

1 Procesos de Digitalización de Procesos

1.1 Contexto

La Digitalización de procesos, eliminación de tramites en papel, y la eliminación de filas, ha sido una preocupación y uno de los focos principales del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo durante los últimos años. Para trabajar esta problemática se ha tomado la decisión de comenzar por aquellos procesos en que:

- a. El usuario debe acudir a las oficinas de Sence para avanzar en un trámite.
- b. El usuario debe enviar un comprobante o documento vía correo electrónico o por algún medio que dificulta el seguimiento y la automatización.
- c. El tiempo invertido en el trámite genera un alto impacto en términos de tiempo y eficiencia en un proceso clave.

1.2 Descripción Iniciativa y Objetivo General

La Digitalización de Procesos tiene como objetivo:

- a. Reducir los tiempos de trámites
- b. Eliminación de trámites presenciales
- c. Eliminación del papel

A continuación, se detallan los ámbitos de implementación y el alcance desarrollado

1.2.1 Pagos en Línea

Sence recibe pagos por diferentes conceptos tales como: Pago por Acreditación de Cursos de Franquicia Tributaria, Pagos de Multas, reintegros por sobrepagos. Estos últimos casos ocurren cuando un proveedor de servicios ejecuta menos que el monto adelantado (Programas de Capacitación) o cuando ocurre un pago erróneo en algún subsidio.

Hasta el año 2019 estos pagos se recibían en una cuenta corriente y el pagador debía enviar los comprobantes a una casilla de correo electrónico, lo que posteriormente implicaba una gestión manual de rebaja de deudas.

Hoy en día, existe un Portal de Pagos (<https://sistemas.sence.cl/portaldepagos/login>) que permite la recaudación en línea, integrado con TGR y con las principales entidades bancarias que facilita el pago con cualquier medio electrónico.

Esta implementación permitió ganar en eficiencia administrativa, reduciendo los tiempos de tramitación, estableciendo controles que permiten tener la trazabilidad de los pagos y eliminando tramites presenciales.

1.2.2 Firma Electrónica Avanzada

Otro de los grandes avances en digitalización de procesos ha sido la implementación de la Firma Electrónica Avanzada (FEA), para todos aquellos funcionarios que requieren

firmar o visar algún documento de uso interno o externo a Sence. Esta implementación ha permitido disminuir drásticamente los tiempos de tramitación, eliminar traslados de documentos y optimizar el almacenaje de papel físico solo para aquello que lo amerite.

Hasta diciembre 2021 en Sence se han firmado más de 40.000 documentos de manera electrónica.

1.2.3 Teletrabajo

Al comenzar la Pandemia (Covid-19), Sence rápidamente estuvo preparado en un 100% para el teletrabajo disponibilizando lo que a continuación se detalla:

- a. Microsoft Teams para reuniones online
- b. SharePoint Online para compartir documentación y trabajarla de manera colaborativa.
- c. Office 365: Ofimática
- d. Gestor Documental: Distribución de documentación
- e. Firma Electrónica Avanzada
- f. Sistema de Oficina de Partes Electrónica con generador de números automáticos para cada tipo de documento (Resoluciones, Oficios, cartas, otros).
- g. Se distribuyeron Audífonos y Parlantes para todos los funcionarios.
- h. Sitio Interno con todas las herramientas disponibles para el trabajo remoto.
- i. Se coordinó la entrega de PCs de escritorio y notebooks en el domicilio de los funcionarios.

Las oportunas medidas tomadas y la eficiencia en la distribución de los recursos, permitió que Sence fuese uno de los 10 servicios del estado 100% preparados para su funcionamiento online con todos sus procesos operativos para la ciudadanía.

En busca de la digitalización y modernización de Servicio, destacan las 3 iniciativas mencionadas anteriormente debido a su impacto transversal en los procesos ya que abordan problemáticas que son parte del día a día, que de forma unitaria consumen poco tiempo, pero que por su volumen generan una gran cantidad de ineficiencia y alto costo.

1.3 Grupo Objetivo

Estas iniciativas buscan la eficiencia interna y por lo tanto impactan directamente en los funcionarios del servicio junto con los actores del ecosistema involucrados en los procesos optimizados, como es el caso de los OTEC con el portal de pago. Al mismo tiempo al hacer más eficiente los procesos internos afecta de manera positiva al como nos relacionamos con la ciudadanía, con nuestros proveedores y también entre instituciones del estado permitiendo respuestas más rápidas y oportunas.

1.4 Presupuesto

El costo de inversión de la iniciativa se detalla a continuación:

- Portal de Pagos: \$80.000.000.
- Firma Electrónica Avanzada: \$25.000.000
- Teletrabajo: El costo de implementación de esta iniciativa es complejo de estimar debido a que principalmente hubo un esfuerzo de coordinación interno por difundir, comunicar y capacitar en el uso de las herramientas de Ofimática que ya estaban disponibles.

Para el año 2022 no hay un presupuesto específico para esta iniciativa pues, ya que son acciones que están inmersos en cada proyecto en el que Sence se involucra, cumpliendo los lineamientos establecidos de digitalización y modernización.

1.5 Estado de Implementación

Las 3 iniciativas anteriormente detalladas se encuentran 100% operativas, pero por tratarse de un proceso de mejora continua, siempre están sujetos a mejoras o ajustes.

1.6 Resultados a la fecha

La implementación de la Digitalización como principio instaurado en cada proceso y en el que hacer de Sence ha traído buenos resultados, algunos de los cuales detallaremos a continuación.

Tabla 1: resultados

Documentos Firmados	+40.000 Doc. Firmados
Pagos en línea recibidos	+35.000 Pagos
Reuniones Online	+1.600 (último año)
Video Llamadas	+1.200 (último año)

1.7 Planificación y desafíos 2022

Durante el 2022 Sence seguirá abordando mejoras en sus procesos, elevando el nivel de digitalización, eliminando la burocracia digital, eliminando aquellos trámites o pasos de innecesarios y mejorando la calidad de servicio en cada uno de sus frentes. No existe un presupuesto específico destinado a iniciativas de digitalización, pues están inmersos en cada proyecto. No obstante si existen iniciativas que caen 100% dentro de este marco:

- Sw de Conciliación Bancaria: PPTO 2022 \$MM 40
- Sw de Control de Documentos en Garantía: \$MM 25