y aprovechamiento de servicios compartidos ofrecidos por la División de Gobierno Digital.

En la etapa de comunicaciones oficiales electrónicas, los órganos de la Administración del Estado deben documentar todas las comunicaciones oficiales enviadas a otros órganos a través de una plataforma en línea. Asimismo, por etapa de notificaciones electrónicas, se entiende que los usuarios o sus representantes podrán recibir notificaciones sobre los procedimientos administrativos en los que estén involucrados, a través de una plataforma específica de notificaciones, utilizando su Domicilio Digital Único.

En la fase de Inicio de Procedimientos Administrativos en Formato Digital, los entes gubernamentales proporcionarán plataformas o formularios en línea, para que las personas puedan presentar solicitudes, formularios o documentos al Estado de manera electrónica. En una fase posterior, y con el fin de mejorar la transparencia en los procesos, cada trámite administrativo estará respaldado por expedientes electrónicos accesibles para los interesados a través de plataformas en línea.

Del modelo expuesto, se debe entender por interoperabilidad que los sistemas electrónicos puedan comunicarse dentro de la administración estatal, al utilizar estándares abiertos, facilitando una conexión segura y eficiente. En las últimas fases, si alguien no puede utilizar medios electrónicos, los organismos estatales deben escanear y agregar sus solicitudes entregadas en papel al expediente electrónico, según lo estipulado en la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos.

Por la revisión de las normas técnicas y el análisis de las prioridades de implementación de normas por grupos establecidos, se concluye que, por ahora, los primeros pasos se acercan más a una digitalización de los procedimientos administrativos por medios electrónicos, más que a un cambio en los modelos de negocio, reingeniería, o redefinición de procesos y estrategias de los servicios públicos con sus comunidades o usuarios.

Ideas finales para el real tránsito hacia la transformación digital en el Estado

En una fase posterior, cuando se hayan instalado las bases de cumplimiento de exceptivas en la Ley 21.180 de transformación digital, se evaluarán nuevas tecnologías en los organismos del Estado (inteligencia artificial, Internet de las cosas (IoT), computación en la nube y analítica de datos), para acercarnos realmente al término Transformación Digital del Estado como una nueva redefinición de los procesos y estrategia, que pueden conducir a un cambio en los modelos de negocios y mejorar la experiencia de los ciudadanos o clientes.

Esto marca el inicio de un camino más extenso. Más allá de simplemente digitalizar servicios y documentos, la transformación digital del Estado implica un enfoque colaborativo interno. Es esencial revisar y redefinir procesos, fomentar mejoras continuas radicales, identificar oportunidades de coordinación entre instituciones y crear experiencias más satisfactorias para los usuarios. El objetivo es hacer que la interacción con el Estado sea más ágil, transparente y eficaz. 