

**APRUEBA "PLAN INFORMÁTICO 2023 – 2024",  
"REGLAMENTO DE LA PÁGINA WEB MUNICIPAL",  
"MANUAL DE CRISIS PARA MEDIO DE  
COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES" Y  
"OFICIALIZA PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES" DE  
LA MUNICIPALIDAD DE QUILLECO.**

**DECRETO ALCAL N°. 2.694.-**

**QUILLECO, 30 de noviembre del 2023.-**

**VISTOS**

1. Lo dispuesto en la Ley N° 18.883 Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales y las atribuciones que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y Administración Comunal.
2. Política de privacidad para el tratamiento de datos Personales y Publicación de datos abiertos de la Municipalidad de Quilleco, Ley N° 19.628.-
3. Informe Técnico del Encargado de Informática de fecha 25 de agosto de 2023, con indicaciones para el correcto funcionamiento de la página web y sus redes sociales, con el objetivo de contar con la verificación de estas mismas.
4. La necesidad de contar con una norma para la creación, alimentación y vigencia de la información en la página web de la Municipalidad de Quilleco y sus redes sociales, a partir del lanzamiento de la misma y sus diferentes portales.

**DECRETO**

1. **APRUEBA**, Plan Anual Informático 2023-2024 y Metodología de Transformación Digital para la Municipalidad de Quilleco. El cual forma parte del presente decreto.
2. **APRUEBA**, Reglamento Interno sobre el uso de la página web y redes sociales de la Municipalidad de Quilleco. El cual forma parte del presente decreto.
3. **APRUEBA**, Manual de Crisis para Medios de Comunicación y Redes Sociales. El cual forma parte del presente decreto.
4. **OFICIALIZA**, Página web y redes sociales de la Municipalidad de Quilleco.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE**



**LUIS ALDO CID ANGUITA  
SECRETARIO MUNICIPAL**



**RODRIGO TAPIA AVELLO  
ALCALDE DE QUILLECO**

RTA/LCA/IMM.-

**DISTRIBUCIÓN:**

- Directivos.-
- Página Web y Redes Sociales.-
- C.C. Arch.Sec. Municipal.-

# **PLAN ANUAL INFORMÁTICO Y METODOLOGÍA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LA MUNICIPALIDAD DE QUILLECO**

Área Informática

**Vigencia:** Del 01 diciembre del 2023 al 31 de diciembre del 2024.

## **Breve Descripción Sobre Los:**

Procedimientos internos del uso en la administración y gestión de las Plataformas Tecnológicas de la Municipalidad de Quilleco.

Versión 1.0

# ÍNDICE.

<b>I. ESTADO DEL MUNICIPIO</b>	<b>3</b>
- Situación actual	3
- Situación Futura Propuesta	4
<b>II. OBJETIVOS GENERALES</b>	<b>5</b>
- El objetivo general	5
<b>III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>5</b>
- Los objetivos específicos	5
<b>IV. ÁMBITO DE ESTRATEGIAS</b>	<b>6</b>
- Estrategias propuestas	6
<b>V. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR</b>	<b>7</b>
- Motivos más relevantes	7
<b>VI. CONCLUSIÓN</b>	<b>7</b>
- Conclusión general	7
- Conclusión específica	8

# ASPECTOS GENERALES

## I. ESTADO DEL MUNICIPIO

### - Situación actual

La Municipalidad de Quilleco está orientando la estrategia del uso de la información hacia el avance sobre la despapelización y en cumplimiento al marco legal, dichas metas se han impuesto en esta área en base a las leyes del estado vigentes más relevantes:

- **LEY 19.628** SOBRE PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA.
- **LEY 19.799** SOBRE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, FIRMA ELECTRÓNICA Y SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE DICHA FIRMA.
- **LEY 21.180** DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO.
- **LEY 21.459** ESTABLECE NORMAS SOBRE DELITOS INFORMÁTICOS, DEROGA LA **LEY Nº 19.223** Y MODIFICA OTROS CUERPOS LEGALES CON EL OBJETO DE ADECUARLOS AL CONVENIO DE BUDAPEST.
- **LEY 21.464** FIRMA ELECTRÓNICA MODIFICA DIVERSOS CUERPOS LEGALES, EN MATERIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO.

Una de las leyes más importantes actualmente es la ley de Transformación Digital del Estado y según instrucciones impartidas por gobierno digital, la Municipalidad de Quilleco se encuentra ubicada en el Grupo C.

<b>AÑO</b>	<b>GRUPO A FASE POR IMPLEMENTAR</b>	<b>GRUPO B FASE POR IMPLEMENTAR</b>	<b>GRUPO C FASE POR IMPLEMENTAR</b>
2022	Preparación	Preparación	Preparación
2023	1	Preparación	Preparación
2024	3	1	1
2025	6	3 y 6	3
2026	2, 4 y 5	4 y 5	4 y 6
2027		2	2 y 5

**Fase de Preparación:** Identificar procedimientos administrativos, para llevarlos a soporte electrónico.

1. **Fase de Comunicaciones oficiales electrónicas:** Registrar las comunicaciones oficiales que realicen a otros órganos, mediante una plataforma digital.
2. **Fase de procedimientos administrativos en forma digital:** Plataformas o formularios electrónicos para que las personas puedan realizar el ingreso de solicitudes o documentos al municipio.
3. **Fase de Interoperabilidad:** Que los medios electrónicos sean capaces de interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, a través de estándares abiertos para una interconexión segura y expedita.
4. **Fase de Notificaciones Electrónicas:** Las notificaciones a personas naturales o jurídicas se practicarán por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil.
5. **Expedientes Electrónicos:** Para fortalecer la transparencia de los procesos, cada procedimiento administrativo contará con expedientes electrónicos, disponibles para los interesados/as a través de plataformas electrónicas.
6. **Digitalización de documentos:** Digitalización de documentos presentados en formato papel. En caso de que una persona esté imposibilitada del uso de medios electrónicos, el órgano correspondiente deberá digitalizar e ingresar al expediente electrónico sus solicitudes.

## - Situación Futura Propuesta

La Municipalidad de Quilleco debe tener una **INTRANET** que gestione los procesos internos del municipio, para cumplir con el control de los procesos administrativos según las fases de implementación de la ley de Transformación Digital.

Poseer un estándar de procesos los cuales lleva el municipio con un manual de procesos indicativos, indicando responsables de cada una de las labores, además de ligar a los actores de cada departamento al uso del aplicativo que dicho sistema debe contemplar.

## II. OBJETIVOS GENERALES

### - El objetivo general

Es principalmente formalizar, estandarizar y regular el funcionamiento del área de tecnología de Información (TI) y establecer procedimientos claros para todas las unidades del municipio en temas tecnológicos, como procedimientos de gestión, uso y resguardo de información y equipamiento para el correcto acceso a la información, todo esto con el fin para mejorar el alcance de los conocimientos informáticos.

Además, es de vital importancia mantener y mejorar los servicios brindados a la comunidad a través de una plataforma centralizada con la que el municipio pueda contar.

- Contar con carta gantt para el avance digital de los periodos del municipio.
- Contar la implementación del uso de la **INTRANET** Municipal para todos los trámites administrativos posibles, además de los medios digitales impuestos por el gobierno.

## III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### - Los objetivos específicos

Ayudarán al cumplimiento del objetivo general, entre ellos tenemos los siguientes puntos para el manejo de información en formalizar, estandarizar y regular el funcionamiento:

**Formalizar: Dar cumplimiento a los procedimientos legales con expedientes.**

- **Elaboración de procedimientos:** Distinguir y catalogar procesos de funcionamiento interno, identificando aquellos que generen trámites y cuáles no, además de los procesos de respaldo de servidores de gestión municipal, Sistemas de datos Internos, y de Usuarios involucrados según perfiles definidos.
- **Análisis:** La implementación de nuevos sistemas informáticos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del plan informático o reestructurar alguno ya existente.
- **Establecimiento de procedimientos técnicos:** Estas labores en las cuales hemos identificado las de Inspección, control, mantención, revisión, obsolescencia y entrega de equipamiento y software de aplicación, como así también administrar usuarios y permisos de accesos de usuarios al sistema, que el área de informática tenga que habilitar o desarrollar dentro de sus funciones.

**Estandarizar: adaptar características de los servicios o procedimiento; con el objetivo de que éstos se asemejen a un tipo, modelo o norma en común**

- **Documentar:** Procedimiento de escaneo de escritos e impresos físicos, estos archivos los cuales tienden a utilizar dependencias de uso diario y espacio físico, ralentiza la búsqueda de información.

- **Registrar:** Digitación en plataformas computacionales programadas o implementadas por requerimiento específico del municipio y de la autoridad pertinente.
- **Almacenar e Identificar:** Todo elemento tecnológico existente en el municipio se deberá registrar y categorizar para realizar su identificación.

**Regular el funcionamiento:** Ajustar el funcionamiento de un sistema a determinados fines

- **Mejorar la alfabetización digital:** Todo el personal municipal al menos debe saber interactuar con las plataformas más cotidianas digitales.
- **Planificación de capacitación:** A los funcionarios y usuarios en todo lo relacionado al alcance de las políticas para el uso de las plataformas deben tener las capacitaciones mínimas sobre el uso de aplicaciones digitales.

## IV. ÁMBITO DE ESTRATEGIAS

### - Estrategias propuestas

- **Nivel de servicios:** Menú administrativo con los servicios entregados tanto por las aplicaciones municipales de carácter interno como las arrendadas la cuales deben tener clara comprensión de su utilidad municipal.
- **Planes de continuidad operativa:** Se establecerá procedimiento, el cual involucra una actividad de operatividad tanto de conexión con servidores, resguardo de información o pérdida de esta, por las diversas causales posibles.
- **Sistema de respaldos lógicos y físicos:** Labor habitual de resguardo de la información en discos de almacenamiento destinados a los equipos
- **Procedimiento de gestión internos y de usuario externos:** Identificar trabajos habituales y no habituales de los funcionarios por cargo, dándoles perfiles a posibles reemplazantes para poder continuar con las labores programadas según planificación y calendario de actividades propuesto en intranet.
- **Diagramar Flujo de procesos:** Diagramar procedimientos administrativos orientados a cada una de las actividades del funcionamiento interno del municipio.
- **Utilización de Modelos:** Se propone utilizar modelo de identificación de procesos Canvas el cual es una herramienta de gestión estratégica que permite analizar y crear modelos de negocio de forma dinámica y visual.

## **V. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR**

### **- Motivos más relevantes**

#### **a. Actualidad tecnológica**

- Se contempla con un catálogo limitado de equipamiento informático destinado a cumplir con las necesidades de las labores habituales, el cual se detalla con usuario y características de estos.

#### **b. Nivel de profesionalización personal TI**

La Municipalidad de Quilleco cuenta con los siguientes profesionales

- Ingeniero en Ejecución de computación e informática.
- Técnico de nivel superior analista programador.

#### **c. Cumplimiento de políticas, normas y procedimientos**

- Política de privacidad para el tratamiento de datos personales y publicación de datos abiertos de la Municipalidad de Quilleco, ley N° 19.628.
- Reglamento de redes sociales y creación de página web
- Reglamentar la seguridad digital de la municipalidad, de la periodicidad de los respaldos de servidores y equipos computacionales.

## **VI. CONCLUSIÓN**

### **- Conclusión general**

- Se entiende que para este año 2023 al 31-12-2023 tenemos que completar la planilla de Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT con los procesos administrativos al 100% identificados.
- Se espera que al 31 de diciembre del 2024, ya tener la mayor una parte de los procesos administrativos en Plataformas o formularios electrónicos.

## - Conclusión específica

- Debido a que una parte del personal administrativo carece de conocimientos tecnológicos, se necesitan capacitaciones para mejorar el conocimiento para adoptar de mejor forma las aplicaciones informáticas (**INTRANET**) como si fuera una extensión del trabajo habitual que realizan en formato de papel hoy en día.
- No se recomienda pagar por un sistema de gestión documental ya que se debe pensar en la mantención de este por nuevos cambios provistos de la ley además de que un software hoy en día genera costos mensuales o anuales, que no aseguran que seguirán vigentes a largo plazo.
- Por parte del área de informática se espera utilizar Cartas Gantt, Diagramas de Flujo y Casos de Uso, Cuadro de tareas, además de la Herramienta: **Modelo Canvas**.

<b>Aliados</b>  <i>¿Cómo? ¿con quien puedo contar?</i>	<b>Actividades clave</b>  ¿Cómo? ¿qué debo saber hacer?	<b>Propuesta de valor</b>  <i>¿Qué? ¿por qué me eligen?</i>	<b>Relaciones con clientes</b>  ¿Quién? ¿cómo nos relacionamos?	<b>Segmentos de clientes</b>  <i>¿Quién? ¿a quién entrego valor?</i>
	<b>Recursos clave</b>  ¿Cómo? ¿qué es imprescindible?		<b>Canales de distribución</b>  ¿Quién? ¿qué medios uso?	
<b>Costes</b>  ¿Cuánto? ¿en qué costes incurro?			<b>Flujos de ingresos</b>  ¿Cuánto? ¿qué fuentes genero?	

CUADRO DE TAREAS				
Nº TAREA	TAREA	PLAZOS, SERVICIOS O PRODUCTOS	TÉCNICAS Y PRÁCTICAS	PARTICIPANTES

## PLATAFORMAS DEL GOBIERNO ACTUALES DISPONIBLES

- **DocDigital:** plataforma de comunicaciones oficiales del Estado, que permite al municipio cumplir con la fase de comunicaciones oficiales establecida en la LTD para el año 2024. Esta plataforma cuenta con un módulo para la firma de documentos en forma digital con FirmaGob.
- **Licencia de Conducir Digital:** Plataforma en desarrollo por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que permitirá a los municipios firmar electrónicamente las licencias de conducir. Esta plataforma se encontrará integrada con FirmaGob.
- **SEIM:** Sistema de Evaluación de Impacto en la Movilidad, plataforma tecnológica desarrollada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que apoya el proceso de tramitación de los informes de mitigación de impacto vial.
- **DOM en Línea,** plataforma desarrollada por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través de la cual se pueden realizar trámites en las Direcciones de Obras Municipales (DOM) (Debe existir un convenio con el Minvu para su uso).
- **Mercado Público:** plataforma transaccional administrada por ChileCompra en la que se pueden firmar licitaciones L1 (menor a 100 UMTs).
- **SISREC:** Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas, herramienta informática gratuita que la Contraloría General pone a disposición de los servicios públicos para que efectúen la rendición de cuentas de sus transferencias de recursos utilizando documentación electrónica y digital ([www.rendicioncuentas.cl](http://www.rendicioncuentas.cl)), y en el cual, entre otras cosas y como parte del flujo, se procede a la firma de los informes de rendición mensual y a los informes de cierre de proyecto, tanto por parte de los ejecutores como de los otorgantes de los recursos públicos.
- **PISEE 2.0:** Plataforma descentralizada del Estado que permite el intercambio de datos, documentos y expedientes entre las instituciones públicas. Este nuevo modelo busca disminuir los tiempos de conexión entre organismos, cuidando la ciberseguridad y apoyando la digitalización y agilidad del Estado