

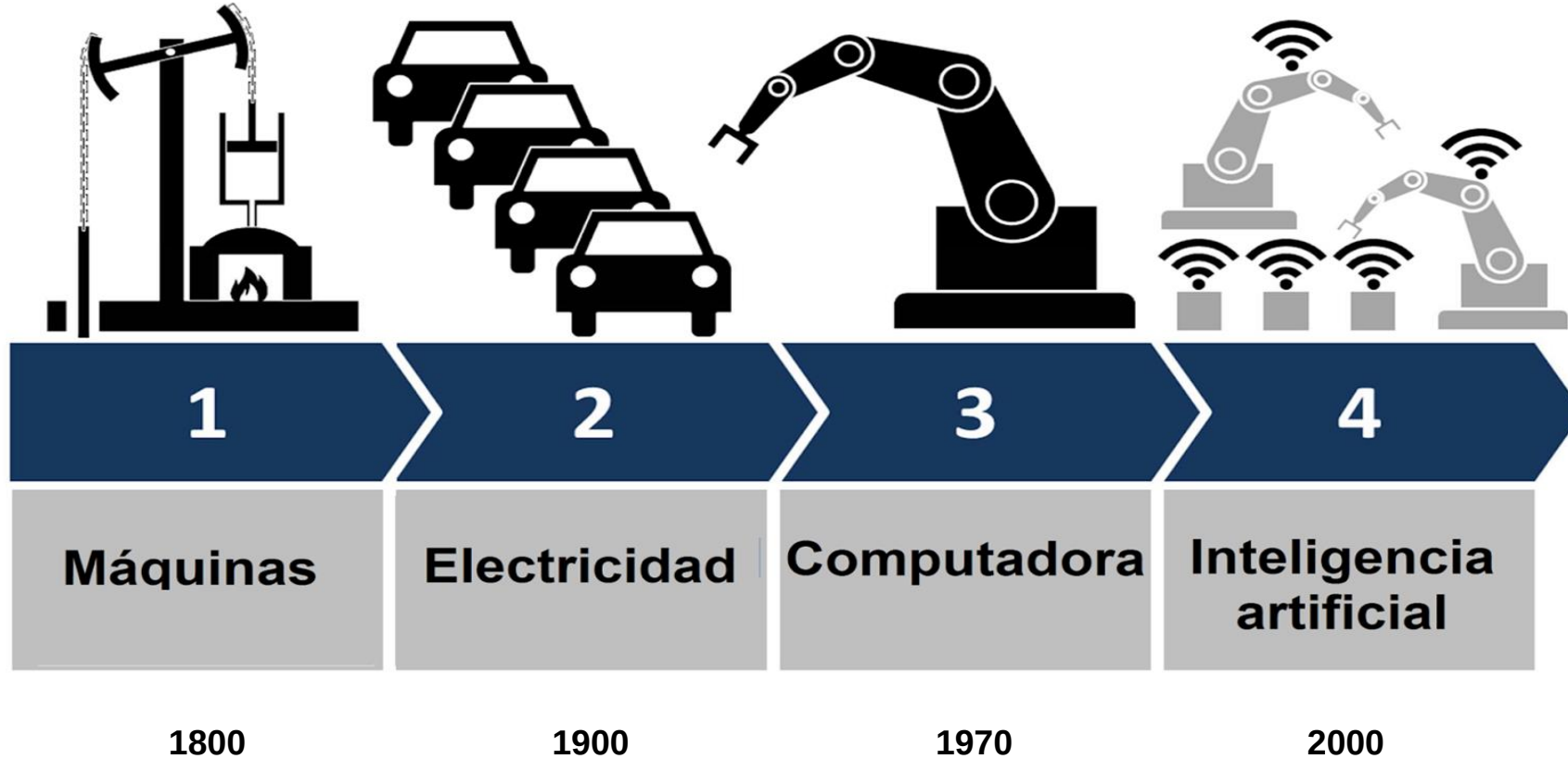
Transformación Digital en TGR

Luciana Serraino
lserraino@tgr.cl

Gustavo Campos
gcamposc@tgr.cl



El cambio como constante



Fuente: Christoph Roser

¿Qué implica esto para la organización?

- 1. Nuevas **estructuras** y giros de negocio.
- 1. Incorporación vertiginosa **tecnología** **procesos** de **en**
- 1. Nuevos desafíos para **las personas y los equipos.**



Desde la perspectiva de las personas debemos...

1. Cambiar nuestra forma de pensar
1. Cambiar nuestra forma de trabajar (actuar)
1. Cambiar nuestra emocionalidad frente al trabajo.

Las 10 mejores habilidades para 2025



Pensamiento analítico e innovación



Aprendizaje activo y estrategias de aprendizaje



Resolución de problemas complejos



Pensamiento crítico y análisis



Creatividad, originalidad e iniciativa



Liderazgo e influencia social



Uso, seguimiento y control de la tecnología



Diseño y programación de tecnología



Resiliencia, tolerancia al estrés y flexibilidad



Razonamiento, resolución de problemas e ideación

Tipo de habilidad

● Resolución de problemas

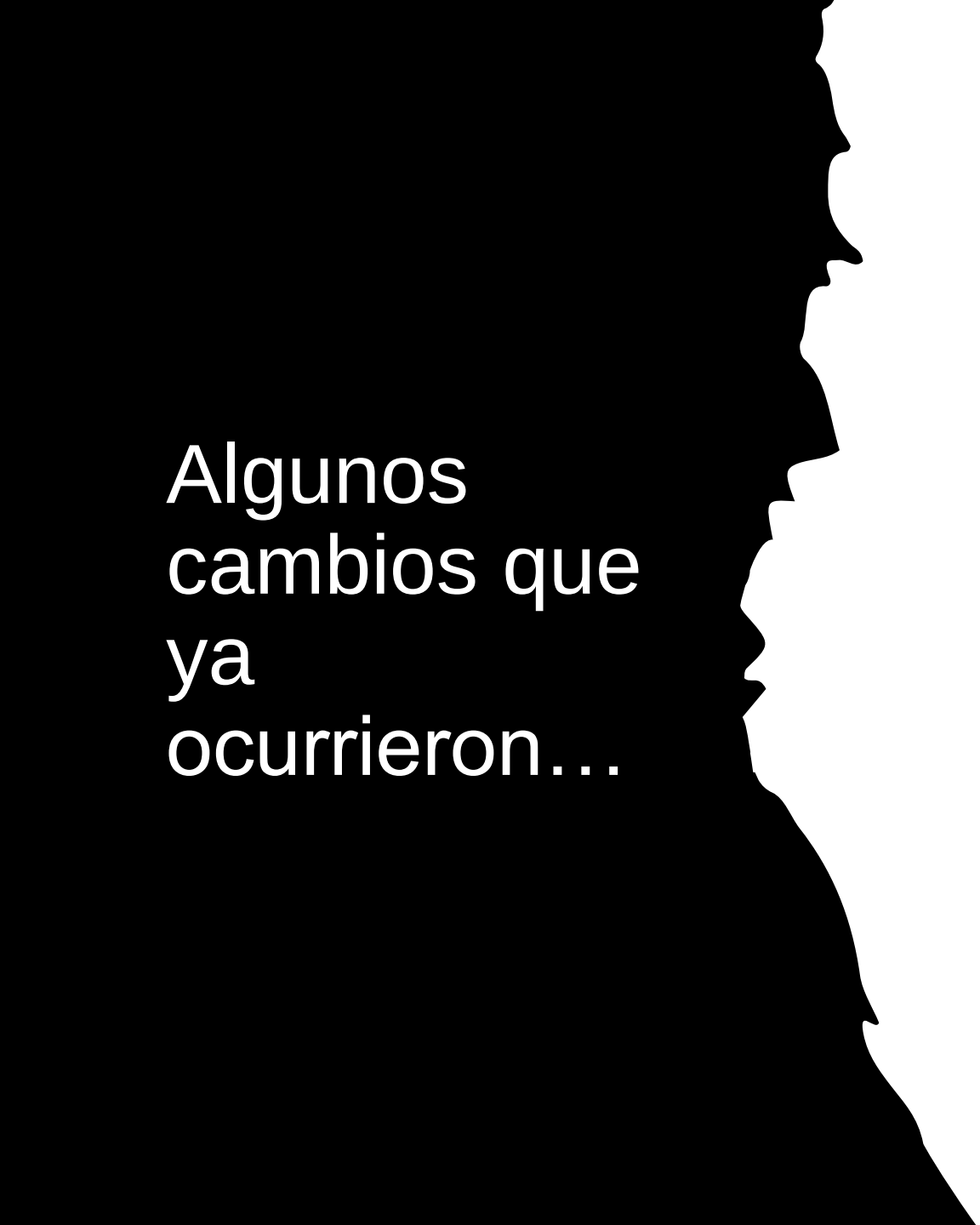
● Autogestión

● Trabajando con gente

● Uso y desarrollo de tecnología

Un nuevo contexto de lo público





Algunos
cambios que
ya
ocurrieron...

Internet de las Cosas (IoT)

Big Data y Data Analytics

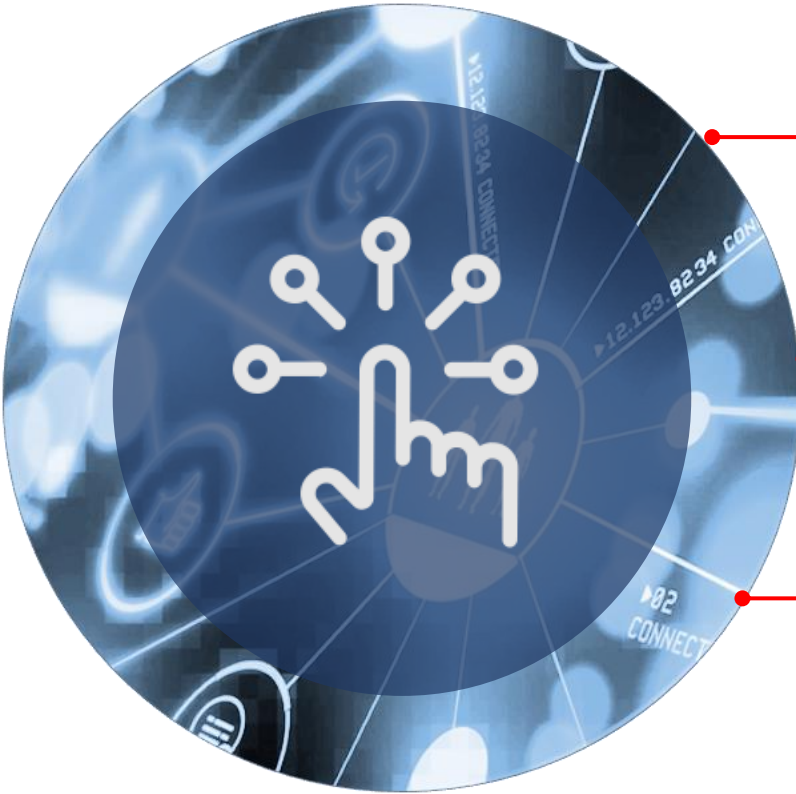
Inteligencia Artificial

Blockchain

Ciberseguridad

“La problemática no es que el Estado no haga los cambios, sino que el ritmo en que los cambios ocurren, supera con creces la dinámicas de un Estado diseñado en el siglo XIX, parchado en el siglo XX”

Necesidad de la Transformación Digital



Estado moderno, cercano, eficiente y accesible.



Facilitar acceso a los servicios del Estado.



Mejorar la calidad de vida de las personas.

(*) fuente, Estrategia de transformación digital 2019.

“La digitalización del Estado busca cómo integrar **equipos** digitales, **cultura**, herramientas y **modos de hacer las cosas**, para establecer una retroalimentación continua y un diálogo con los usuarios”.

Marco de la Transformación Digital en el Estado

GOB. DIGITAL



Políticas y Normativas

Ley de Transformación Digital del Estado.

Instructivo Presidencial de Trans. Digital del Estado.
Estrategia de Transformación Digital del Estado.
Agenda de Modernización del Estado.

Tecnologías

Clave Única.
Firma Digital (firma gob).
Registro Nacional de Trámites.
SIMPLE.
Interoperabilidad (pisee).
Doc. Digital.

Adopción Digital

Guía de adopción Digital.

Líneas de Acción

Identidad Digital



- Autenticación Única.
- Gestión Datos Personales.
- Buzón de Notificaciones.
- Firma Electrónica Avanzada.

Estado CeroFilas



- Registro Nacional de Trámites.
- Potenciar ventanilla única.

Estado CeroPapel



- Oficina de partes virtual.
- Expediente Virtual.
- Procesos transversales.

Estado Basado en Datos



- Política Nacional de Datos.
- Automatización de procesos.
- Open Data.

Ciberseguridad



Política Nacional de Ciberseguridad

Mirada de futuro



Colaboración público privadas para explorar nuevas tecnologías.

Transformación Digital en TGR



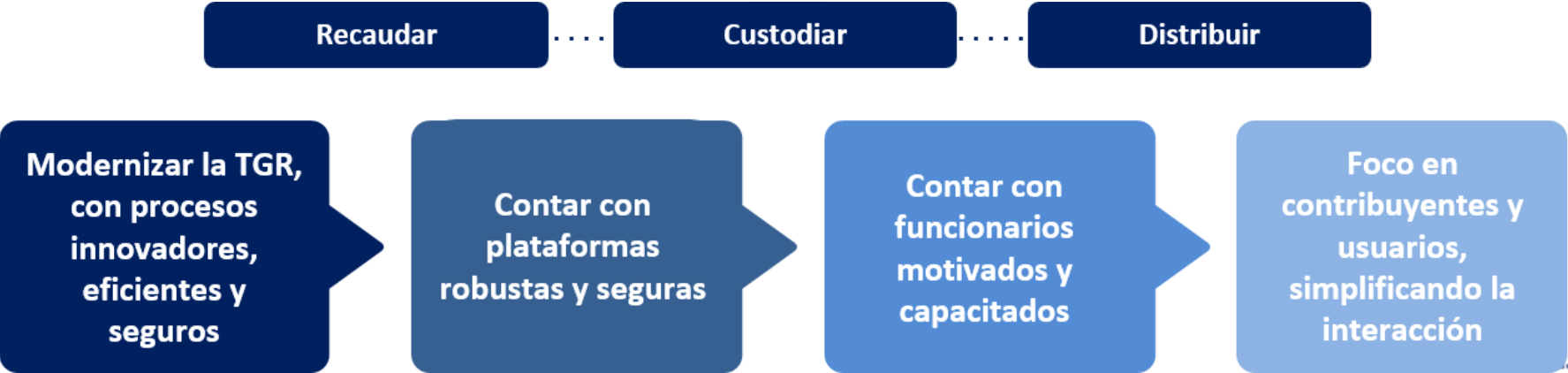
Tesorería General
de la República



Recaudamos
equidad y desarrollo
para Chile

tesoreriachile

Estrategia Institucional: Los principios que orientan nuestra gestión



-  + Cercana facilitando los trámites y usabilidad en cada punto de contacto con todos los ciudadanos, instituciones y servicios
-  + Moderna a través de plataformas ágiles, rápidas y robustas y la transformación digital (Cero papel, interoperabilidad)
-  + Eficiente en nuestros procesos, trabajo colaborativo y el uso de los recursos públicos
-  + Segura y confiable confiabilidad en nuestros procesos, sistemas y gestión de riesgo activa, resguardando la continuidad operacional y entregando confianza a nuestros usuarios y contribuyentes

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Registros en Cuenta Única Tributaria

↑
7,5%

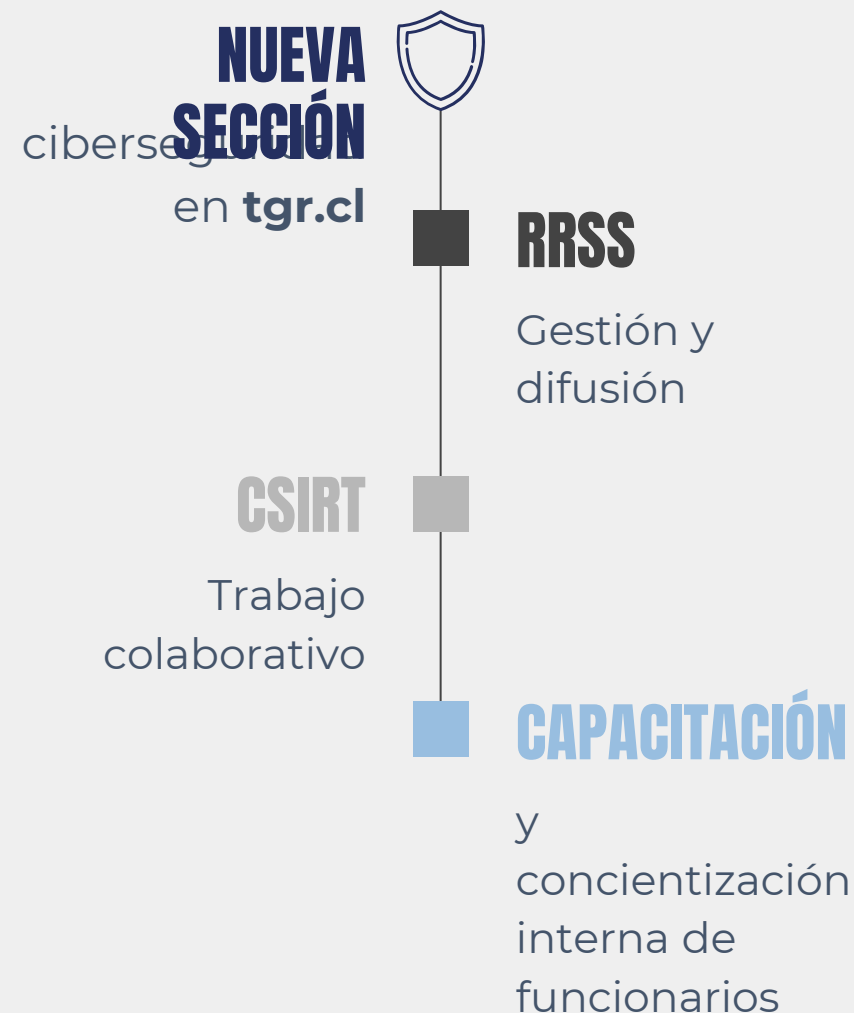
12.607.054
CONTRIBUYENTES

11.198.730 naturales
1.408.324 jurídicas

↑ 11,7%

896.115.165
MOVIMIENTOS

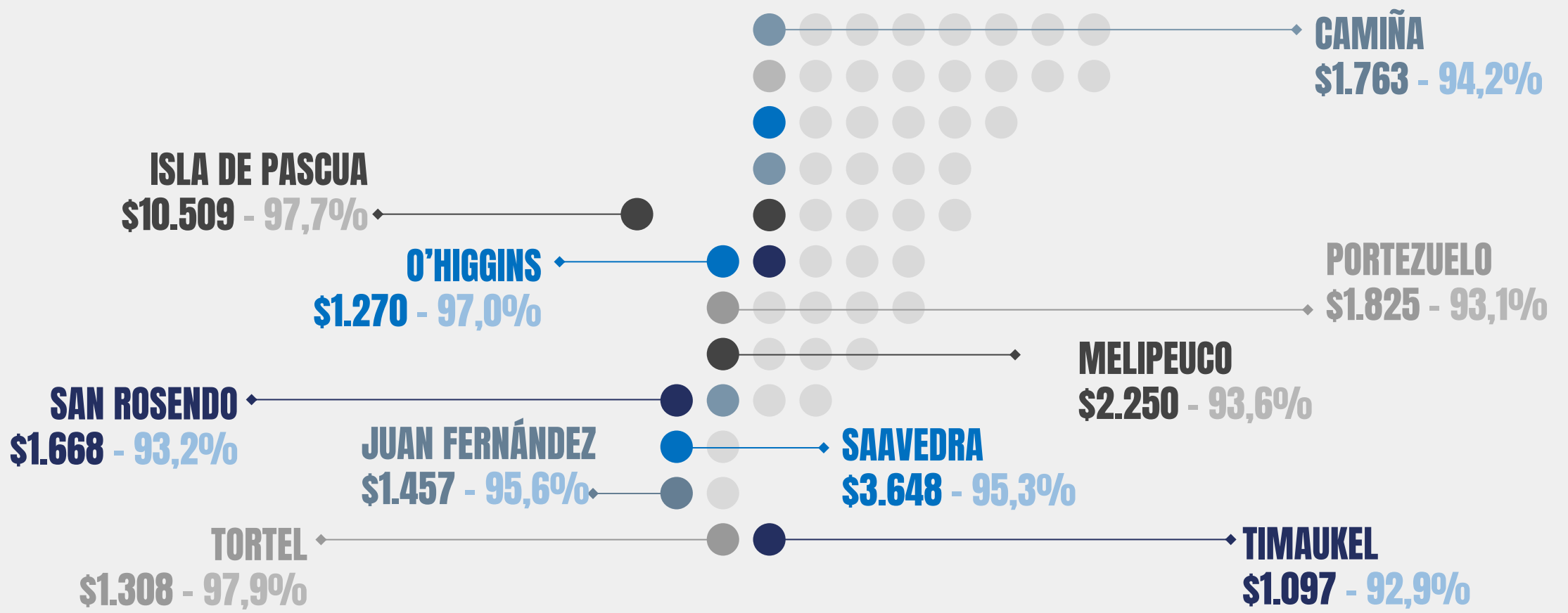
CIBERSEGURIDAD



FONDO COMÚN MUNICIPAL

COMUNAS CON MAYOR DEPENDENCIA

\$Millones y % sobre total de ingresos



BENEFICIOS PAGADOS 2021

\$98.653.062.500

REGISTROS SOCIAL
DE HOGARES

\$650.071.411.763

PAGO AFP BONO
PREVISIONAL

\$680.493.200.000

BONO PYMES

\$921.971.400.000

BONO CLASE
MEDIA

\$18.240.825.515

PRÉSTAMO RENTA
VITALICIA

\$3.365.147.547.952

TOTAL DE AYUDAS ENTREGADAS: **10.141.912**

BONO
TRANSPORTE MTT

\$68.448.000.000

PRÉSTAMO CLASE
MEDIA 2021

\$755.929.546.026

REEMBOLSO
REMANENTE IVA

\$35.831.012.648

PRÉSTAMO TRANSPORTE

\$4.685.389.500

BONO PENSIONADOS
(IPS-AFP -CIAS
SEGUROS)

\$130.823.700.000

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ATENCIÓN CIUDADANA

Atenciones amigables y
eficientes en todas nuestras
plataformas

Islas Web



En toda la Red de **TGR**

Fortalecer Multicanalidad

Oficina Virtual de Trámites



23 trámites disponibles, con
más de **140 mil** tickets durante
2020

Implementado en distintas
Oficinas del país



Piloto atención remota

Gestión RRSS



Respuestas ágiles y cercanas
en todas nuestras Redes
Sociales

MODERNIZACIÓN TGR.CL

NUEVA WEB

Ordenada
Amigable
Responsiva
Mejor acceso
Mejor gestión



VISITAS ÚNICAS
17.316.587

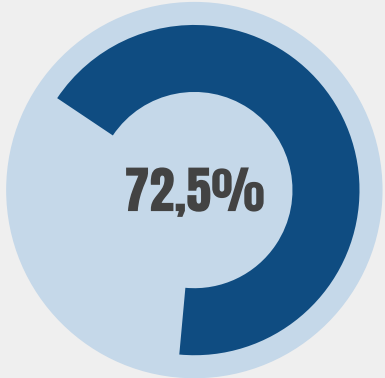
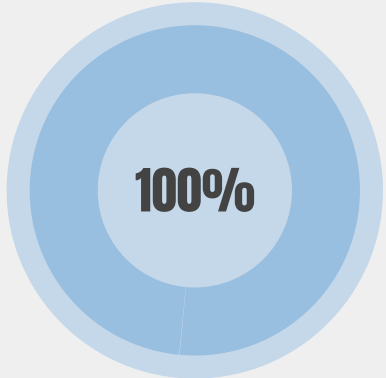


2020

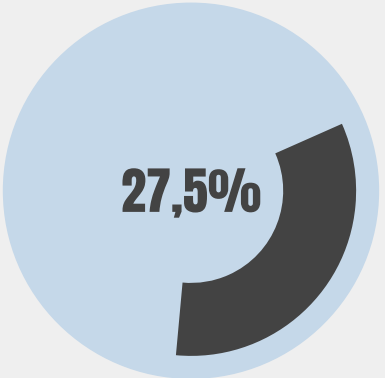


2019

11.943.269



ESCRITORIO
12.554.526



MÓVIL
4.762.061

MODERNIZACIÓN

Somos una de las **5 instituciones** que **mejoraron su evaluación ciudadana**



CLAVE TRIBUTARIA

Mayor seguridad e integración



DOC DIGITAL

Institución líder del proyecto

TRÁMITES DE COBRANZA

8 nuevos digitales

CREACIÓN OFICINA VIRTUAL DE TRÁMITES

23 trámites

pasan de presenciales a online

146.815 soluciones

de 153.476 tickets desde su creación

76,5%

de satisfacción

ÍNDICE DE INNOVACIÓN

Puesto **5** de 37 participantes

MEJOR CENTRO DE AYUDA



trámites realizados en **canales digitales**

INTEGRACIÓN OTROS SERVICIOS

Policía de Investigaciones (PDI)
y Departamento de Extranjería
y Migración (DEM)

Pago Proveedores del Estado



Se pagaron **1.276.605** facturas,
equivalente a **\$2,77** billones



Integración nuevo Botón de pago

Finiquito Electrónico



Se pagaron **41.492**, equivalente
a **\$32.660** millones

Abordando la Transformación Digital

*Cambiamos la forma
de hacer las cosas.*

Mesas de trabajo
colaborativas.

Cambio en
metodología de
Proyectos.

Uso de herramientas
tecnológicas existentes
en TGR.

Integración con
otras
Instituciones.

Rediseño con
usuarios internos
y externos.

*“Institución **moderna, ágil y flexible**, que se
adapta al entorno”*

Incorporación a
Estado Verde- TGR
Sustentable.



Desarrollo Interno

Línea de Acción

Iniciativa TGR



Firma Electrónica
Avanzada

Masificación
Uso Exedoc

Doc Digital

Google

Impacto a usuarios

Línea de Acción

Iniciativa TGR



Nuevo Sitio

Oficina virtual

Simple

Interoperabilidad otras
instituciones

Iniciativas

Descripción

Firma Electrónica
Avanzada



Acceso a firma electrónica avanzada para todos nuestros funcionarios que lo requieran en colaboración con SEGPRES.

Masificación
Uso Exedoc



Nuevos tipos de documentos, nuevos flujos dentro de la plataforma.

Google



"Compartir documentos, hacer borradores, eliminar envíos internos en papel, firma de actas con firma simple, etc)



A hand in a dark suit sleeve points to a diagram on a white sheet of paper pinned to a dark bulletin board. The diagram features a central circle with lines radiating outwards, and arrows indicating a flow. The word 'PLAN' is written in blue marker at the top, and 'STEP 3' is written in purple marker next to the hand. Several colorful sticky notes (yellow, pink, blue) are attached to the paper. In the background, other papers are visible, including one with a line graph and another with a bar chart. The overall scene suggests a collaborative workspace for planning and development.

Desarrollo de Iniciativas

TGR en la Nube

Migración Google

21 de marzo de 2019: un paso hacia un modelo híbrido



#TGRalanube

Capacitación de 280 Guías Google en todo Chile



Marzo 2019: 260 Guías



Cobertura territorial y más

¡Sube una foto a tu cuenta de Gmail TGR!

¡Conozcámonos mejor!

- 1** Selecciona una foto (tu imagen institucional), con fondo limpio y donde se aprecie con claridad tu rostro.
- 2** Sube la foto a tu perfil de Gmail TGR.
- 3** ¡Y listo!

Además, el tener tu foto en tu perfil permite disminuir errores al momento de enviar emails.

Recuerda contestar la breve encuesta de satisfacción de la plataforma G Suite, si aún no la respondes tienes plazo hasta el 30 de abril para hacerlo.

Comparténos tu experiencia #TGRenlaNube. Tu opinión es muy importante para seguir avanzando en esta nueva forma de comunicarnos.

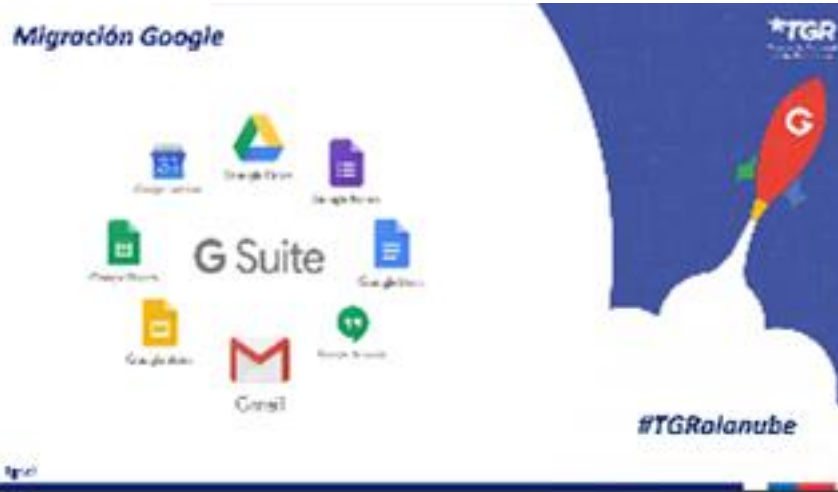
Desde el 30 de septiembre TGR procederá a bloquear los puertos USB

Si quieres compartir, almacenar o resaltar información propia de tus labores en TGR, utiliza **Google File Stream**.

Para más información escribe a sgsi@tgr.cl

Exfoliarte en Google Nube

Una nueva etapa, una nueva marca, una nueva oportunidad



110 Líderes Digitales #TGR

**Cobertura en
más del 96%
de TGR**



¿Para qué?

Retomar la épica

Ampliar el espectro de habilidades a desarrollar

Un desafío más allá de la Suite: Innovación, TD en TGR, Ciberseguridad, Cero Papel

Oportunidad de integración, colaboración, participación, camiseta

Cultura Gestión de Riesgo

**Instalar gestión
activa de
Riesgos en los
funcionarios**

Elaboración de diccionario de riesgos

Campaña comunicacional de Boletines

Cursos y talleres de gestión de Riesgos

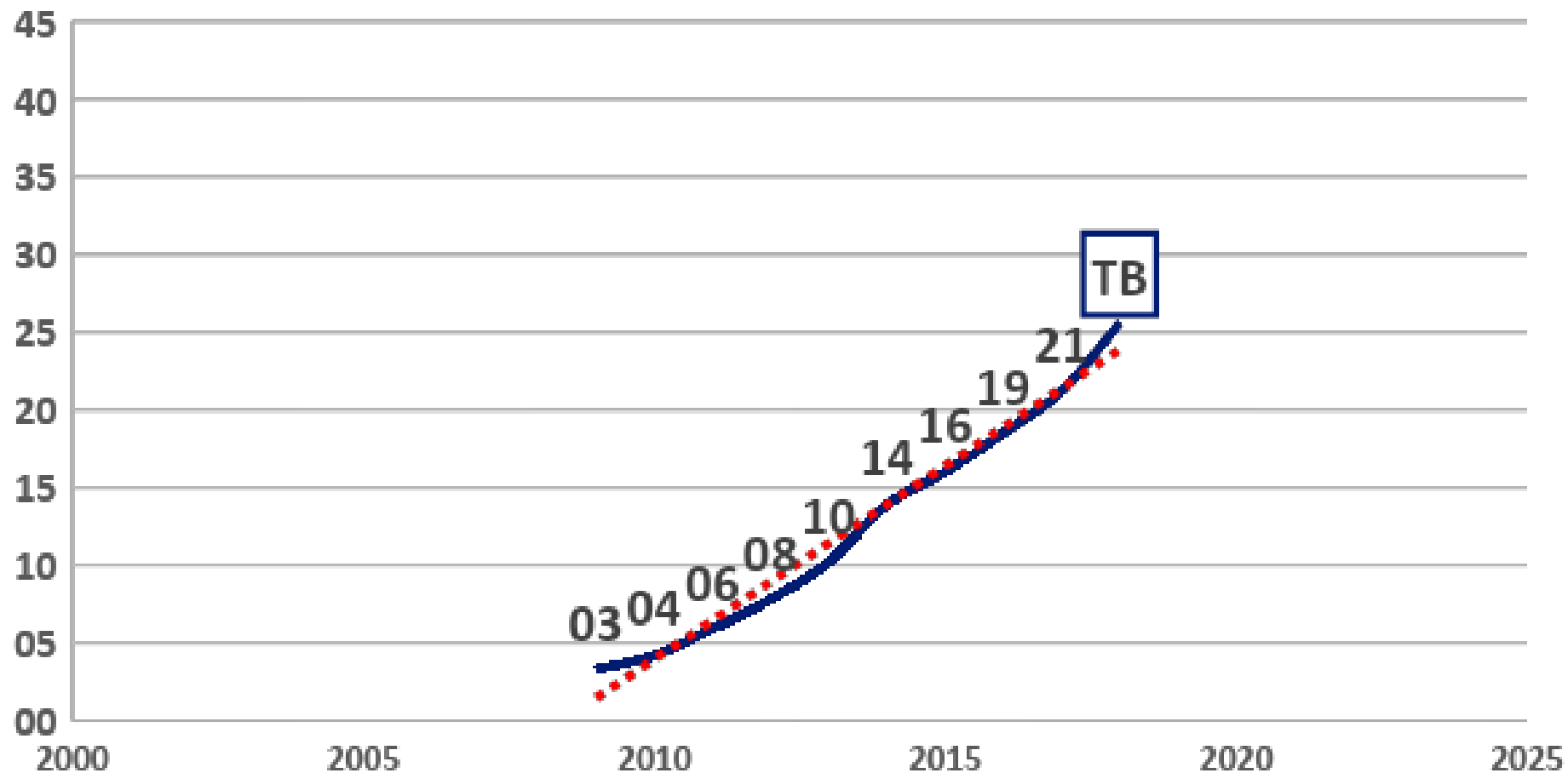
Cartilla asociada a controles

Campaña comunicacional de Ciberseguridad

TGR Tbytes

Aumento del almacenaje de datos

— TGR Tbytes - - - Linear(TGR Tbytes)



6x

Crecimiento
2009 a la
fecha

Gestión documental - Cero papel



Cero Papel

¿Cuántas hojas de papel crees que se imprimían antes de “cero papel” en un mes en la Tesorería?





Cero Papel

2 Millones



170 árboles
aprox. mensual

2000 árboles al
año



20 MM lts de
agua al mes

240 MM lts
de agua al
año

Iniciativas



CeroPapel

Exedoc

“Potenciar una vía única digital explotando las herramientas disponibles como medio de trabajo que sirve de apoyo a la gestión”.

Mejoras a Exedoc



Portal verificación documentos

Privacidad y reserva

Nueva reportería

Firma Masiva

Videos Tutoriales

Portal Gestión Documental

Capacitación

Nueva Interfaz

Integración EXEC Doc-Digital

Iniciativas



CeroPapel

Exedoc

Gestión Documental Institucional.

Logros y Avances



95% avance
Integración EXEDOC-DocDigital

Gestión Documentos
Electrónicos y Digitales

Firma electrónica de
Documentos

Documentos con multifirma

98% avance
Ventanilla de Verificación

Recepción y envío de
Documentos Oficiales

Visación electrónica de
Documentos



CeroPapel

Mesa Cero Papel

Desafíos desde las personas



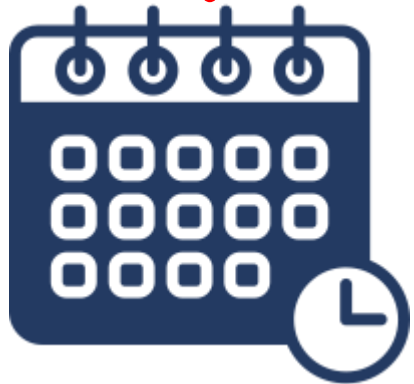
- Material ad-hoc para funcionarios/as, co-creado con Tesorerías.

- Información y capacitación a equipos en Tesorerías Regionales y Provinciales.

- Talleres con Jefaturas en Tesorerías Regionales como continuidad de Programa de Liderazgo para facilitar la adopción.

Gestión local basada en Exedoc

Libera tiempos de
manejo y gestión de
carpetas físicas.



Disminución del
consumo de papel, más
digitalización.



Favorece la futura
eliminación de carpetas
físicas, liberando
espacio de archivo





JULIO 2020

JULIO 2021

Expedientes Creados y gestionados	8.438	17.585
Documentos Electrónicos Firmados	6.888	9.039
Cantidad de Archivos Adjuntos	9.833	23.891

TGR SUSTENTABLE: Durante el año 2020, TGR emprendió el desafío de convertirse en una institución sustentable.

50 embajadores verdes de todo el país participan activamente difundiendo, compartiendo y promoviendo experiencias de sostenibilidad, reforzando el **desafío Cero Papel** implementado exitosamente por TGR

Daniel Ignacio Venegas Bocic está presentando

Patricio Burgos Amp... y 46 más

58

15:44

Tú

Detalle Etapa 2: Trabajo con usuarios - Programa de Trabajo Colaborativo

tgr.cl

Jornadas - Grupos focales



Objetivo:
Levantar propuestas e inquietudes para el proceso de transformación digital institucional

Preocupaciones



15 Ajustes normativos
12 Más masas de documentos
9 Capacitación requerida
8 Resistencia al cambio
4 Seguridad de la información
3 Más carga de trabajo

Jornadas - Mesa técnica: Identificación movimiento documental en procesos



Objetivo:
Identificar exhaustivamente los procesos que mueven y/o almacenan documentos en papel y diseñar nuevo flujo digital

“Las preocupaciones de los usuarios fueron consideradas por las Mesas colaborativas de trabajo, en las que estuvo presente la perspectiva de Contraloría, Auditoría y la División Jurídica.”





Cero Papel

~~2~~ Millones

0,5 Millones

40



~~170~~ árboles
aprox. mensual



~~20 MM~~ lts de
agua al mes

5 MM

500

~~2000~~ árboles al
año

~~240 MM~~ lts
de agua al
año

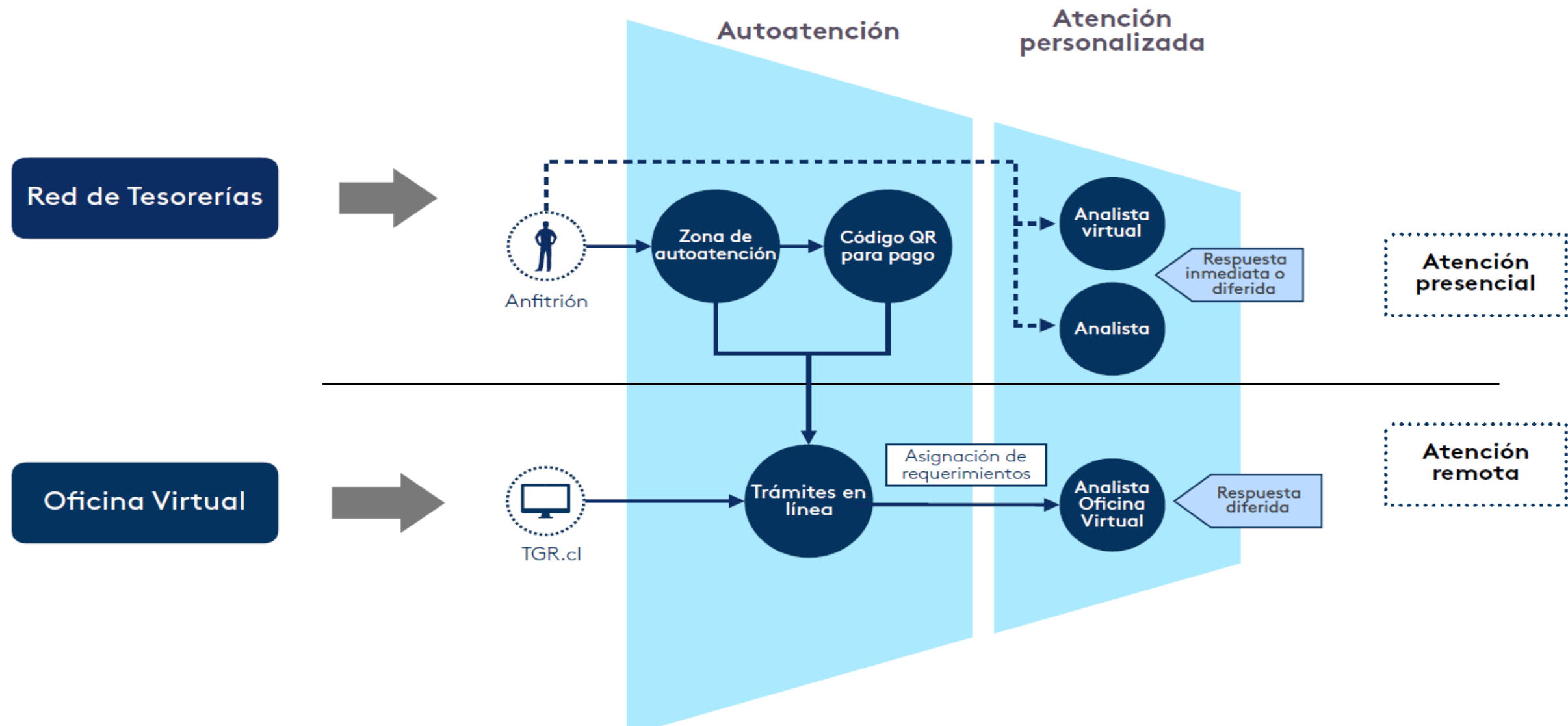
6 MM

Nueva Forma de Atención



**ESTAMOS TRABAJANDO
PARA USTED**

Nueva Forma de Atención y virtualización



Procesos: Información disponible en línea para toda la Red

Una sola voz



Data en línea para responder consultas



Script actualizados P&R



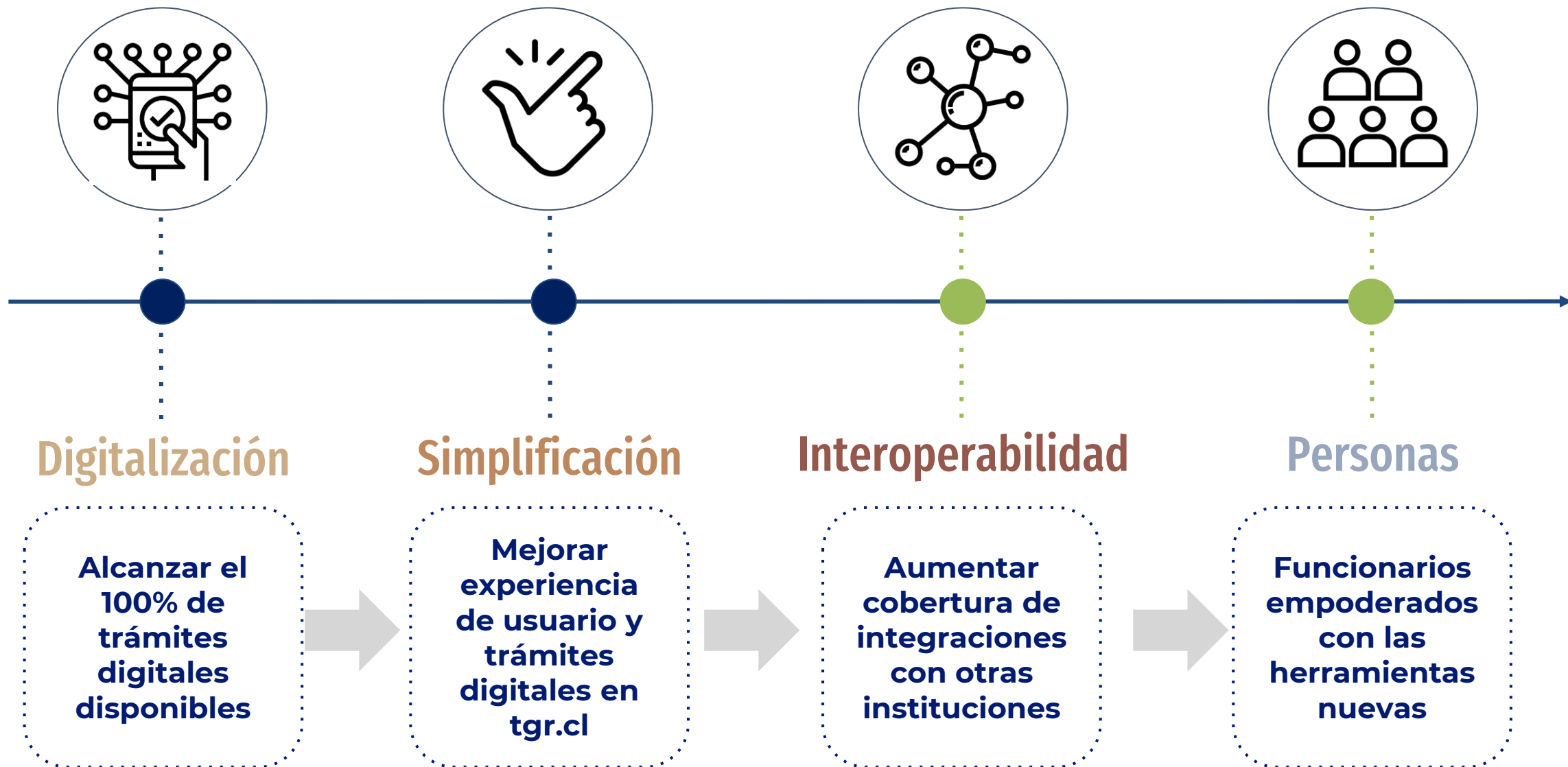
Material de difusión para apoyo



Trazabilidad y reportabilidad

Desafíos en Digitalización TGR

Objetivos por cada línea de trabajo



Personas en la Transformación Digital

*Gestión de un cambio cultural
Rol del área de Gestión y Desarrollo de Personas*

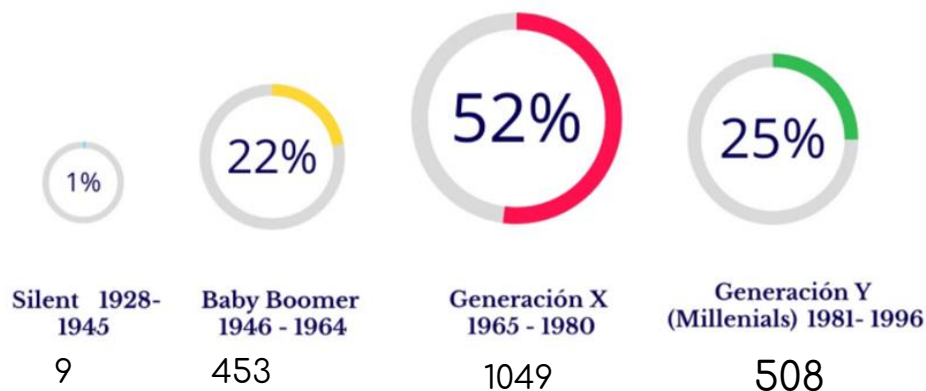
Personas en la Transformación Digital

REC



Total dotación:
2.019
funcionarios y
funcionarias

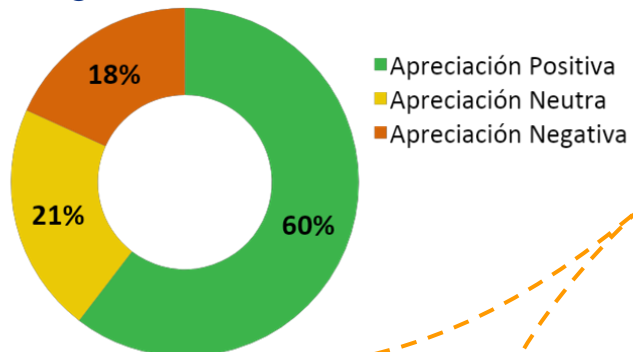
Funcionario(a)s por Generación



16 años nuestro
promedio de
permanencia
en el Servicio



Apreciación de Clima Organizacional

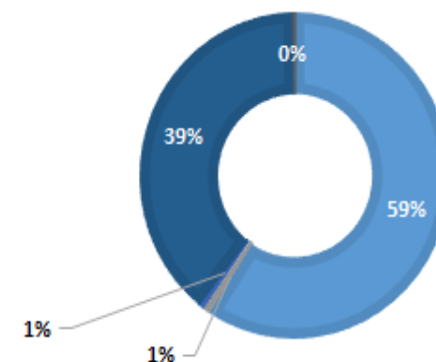


78,8% cuenta
con título
profesional

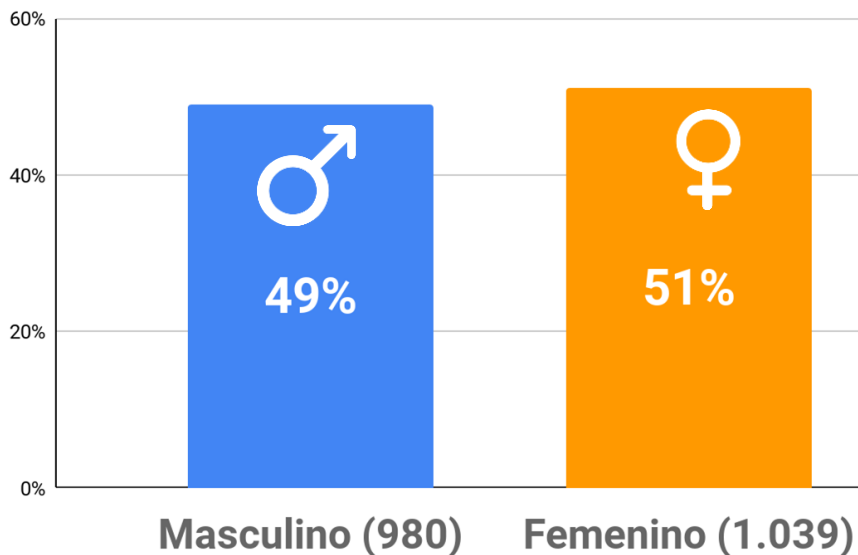
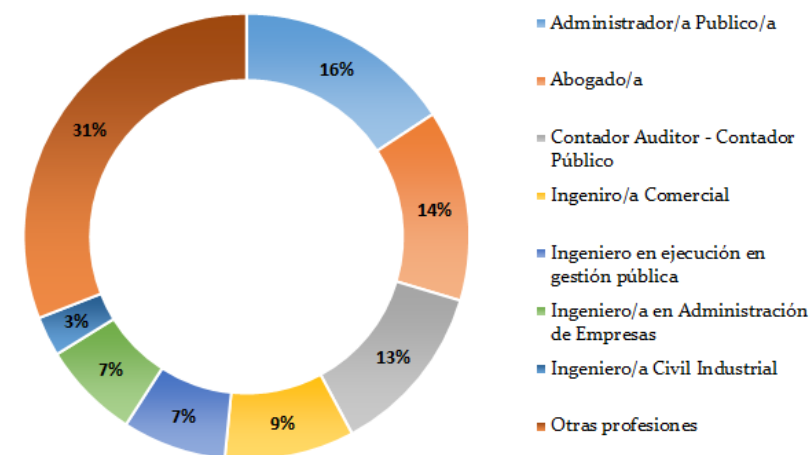
49 años es el
promedio de edad
de nuestros
funcionarios y
funcionarias

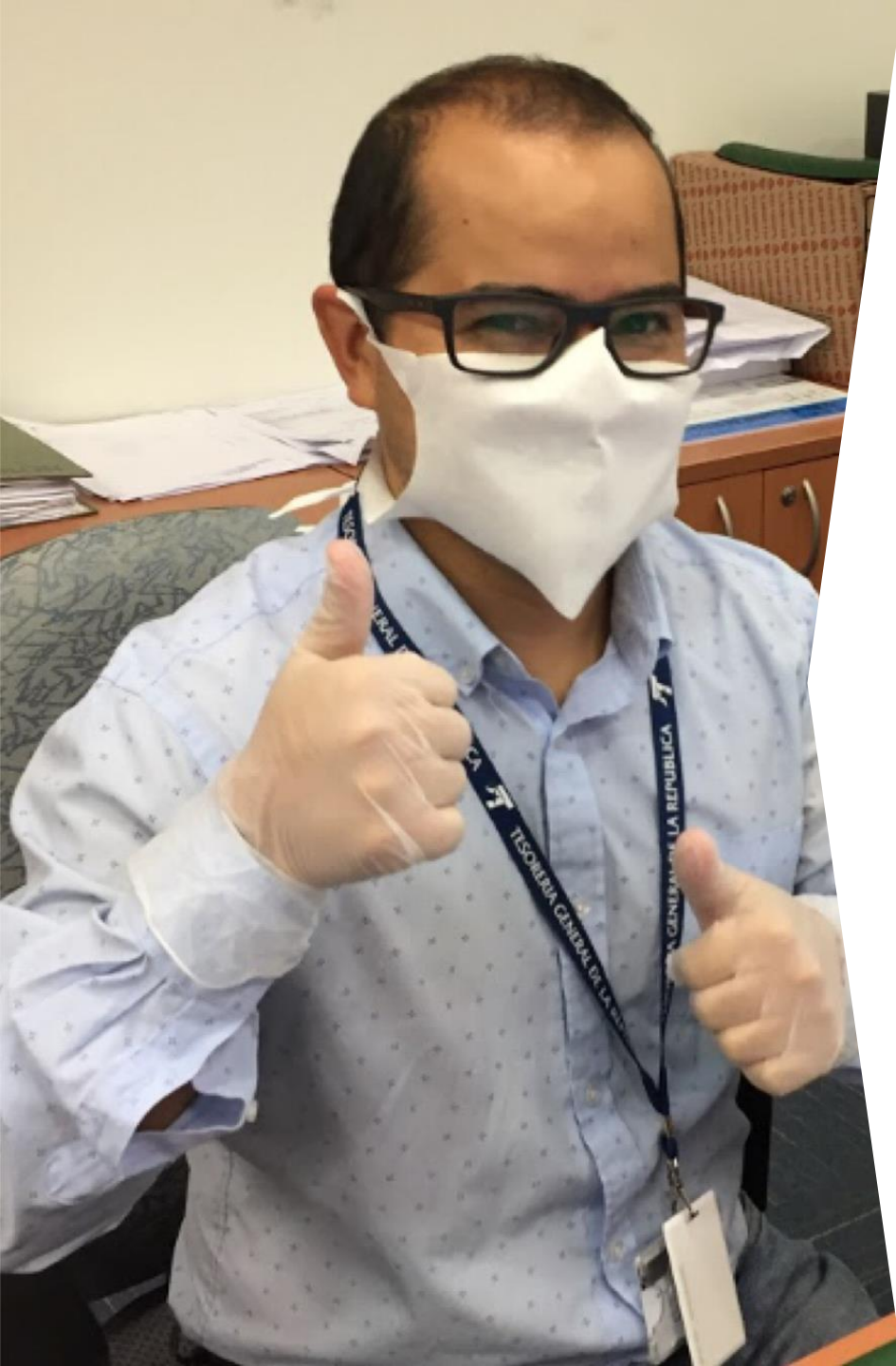
DISTRIBUCIÓN POR CALIDAD JURÍDICA

■ CONTRATA ■ CONTRATA (R) ■ CONTRATADOS SUMA ALZADA ■ PLANTA ■ SUPLENTE

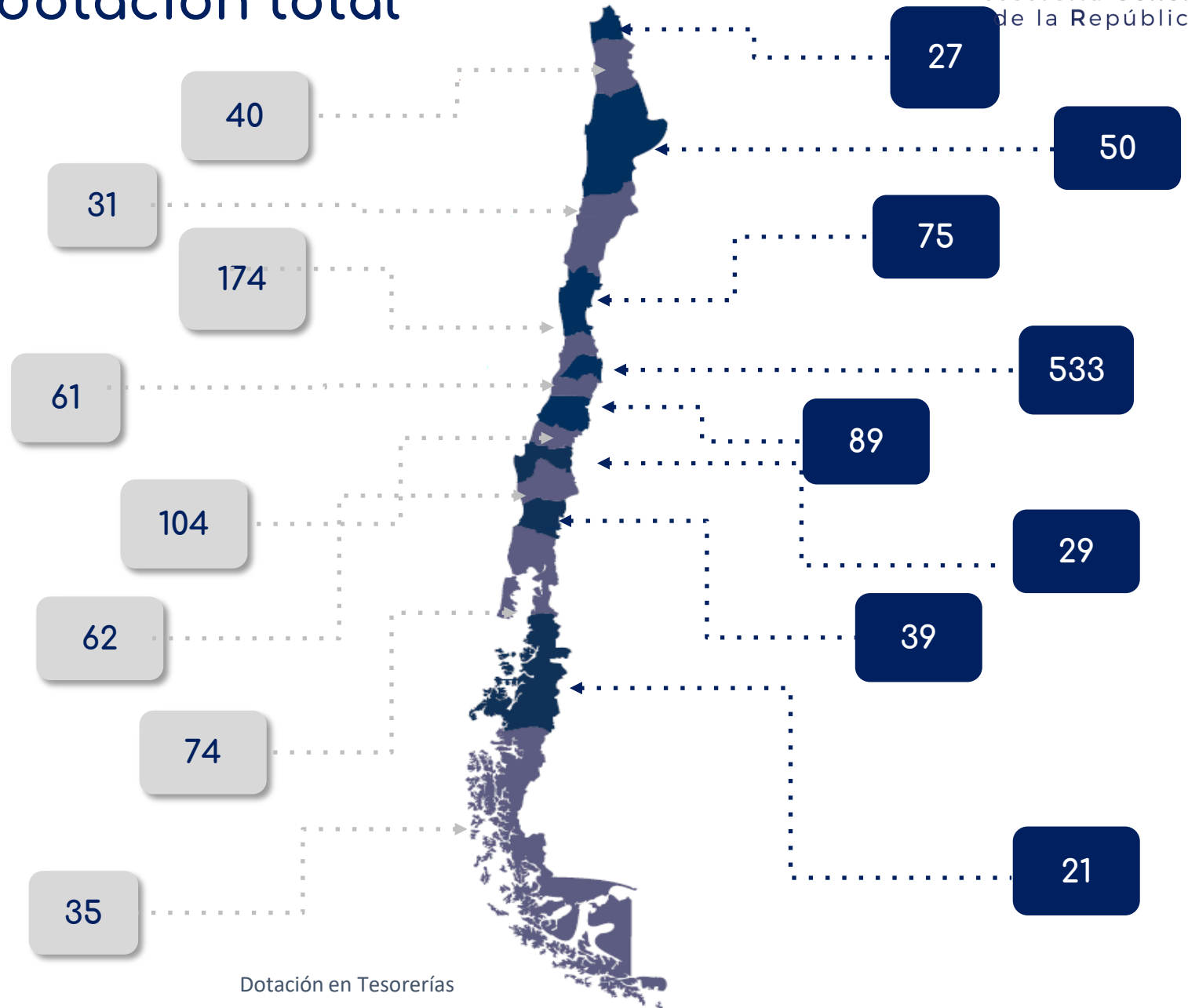


Distribución de Profesionales según formación





En Tesorerías está el 71% de la dotación total



Dotación en Tesorerías

Principales proyectos con impacto en personas

Gestión Documental (Exedoc)

- Impacta a la mayoría de los cargos.
- Implica el aprendizaje de la herramienta y la continua actualización.
- Cambia las tareas de auxiliares y secretarías

Suite de Google

- Impacta a toda la institución.
- Fomenta el trabajo colaborativo de archivos.
- Se necesita mayor explotación de las herramientas.

Modelo de Atención (OV)

- Mayor impacto en la red de tesorerías.
- Amplía el concepto de gestión de salas
- Se requieren nuevas habilidades y conocimientos para la atención ciudadana.

Trabajo Remoto Temporal

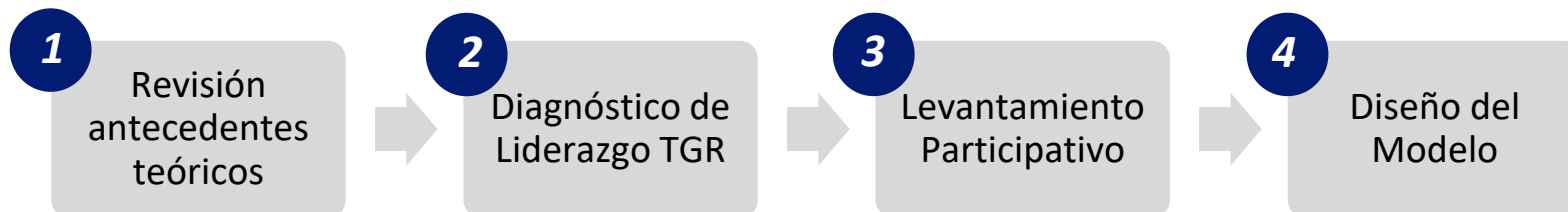
- Impacta a toda la institución.
- Requiere uso de las herramientas mencionadas pero además habilidades conductuales y personales.





Se diseñó un **Modelo de Liderazgo** para la TGR, basado en una indagación apreciativa respecto del ejercicio del liderazgo en la institución, teniendo como objetivo relevar aquellas características de los líderes que facilitan los procesos de transformación

4 etapas para el diseño:



MODELO DE LIDERAZGO TGR (2019)



Fuente: Elaboración propia

MODELO DE LIDERAZGO TGR (2019)



Fuente: Elaboración propia

Desafíos actuales para los y las líderes

- Liderar en entornos presenciales y virtuales.
- Gestionar los desempeños a distancia
- Resguardar un adecuado equilibrio de las cargas laborales y conciliación Vida Personal y Laboral.
- Motivar y conectar a las personas con los procesos de transformación
- Gestionar las brechas digitales a distancia en el contexto de trabajo remoto.
- Manejar la incertidumbre.
- Autocuidado y mutuocuidado.

Implementación del Modelo de Liderazgo

Incorporación a los Convenios ADP

- Indicador asociado a un plan de Liderazgo.
- Vigente en 17 ADP de TGR
- Se creó un sistema de monitoreo y herramientas auxiliares, como un instrumento de autodiagnóstico.

Programa de Capacitación en el Modelo de Liderazgo

Capacitación durante el 2020 para todas las jefaturas intermedias de la red de tesorerías

Capacitación en el modelo por contexto de emergencia

- 3 versiones de programas de Formación en “**Liderazgo en tiempos de emergencia sanitaria**” con 177 jefaturas (Red, NC y TP)
- Incluyó procesos de acompañamiento específico para jefaturas de operaciones de Tesorerías Regionales.

En este eje de trabajo se busca instalar prácticas y herramientas colaborativas en los equipos de TGR, y promover ambientes laborales saludables, con el fin de facilitar el logro de altos estándares de desempeño individual y grupal para el cumplimiento de los desafíos institucionales.

Mediciones de
Ambiente Laboral

Planes de Ambiente
Saludable

Programas
Fortalecimiento de
Equipos

En este eje de trabajo se busca instalar prácticas y herramientas colaborativas en los equipos de TGR, y promover ambientes laborales saludables, con el fin de facilitar el logro de altos estándares de desempeño individual y grupal para el cumplimiento de los desafíos institucionales.

Mediciones de
Ambiente Laboral



La última medición se efectuó en abril 2021 y permitió levantar algunas percepciones respecto del trabajo remoto y transformación Digital.

Se efectúa una bajada de resultados con cada equipo de tesorerías y nivel central, y a su vez se solicita a las jefaturas bajar los resultados con sus equipos.

Planes de Ambiente
Saludable

Programas
Fortalecimiento de
Equipos

En este eje de trabajo se busca instalar prácticas y herramientas colaborativas en los equipos de TGR, y promover ambientes laborales saludables, con el fin de facilitar el logro de altos estándares de desempeño individual y grupal para el cumplimiento de los desafíos institucionales.

Mediciones de
Ambiente Laboral

Planes de Ambiente
Saludable

Programas
Fortalecimiento de
Equipos



Capacitación para los 56
funcionarios(as) de la Red de
embajadores P.A.S.

Planes son parte de los
compromisos de ADP

En este eje de trabajo se busca instalar prácticas y herramientas colaborativas en los equipos de TGR, y promover ambientes laborales saludables, con el fin de facilitar el logro de altos estándares de desempeño individual y grupal para el cumplimiento de los desafíos institucionales.

Mediciones de
Ambiente Laboral

Planes de Ambiente
Saludable

Programas
Fortalecimiento de
Equipos



Metodología:

- Diagnóstico y detección de necesidades para el desarrollo de competencias individuales y colectivas.
- Sesiones de coaching y acompañamiento individual para el desarrollo de planes de mejora en jefaturas y talleres grupales.

2020: 16 Acciones para el
fortalecimiento de equipos TGR con
451 participantes

2021: 17 equipos con Programa de
Fortalecimiento
(528 funcionarios)

Elaboración del Plan Anual de Capacitación con base en los desafíos institucionales.

Hito de inicio la DNC:

Revisión de proyectos que generan transformación.

Reuniones con líderes de áreas de negocio y transformación.

Adecuación de la modalidad de capacitación a plataformas remotas.

Instalación de nuevas habilidades para capacitación, con foco en monitores internos.

Acciones de capacitación y formación realizadas

39 Talleres de
Exedoc
con 646
participaciones

24 Talleres
G-Suite con 1.160
participaciones

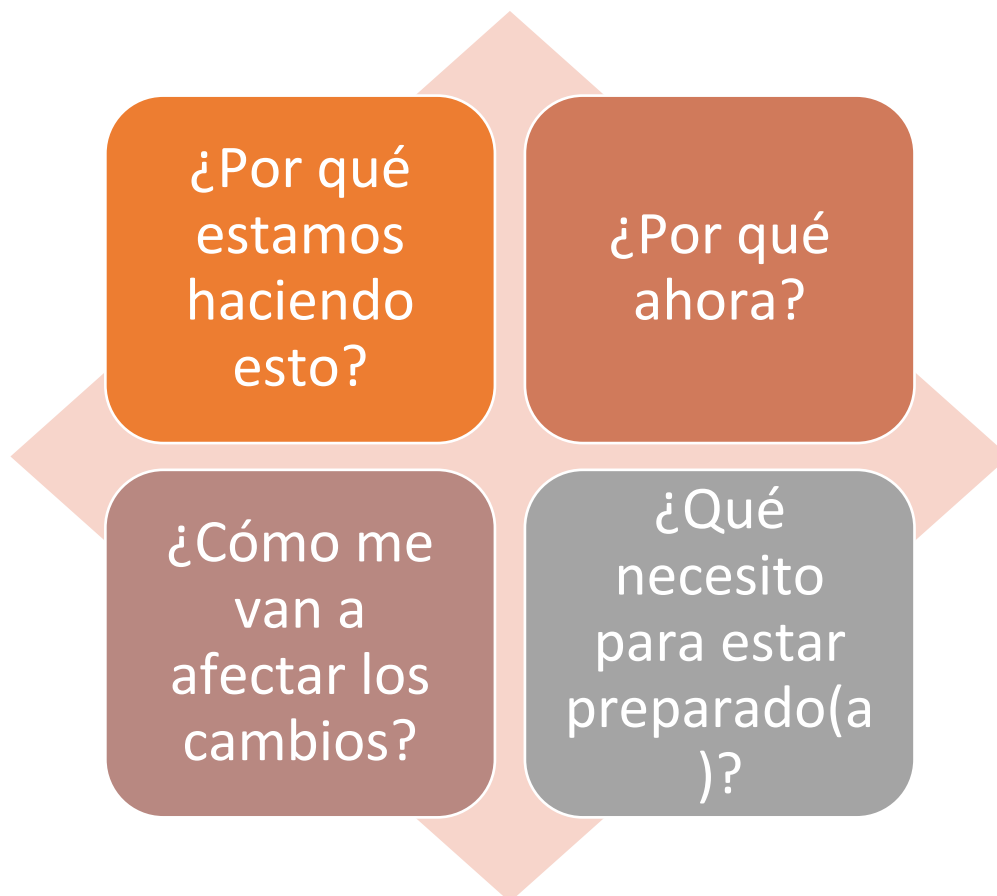
Capacitación
Disponible en Moodle
TGR

Programa de
Formación para OV

Cursos de
Herramientas para el
Trabajo Remoto

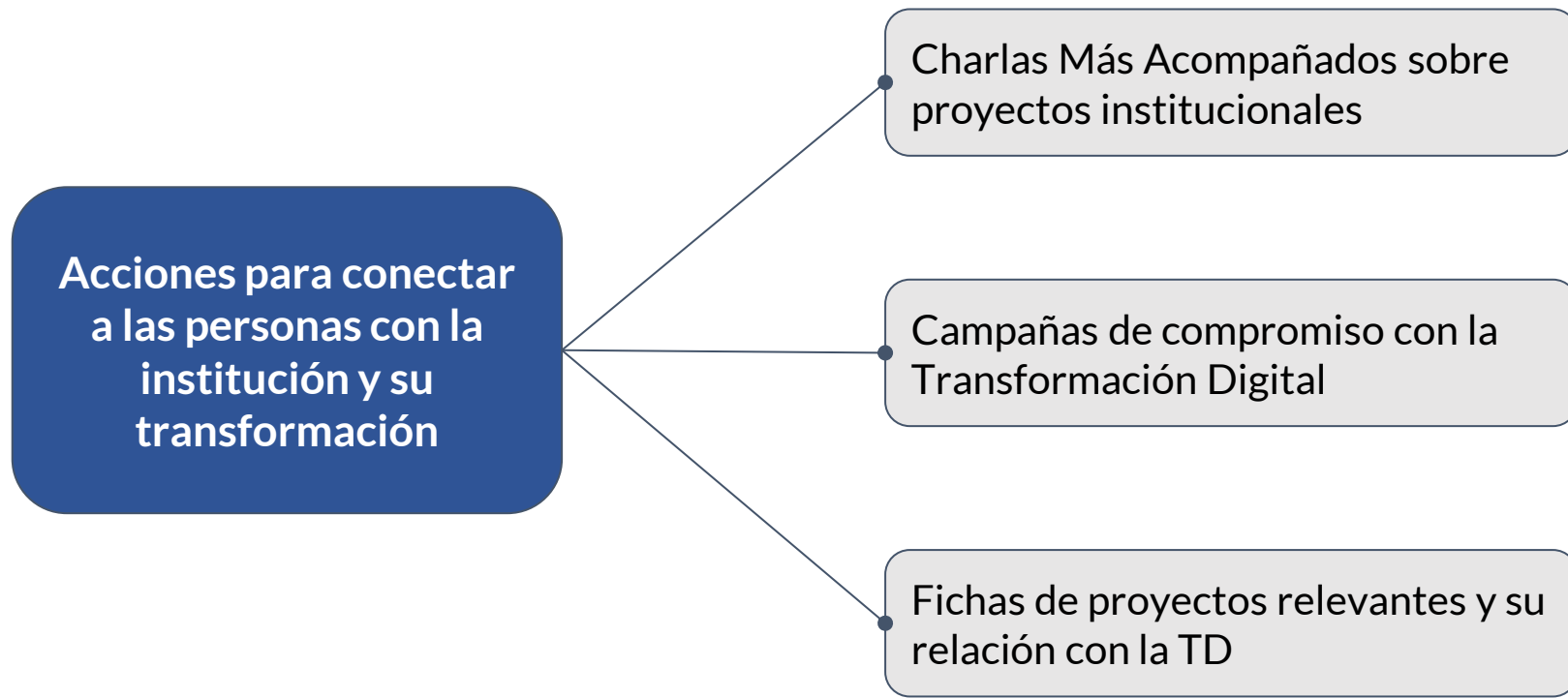
Necesidad de incorporar la mirada de Personas y la gestión del cambio en los proyectos institucionales.

4 preguntas clave para las personas:



Compromiso Institucional

Necesidad de Fomentar el compromiso y sentido de pertenencia a la TGR, con la finalidad de que los funcionarios y funcionarias reconozcan su impacto en la gestión de la institución, promoviendo altos estándares de desempeño e identificación con los procesos de cambio.



LO QUE DEBES SABER DE...

NOMBRE PROYECTO:

DocDigital



¿Qué es?

Es una plataforma de comunicacionales oficiales del Estado. Funciona como una oficina de partes virtual para envío y recepción de documentos digitales oficiales.

- Facilita el aseguramiento de la plataforma Exedoc para la generación, visación y firma de documentos digitales hacia otras instituciones públicas, y en la recepción y derivación desde otras instituciones.



Explicación del proyecto en fácil

¿Qué área lidera el proyecto?

- Se desarrolla un trabajo conjunto entre la Unidad de Transformación Digital, Unidad de Gestión Institucional y la División de Administración.

¿Cómo impacta en la institución?

- Disminuye el uso del papel, impresoras y bodegaje de documentos.
- Mejora los tiempos de tramitación.
- Mejora la trazabilidad de documentos.
- Disminuye los tiempos de tramitación de despacho y de la recepción de los documentos.



Vinculación del proyecto con la Transformación Digital

¿En qué estado de desarrollo se encuentra?

- En marzo comenzó su implementación en nivel central, y en regiones y provincias a partir de agosto.



¿Cómo se vincula con la transformación digital?

- Es parte de nuestro ecosistema de gestión documental digital, como complemento a Exedoc.
- Se encuentra dentro de la Ley de Transformación Digital del Estado.

Qué se espera de los funcionarios

¿Qué se espera de los funcionarios(as) de este proyecto?

- Compartir el conocimiento adquirido con sus compañeros(as) que lo necesiten.
- Hacer un buen uso de las nuevas plataformas.
 - Proponer mejoras al proceso por cambiar la forma de gestionar documentos en la institución.
 - Cumplir con la normativa exigida.



¿Dónde puedes conocer más sobre el proyecto?

<https://sites.google.com/tar.cl/gestiondocumental/tar>

The image features a dramatic sunset sky with warm orange and yellow hues at the bottom, transitioning to a cooler blue at the top. In the foreground, two silhouetted figures are working together to move a large, dark puzzle piece. One figure is in a low, pushing stance at the bottom left, while the other is on a raised platform at the top right, pulling the piece with a rope. The puzzle piece is tilted, and its shape is clearly visible against the sky. The overall scene conveys a sense of teamwork and overcoming challenges.

Aprendizajes y Desafíos

1. Equipos y personas *motivados y comprometidos* para los desafíos institucionales

Liderazgos que
movilizan, generan
participación e integran
capacidades

Reconocimiento del
trabajo bien hecho.
Gestionar el
desempeño

Gestión del cambio
como una constante en
todos los niveles

Gestión del **clima**
organizacional desde
los equipos

Acompañamiento,
fortalecimiento y
cuidado de los equipos
y personas

2. Equipos y personas empoderados para los desafíos Institucionales

Capacitados y con conocimientos para una **nueva forma** de hacer cosas

Cultura de Riesgo como una tarea de todos los equipos

Estar preparados para la **continuidad operacional**: respuestas rápidas a contingencias

Promoción de **prácticas de Trabajo Colaborativo**: nuevas formas de hacer las cosas



3. Modelo de Atención: desafíos desde las personas

Instalación de una Cultura de Servicio: la **experiencia usuaria** de excelencia en nuestro ADN

Gestionar nuestros equipos y sus **fortalezas**: creatividad e innovación

Todos/as, sin excepción, somos **embajadores de la Atención TGR**

Dotar de capacidades para la **Integralidad de funciones** (Nuevos roles del modelo de atención)



4. Equipos y personas en un nuevo contexto

Trabajo remoto como
nueva realidad
organizacional

El retorno de
muchos/as a **una nueva**
TGR: una nueva
inducción

Gestionar dotaciones y
capacidades disponibles

Evaluación del
desempeño: diálogos
que movilicen mejoras

Gestionar equipos,
según **cargas y**
descansos (feriados
legales)

Nuevas etapas del
concurso de ingreso a la
Planta

5. Rol de las áreas de Gestión y Desarrollo de Personas

Ser un ejemplo de
Transformación Digital
en los procesos y
productos entregados

Evaluar la experiencia
del usuario interno
(Modelo de Atención)

Ser un socio estratégico
en los proyectos de
cambio.

Medir el impacto de las
acciones realizadas con
mayor precisión.

Abordar con mayor
personalización las
brechas digitales y
técnicas



Tesorería General
de la República