

INFORME DE EVALUACIÓN: IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL (LEY N° 21.180)

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe evalúa la evolución de la implementación de la Ley de Transformación Digital (Ley N° 21.180) a partir del nivel de digitalización de trámites gubernamentales y estima el cumplimiento de los plazos establecidos. El análisis se basa en datos del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) del Gobierno Central hasta diciembre de 2024.

Hallazgos principales:

- Situación actual:** El 42.85% de los trámites tienen un nivel alto de digitalización (niveles 4-5), el 35.80% tienen un nivel medio (niveles 2-3) y el 20.44% tienen un nivel bajo (niveles 0-1).
- Tendencia de implementación:** El ritmo actual de digitalización es de aproximadamente 456 trámites por año (basado en el período 2019-2024).
- Proyección de cumplimiento:** Con la tendencia actual, solo se alcanzará un 38.27% de digitalización para finales de 2027, cuando vence el plazo legal máximo.
- Estimación de cumplimiento total:** Se proyecta que la digitalización completa de todos los trámites se lograría recién hacia el año 2045, casi 18 años después del plazo legal.

Conclusión general: La evaluación es **DESFAVORABLE**. Con el ritmo actual de implementación, no se cumplirán los plazos establecidos en la Ley N° 21.180, siendo necesario triplicar el ritmo de digitalización para alcanzar un nivel satisfactorio antes de finales de 2027.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Contexto

La Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado, publicada el 11 de noviembre de 2019, establece un marco normativo para la digitalización de los procedimientos administrativos del Estado chileno. Esta ley busca modernizar la administración pública, mejorando la eficiencia y calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

1.2 Objetivo del informe

El presente informe tiene como objetivo evaluar la evolución de la implementación de la Ley N° 21.180 a partir del análisis del nivel de digitalización de trámites gubernamentales y estimar si se podrán cumplir los plazos establecidos en la normativa.

1.3 Metodología

Para realizar esta evaluación se han seguido los siguientes pasos:

1. Análisis del archivo "CPAT Gob Central Dic-2024.xlsx" que contiene datos sobre el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites.
2. Investigación de los requisitos y plazos establecidos en la Ley N° 21.180 y sus modificaciones.
3. Análisis del nivel actual de digitalización de trámites.
4. Cálculo de tendencias de implementación y proyecciones futuras.
5. Evaluación del cumplimiento de los plazos legales.

2. MARCO LEGAL

2.1 Ley de Transformación Digital (Ley N° 21.180)

La Ley N° 21.180, publicada en noviembre de 2019, modifica principalmente la Ley N° 19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos. Sus principales objetivos son:

- Establecer la obligatoriedad de que los procedimientos administrativos se expresen a través de medios electrónicos.
- Implementar expedientes electrónicos para todos los procedimientos administrativos.
- Establecer la notificación electrónica como medio principal de comunicación.

- Promover la interoperabilidad entre los sistemas de los distintos órganos del Estado.

2.2 Plazos de implementación

Originalmente, la ley establecía plazos más cortos para su implementación. Sin embargo, la Ley 21.464, publicada el 9 de junio de 2022, extendió el plazo máximo de implementación hasta el 31 de diciembre de 2027.

2.3 Fases de implementación

Según el DFL N° 1 de 2020 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la implementación es gradual y consta de:

1. **Fase de Preparación:** Identificación y descripción de etapas de procedimientos administrativos.
2. **Fase 1:** Comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración registradas en plataforma electrónica.
3. **Fase 2:** Notificaciones por medios electrónicos.
4. **Fase 3:** Ingreso de solicitudes, formularios o documentos mediante documentos electrónicos.
5. **Fase 4:** Procedimientos administrativos en expedientes electrónicos.
6. **Fase 5:** Digitalización de documentos en papel e ingreso al expediente electrónico.
7. **Fase 6:** Aplicación del principio de interoperabilidad.

3. ANÁLISIS DEL NIVEL DE DIGITALIZACIÓN

3.1 Situación actual

El análisis de los 12.948 trámites incluidos en el CPAT muestra la siguiente distribución por nivel de digitalización:

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Nivel 0	1.524	11.77%
Nivel 1	1.123	8.67%
Nivel 2	957	7.39%
Nivel 3	3.678	28.41%

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Nivel 4	1.904	14.70%
Nivel 5	3.644	28.14%

Agrupando por categorías: - **Nivel alto (4-5):** 5.548 trámites (42.85%) - **Nivel medio (2-3):** 4.635 trámites (35.80%) - **Nivel bajo (0-1):** 2.647 trámites (20.44%) - **Sin nivel definido:** 118 trámites (0.91%)

3.2 Análisis por institución

El nivel de digitalización varía significativamente entre instituciones:

Instituciones con mayor nivel de digitalización: - Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (100%) - Consejo para la Transparencia (100%) - Dirección General de Promoción de Exportaciones (100%) - Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena (100%) - Instituto Antártico Chileno (100%)

Instituciones con menor nivel de digitalización: - Servicios Locales de Educación Pública (varios con 0-4%) - Dirección General de Movilización Nacional (1.98%) - Dirección de Educación Pública (2.56%) - Subsecretaría de las Culturas y las Artes (5.36%) - Universidad de Magallanes (5.13%)

3.3 Evolución temporal

El análisis de la evolución temporal muestra un incremento significativo en la digitalización de trámites a partir de 2019:

Año	Cantidad de trámites digitalizados
2019	356
2020	615
2021	411
2022	263
2023	618
2024	474

El promedio anual de trámites digitalizados en el período 2019-2024 es de 456 trámites por año.

3.4 Análisis de plataformas y mecanismos

Los datos muestran que:

- 5.835 trámites utilizan plataformas desarrolladas por la propia institución (equipo propio)
- 4.545 trámites utilizan plataformas desarrolladas por la institución (provisto externamente)
- 3.237 trámites utilizan plataformas transversales provistas por el Estado
- 390 trámites utilizan SIMPLE con modalidad SaaS
- 163 trámites utilizan SIMPLE con modalidad On premise

En cuanto a mecanismos de autenticación: - 5.639 trámites utilizan mecanismos de autenticación propios - 3.572 trámites utilizan ClaveÚnica - 278 trámites utilizan Clave Tributaria - 3.408 trámites no utilizan mecanismos de autenticación

4. TENDENCIAS Y PROYECCIONES

4.1 Tendencia histórica

El análisis de la tendencia histórica muestra que:

- El promedio anual de trámites digitalizados (2019-2024) es de 456 trámites/año
- Los trámites digitalizados acumulados hasta 2024 representan el 27.70% del total

4.2 Proyección hasta 2027

Basado en la tendencia actual, se proyecta:

Año	Trámites acumulados	Porcentaje acumulado
2025	4.043	31.23%
2026	4.499	34.75%
2027	4.956	38.27%

4.3 Estimación de cumplimiento

Con la tendencia actual: - Se proyecta alcanzar solo un 38.27% de digitalización para finales de 2027 - Quedarían pendientes aproximadamente 7.992 trámites (61.73% del total) - El año estimado para completar el 100% de los trámites sería 2045

5. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS

5.1 Evaluación general

La evaluación del cumplimiento de los plazos legales es **DESFAVORABLE**. Con la tendencia actual, NO se alcanzará un nivel satisfactorio de digitalización antes del plazo legal máximo (31 de diciembre de 2027).

5.2 Factores positivos

- Los trámites que ya han sido digitalizados muestran un excelente nivel de calidad (nivel promedio 5.0)
- El porcentaje de trámites sin nivel de digitalización definido es muy bajo (0.91%)
- Existen instituciones que han logrado digitalizar el 100% de sus trámites

5.3 Factores negativos

- El ritmo actual de digitalización es insuficiente para cumplir con el plazo legal
- Existe una gran disparidad entre instituciones en cuanto al nivel de digitalización
- Los Servicios Locales de Educación Pública muestran niveles particularmente bajos de digitalización

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. **Avance insuficiente:** A pesar de los esfuerzos realizados, el ritmo actual de digitalización no permitirá cumplir con los plazos establecidos en la Ley N° 21.180.
2. **Calidad vs. cantidad:** Los trámites ya digitalizados muestran un excelente nivel de calidad, pero el principal desafío es la cantidad de trámites pendientes de digitalizar.

3. **Disparidad institucional:** Existe una gran disparidad entre instituciones, con algunas que han logrado digitalizar el 100% de sus trámites y otras con niveles cercanos al 0%.
4. **Brecha temporal:** Con el ritmo actual, se necesitarían aproximadamente 18 años adicionales (hasta 2045) para completar la digitalización de todos los trámites.

6.2 Recomendaciones

1. **Acelerar el ritmo de digitalización:** Para cumplir con el plazo legal (31 de diciembre de 2027), sería necesario triplicar el ritmo actual de digitalización, pasando de 456 a aproximadamente 1.400 trámites por año.
2. **Priorizar instituciones rezagadas:** Implementar un plan especial para las instituciones con menor nivel de digitalización, especialmente los Servicios Locales de Educación Pública.
3. **Compartir buenas prácticas:** Establecer mecanismos para que las instituciones con 100% de digitalización compartan sus experiencias y buenas prácticas con las demás.
4. **Reforzar apoyo técnico:** Aumentar el apoyo técnico proporcionado por la División de Gobierno Digital a las instituciones con menor capacidad tecnológica.
5. **Monitoreo continuo:** Implementar un sistema de monitoreo continuo del avance de la digitalización, con reportes trimestrales y metas anuales específicas.
6. **Revisar plazos legales:** Considerar una revisión realista de los plazos establecidos en la ley, basada en la capacidad efectiva de implementación de las instituciones.

7. ANEXOS

- Anexo 1: Análisis detallado del nivel de digitalización de trámites
- Anexo 2: Evolución temporal de la digitalización (2000-2024)
- Anexo 3: Proyecciones de digitalización hasta 2027
- Anexo 4: Evaluación del cumplimiento de plazos legales
- Anexo 5: Visualizaciones de datos

Informe elaborado en marzo de 2025 basado en datos del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) del Gobierno Central hasta diciembre de 2024.