PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 21.180, TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO

La Dirección de Tecnología y Comunicaciones (DITEC) es la encargada en el municipio de coordinar la agenda de implementación de esta ley, promulgada en 2019 y luego modificada por la ley 21.464, en junio de 2022. Para este fin, el municipio cuenta con el respaldo técnico de la Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda.

La Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, publicada el 11 de noviembre de 2019, modifica las bases de los procedimientos administrativos para avanzar en su digitalización, contribuyendo así a la entrega de servicios más cercanos, simples y oportunos a la ciudadanía.

En este sentido, de acuerdo a esta normativa, todo procedimiento administrativo deberá expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por ley, salvo las excepciones legales identificadas expresamente en ella

De acuerdo a lo establecido en la ley, todos los procedimientos administrativos de los órganos de la Administración del Estado deben estar digitalizados a más tardar en diciembre de 2027. En este contexto y en virtud de la gradualidad de la implementación de la Ley por medio de diferentes etapas, la Municipalidad de Maipú,, ha venido dando cumplimiento a la Fase N° 1 (Preparación).

Esta **fase de preparación** consiste en identificar, describir y registrar los procedimientos administrativos que desarrolla cada órgano de la Administración del Estado y tiene como objetivo establecer una línea base y un diagnóstico para facilitar la implementación de la transformación digital en el Municipio, debiendo identificar y caracterizar sus procedimientos administrativos, a fin de levantar la información básica que facilite la implementación de las fases siguientes de la Ley. Este registro se realiza en el sistema “Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)”, dispuesto por la Secretaría de Gobierno Digital.

Posterior a la fase de preparación siguen seis fases que establecen la ruta de este proceso para su total implementación en 2027:

1. Comunicaciones oficiales.
2. Inicio de procedimientos administrativos en forma digital.
3. Expedientes electrónicos.
4. Digitalización del documento en papel.
5. Principio de interoperabilidad.
6. Notificaciones electrónicas.

Acciones realizadas entre 2022 y 2025

1. <u>Nombramiento del Coordinador de Transformación Digital</u>

Mediante decreto alcaldicio N°5184/2022 (31/08/2022) fue oficialmente designado el Coordinador de Transformación Digital del Municipio, para la coordinación interna en pos de los siguientes objetivos :

- Impulsar y gestionar una comunicación fluida entre la Municipalidad y Gobierno Digital.
- Coordinar una instancia interna y periódica de trabajo
- Participar en reuniones y actividades definidas por Gobierno Digital en el marco de la Red de Coordinadores de Transformación Digital.
- Comunicar al interior de su institución hitos, compromisos, plazos e instancias de capacitación asociados al proceso de Transformación Digital.
- Reportar avances institucionales a la DGD en la materia que corresponda.

2. <u>Capacitaciones</u>

El encargado de Transformación Digital participó de diversas capacitaciones y talleres sobre la Ley de Transformación Digital, organizados por el Gobierno Digital, tanto de manera presencial como remota, además de conocer y analizar la siguiente documentación técnica entregada respecto a la implementación de la ley:

- Manual para Coordinadores de Transformación Digital.
- Marco conceptual de procedimientos administrativos
- Marco conceptual sobre la gestión de procesos
- Norma técnica interoperabilidad
- Guía de resumen fase de preparación.
- Plantilla Guía Fase de preparación.

Posteriormente, se lideró y monitoreó desde DITEC un amplio proceso de capacitación dirigido a los 19 funcionarios representantes de todas las Direcciones Municipales, asegurando que ellos estuvieran completamente preparados para enfrentar los desafíos que ha presentado la Fase 1 de la Ley de transformación digital del Estado y específicamente el levantamiento y posterior ingreso de los datos al sistema denominado Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT). En estas capacitaciones se abordaron los siguientes tópicos:

- Ley 21.180
- Objetivos de la Ley y sus fases de implementación
- Definición de procedimiento administrativo.
- Clasificación funcional de los procedimientos administrativos.
- Uso del sistema CPAT para el registro de procedimientos administrativos y otras tramitaciones.

3. Habilitación del equipo de trabajo

Se crearon los perfiles de acceso necesarios en la plataforma de Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT), para que los funcionarios municipales de las distintas Direcciones colaboren en la identificación y caracterización de los procedimientos administrativos. Para esto, DITEC ofició memorandum N°12483/2024.

4. Actualización de procedimientos administrativos, en 2025

Se ha completado el registro y la descripción de los procedimientos administrativos municipales en la plataforma CPAT. Para cumplir y concluir satisfactoriamente la fase de preparación, en julio de 2024 se requirió al Jefe Superior del Servicio (Alcalde) la validación oficial de la nómina de procedimientos administrativos registrados en la plataforma.

5. Breve descripción de los procedimientos administrativos actualizados por el municipio, a julio de 2025

De un total de 248 Procedimientos administrativos y otras tramitaciones, un 44% de los procedimientos registrados corresponden a prestaciones de servicios que brinda la Dirección de Administración y Finanzas a usuarios externos (vecinos y contribuyentes) como también internos (equipos municipales), a través de la Subdirección de Recursos Humanos.

En un segundo bloque de procedimientos, que reúne al 46%, se ubican los correspondientes a unidades que entregan prestaciones directas a la comunidad: Dirección de Desarrollo Comunitario (17%); SMAPA (3%); Obras Municipales (5%); Tránsito y Transporte (5%); DIPRESEC (5%); Dirección de Asesoría Jurídica, a través de la Defensoría Ciudadana (4%); Aseo, Ornato y Gestión Ambiental (4%) y Salud Municipal (3%).

Un tercer bloque (10%) lo integran unidades que despliegan procesos técnico-administrativos, como SECPLA, Secretaría Municipal, Control, Inspección, Compras, y Riesgos y Desastres, que en conjunto despliegan un 9,2% de los procedimientos levantados.

Con relación al nivel de digitalización de procedimientos registrados, y observando los extremos, si bien casi un elevado 42% permite realizar, como mínimo, una o más etapas de forma digital, sin presencialidad, como contrapartida existe el desafío para la presente gestión, de casi un 19% de procedimientos que carecen de soporte electrónico.

NIVELES DE DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS		
NIVEL	**DESCRIPCIÓN**	**% DE PROCEDIMIENTOS CON ESTE NIVEL**
0	**No cuenta con soporte electrónico**	18,7
1	Cuenta con soporte electrónico que **permite entregar sólo información**	24,7

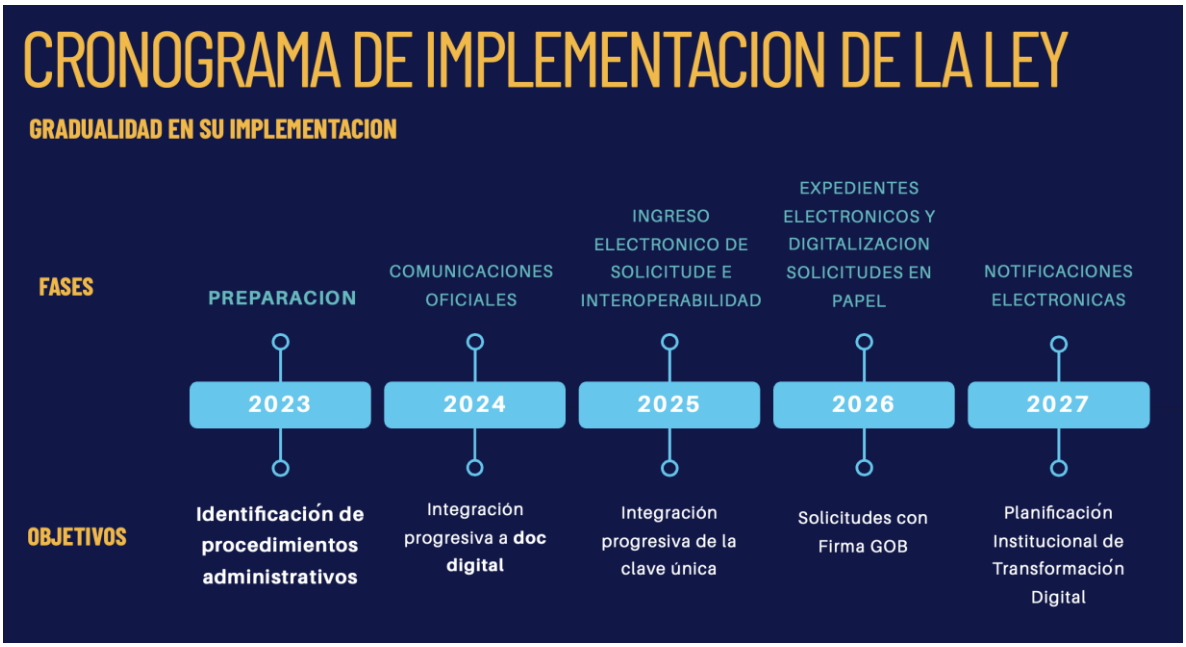
NIVELES DE DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS		
NIVEL	**DESCRIPCIÓN**	**% DE PROCEDIMIENTOS CON ESTE NIVEL**
2	Cuenta con soporte electrónico que **permite a los usuarios descargar formularios**	14,2
3	Cuenta con soporte electrónico que **permite a los usuarios realizar una o más etapas de forma digital**	27,0
4	**Cuenta con soporte electrónico en las etapas que realiza el usuario**, el cual no debe realizar ninguna etapa de forma presencial	4,8
5	Cuenta con soporte electrónico que **permite a los usuarios realizar todas las etapas de forma digital**	9,9

6. Acciones para desarrollar a contar de septiembre de 2025

Una vez que el catálogo de procedimientos administrativos municipales ha sido validado en la plataforma, la Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda contempla prestar asistencia a los órganos de la administración del Estado para avanzar en su implementación en soporte electrónico. Cabe destacar que este proceso no es estático, sino que se desarrolla de manera cíclica: la Secretaría abre periódicamente el Catálogo de Procedimientos Administrativos (CPAT) con el fin de permitir a las instituciones actualizar, ajustar o incorporar nuevos procedimientos. Por tanto, se requiere una revisión continua del catálogo validado para asegurar su vigencia y adecuación a las necesidades de cada institución.

A comienzos del 2025, el municipio implementó **DocDigital** como plataforma oficial de comunicaciones, lo que permite gestionar oficios, resoluciones y convenios con firma digital, cumpliendo con la Fase de Comunicaciones Oficiales de la Ley. Lo que permite mantener la comunicación oficial entre organismos del Estado por esta vía.

Otro paso importante fue que, a contar del 1 de septiembre 2025, comenzó a operar el Sistema de Gestión de Licencias de Conducir (SGL), constituye uno de los principales avances en materia de interoperabilidad a nivel nacional, ya que centraliza en una base única los antecedentes de los conductores, incorporando en un expediente electrónico su historial, exámenes y requisitos asociados. Gracias a esta plataforma, cualquier persona que tenga su información registrada puede gestionar la obtención o renovación de su licencia en cualquier municipalidad del país, lo que otorga mayor flexibilidad a los usuarios y reduce las barreras territoriales. El SGL además se conecta en línea con el Registro Civil, Carabineros y otros organismos, lo que permite validar automáticamente multas, inhabilidades o suspensiones, asegurando mayor transparencia, seguridad y eficiencia en la gestión de licencias.



En este contexto, es importante señalar que, si bien la Ley de Transformación Digital del Estado establece plazos formales para su implementación, la experiencia municipal demuestra que ya se han alcanzado avances relevantes que no necesariamente siguen de manera estricta esa línea de tiempo, sino que actúan como hitos que anticipan lo que será la gestión pública digital en los próximos años. Estos desarrollos deben entenderse como parte de un proceso dinámico y progresivo, donde la planificación establecida sirve de referencia, pero donde cada incorporación tecnológica fortalece desde hoy la modernización y eficiencia de los servicios municipales.

Año	Fase / Hito principal	Descripción
2022	Coordinación inicial	Designación del Coordinador de Transformación Digital encargado de liderar la implementación de la Ley 21.180 en la Municipalidad.
2023	Preparación	Inicio del levantamiento del CPAT para identificar y clasificar los trámites y procedimientos administrativos a digitalizar.
2024	Levantamiento Catalogo	Consolidación del CPAT (Catalogo de Procedimientos Administrativos y Tramites) y habilitación del primer trámite interno municipal con Clave Única.
2025	Comunicaciones oficiales (DocDigital)	Implementación de DocDigital para comunicaciones oficiales, actualización del CPAT e inicio de acompañamiento por Gobierno Digital.
2026	Interoperabilidad y Notificaciones Electrónicas	Se pretende avanzar en la plataforma PISEE (interoperabilidad), habilitación del Domicilio Digital Único, para las Notificaciones Electrónicas Oficiales y comenzar a planificar el reemplazo de solicitudes presenciales por solicitudes electrónicas.
2027	Expedientes electrónicos y digitalización	Implementación de expedientes electrónicos municipales y digitalización de solicitudes en papel, conforme a la Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos.