

ORD. CONTROL Nº 332 /

ANT.: Solicitud de Acceso a la Información  
Pública MU212T0003501

MAT.: Responde a Solicitud de Acceso a  
Información Pública.

PEÑALOLEN, 29.12.2020

DE: DIRECTORA DE CONTROL Y GOBIERNO ABIERTO

A: SEÑOR/A

JOAQUÍN GONZÁLEZ ALONSO

Mediante solicitud sobre acceso a la Información Pública, Ley 20.285, requerimiento MU212T0003501, de fecha 06 de diciembre' de 2020, requiere a la Municipalidad de Peñalolén lo siguiente:

**“El siguiente cuestionario tiene como fin levantar percepciones sobre la forma en la que el Municipio ha desarrollado sus proyectos de modernización digital. Asimismo, se busca conocer los desafíos y dificultades a los que se han visto enfrentados al momento de ofrecer servicios digitales de calidad a la ciudadanía”.**

Junto con saludar y según lo informado por las Unidades municipales de Comuna Digital e Informática y Administración Municipal, se han recopilado y sistematizado los antecedentes para dar respuesta a su solicitud, a continuación.

1. **¿Cuál es su opinión respecto al avance del desarrollo digital del Municipio? (Cobertura de servicios, velocidad de cambio, accesibilidad)**

Durante el periodo de pandemia, aumentó la necesidad de contar con soluciones tecnológicas tanto para la gestión, como para el manejo mismo de la pandemia. Afortunadamente el Municipio cuenta con un equipo de proyectos y un equipo de desarrollo de sistemas, a través de los cuales se fueron diseñando y desarrollando diferentes soluciones a la medida principalmente para el área social, en cuanto a velocidad se han hecho los esfuerzos para que todo sea en forma ágil, quitando documentación y trabajando directamente con los usuarios para construir cada sistema en la forma más rápida posible, lo cual ha sido bastante satisfactorio.

2. **¿Cómo se ha abordado la digitalización de trámites municipales que son ofrecidos a la ciudadanía? (recursos propios, terceros, paquetes prediseñados, colaboración con otras instituciones públicas, etc.)**

Principalmente ha sido abordado con recursos propios, aunque en menor medida, también ha existido colaboración con otras instituciones como el caso del Banco Mundial para la integración de GSL a nuestra Ficha Digital, y paquetes prediseñados como el caso de la Central Telefónica Virtual.

3. **¿Cómo cree que ha influido la pandemia de COVID-19 en la forma en el que el Municipio entrega servicios a los ciudadanos?**

Sin lugar a dudas ha existido un cambio de paradigma y el Municipio se ha tenido que adaptar a las nuevas reglas. En ese sentido si bien el proceso de adaptación no ha sido fácil y en ciertos aspectos no hemos logrado contar con todos los recursos

que desearíamos, hemos logrado mantener los servicios operativos, intentando priorizar las atenciones digitales, y en casos de borde, mantener la atención presencial, respetando por ejemplo el aforo en cada edificio.

**4. A propósito de la pregunta anterior: ¿Se han digitalizado nuevos servicios? En caso afirmativo, ¿cuáles?**

Efectivamente, a continuación, un listado de los desarrollos ejecutados desde marzo 2020 a la fecha:

- Sistema de Firma Electrónica Avanzada.
- Central Telefónica Virtual de Número Único.
- Sistema de apoyo informativo a número único (Preguntas frecuentes y temas de contingencia).
- Derivaciones para Central Telefónica Virtual (Número Único) y Área Social.
- Plataforma de Seguimiento COVID.
- Gestión y Seguimiento Adulto Mayor (todos los mencionados anteriormente integrados entre sí).
- Portal Corporación Yunus.
- Portal Peñadelivery.
- Portal Emplea Vecino.
- Campaña Educativa de Ciberseguridad.
- Portal de Ciberseguridad.
- Sistema de reserva de hora para licencias de conducir.
- Sistema de reserva de hora para Zoonosis.
- Generador masivo de permisos de circulación en convenio.
- Portal Todo Terreno.
- Integración con Banco Mundial y MIDESO - Fase I GSL a FSD.
- Sistema de Decretos de Pago Digital.
- Sistema de Gestión de Horas Extra.

**5. ¿A qué dificultades se ha visto enfrentado el Municipio - ya sean, tecnológicas y organizacionales - al momento de abordar sus proyectos de modernización?**

La primera barrera por supuesto ha sido económica, la priorización de recursos se enfocó en atender las necesidades básicas de los vecinos, lo cual impactó no sólo el presupuesto asignado a tecnología, sino a la mayoría de las áreas del Municipio. El ideal sería poder entregar a cada trabajador un kit que le permita desempeñar de manera óptima el trabajo desde su hogar, lo cual no fue posible, y se optó por permitir a quién lo requiriera, poder llevar su equipo de escritorio a casa y en algunos casos en que no existía conectividad, se apoyó con banda ancha móvil.

Otro factor importante es el humano, en el cual claramente el encierro provocó cambios en los estados de ánimo, cierta falta de control, en algunos casos extensas jornadas de trabajo para poder mantener el ritmo anterior, hubo un esfuerzo enorme en soporte y capacitación a usuarios para que pudieran desempeñar su trabajo remoto, y en general hubo un cambio en la cultura organizacional en donde nos tuvimos que adaptar a esta nueva forma de trabajo.

**6. A su juicio, ¿qué factores o elementos deberían abordarse para mejorar los procesos de modernización digital de su Municipio? (tecnología, personal, capacitación, etc.)**

Todos los elementos señalados son importantes, y están directamente relacionados entre sí, pero consideramos que falta un lineamiento Nacional respecto a la materia, ya que a pesar de existir una Ley de Transformación Digital, no existe una contraparte Ministerial a la cual los Municipios puedan acudir para obtener el apoyo necesario y trabajar en conjunto, actualmente lo más cercano es la División de Gobierno Digital, quienes dependen de un Ministerio bastante estratégico que ve muchos temas, por lo cual la División no cuenta con todos los recursos necesarios para abordar a nivel País esta materia y sólo alcanzan a cubrir el Gobierno Central, postergando a los Municipios. Las iniciativas que se han conocido, son medidas aisladas que carecen de un soporte adecuado para atender la real demanda a nivel País.

Viene del Ord. Control N° 332 de fecha 29.12.2020

Este año el Municipio tenía en su planificación comenzar a trabajar en una política de Transformación Digital, esperando la publicación de los diferentes reglamentos y herramientas de apoyo que iba a lanzar el Gobierno Central, pero aún estamos a la espera de que aquello ocurra, y que se ponga a disposición de los Municipios.

Esta política debe ser creada en conjunto con todas las áreas del Municipio y no recaer solamente en el área de Tecnología. Ahora bien, para que esto tenga el real peso que amerita, se debería crear un Ministerio especializado en la materia, quien tuviera tanto la capacidad, como los recursos adecuados para crear e implementar políticas en post de una real Transformación Digital del País, e involucre al Sector Público, Sector Privado, Academia y a la Sociedad Civil.

**7. A su juicio, ¿cuál es el nivel de preparación del Municipio para implementar la Ley 21.180, de Transformación Digital del Estado?**

Si bien el Municipio se siente preparado, técnicamente debe reforzar aún más el área de tecnología, e invertir en insumos básicos asociados a la Digitalización, como es por ejemplo la capacidad de procesamiento, de almacenamiento y especialmente en la seguridad de los datos en un nivel superior.

El Municipio entiende que este es un tema que debe ser abordado con gran prioridad, y que requiere de una inversión no menor, pero como su rol principal es social, es complejo destinar recursos que serían de gran utilidad para atender las demandas sociales, al área tecnología y sus sub-áreas.

**8. ¿Poseen métricas para medir el estado de digitalización de servicios municipales? En caso afirmativo, ¿Cuáles?**

Actualmente no, pero se está trabajando en la construcción de un mapa de digitalización (una especie de Organigrama-semáforo en donde se refleje en forma gráfica el avance global y por áreas).

**9. ¿Posee el Municipio mecanismos para interoperar con otras instituciones del Estado? En caso afirmativo, ¿Qué habilitante digital se utiliza?**

Si, trabajamos bastante con servicios web, APIs y estamos integrados por ejemplo con Clave Única.

Esperamos haber resuelto la consulta formulada. De no encontrarse conforme con la respuesta precedente, en contra de esta resolución Usted podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia dentro el plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de la misma.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,

**MARÍA CECILIA JIMÉNEZ OYARZÚN**  
**Directora de Control y Gobierno Abierto**

Por orden de la Alcaldesa de Peñalolén  
Decreto 1400/1803 de fecha 20.04.2020

DJ/CJO/sfo

**Distribución:**

- Destinatario
- Unidad de Transparencia
- Dirección de Control