

Recopilación de Observaciones a la Consulta Pública

Las observaciones aquí recopiladas fueron reunidas por el equipo de Transformación Pública (transformacionpublica.cl) a partir del aporte de las siguientes personas: Carla González, Gonzalo Terminel, Ivan Garay Pagliai, Ivonne Roa, Leonardo Pérez Gálvez, Lorena Troncoso, Macarena San Martín Vergara, Matías Villarroel, Paloma Baytelman, Pamela Orellana, Pilar Díaz Ellis, Rafael del Campo Mullins, y Sandra Gutierrez Alcaman.

Estas observaciones se hicieron sobre el documento puesto a consulta pública, para la implementación de la Ley 21.180 de Transformación Digital del Estado, por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y publicado en <https://www.minsegpres.gob.cl/wp-content/uploads/2020/10/Consulta-Publica-LTD-SEGPRES.pdf>

Capítulo 2

En 2.1: Capacitación en procesos digitales: Es necesario que exista un plan de capacitación en las instituciones involucradas en la transformación digital, por lo mismo, deben establecerse los tiempos, espacios y características de capacitación de todos los funcionarios que participan del proceso. La capacitación debe contemplar temas como gestión de archivos digitales, Software para la gestión de archivos electrónicos, el funcionamiento de la plataforma DocDigital, Firma Electrónica Avanzada y legislación e instrumentos que permitan su correcta implementación, entre otros.

En 2.1.g: Es relevante que exista un importante apoyo en capacitación e infraestructura digital a los municipios de menores recursos, esto les permitirá en cierta medida enfrentar las diferencias de recursos que tienen en relación con los municipios de mayor presupuesto, de contrario existirá una enorme brecha para que puedan acceder a este proceso de digitalización.

En 2.3: Sería relevante acceder a la información que fue obtenida para identificar lo que cada institución considera que es una excepción

En 2.3: Se esperaría que se den un plazo para establecer la línea base de este universo, sobre la cual se podrán establecer mediciones de avance en este proceso.

En 2.3. Parece necesario repetir el análisis a través de otros medios para tener una noción clara del universo en cuestión

En 2.3: creo que el análisis más que un nuevo catastro, se debiera enfocar en determinar cuáles son los trámites/procesos que es pertinente incorporar en el modelo digital y cuáles se deben desechar, reemplazar, fusionar, racionalizar, etc. ya que digitalizar todo como está creo que es una mala decisión.

Capítulo 3

Gradualidad: La gradualidad establecida en la consulta pública, no solo debe enfocarse en la implementación de la LTD, sino en su comprensión para poder aplicarla. por otro lado, se necesita establecer y dar a conocer los plazos de dicha gradualidad, pues en la consulta pública se habla de “plazos”, los cuales no están estipulados, sin embargo, se establecieron 5 años para la implementación de la ley. En este sentido, es importante tener un marco temporal a cuál atenerse, para así poder establecer plazos de capacitación e implementación de herramientas como DocDigital y otras más complejas como las OAIS, PIC y PIA.

En 3.1: La obligatoriedad puede afectar a muchas personas que tienen analfabetismo digital, esto podría afectarlas gravemente al no poder acceder a los trámites del Estado.

Bajo esta obligatoriedad, los servicios públicos deben apoyar directamente a las personas que no tienen acceso a internet, o no tienen conocimientos para presentar un trámite digital.

En 3.1: ¿quién y cómo se definen o autorizan dichas excepciones?

En 3.1: Esto se refiere sólo a personas naturales o ¿podrían solicitar una excepción una persona jurídica?

En 3.1: Eso es lo ideal, pero mientras no seamos capaces de medir la satisfacción de la ciudadanía y tengamos la certeza de cuáles son las necesidades reales de las personas, no podremos aspirar a una tener una renovada relación.

En 3.1: En los interesados considerar la disposición a través de datos.gob.cl de manera de potenciar esta iniciativa que a mi juicio es muy relevante para la ciudadanía, academia e industria.

En 3.1: Es vital en este nuevo enfoque asegurar y resguardar la operatividad de las plataformas, las cuales debieran contener los fundamentos de las decisiones del Estado. Debe haber una reforma profunda en los OAE, que les permitan cumplir con los estándares de seguridad y ciberseguridad.

En 3.1: Respecto de la autenticación, sugiero lo siguiente: 1) para complementar la Clave Única para personas naturales, para efectos de actos administrativos que afecten al ciudadano (se puede evaluar cuáles) incorporar un segundo factor de autenticación. 2) para la autenticación de personas jurídicas, considerar la clave del SII asociada con "representantes" (personas naturales) que usen Clave Única en representación de una persona jurídica. 3) ver los mecanismos de seguridad de los métodos de autenticación para evitar situaciones como la de hace algunos días.

En 3.1: Antes de digitalizar todo, sugiero que de alguna forma se instruya a cada OAE que analice desde el punto de vista de procesos cada 'trámite' o procedimiento. Sabemos que hay muchos cuya regulación es antigua (muy antigua) y no vale la pena digitalizar tal y como están definidos ahora. Primero considero que es pertinente "modernizarlos" (dar cuenta de la realidad cultural, social y tecnológica) y luego de eso digitalizar.

En 3.1: Estas condiciones y estándares se deben establecer con celeridad para dar certeza a los OAE respecto de lo que se espera en sus propios procesos. Estos estándares deberían ser además conversados con una amplia comunidad que incluya servicios públicos, academia, ONGs y empresas.

En 3.1: El cumplimiento de las condiciones y estándares llegan a destiempo, considerando que el próximo año deben estar digitalizados el 80% de los trámites de cada OAE, en cumplimiento al Instructivo Presidencial.

En 3.1: Se debe dar claridad a los servicios públicos respecto a qué herramientas podrían tener a disposición (que estén planificadas) y cuáles no, de modo que puedan enfocar sus recursos en aquellas plataformas y procesos que deberán - si o si - resolver por si mismos.

En 3.1: Considerar que la notificación no es solo de cada OAE a cada persona, sino que hay notificaciones inter-OAE y de aquello también debemos dar cuenta.

En 3.1: Excelente iniciativa la plataforma de notificación, pero ¿cuándo estará disponible esa plataforma centralizada? ¿Podrá interoperar o integrarse con los trámites que y están digitalizados?

En 3.1: Un punto en las notificaciones será aclarar a la ciudadanía respecto a qué significará que un servicio público considere que la persona se encuentra notificada. Hoy, si se envía una carta certificada, se considera una cantidad de días hábiles a partir de los cuales se considera notificada (le haya llegado o no la carta certificada). En el caso del domicilio digital se debe establecer dicho estándar para certeza de las personas y de los servicios públicos, puesto que además los servicios deben cumplir indicadores que les exigen la condición de notificación.

En 3.1: Se debe aclarar si "estará disponible" entendiéndose un uso voluntario o si será obligatorio su uso, pues no da lo mismo.

En 3.1: Esto debería hacerse sin lugar a duda (elaborar en mesas de trabajo), pero el establecer esos estándares debe ser prioritario pues los servicios necesitan certezas para operar y los plazos son imperativos que deben ajustarse además con los tiempos presupuestarios y licitaciones públicas. No deberán tardar más de 6 meses en entregarse certezas para poder operar en los siguientes 3,5 años de plazo que habrá para ejecutar los procesos internos de los servicios.

En 3.1: Control de infraestructura: Deberían contemplarse revisiones periódicas a la infraestructura de cada archivo, las cuales permitan su mantenimiento, así como también establecer protocolos en casos de desastres naturales o humanos, que puedan afectar la integridad de los soportes.

En 3.1: ¿Se contempla alguna institucionalidad para elaborar, ordenar, dar a conocer y hacer seguimiento a estos estándares?

En 3.1: Hay un desequilibrio entre los distintos OAE en relación al presupuesto y equipos técnicos (cantidad y calidad). Habría que intentar articular con SEGPRES un apoyo más concreto y quizás también con la Dirección de Compras Públicas (ChileCompra) algún apoyo de HH para desarrollos asociados con esta LTD.

En 3.1: Nuevamente, para dar certezas a los servicios públicos y a sus proveedores, se deben establecer un plan de normas y plazos claros para su liberación. Aquí la celeridad es fundamental para sentar las bases sobre las cuales se podrán apoyar los servicios. No podría pedirse a un servicio que avance en la compra de servicios o en el establecimiento de plataformas, que pudieran verse afectados por estándares o normas que les cambien las condiciones con posterioridad. Haría ineficiente el uso de recursos que son muy escasos.

En 3.1: Si bien no necesariamente es una materia que deba estar regulada en esta ley, sí se echa de menos alguna mención general a la gobernanza de todos estos cambios. Si bien la TD aquí se equipara a digitalización de trámites, el proceso necesariamente requerirá una transformación profunda en la cultura y modos de proceder de los OAE, por lo que sería apropiado contar al menos con directrices generales que orienten los procesos de gestión del cambio (el qué y el para qué), el diseño o rediseño de las arquitecturas de negocio y tecnológicas, la medición de comportamiento y satisfacción de cara a los ciudadanos, y el

levantamiento o rediseño de procesos, entre otros ítems, amén de las posibilidades de proveer recursos para ello (fondos BID, proyectos concursables?)

En 3.1: Poner al centro a las personas obligará también una adecuada transparencia y centralizar una forma de comunicación (no puede ser vía oficios, aunque sean electrónicos) de público conocimiento, para conocer los planes de aquellos servicios o procesos que se centralizarán, así como las normas y estándares.

En 3.1: Los OAE no conocen en detalle las experiencias de las personas y eso impide diseñar los servicios que realmente necesitan, eso ha quedado en evidencia en estos meses de pandemia. Es fundamental que se levante la experiencia del usuario, para mejorar la forma en que se entregan los servicios.

En 3.2: Respecto del punto 3.2 sobre descripción materias implementación LTD, en su letra c), si bien se menciona el desafío de levantar y optimizar procesos documentales, dado esto por la gestión de expedientes electrónicos, a mi juicio, no se aborda el tema con la profundidad, al menos, de mi parte esperada, que dice relación con una gestión por procesos que permita identificar, a la luz de la transformación digital, qué documentos realmente necesitamos generar como evidencia de éstos. Me queda como mensaje solo que el expediente actual pase a digital para un mayor y mejor acceso, sin una invitación más de fondo, en términos de revisar los procesos, en términos de cómo estos a partir de la tecnología disponible, la interoperabilidad pueden llevarse a cabo, facilitando la vida de la ciudadanía respecto de éstos y generando consecuentemente un expediente digital óptimo, con acceso por parte de los interesados en forma rápida y expedita, sin necesidad de hacerlo a través del procedimiento de transparencia, y más aún, esperable es que ojalá con la transformación digital, las entidades cuentan con un archivo electrónico que de cuenta de la proactividad que el Estado debe tener respecto de la información pública, y con diseño de procesos, series y expedientes, ciertamente con todas las restricciones legales que corresponda, pero otorgando un acceso a los documentos con su respectivo contexto, en forma ágil y completa. Hoy lamentablemente se accede muy parcialmente a la información, informes, oficios, pero no expedientes completos y ese es el desafío mayor, pero con un trabajo previo, de gestión por procesos, como el que he echado de menos en el documento.

En 3.2.a: Sería útil la implementación de formularios tipo de solicitudes de inicio de procedimientos administrativos, sobre todo respecto de materias o procedimientos más comunes, esta opción en la actualidad se contempla en la oficina judicial virtual del PJUD y es muy útil para personas que actúan sin patrocinio de abogados.

En 3.2.a: Se deberá reforzar la Clave Única con un segundo nivel de autenticación. Esto se podría hacer no para todos los trámites, sino solo para aquellos que impliquen datos privados.

En 3.2.b: Es importante definir los estándares mínimos que se exigirán para la digitalización, ya que no servirá una imagen del documento, sino que los servicios se preparen para tener metadatos asociados (¿en qué estándar?), formato (¿cuál?), etc.

En 3.2.b: Esta Ley debiera permitir la digitalización retroactiva, al menos desde el año 2010 a la fecha. Hay muchas instituciones que han digitalizado sus archivos y que ya desde esa fecha tienen documentos electrónicos.

En 3.2.c: Sería ideal contar con una plataforma que pudiera ser puesta a disposición de parte de Gobierno Digital (como lo es SIMPLE), ya que no todos los servicios cuentan con la capacidad para desarrollar ni con el presupuesto para comprar o arrendar. Además, eso podría ser más económico si se pudiera aprovechar economías de escala.

En 3.2.c: También se requiere la definición de estándares mínimos de los expedientes, para que los servicios se puedan preparar. En la actualidad existen servicios que han incorporado la digitalización de algunos procesos, pero sin incorporar el concepto de expediente, este concepto debe definirse y aclararse los estándares mínimos que deben cumplir, dado que es parte fundamental de la Ley.

En 3.2.c: Creo que debe reforzarse esta idea de procesos documentales. Es clave revisar los procesos y optimizarlos para definir los documentos que deben componer los expedientes en base a este procedimiento optimizado con el uso de la tecnología y la interoperabilidad.

En 3.2.c: Para lograr este objetivo es fundamental capacitar y definir un modelo de gestión documental que puedan usar y desarrollar los servicios públicos.

En 3.2.d: ¿Se encuentra previsto este cambio desde el punto de vista del procedimiento administrativo? Sería bueno considerar si hay jurisprudencia de CGR al respecto. Por otro lado, debería siempre considerarse la notificación presencial o por carta certificada como mecanismo supletorio y tal vez excepcional, dada la "volatilidad" de los domicilios electrónicos tanto para personas naturales como jurídicas (cambios de correo, cambios de razón social o marca, etc.). También ameritaría revisar, al interior de cada OAE, la administración interna de sus bases de datos, en particular las instituciones fiscalizadoras respecto de registros y declaraciones que permiten fijar el universo de potenciales sujetos fiscalizados (Dirección del Trabajo, SII, Superintendencias), y respecto de los cuales se practican notificaciones habituales o esporádicas.

En 3.2.d: El indicar que deben registrar se entiende que las personas podrán registrar sus propios correos electrónicos personales. De ser así ¿cómo se manejará la posibilidad que las notificaciones caigan en spam?

En 3.2.d: Para el caso de organismos fiscalizadores, la notificación no va a la persona si no que a la persona jurídica (puede que en algunos casos sea una EIRL) de ahí que el modelo representante electrónico (como persona natural) de una persona jurídica es importante abordarlo.

En 3.2.d: ¿Qué significa que sea activo o pasivo?

En 3.2.d: Si un OAE ya firmó un convenio con Gobierno Digital, supongo que no tendrá que firmar alguna adenda para acceder a esa nueva plataforma.

En 3.2.d: Por el Ministerio o por la División de Gobierno Digital. Sería bueno aclarar y que todo sea administrado por un mismo organismo (dado que DocDigital lo está, supongo que también lo estará el DDU, pero se debe aclarar).

En 3.2.e: La definición de estos estándares debe entregarse a los servicios públicos y a la comunidad en general (que incluye a los proveedores) con la adecuada anticipación para permitir los desarrollos de proyectos para su implementación con el tiempo suficiente

En 3.2.e: ¿Qué se entiende por expedita interconexión?

En 3.2.e: Existía alguna iniciativa para mejorar los tiempos de concreción de los acuerdos de interoperación entre distintos OAE, eso es fundamental para que la interoperación de pueda materializar en el corto plazo. Los convenios de colaboración por lo general toman mucho tiempo.

En 3.2.e: Si bien la interoperabilidad es muy importante, también se podría impulsar la implementación de mecanismos tecnológicos que mejoren los tiempos de respuesta del procesamiento de distintos trámites o procedimientos que no dependen de personas (por ejemplo, cruces de datos o validación de documentación) y en estos casos tratar de considerar herramientas de tipo RPA para acelerar dichos procesos.

En 3.2.f: DocDigital es una excelente plataforma, pero para asegurar su uso y éxito, debiera estar acompañado de un gestor documental que permita asegurar la generación, gestión y conservación del documento desde su origen. Se sugiere también la implementación de un repositorio digital, la disponibilidad de estas tres herramientas garantiza el desarrollo de las comunicaciones oficiales electrónicas.

Capítulo 4

En párr1: Habría que cuidar que el reglamento no haga referencia explícita a un número definido o a nombres explícitos de normas. Es probable que nuevas normas técnicas deberán aparecer a futuro en relación con estos temas, por lo que se recomienda no limitarlo desde el Reglamento.

En párr2: La condición básica para que los OAE puedan programar su trabajo es que se definan los programas de trabajo y publicación de esas normas, de modo que se puedan establecer los programas de trabajo en cada servicio.

En párr3: Dada la heterogeneidad de las instituciones del Estado, recomiendo que se haga al menos una consulta abierta a todos los OAE que permita levantar información de dicha diversidad y permita abordar con una mirada más amplia las condiciones técnicas. Un proveedor no podría tener más influencia que muchos OAE que luego serían potencialmente sus clientes.

En pto1: Esta norma técnica debe referirse también a la Gobernanza de la Interoperabilidad y la forma de resolver conflictos que se generen o clarificar el alcance de un criterio técnico.

En pto1: Si el reglamento no facilita el proceso administrativo de acuerdo entre OAEs para interoperar (convenios), debería hacerlo la norma técnica.

En pto1: De acuerdo con esta norma, sería necesario evaluar si se va a seguir funcionando con convenios bilaterales de interoperabilidad entre servicios (que habitualmente son de larga tramitación) y qué pasaría con los convenios ya vigentes a la fecha de entrada en vigor de la ley. ¿Se reformularán? ¿Seguirán operando en paralelo a la nueva norma?

En pto1: Gestión de metadatos: En pos de garantizar la trazabilidad y recuperación de la documentación, los funcionarios a cargo de generar documentos, así como aquellos que trabajen en dependencias encargadas de la gestión documental, deben ser capacitados a cerca de qué son los metadatos, cómo se producen y cuáles son las normativas que establecen cuáles son los metadatos mínimos que se deben ingresar, para que así el sistema

de recuperación de documentos dentro de las plataformas de interoperabilidad de las instituciones, sea efectivo.

En pto2: Esta norma técnica debe establecer también los estándares que deben cumplir los ciudadanos que entreguen documentos digitales a los OAE

En pto2: Esta norma debe referirse también al traslado de los expedientes a otros OAE, y al traslado y preservación en el Archivo Nacional, cuando corresponda.

En pto3: Autenticidad e integridad de los documentos: Para garantizar la validez de los documentos como testimonio administrativo, jurídico y/o histórico, se debe velar por la capacitación generalizada de funcionarios, no solo de aquellos que firman actos administrativos, sobre Firma Electrónica Avanzada, así como también sobre autenticación y formas de adulteración de documentación oficial.

En pto4: Esto es importante acompañarlo de alguna instrucción adicional a cada jefe/a de servicio ya que, en algunos casos, la seguridad de la información está en 2 o 3 plano.

En pto5: Preservación digital: Debe asegurarse que la información contenida en los documentos pueda ser migrada a nuevos soportes, para que pueda ser recuperada. Por lo tanto, es necesario saber cuáles serán los procesos y normativas que establecerán para evitar la obsolescencia.

En pto5: Asegurar la calidad de funcionamiento tiene una alta dependencia en la capacidad técnica de los OAE, pero a la vez en que el presupuesto necesario para evitar la obsolescencia y mantener la actualización sea otorgado. Muchas plataformas podrían ser más eficientes (en costos, calidad, seguridad y otros aspectos) si se desarrollan de manera centralizada, puesto que existen muchos OAE que no cuentan con la capacidad técnica ni con la capacidad de asegurar presupuesto (por ejemplo, los municipios).

En pto6: Por defecto las notificaciones debieran tener canales adicionales (mensajes SMS a celular, llamados automatizados indicando que tiene una notificación, etc.) Ello es particularmente importante en el caso de notificación de personas jurídicas que cuentan con uno o más representantes legales.

En pto6: Es la oportunidad de zanjar la disputa que existe a nivel jurisprudencial respecto a cuál es la "oficina de correos correspondiente" a la que hace referencia la ley 19.880 para determinar el momento en que se entiende la notificación por carta certificada en caso que opere.

En pto6: ¿Será necesario considerarlo para los convenios marco de la materia que se liciten?

En pto6: Recomiendo que en el reglamento se ponga este contexto al inicio del texto, ya que es la base de trabajo del resto de los temas que se trata. Me parece importante relevar el que se parta por los estándares internacionales en cada tarea que se aborde, tanto para los contextos generales como para las normas técnicas.

En pto6.b: Sería bueno darle un peso mayor al "propender". Las normas técnicas no pueden quedar a la voluntad de un organismo si la ciudadanía tiene participación o no.

En pto6.b: Le Ley 20.500 no establece las consultas ciudadanas, esto es doctrinario. Por lo demás, la referencia a las materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión

de las personas se encuentra establecida en el artículo 73 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

En pto6.b: ¿Por qué no un periodo de información pública como el establecido en el artículo 39 de la Ley 19.880?

En pto6.d: Debe asegurarse también la capacitación necesaria para las/los funcionarias/os públicos en la adopción de nuevas tecnologías.

Capítulo 5.1

Respecto del punto 5.1: sobre excepciones a la presentación de documentos electrónicos. La verdad es que siento que no se está dando un salto mayor en ese sentido, ya que se deja una puerta amplia, a mi juicio, para el ingreso en papel. Además, a mi juicio se está burocratizando más la gestión, en términos de que tal solicitud, presentada por quien no tiene 60 o más años, no es de un grupo vulnerable o de una comunidad aislada, debe presentar fundamentos y éstos ser contestados en 3 días hábiles. A mi juicio, esto va a complejizar la gestión, ya que lo que es esperable es que los OAE, asuman la brecha digital de determinados grupos de personas y que se digitalicen in situ los documentos, de tal manera que luego las personas se vayan a su casa con el documento en papel, un comprobante, y que el digital quede en la entidad, para lo cual, además debiera haber estándares claros. Esto último tampoco lo veo en el documento y es de suma relevancia. Ahora, también creo que la Ley debió hacerse cargo de los documentos en papel previos a la Ley, de su digitalización. Las OAE, cuentan con OIRS o Unidades de atención las cuales podrían prepararse también con estaciones de trabajo y/o tótems, que permitan acceso al formulario web respectivo y en conexión con un scanner, sea posible, en la propia entidad, ingresar el requerimiento vía digital, cargando el documento cuando sea preciso. Creo que es un servicio que se debiera entregar para evitar la cantidad de solicitudes que podría llegar, y que solo van a burocratizar más, alejándose del espíritu de la Ley. Ciertamente, lo de mayor volumen se deberá dejar, hasta que no haya solución para estos casos, pero muchos documentos de una a 10 páginas ingresan a diario a las Oficinas de Partes, lo cual se podría resolver rápidamente sin mediar una solicitud y una posterior respuesta. Ahora, esta solución, no solo para quienes no estén en las categorías de excepción, sino también para ellas, es decir, si una persona mayor de 60 años llega a la oficina de partes con un documento en papel, digitalizarlo inmediatamente por cierto y bajo un estándar que lo transforme en un original digital, tipo copia compulsada.

En párr1: Para poder determinar excepciones, se debería solicitar a cada OAE como requisito previo, un diagnóstico de "caracterización digital" de sus usuarios, que también serviría en gran medida para orientar la aplicación del reglamento a la particularidad de cada organismo. Me parece muy atinente fijarse en experiencias de éxito como la de SUSESO, respecto de este punto.

En letra a: ¿No existen razones médicas que puedan considerarse para las excepciones?
¿Cómo se puede delegar en un tercero alguna tramitación? Por ejemplo, ser tutor(a) de alguien.

En letra a: ¿qué sucederá con las personas con discapacidad especial? hay tecnologías que permiten su inclusión digital

En letra a: ¿Cómo se verificará que la persona pertenece al 40% socioeconómico más vulnerable de la población? Me imagino que mediante el sistema de interoperabilidad y que no le pedirán a las personas que presenten algún documento.

En letra a: ¿Qué se entiende por muy baja densidad poblacional?

En letra a: No descartarlos en primera instancia, aprovechar para explicar cómo funcionan los nuevos procedimientos y su forma de notificación, entregándoles las opciones. Que quienes soliciten la excepción sean los menos posibles

En letra a: Eso es subjetivo. en unos 5 años, muchas personas cercanas a las tecnologías alcanzarán los 60 años y no existirá dicha brecha. Trataría de reformularlo, pero no dejarlo sujeto a la edad.

En letra a: No tiene mucho sentido. Este año tengo 59 y no me encuentro entre las excepciones. El año que viene cumplo 60 y me encuentro entre las excepciones. Existiendo, además, que en el tiempo que va entre los 59 y 60 años me alfabetice digitalmente.

En letra a: Lo de la edad es claro, lo de la vulnerabilidad es más fácil de determinar, pero ¿las personas sabemos que vivimos en una localidad en condiciones de aislamiento en atención al estudio de la Subdere?

En letra a: ¿Bajo qué parámetros la autoridad competente determinará que los antecedentes son suficientes?

En letra a: Se aprecia mucho trámite para señalar que quiero que me notifiquen por carta certificada en vez de correo electrónico. Cuando uno hace un reclamo en el CPLT el sistema entrega la opción de ser notificado por correo electrónico o por carta, sin pedir justificación alguna.

En letra b: Mejor un solo formulario... un formulario simple, considerando instituciones que por sus características tienen un alto flujo de público con ciudadanos que podrían solicitar estas excepciones

En letra b: ¿Cuál es el propósito de consultar por la profesión u oficio? ¿Por qué no considerar el sexo? Esto permitiría determinar la existencia o no de brechas de género.

En letra b: Actualmente también se reciben documentos con solicitudes de trámites, mediante mensajería de correos, sin estar de forma presencial el ciudadano, es algo que se debe considerar.

En letra d: ¿La hora en que se envió la carta o la hora en la cual la recibió la persona interesada?

En letra d: Este es un derecho de las personas ante la administración según la misma Ley 19.880. Podría señalarse aquello. En caso de que no se verifique la guía y asesoría ¿Se puede presentar algún recurso administrativo?

Capítulo 5.2

En párr1: Entiendo que una copia digitalizada de un documento en papel igual debe estar firmado por un ministro de fe. Al parecer, esto podría estar sujeto a la "LEY 18845 - ESTABLECE SISTEMAS DE MICROCOPIA O MICROGRABACION DE DOCUMENTOS". Pero

¿a la ciudadanía, se le puede exigir esos estándares? lo más probable es que saquen fotos con el celular. :(Es un problema. Podemos partir de que lo harán con buena fe, pero... por lo general los OAE solicitan datos del Estado, de ahí la importancia de interoperar para, por ejemplo, hacer una revisión expost.

En párr2: ¿Cómo se hará esto? quién lo hará? cómo puedes cotejar rápidamente que un documento digitalizado por el ciudadano (sin parámetros ni estándares) es copia fiel de lo que dice ser y auténtico? Me parece muy poco viable en lo práctico.

En párr2: Esta acaso no es función de las personas que atienden en los mesones de las notarías. Se podrían enojar los notarios.

En letra a: ¿Qué ocurrirá si ello no se cumple?

En letra a: No sé si debe ir acá, pero creo que debe haber un artículo transitorio que autorice a las instituciones que tienen expedientes híbridos a digitalizar los documentos en soporte papel para transferirlos al AN. y así no hacer doble gestión, que abarque desde el 2010 app hasta la fecha en que las instituciones definitivamente se suman a la LTD con todas sus aristas.

En letra b: (Respecto de fotografías del original) Nuevamente, poco viable.

En letra b: Esto es altamente dependiente de la tecnología con la que cuente el OAE lo que podría ser percibido por los usuarios como discriminatorio si es que no se estable un criterio más claro. Un municipio pequeño podría no contar con un escáner de calidad y tener que digitalizar una a una las páginas, un Ministerio podría contar con una máquina que digitalice 100 páginas por minuto. ¿Cómo se logrará una estandarización en este sentido?

Capítulo 5.3

En letra a: ¿Qué significa significativamente? ¿Cuál es el parámetro para determinar la calidad? Ante el mismo volumen de documentos, la digitalización en un servicio puede afectar la calidad de la atención y en otro no. ¿Cómo se determina el que se afectará significativamente la calidad de la atención a las personas?

En letra d: ¿La digitalización se debe practicar sólo de forma inmediata por parte de un funcionario del servicio? ¿Existe la posibilidad de contratar servicios externos de digitalización que puedan efectuar esta tarea de forma, periódica, planificada y ordenada? (por ejemplo, trabajar con determinados lotes de documentación una vez por mes)

Capítulo 5.4

En letra a: ¿Qué es un costo excesivo?

En letra a: (en relación a gasto no previsto) Se soluciona considerándolo siempre.

En letra c: (respecto a pago de costos) esta propuesta es ambigua y no incentiva el medio digital, se prestará para discrecionalidad

En letra c: Cobros ¿Bajo qué parámetros? No tengo acceso a TICs y me solicitan transferir a TGR ¿Se permitirá cobrar \$50.000 por una fotocopia?

En letra c: ¿Qué ocurre con los OAE que no pueden emitir facturas o boletas? Por no tenerlas autorizadas por el SII.

En letra c: (suspender entregas) Esto podría ser vulneratorio del debido proceso y del derecho de acceso a la justicia, problema que ya se dio con una norma similar como es la del solve et repete.

En letra c: El artículo 18 vigente no anota lo que se indica. El artículo 18 modificado en atención a la Ley 21.180 señala que es en atención a un reglamento por Segpres y Hacienda. La redacción del párrafo es imprecisa.

En letra c: (tiempo excesivo) ¿Qué ocurrirá si no hay comprensión de este criterio por parte del ciudadano/a y lo considera una discriminación? ¿Dónde podrá recurrir el ciudadano/a?

Capítulo 5.5

¿De qué estándares estamos hablando? si en el punto 5.3 se admite la imposibilidad de digitalizar un documento en atención a facilidades técnicas.

Punto 1: ¿Y ante paralización de funcionarios?

Punto 4: Protección de datos personales y sensibles: De acuerdo con la Ley de datos personales, debe evitarse que este tipo de información se filtre, ya sea a través de “hackeos” o usos indebidos de la documentación. Es por esto, que es muy importante que se capacite en la legislación correspondiente, para así poder establecer los usos de la documentación, además de informar y especificar cuáles son los sistemas de seguridad que se deben implementar en las distintas instituciones. Junto con ello, este Ministerio gestiona documentación sensible respecto a los países limítrofes, por ende, debe seleccionarse tanto las plataformas de documentación digital como de preservación de manera que se eviten pérdidas, “hackeos” y filtraciones.

Punto 4: ¿Cómo se asegurará que los OAE cuenten con los recursos suficientes para garantizar estos aspectos?

Capítulo 5.6

Punto 1: Acceso a la información: Considerando los mandatos de la Ley de Transparencia, es importante que se hagan marchas blancas de funcionamiento de las plataformas en las que se tramitaran los expedientes, para que de esta manera las instituciones y los ciudadanos puedan adquirir cultura digital para la tramitación de documentos. La LTD debe establecer cómo es que se puede acceder a la documentación digital, una vez que pase ser histórica, pues no todas las intuiciones transfieren al Archivo Nacional o si es que lo hacen, no hacen transferencias de toda su documentación, por lo cual es importante normar estas instancias de disposición documental.

Punto 1: Esto es altamente dependiente de los recursos que se le asignen, por lo que no está 100% en manos de los OAE.

Punto 5: Conservación de archivos digitales: Es importante conocer la normativa que establezca las características del ambiente digital y estructura física, que permitan una adecuada conservación de los archivos digitales, evitando así la pérdida de documentos. En este sentido, es necesario que se establezcan mandatos y directrices para que las instituciones aseguren la creación de repositorios digitales, de los cuales se puedan recuperar documentos, los cuales estén en funcionamiento paralelo y conectado con los softwares de gestión

documental. Para esto, se necesita conocer cuáles serán las plataformas y los programas que se recomienda utilizar, sus vulnerabilidades y las transformaciones que con el tiempo puedan tener, lo que permitirá prever riesgos en torno a la correcta preservación de la información. Además, es necesario saber cuáles son los procesos basados en normativas internacionales, que permitirán el almacenamiento, conversación y disposición de la información. Llámese proceso a los sistemas de gestión documental que tengan un enfoque de preservación desde la generación del documento.

Capítulo 5.7

Letra e: No se logra entender bien el concepto de DDU ¿se trata de una plataforma donde cada ciudadano tenga un espacio propio de interacción con cualquier OAE? Sería lo ideal. Sería altamente deseable que el DDU se trate de un sitio digital con acceso exclusivo de cada persona a un espacio donde se tenga registro de todas sus interacciones con cada OAE. Donde no solo se guarde la historia, sino que se pueda acceder a la información/carpeta que los OAE tienen de esa persona, donde pueda iniciar trámites con cualquier OAE, donde pueda extraer certificados de forma autónoma, donde a futuro pueda enviar desde esa plataforma una autorización de enviar cierta carpeta o certificado/información incluso a una empresa privada.

Letra e: (Notificación electrónica) ¿Esto es literalmente para cada persona, independiente su edad o nacionalidad, entre otros?

Letra e: (Activar DDU) Esto tiene que ser por medio digital, usando clave única o la que exista en el futuro

Punto 5.7.1.1 (Operatividad DDU) Puede ser alternativo el uso de SMS

Punto 5.7.1.3 Es la oportunidad de zanjar la disputa que existe a nivel jurisprudencial respecto a cuál es la "oficina de correos correspondiente" a la que hace referencia la ley 19.880 para determinar el momento en que se entiende la notificación por carta certificada en caso de que opere.

Punto 5.7.1.3 ¿Y si la carta no llegó? ¿Y si el correo no llegó?

Capítulo 6

Punto 6.1: elegir una repartición pública que acelere su implementación y genere un efecto demostración y de aprendizaje para las restantes

Punto 6.1: Muchos plazos de implementación en los OAE serán dependientes del resultado de las normas técnicas. Un servicio que tiene implementadas ciertas soluciones, suficientes para ese servicio, podría verse retrasado si las normas técnicas le cambian las condiciones de funcionamiento.

Punto 6.1: No bastará que estos organismos se les otorgue un mayor plazo, deben contar con mayor apoyo en capacitación, presupuestario e infraestructura digital.

Punto 6.1: Qué criterio se utilizó para esta clasificación? ¿no será mejor esperar la realización del catastro y luego de aquello priorizar? ¿Esta agrupación implica tiempos de implementación distintos? es decir, con prioridades.

Punto 6.1: Creo que al interior de este grupo se puede encontrar una alta heterogeneidad de madurez tecnológica, condiciones de actualización de sus plataformas tecnológicas (en los últimos 5 años los servicios han tenido una constante disminución de su presupuesto), etc. ¿Qué ocurrirá en el caso que un servicio pueda mostrar que no es capaz de cumplir con los plazos? ¿Se le apoyará con recursos? Una plataforma documental es un recurso crítico para muchos servicios, si se contara con una centralizada que pudiera apoyarlos, haría más eficientes y eficaces algunas implementaciones y facilitaría el cumplimiento de plazos.

Punto 6.2: considerar que la mayoría de los ciudadanos opera por medio de teléfonos "inteligentes", por lo que la multicanalidad y responsiva debiera ser un aspecto en el origen a considerar

Capítulo 7

Propuestas: 1. Se requiere definir un ente rector de la implementación que lidere una estrategia país y establezca las definiciones técnicas a partir de estándares internacionales, sin inventar la rueda. 2. No basta con coordinar diversos OAE. Hay economías de escala y de especialización muy significativas si se trabajan soluciones por comunidades de usuarios: soluciones multi entidades. Sugiero generar matriz de comunidades y funcionalidades requeridas, detectadas en conversación directa con los usuarios, entre las entidades que sean priorizadas. 3. Partir por desarrollar o poner en marcha plataformas comunes del sistema: carpeta ciudadana donde cada persona natural o jurídica (o sociedades de hecho) pueda consultar toda su interacción con el Estado, basado en la experiencia de SUSESO; correo único de notificación para personas naturales (registro SRCEI) y jurídicas (SII); identidad digital personas naturales (registro SRCEI) y jurídicas (SII). 4. Sugiero estructurar las soluciones digitales a construir, a partir de una matriz de requerimientos ciudadanos, haciendo uso de definiciones basadas en estándares internacionales y herramientas empaquetadas: definición por CGR de las series documentales oficiales de cada OAE; transferencia de dinero vía TGR cuando se requieran cobros; transferencias a Cuenta RUT cuando se generen pagos; gestor documental estándar para gestión de expedientes en los OAE, a partir del gestor empaquetado por la Superintendencia de Casinos de Juegos y el Archivo Nacional; DocDigital para elaboración y transmisión de documentos asociados a cada serie documental entre entidades; servicios compartidos de OCR para estandarizar documentación en expedientes, a partir de la experiencia de la ex SBIF; entre otros. 5. En materia de clave única, ampliar los niveles de seguridad requeridos para proteger la información a transferir, con segundas o terceras claves vía celular, haciendo uso de las claves bancarias en uso (clave dinámica, tarjeta de claves registradas, mensajes SMS al correo, entre otros

En párr1: (coordinación y aprendizaje) En concordancia con ello, parece necesario reforzar o mejorar la institucionalidad existente al respecto (DGD), dotándola de estabilidad en el tiempo, que no dependa de cambios políticos en corto plazo y mayores atribuciones tanto técnicas como tecnológicas. Igualmente, darle mayor peso y protagonismo a la Estrategia de Transformación Digital en su conjunto, ya que hasta ahora se visualiza como un conjunto de iniciativas algo aisladas.

[General al documento] Gestión del cambio para funcionarios del Estado y ciudadanos, sugiero se mencione desde un principio su importancia en este proceso de transformación digital del Estado

[General al documento] Habría esperado que se publicaran los reglamentos para someterlos a la consulta pública.

[General al documento] Establecer en los plazos si se trata de días hábiles o corridos.