



Pilares

Ley
21.180



E-Gobierno



¿Cómo?

Seguridad
de la
información



Datos

Hitos



Debilidades





GOBIERNO DIGITAL

Municipalidad de Mulchén

Descargo de
responsabilidad

DEFINICIONES

Descargo de responsabilidad

Las imágenes e información utilizadas en esta presentación pertenecen a sus respectivos dueños de propiedad intelectual y se recopilaron de distintas fuentes: cursos de capacitación, segpres, DGD, Subdere, elaboración propia, Otros.

Ni la Municipalidad de Mulchén ni sus funcionarios o autoridades realizan publicidad ni difusión de ninguna herramienta informática específica ni tampoco recibe alguna contraprestación por ello.

Hoy hemos venido a compartir nuestra experiencia, no existe una única solución para abordar la transformación digital, por lo que no pretendemos imponer ni difundir esta experiencia como la verdad absoluta, solo el camino que tomanos y que nos ha dado resultados hasta ahora.

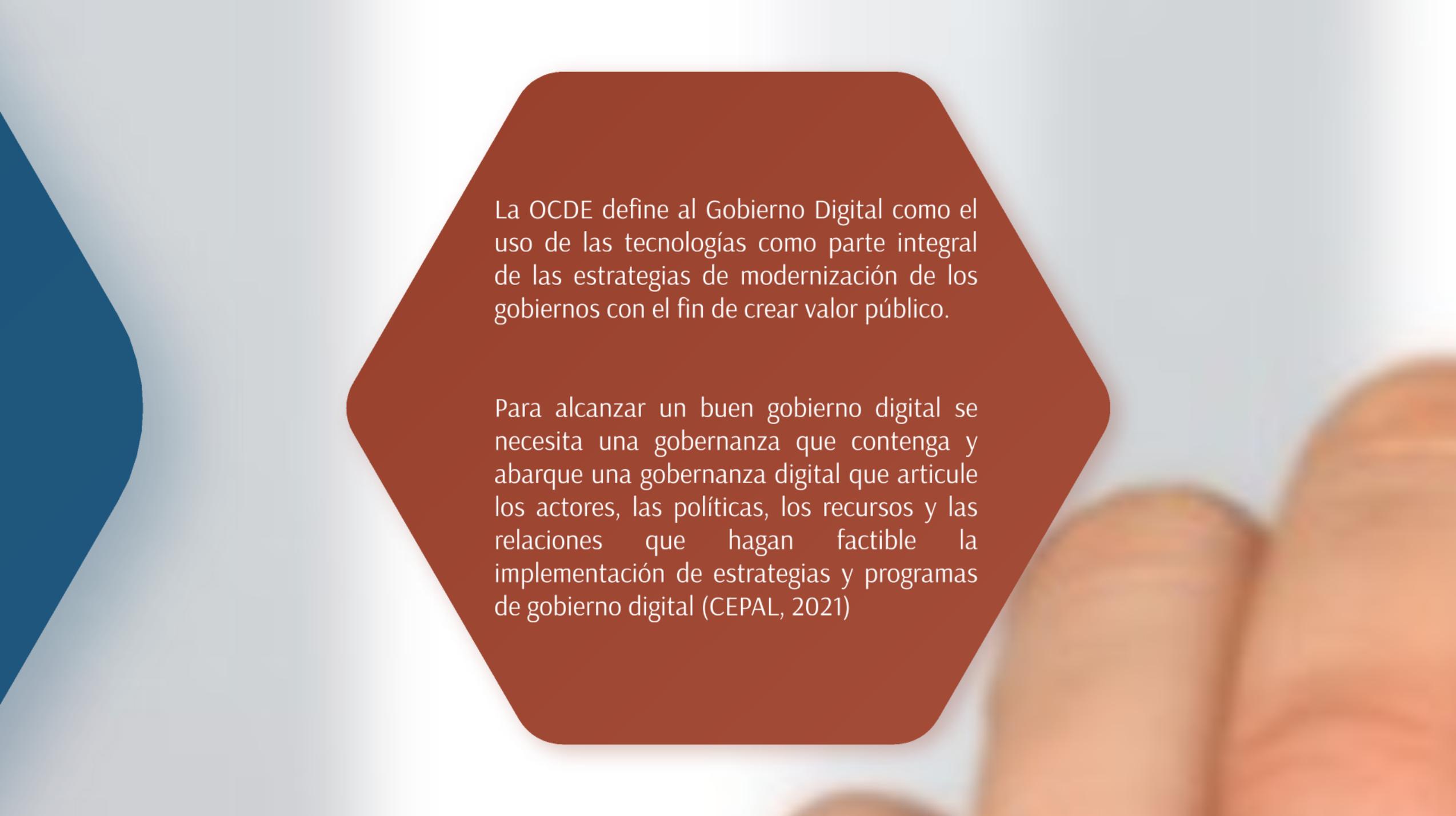


GOBIERNO DIGITAL

Municipalidad de Mulchén

Descargo de
responsabilidad

DEFINICIONES



La OCDE define al Gobierno Digital como el uso de las tecnologías como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos con el fin de crear valor público.

Para alcanzar un buen gobierno digital se necesita una gobernanza que contenga y abarque una gobernanza digital que articule los actores, las políticas, los recursos y las relaciones que hagan factible la implementación de estrategias y programas de gobierno digital (CEPAL, 2021)



GOBIERNO DIGITAL

Municipalidad de Mulchén

Descargo de
responsabilidad

DEFINICIONES



Pilares

Ley
21.180



E-Gobierno



¿Cómo?

Seguridad
de la
información



Datos

Hitos



Debilidades



Pilares del Gobierno Digital

- Identidad y Firma Digital
- Interoperabilidad
- Datos
- Servicios Digitales
- Ciberseguridad

Para lograr alcanzar el gobierno digital se requieren profundas transformaciones proceso que llamamos transformación digital, que es el cambio de cultura corporativa, modelo organizativo, métodos y procesos que aprovecha las tecnologías de la información y comunicación para que las instituciones públicas atiendan las necesidades de los ciudadanos y empresas de forma eficiente, transparente y segura. (BID 2023:10)

Transformación Digital, algunos Alcances:

¿Existe alguna Municipalidad completamente digitalizada hoy día en Chile?

- La Modernización de la Administración del Estado debe ser una tarea constante y continua. (Ciudadanía exige eficiencia y eficacia, se facilite la vida a las personas). Es decir ya no tolera la impopular, inevitable y necesaria burocracia estatal.
- 11 Nov. 2019 se aprueba la Ley 21.180 sobre transformación digital del Estado; cuyo objetivo es transformar digitalmente el sector público para lograr una mejor calidad en la entrega de los servicios a los ciudadanos y una mayor efectividad en la gestión pública.
- La modificación más importante es a la ley Nro. 19.880 sobre bases de procedimientos administrativos que rige los actos de los órganos de la administración del estado desde su entrada en vigencia en el año 2023.

Innovaciones de la ley:

DUDAS EN SU EJECUCIÓN:

- Brecha digital en distintos niveles (Dif. entre individuos, hogares, negocios, áreas geográficas)
- Brechas entre órganos de la administración del estado,
 - Entre las municipalidades semi urbanas y rurales, impuestos internos
 - Entre la ciudadanía, por cuestión etarea, por falta de medios, lugar geográfico, etc.
- Dudas en relación con temas de ciberseguridad, protección de datos, entre otros.

Innovaciones de la ley:

Casos Ejemplares en la gestión pública

- Ley 20.886 procedimientos judiciales electrónicos
- Ley 19.866 Compras y contratación pública
- Implementación del SIAPER por Contraloría
- SII
- SIGFE
- Ministerios, servicios públicos (en algunos servicios, algo se ha hecho)

¿ Cuenta el Estado con la estructura y un sistema de gestión digital para implementar la LTDE?



Pilares

Ley
21.180



E-Gobierno



¿Cómo?

Seguridad
de la
información



Datos

Hitos



Debilidades



LEY 21.180: TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO

La Ley de Transformación Digital del Estado modifica distintas normas. Su objetivo es mejorar la eficiencia y comunicación entre las instituciones del Estado, incorporando los derechos de los ciudadanos y estableciendo que cada acto administrativo debe ser expresado mediante medios tecnológicos.



Ley 19.880

De Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado



Ley Nº 19.799

Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.



Ley Nº 18.845

Que establece sistemas de microcopia o micrograbación de documentos.



Ley Nº 21.045

Que crea el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.



Pilares

Ley
21.180



E-Gobierno



¿Cómo?

Seguridad
de la
información



Datos

Hitos



Debilidades



Enfoques

1 Comunicaciones Electrónicas

2 Notificaciones Electrónicas

3 Procedimientos Administrativos

4 Registros Electrónicos

5 Digitalización de Documentos

6 Principio de Interoperabilidad

Aspectos Claves

Personas

Es necesario mejorar y establecer competencias digitales, liderazgo para implementar procesos digitales, y cambiar la forma de operar en nuestro trabajo diario.

Procesos

Deben actualizarse de acuerdo a las regulaciones existentes y nuevas herramientas tecnológicas disponibles para llevar a cabo el proceso de transformación digital.

Herramientas Tecnológicas

Deben ser creadas con innovación y colaboración, permitiendo la modernización de los servicios, siempre poniendo a nuestros vecinos en el centro de nuestro trabajo, utilizando una estrategia digital colaborativa y aumentando la inversión para su ejecución, intercambiando siempre experiencias y transferencia tecnológica tanto a nivel central como municipal.

Enfoque en las Personas

Cambiar la forma de operar

Generar un cambio cultural interno en la organización.

1

Fomentar el liderazgo

Levantar líderes y capacitar a los funcionarios en competencias digitales.

2

3

Brindar herramientas
a los ciudadanos

Enseñar a los ciudadanos el uso de la plataforma y proporcionarles herramientas digitales.

Actualización de Procesos



Flujo de trabajo

Actualizar y simplificar las acciones necesarias para completar un proceso digital.



Aprovechar la tecnología

Utilizar herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación y la colaboración entre los miembros involucrados en el proceso.



Establecer Estándares claros

Asegurar que todos los funcionarios sigan los mismos estándares y procedimientos para una mayor eficiencia y uniformidad en los procesos.

Procedimientos Administrativos de cara al ciudadano



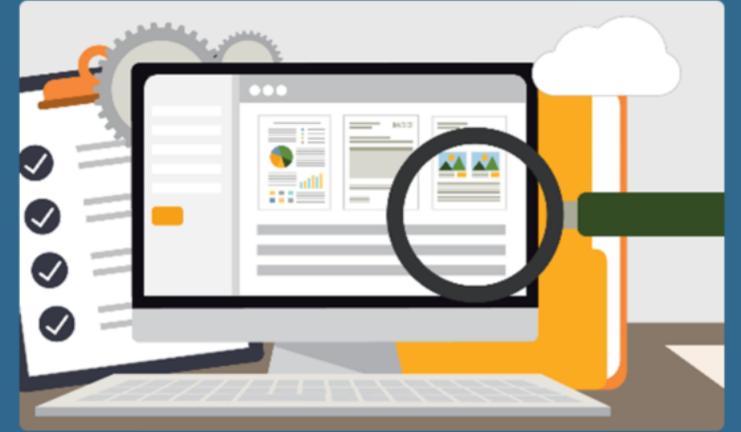
Reducción de tiempo

Reducir los tiempos de espera para la realización de procedimientos administrativos.



Facilitar el acceso

Hacer los procedimientos administrativos más accesibles y fáciles de realizar



Seguridad de la Información

Asegurarse de que la información sea segura y esté a disposición del ciudadano con transparencia pero resguardando los datos personales



Pilares

Ley
21.180



E-Gobierno



¿Cómo?

Seguridad
de la
información



Datos

Hitos



Debilidades



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Son las medidas preventivas de las organizaciones que permiten resguardar y proteger la información.

El concepto de seguridad de la información no debe ser confundido con el de seguridad informática o ciberseguridad, ya que este último sólo se encarga de la seguridad en el medios o soportes informáticos, pero la información puede encontrarse en diferentes medios o formas, y no solo en estos medios informáticos. Para el hombre como individuo, la seguridad de la información tiene un efecto significativo respecto a su privacidad.

LOS PILARES SOBRE LOS SE BASA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN :

- Confidencialidad: debemos tener garantías de que sólo las personas autorizadas disponen de acceso a la información.
- Integridad: debemos tener garantías de que la información es exacta, y de que está protegida frente a alteraciones o pérdidas.
- Disponibilidad: debemos tener garantías de que la información va a estar disponible en el momento en que se necesita.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para avanzar en cumplir con la seguridad de la información y la protección de datos personales es imprescindible comprometer a la alta Dirección de la organización, en nuestro caso a las autoridades políticas, lo cual debemos fomentarlo a través de la dinámica de Riesgos y oportunidades.

Actualmente los problemas que enfrentamos debido a los ataques informáticos a mercadopublico y al proyecto SIFIM, interrumpieron los procesos internos y el servicio hacia nuestros vecinos, generando incalculables daños a la gestión pública.



Pilares

Ley
21.180



E-Gobierno



¿Cómo?

Seguridad
de la
información



Datos

Hitos



Debilidades



Principales hitos en el municipio de Mulchén

- Política de Modernización Municipal: Equipos, Sistemas, capacitación.
- Adquisición de Softwares y experiencia previa: Dec5, Signiflow, tumunicipio.
- Nombramiento de Coordinador y Comité de Transformación Digital del Estado.
- Decisión Operativa Jefe Superior del Servicio ordena uso de documentos electrónicos para todos los procesos.
- Formalización Administrativa: Decreto N°1476/22 que instruye adopción de plataforma digital para Gestión Documental.
- Implementación del sistema: Levantamiento de usuarios en firmagob, creación de unidades, documentos, usuarios y capacitaciones en uso de Gestor Documental electrónico.

Experiencia Local

Incorporación de Tecnologías

Hemos invertido en herramientas tecnológicas, tanto software como hardware.

Capacitación

Capacitación constante de los funcionarios en el uso de tecnología.

Cambios de Paradigmas

Hemos fomentado una política interna de cambio en la forma de hacer las cosas para lograr una mayor eficiencia en los procesos.

Liderazgo

Los cambios tecnológicos cuentan con el respaldo de la alta dirección de la Municipalidad, tanto del Alcalde, Directores y Funcionarios Claves.

Gestión del Cambio

Los procesos de cambio son difíciles de manejar, pero lo que marcó el éxito en lo que hemos implementado hasta ahora es tener el apoyo, en primer lugar, del Alcalde, quien se unió al proceso firmando cada documento digitalmente y rechazando aquellos que se hacían en papel, y del Secretario Municipal, quien actualizó sus procesos internos para apoyar los actos administrativos electrónicos.

La unidad de Informática tuvo un rol clave y transversal, así como funcionarios administrativos como secretarias de las diversas áreas que apoyaron al resto de sus colegas en adherir al proyecto. Sin embargo aún nos queda un largo camino por recorrer.

Plataforma de Segpres

En la actualidad, la Municipalidad de Mulchén ha digitalizado el 100% de sus documentos internos mediante una plataforma de gestión documental que utiliza la Firma Digital Avanzada del Estado: firmagob, para la gestión de firmas de documentos.

El convenio con Segpres ha sido clave para el éxito de nuestra implementación, ya que no solo representa un ahorro en recursos financieros, sino que también incorpora todo el personal municipal al sistema, incluyendo las áreas de Educación, Salud y el Cementerio Municipal, con una herramienta sencilla para operar y administrar.

Documentación Digital

Reducción de errores

Reducir errores durante el proceso de digitalización de documentos.

Verificación de la información

Implementar un proceso de verificación para asegurarse de que la información que se agregue a los documentos sea precisa y completa.

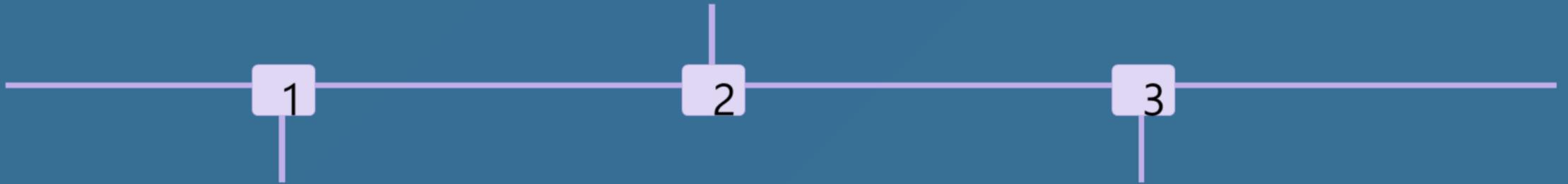
Flujo de trabajo

Actualizar y simplificar las acciones necesarias para completar un proceso digital lo que permite mayor eficiencia y rapidez en completar el flujo de trabajo.

Registros Electrónicos

Acceso a información

Proporcionar fácil acceso a la información registrada para los ciudadanos.



Seguimiento de estado

Implementar un seguimiento transparente del estado de los registros electrónicos.

Trazabilidad de los procesos

Permitiendo identificar las diferentes partes de un expediente desde el inicio de su proceso hasta su final, consolidando la información y facilitando la auditoría.



Pilares

Ley
21.180



E-Gobierno



¿Cómo?

Seguridad
de la
información



Datos

Hitos



Debilidades



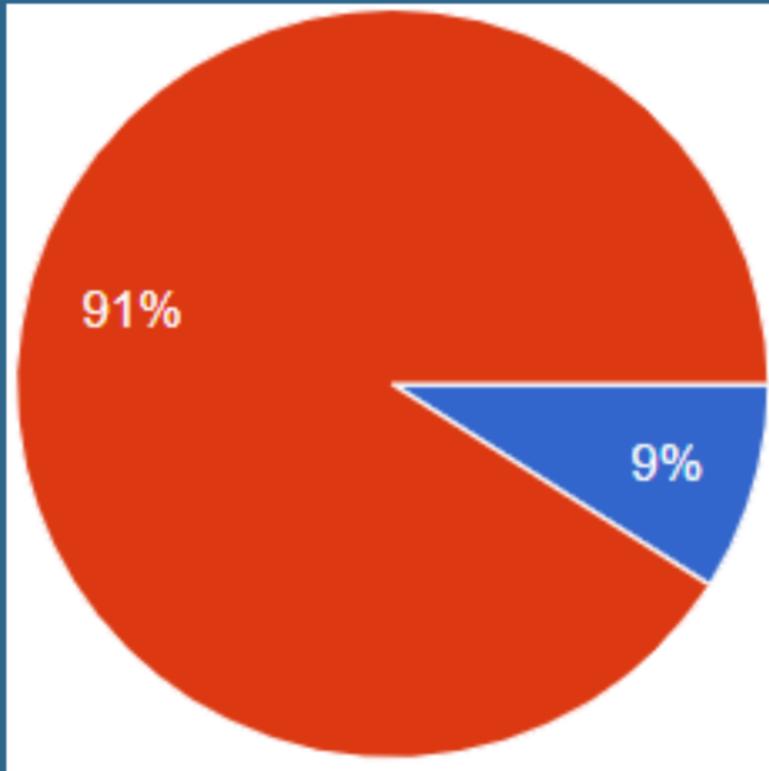
SITUACIÓN ACTUAL MUNICIPALIDAD DE MULCHEN

Las 10 Instituciones con mayor cantidad de funcionarios firmantes activos

Institución	Cantidad
Ejército de Chile	26.002
Fuerza Aérea de Chile	9.115
Policia de Investigaciones de Chile	8.103
Corporación Administrativa del Poder Judicial	6.616
Dirección de Vialidad	2.233
Carabineros de Chile	1.414
Tesorería General de La República	1.323
Universidad de Chile	1.182
Dirección General de Aeronáutica Civil	1.167
Ilustre Municipalidad de Mulchén	1.011

SITUACIÓN ACTUAL MUNICIPALIDAD DE MULCHEN

Percepción de los funcionarios del SGD en función de del cambio de contexto

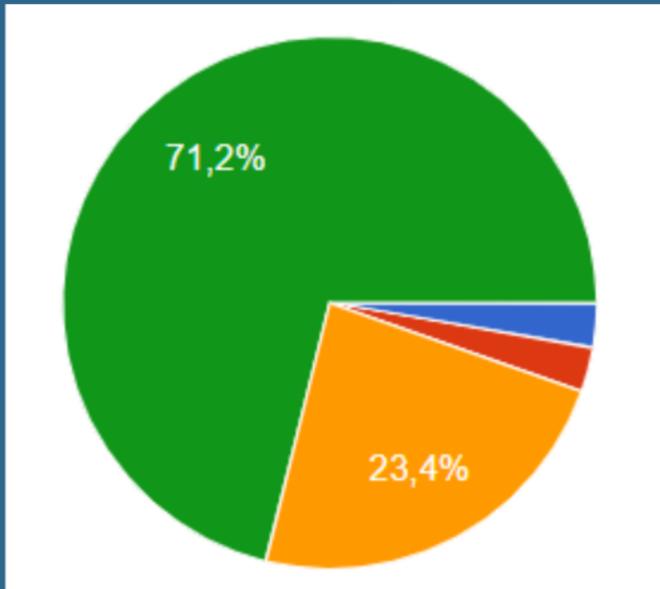


Se realizó una encuesta de percepción donde participaron 111 funcionarios de un universo de 1011 usuarios firmantes registrados en Firmagob, lo que representa una muestra del 10.97% del universo total.

Para la pregunta: En el contexto de administración de documentos electrónicos, ¿Estaría dispuesto a volver al uso del papel? tan solo 10 funcionarios expresaron que estarían dispuestos a volver al papel.

SITUACIÓN ACTUAL MUNICIPALIDAD DE MULCHEN

En relación al contexto de trabajo y de sus funciones ¿Cree usted que el uso del sistema ha influido en la eficiencia de vuestro trabajo, vale decir, el resultado entre la relación de sus horas de labor y su producción?

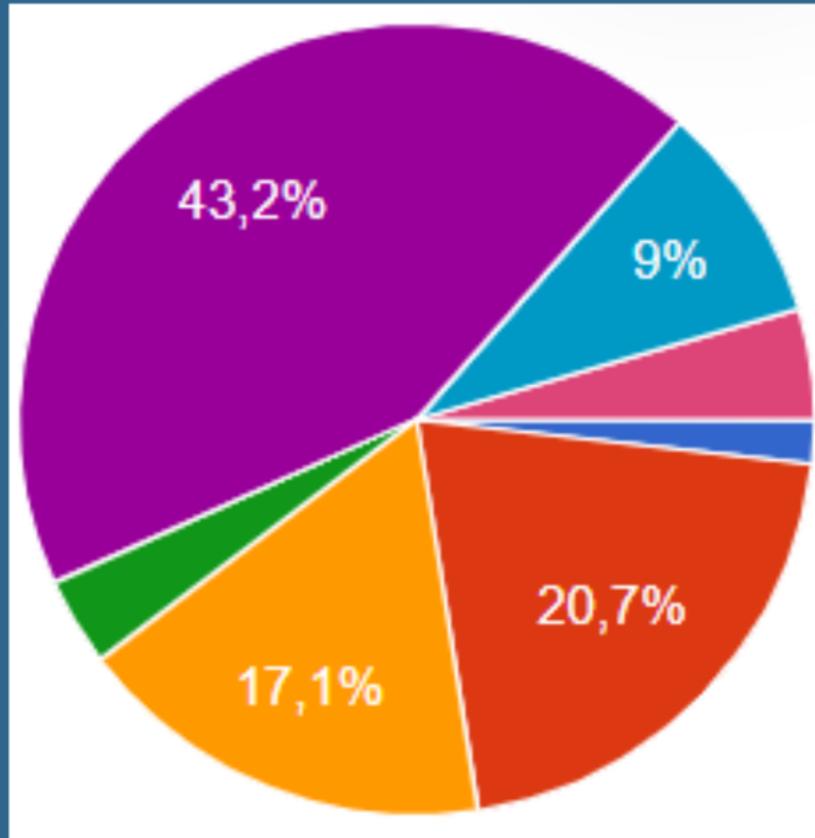


- a) Influyo negativamente en mi trabajo
- b) No existe diferencia entre el sistema en papel y el digital
- c) Si existe diferencia positiva, pero es muy poca
- d) Si existe diferencia positiva, y es significativa

Un total de 94,6% considera que pasar de papel a digital ha influido positivamente en la eficiencia de su trabajo ya sea significativamente o poco significativo y muy pocos funcionarios consideran que se mantuvo o bajó la eficiencia.

SITUACIÓN ACTUAL MUNICIPALIDAD DE MULCHEN

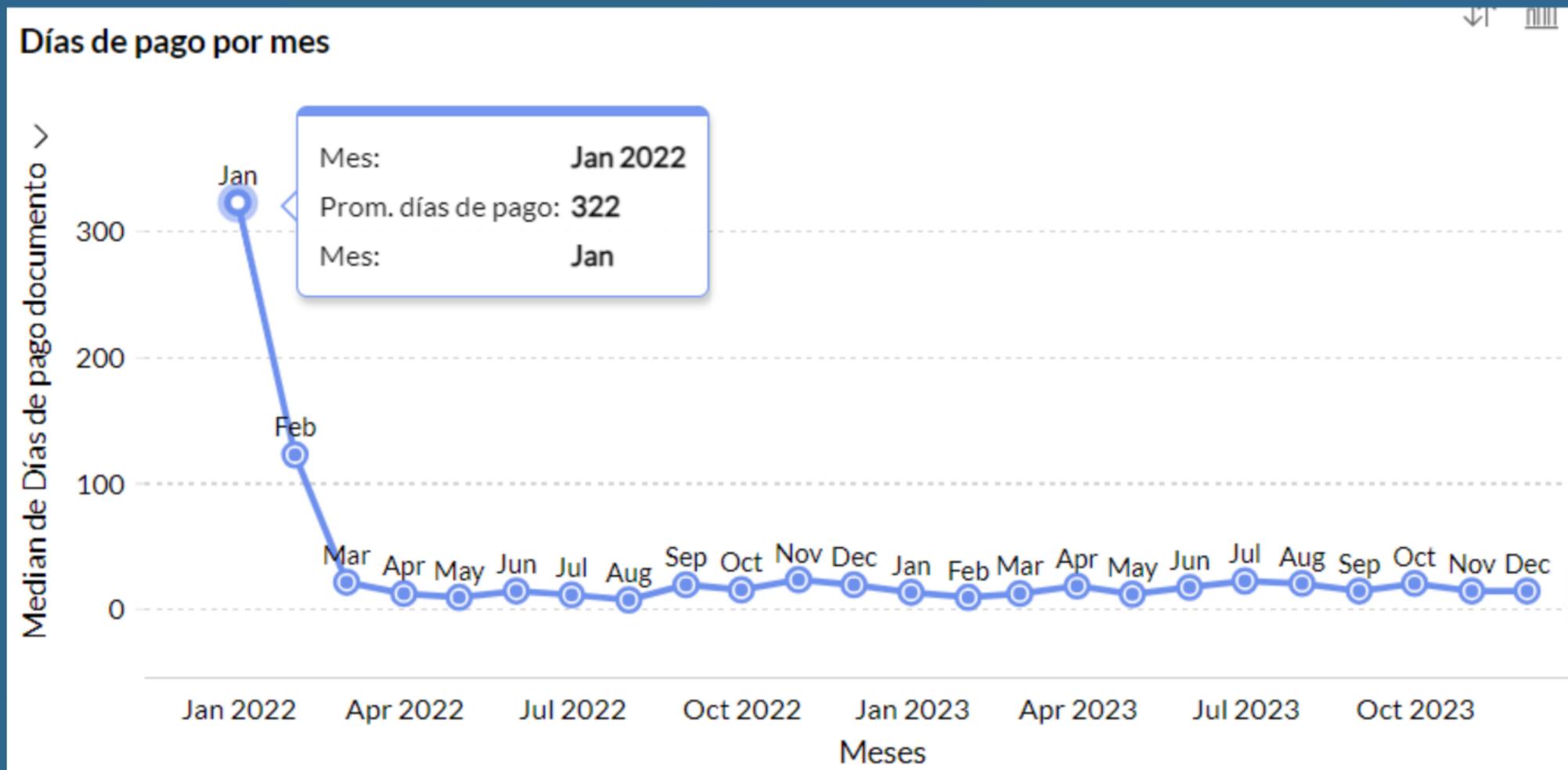
¿Qué componentes cree usted que son más valorables o importantes respecto de la administración de documentos?



- a) Correspondencia
- b) Elaboración de documentos
- c) Consulta de documentos
- d) Alarmas de aviso
- e) Expedientes de pago (Decretos de pago, Boletas de honorario, Estados de pago, otros)
- f) Comunicación interna (Memos, Oficios, etc)
- g) Módulo RRHH

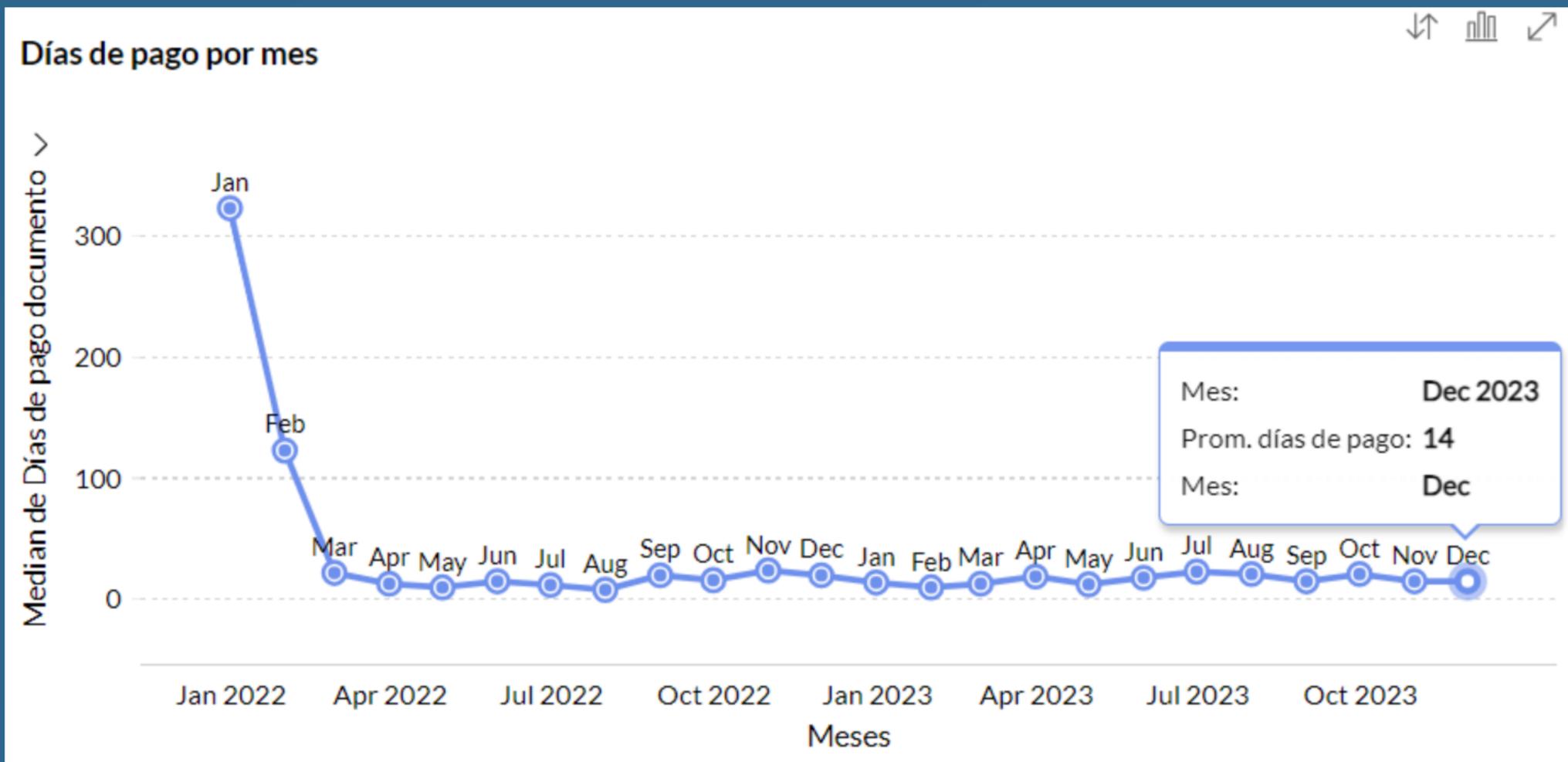
SITUACIÓN ACTUAL MUNICIPALIDAD DE MULCHEN

Promedio de días de proceso de pago por mes



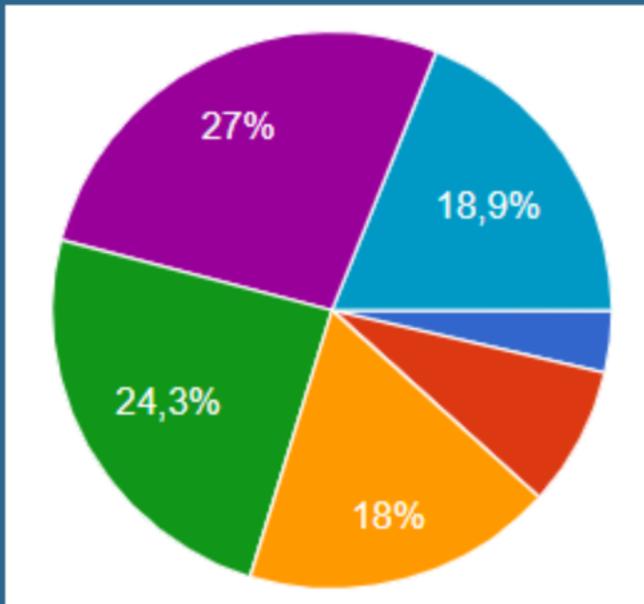
SITUACIÓN ACTUAL MUNICIPALIDAD DE MULCHEN

Promedio de días de proceso de pago por mes



Gestión de Documentos Electrónicos

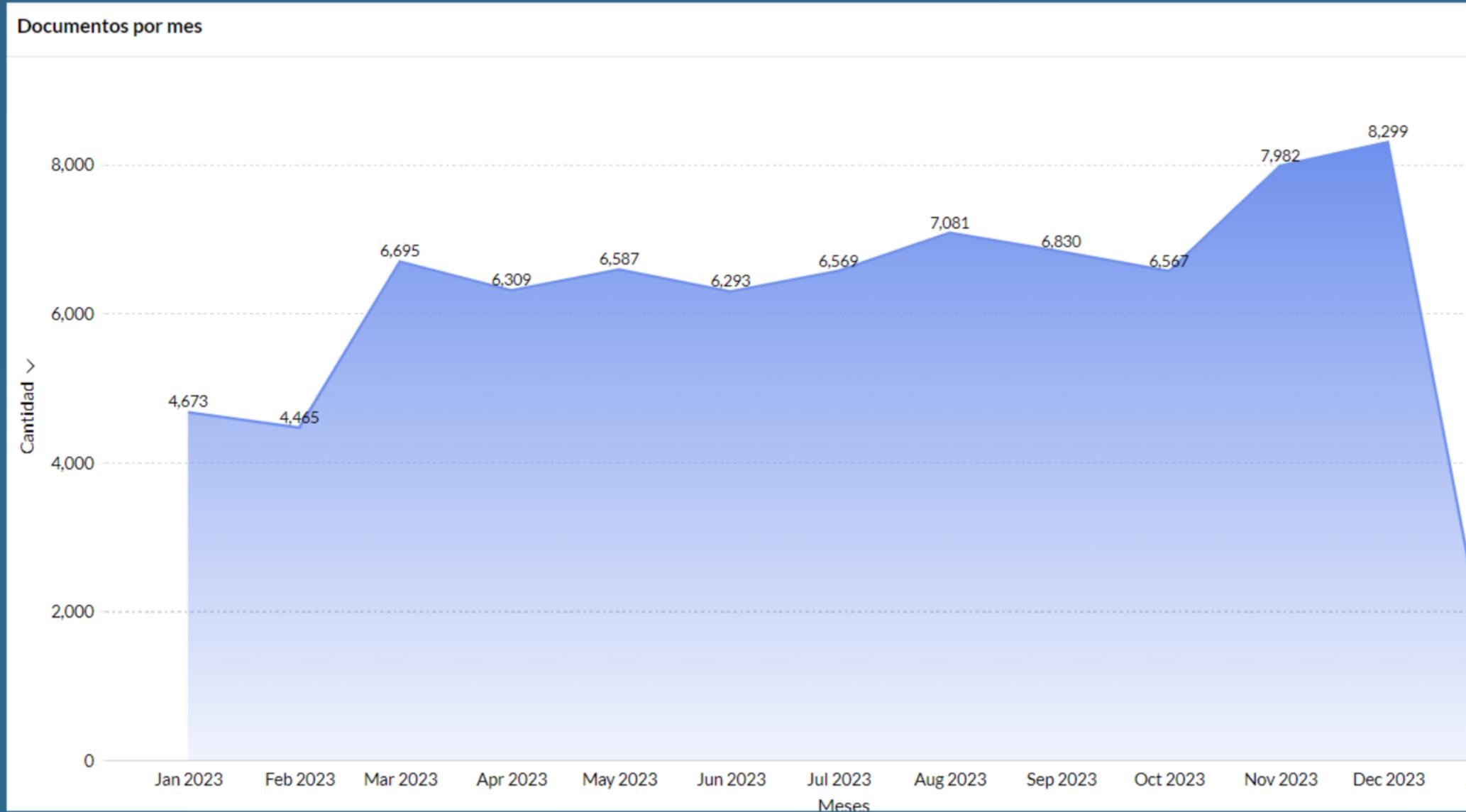
En este contexto, ¿Qué componente o funciones del sistema de gestión documental valora o han influido en una mejor eficiencia respecto al desarrollo de vuestro trabajo?



- a) No ha influido en una mejor eficiencia de trabajo
- b) En el desuso del papel
- c) En la búsqueda de documentos
- d) En la elaboración de los documentos
- e) En la comunicación de los actos administrativos
- f) En su portabilidad y descentralización de trabajo

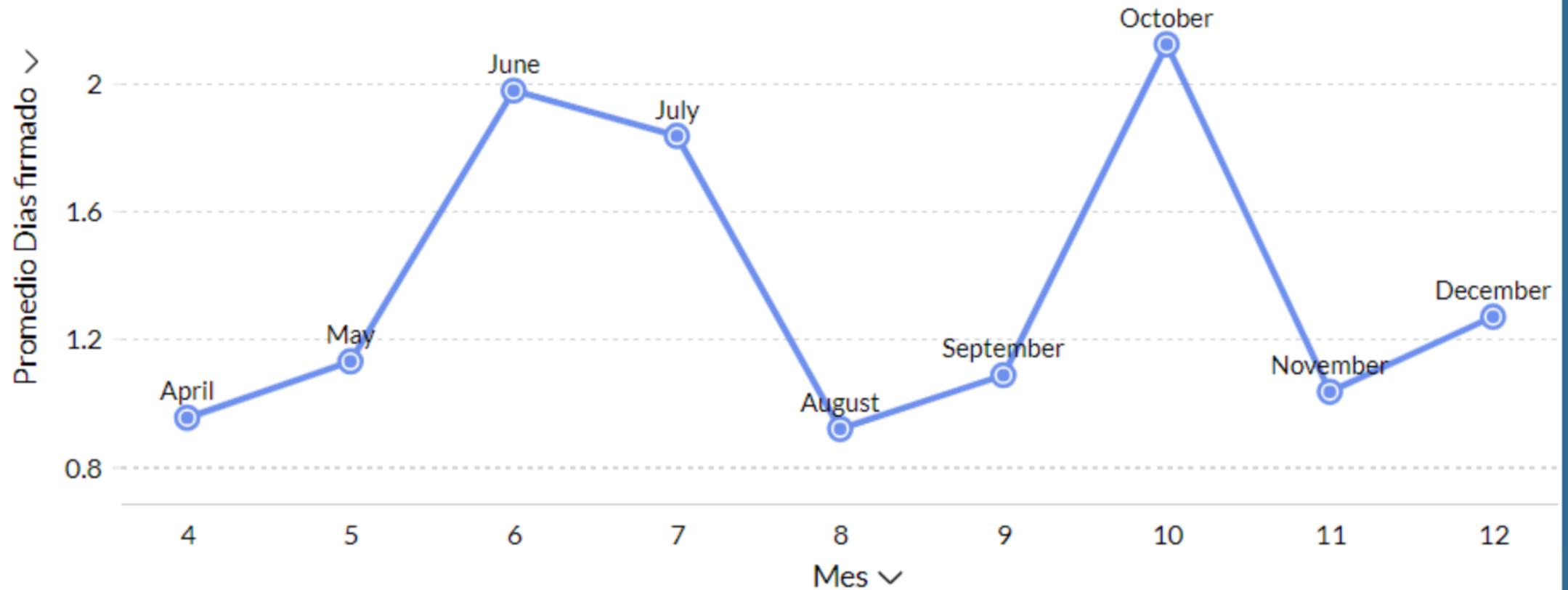
De esta pregunta se deduce que para los funcionarios la gestión del tiempo respecto al seguimiento de la documentación es considerado como el factor más valioso de la gestión documental electrónica.

Gestión de Documentos Electrónicos



Gestión de Documentos Electrónicos

Promedio dias firmado por mes





Pilares

Ley
21.180



E-Gobierno



¿Cómo?

Seguridad
de la
información



Datos

Hitos



Debilidades



Reflexiones

Debilidades

- **Falta de integración entre diferentes sistemas**
- **Falta de interoperatividad entre organismos del Estado**
- **Falta de conectividad**
- **Dificultad en aunar criterios**
- **Actualización de normativa**

Conclusiones

¿Como?

Qué significa la Transformación Digital: Caso Municipal

- Pasar del documento en papel al documento digital.
- Términos legales: Llevar los actos, procedimientos, procesos y expedientes en digital tanto en el sector público y municipal
- Pregunta: ¿Es posible?
Si, es posible

¿Cómo se hace?

- Plan de trabajo

¿Que necesitamos?

Plataformas, sistemas (Software) arquitectura digital (Internet) tecnología, equipamiento.

¿Para Que?

Actos, procesos, expedientes digitales. Mejorar eficiencia, ganar oportunidad y lograr mayor bien común y satisfacción usuaria.

¿Como?

Qué significa la Transformación Digital: Caso Municipal

- Pasar del documento en papel al documento digital.
- Términos legales: Llevar los actos, procedimientos, procesos y expedientes en digital tanto en el sector público y municipal
- Pregunta: ¿Es posible?
Si, es posible

Reflexiones

Debilidades

- **Falta de integración entre diferentes sistemas**
- **Falta de interoperatividad entre organismos del Estado**
- **Falta de conectividad**
- **Dificultad en aunar criterios**
- **Actualización de normativa**

Conclusiones

Aún nos queda camino por recorrer, si bien contamos con el respaldo que nos da la ley de Transformación Digital del Estado, sus normas y reglamentos, debemos mejorar nuestros procesos, continuar capacitando a nuestro personal y generar la documentación administrativa, protocolos y reglamentos internos que den sustento a nuestros procedimientos.

Sin embargo consideramos que el paso más difícil ya lo dimos y vemos con optimismo las siguientes etapas de la implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado.

Contactos

Datos de contacto



Jorge Rivas Figueroa, Alcalde, Municipalidad de Mulchén

++56971397433

alcalde@municipalidadmulchen.cl

Mauricio Hernández Moraga

432-401417

informaticamunicipalidadmulchen.cl

Aún nos queda camino por recorrer, si bien contamos con el respaldo que nos da la ley de Transformación Digital del Estado, sus normas y reglamentos, debemos mejorar nuestros procesos, continuar capacitando a nuestro personal y generar la documentación administrativa, protocolos y reglamentos internos que den sustento a nuestros procedimientos.

Sin embargo consideramos que el paso más difícil ya lo dimos y vemos con optimismo las siguientes etapas de la implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado.

Contactos

Reflexiones

Debilidades

- **Falta de integración entre diferentes sistemas**
- **Falta de interoperatividad entre organismos del Estado**
- **Falta de conectividad**
- **Dificultad en aunar criterios**
- **Actualización de normativa**

Conclusiones



Pilares

Ley
21.180



E-Gobierno



¿Cómo?

Seguridad
de la
información



Datos

Hitos



Debilidades

