



Digitalización Trámites en la Administración Central

Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Unidad de Modernización y Gobierno Digital



Contexto

- Modernización del Estado, impulsada a través de la creación del Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública (1994), promueve un cambio cultural de los Servicios Públicos: **Poner el Estado al servicio de las necesidades de las personas.**
.....
- Política de Gobierno digital, ha sido consistente en el avance en esta materia: www.tramitefacil.cl | www.chileclic.cl | www.chileatiende.cl | Chile sin Papeleo | Ley Nº19.800 | PISEE
.....
- Acercar los trámites del Estado a la ciudadanía, adaptándose mejor a los tiempos y necesidades de las personas.
.....
- La tendencia internacional en e-Gob apunta a la multicanalidad.
.....
- Al 2012, 26% de los trámites digitalizados
.....

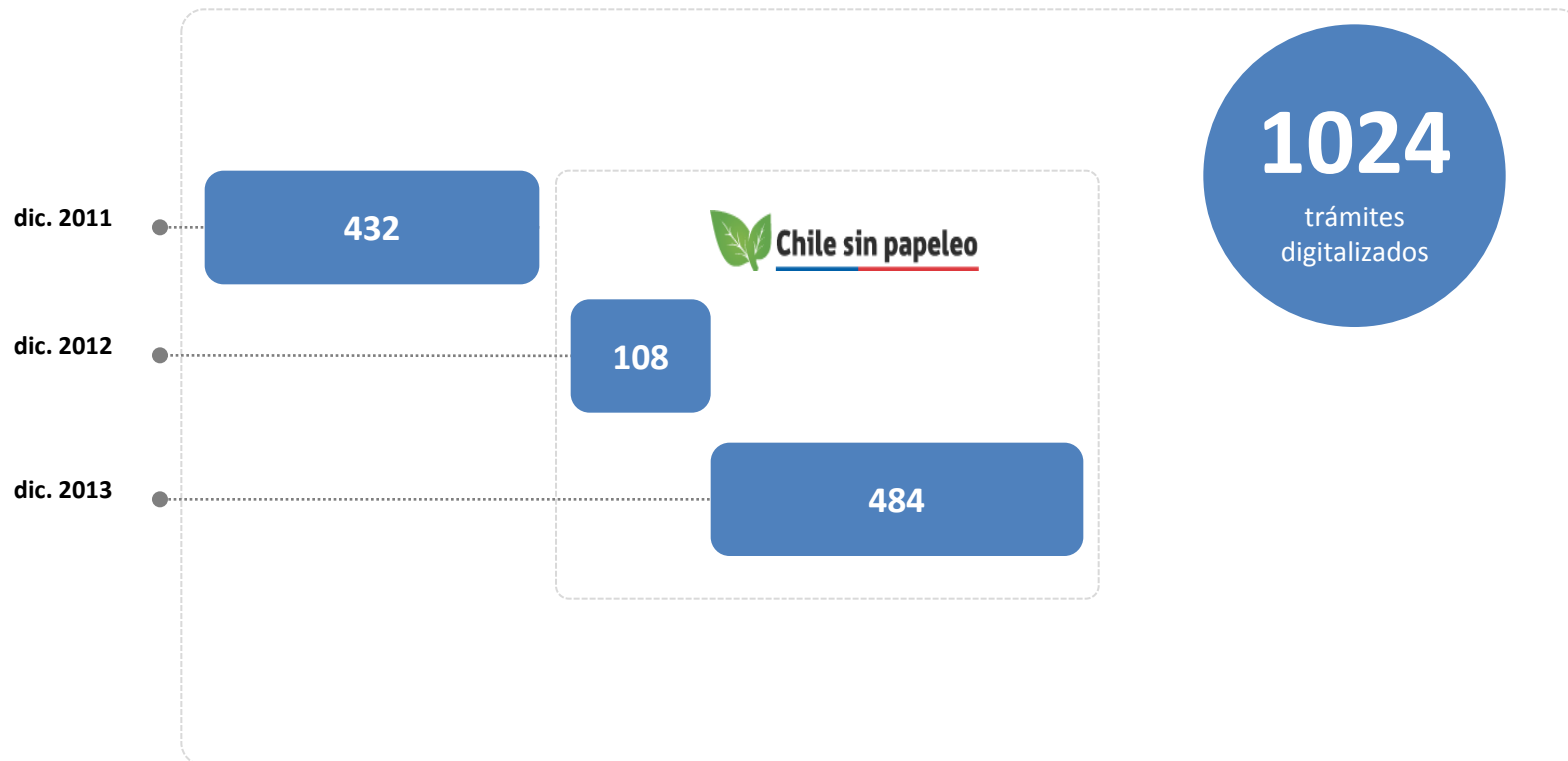


Chile sin Papeleo

Campaña de digitalización de trámites públicos

- Iniciativa transversal al Estado
 - 121 Instituciones invitadas
 - Más de 2000 trámites candidatos a ser digitalizados
- Centrados en ciudadanos
 - Participación ciudadana
 - Más de 200 mil votaciones
- Equipo de asesores de apoyo a los Servicios
- Disponibilización de herramientas gratuitas
 - SW digitalización de trámites
 - Clave Única

Resultados





Factores de Exito

- Seleccionar los trámites que son más demandados
 - Focalizar los esfuerzos
 - Con base a la opinión de las personas
 - Ayuda a disminuir espera en oficinas
 - Ayuda a disminuir carga de funcionarios de atención
 - Mejora percepción de los usuarios respecto al servicio entregado (tanto en atención presencial como en línea).

- Levantar catastro de trámites
 - Para sugerir a las instituciones mejor alternativa y foco

- Alianza estratégica entre instituciones (municipios) para reutilizar recursos y experiencias.
 - Aprender de lecciones aprendidas
 - Reutilizar recursos

- Apoyo constante de las autoridades

- Involucrar a los encargados de negocios

- Campaña de Difusión



Lecciones Aprendidas

- Considerar el ciclo completo del trámite
- Involucrar desde un inicio a los interesados del proyecto.
 - Identificar a todos los interesados
 - Involucrar desde un inicio a los participantes del proceso
 - Transmitir e instalar el espíritu del proyecto
- Considerar a los funcionarios como un usuario
 - Involucrarlos desde el inicio del proceso, a partir del levantamiento de requerimientos, hasta las pruebas de usuario.
- Levantar líneas base y definir indicadores de éxito
 - Indicadores de desempeño
 - Indicadores de éxito
 - Cantidad de transacciones presenciales
 - Definir metas
- Gestión del cambio
 - Desarrollar un adecuado plan que considere actividades para cada uno de los actores.



Desafíos presentados

- Dificultad de presupuesto
- Resistencia a adoptar desafío
- Cambiar foco hacia los ciudadanos
- Atención de contingencias
- Prioridades institucionales distintas



Siguientes pasos

Política de Atención a Personas

- ChileAtiende: ventanilla única multiservicios y multicanal
 - Municipios Digitales: programa para la digitalización de trámites en municipios.
 - Canal Digital: para personas naturales y jurídicas que requieran realizar trámites en línea.
 - Fortalecer el canal digital de servicios del Estado requerirá avanzar en la integración de los distintos sistemas de información administrados por las Instituciones Públicas, requerimiento esencial para optimizar los servicios entregados por el Estado a los ciudadanos y empresas.
-



¿Preguntas?

Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Unidad de Modernización y Gobierno Digital