



AChM
Asociación Chilena
de Municipalidades

Escuela de Verano

Arica, 30 de enero de 2020

Claudio Castro Salas

Alcalde de la I.M. de Renca

Claves de la Transformación Digital para la Innovación Municipal

AGENDA

1. Proyecto de ley de transformación digital – aprobado en 2019

¿Cómo nos afecta el proyecto de ley de transformación digital?

¿Qué hemos propuesto desde la AChM?

2. Oportunidades de innovación para los municipios

AGENDA

1. Proyecto de ley de transformación digital – aprobado en 2019

¿Cómo nos afecta el proyecto de ley de transformación digital?

¿Qué hemos propuesto desde la AChM?

2. Oportunidades de innovación para los municipios

Proyecto de ley de transformación digital

Itinerario del proyecto de ley:

- En junio de 2018, gobierno ingresó un proyecto de ley “sobre transformación digital”:
Proyecto de Ley que establece bases de los procedimientos administrativos, en materia de documentos electrónicos, Boletín N° 11.882-06.
<https://digital.gob.cl/doc/Proyecto-de-Ley-Transformacion-Digital.pdf>
- La AChM presentó su posición al Congreso en dos instancias:
 - Presentación del Presidente de la Comisión de Innovación de la AChM Alcalde Claudio Castro a la Comisión de Gobierno Interior y Regionalización, el martes 16 de Abril de 2019
 - Oficio enviado a la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados el 15 de Julio de 2019.
- El proyecto de ley fue aprobado en septiembre de 2019.

Proyecto de ley de transformación digital

Principales puntos del proyecto de ley

1. Modifica ley 19.880 Bases de Procedimientos Administrativos y otras relativas al Archivo Nacional
2. Nuevas obligaciones para todos los órganos de Adm. del Estado, incluyendo los municipios:
 - a. Toda comunicación entre órganos del estado debe ser por medios electrónicos
 - b. Todo procedimiento administrativo deberá expresarse a través de medios electrónicos salvo excepciones legales (reglamentadas).
 - c. Uso obligatorio de plataformas electrónicas para llevar expedientes electrónicos
 - d. Obligación de remitir electrónicamente antecedentes a otros órganos de la administración del estado
 - e. Notificaciones se practicarán por medios electrónicos a un domicilio digital único llevado por Registro Civil junio de 2018, gobierno ingresó un proyecto de ley “sobre transformación digital”.

Proyecto de ley de transformación digital

Posición desde el municipalismo

i) **Apoyamos el espíritu de la iniciativa y compartimos el sentido de urgencia.**

Es un tema de **justicia** y **equidad**: todos los ciudadanos deben poder tener una experiencia integrada, oportuna, resolutive y transparente al tratar con el gobierno central y local, independiente de la comuna en que se encuentre.

Proyecto de ley de transformación digital

Posición desde el municipalismo

ii) La implementación de este desafío en los municipios NO es factible con lo considerado en este proyecto de ley;

- La realidad de 345 municipios es muy diferente a la del gobierno central: Es mucho más heterogénea y tiene problemas de condiciones necesarias.
- La magnitud del esfuerzo necesario para cumplir las obligaciones NO está considerada.
- El informe financiero no tiene un ítem de implementación en gobiernos locales; El propio gobierno planteó que llevará 3 trámites digitales a 90 municipios recién el 2021 (DOM en línea). Los municipios tenemos cientos de trámites.
- El proyecto no plantea priorización en sus obligaciones para los municipios

Proyecto de ley de transformación digital

Madurez tecnológica de los municipios

Un estudio encargado por SEGPRES en 2015, diagnosticó la madurez tecnológica de los municipios. Se identificaron 4 factores clave de la madurez tecnológica, de los cuales solo 16 municipios tenían un nivel adecuado en todos los factores. Esos son los candidatos a lograr cumplir con las obligaciones del proyecto de ley.

Cluster	Nº comunas	Comunas tipo
Madurez tecnológica superior	16	La Florida, Las Condes, Valparaíso
Madurez tecnológica en gestión y recursos humanos	46	Contulmo, Rauco, Chillan Viejo
Madurez tecnológica en recursos humanos e infraestructura	78	La Serena, Pedro Aguirre Cerda, Vallenar
Madurez tecnológica en recursos humanos	76	Cabildo, San Vicente, Curepto
Madurez tecnológica inferior	69	San José de Maipo, Salamanca, Paredones

Proyecto de ley de transformación digital

Un proyecto de ley que no considera el país desigual

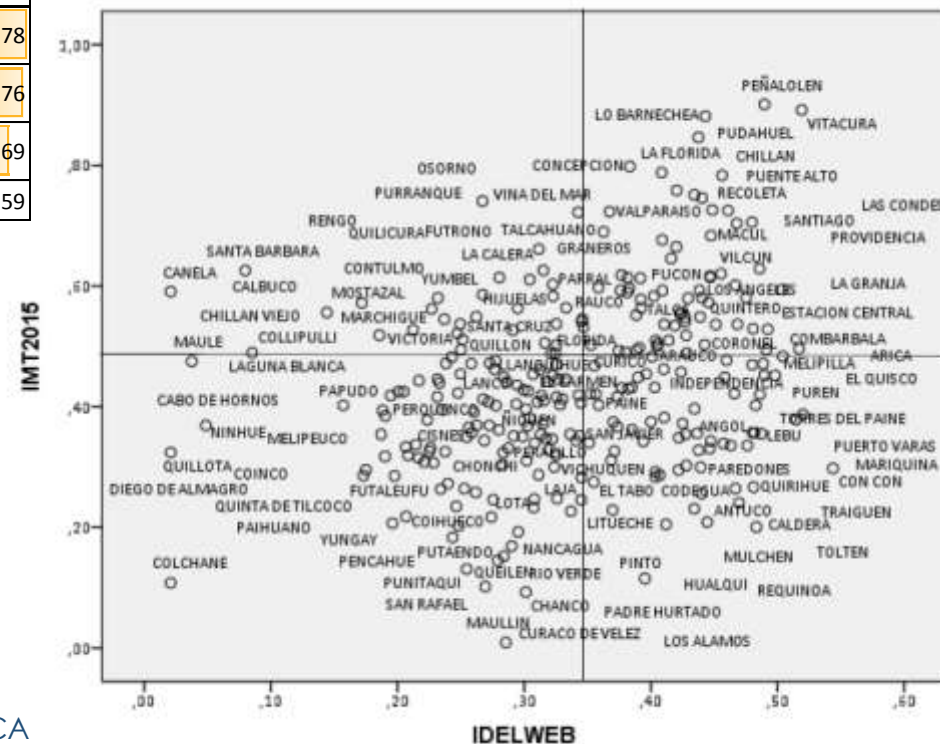
ANÁLISIS DE CLUSTER	RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA INFORMÁTICA	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	GESTIÓN TECNOLÓGICA MUNICIPAL	SERVICIOS MUNICIPALES EN LINEA	NUMERO DE SERVICIOS EN LINEA	ÍNDICE DE MADUREZ TECNOLÓGICA 2015	NUMERO DE COMUNAS
1 - Madurez Tecnológica superior	0,9111	0,7633	0,8222	0,6185	11	0,7788	16
2- Solo RRHH y Gestion	0,8058	0,3826	0,8605	0,1473	2,7	0,549	46
3- Solo RRHH e Infra	0,8544	0,5531	0,4872	0,1769	3,2	0,5179	78
4- Solo RRHH	0,8687	0,2417	0,252	0,0816	1,5	0,361	76
5 - Madurez Tecnológica inferior	0,5411	0,2542	0,3849	0,0759	1,3	0,314	69
Sin información							59

La mayoría de los municipios no tiene ni 5 trámites digitales

Muchos no tienen capacidad para levantar trámites digitales

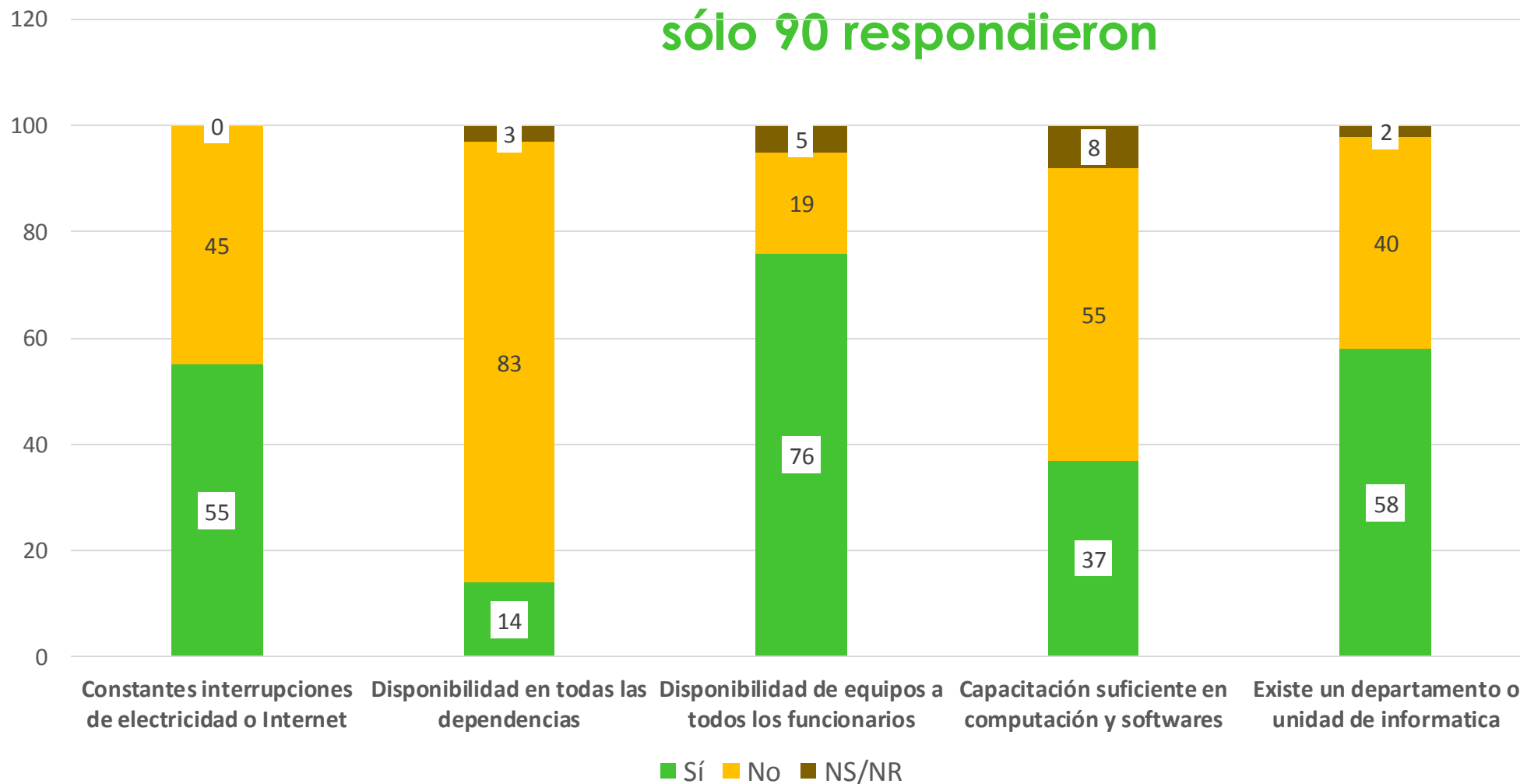
Fuente: ESTUDIO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE DIGITALIZACIÓN EN MUNICIPIOS (Segpres, Junio 2015)

Al 2015, 223 municipios no tienen condiciones para cumplir. Solo 16 podrían abordar un proyecto de esta complejidad



Proyecto de ley de transformación digital

Una foto más actual: hicimos una encuesta a los municipios, sólo 90 respondieron



Fuente: Encuesta elaborada por AChM 2019
Muestra de 90 municipalidades

Proyecto de ley de transformación digital

¿Cuales serían los principales trámites que se pueden realizar en línea o vía remota en su municipio?

Trámite	Sí (%)	No(%)
Permiso de circulación	75	25
Solicitud de patentes	16	84
Horas atención de salud	15	85
Pago de multas	28	72
Pago derechos de aseo	25	75
Coordinación de horas para atención de asistencia social o RSH	7	93
Postulación a beneficios sociales	16	84
Obtención de copias de resolución y fallos de JPL	5	95
Tramitación de permisos de edificación DOM	7	93
Actualización de vigencia de directivas de OO.CC.	9	91
Solicitud de RSH	16	84
Permisos en ferias libres	11	89
Solicitud de audiencia con Alcalde o directores	22	78
Renovación de patentes de alcohol	9	91
Renovación de patentes comerciales	14	86
Pagos de permisos, arriendos y concesiones municipales	10	90
Certificado de Rentas	5	95
Certificado de vacunas al día de mascotas	3	97

Fuente: Encuesta elaborada por AChM 2019
Muestra de 90 municipalidades

Proyecto de ley de transformación digital



Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos
Reg. 70 GG
Reg. 392 UU
Reg. 410 NN
I.F. N°98/09.07.2018

No contempla la implementación en los gobiernos locales

Como efecto total, la Tabla 5 resume los flujos para los años 2019, 2020, 2021 y en régimen.

Tabla 5: mayor gasto y mayor ahorro fiscal del Proyecto de Ley
(\$ miles año 2018)

Concepto	Detalle	2019	2020	2021	Régimen
Archivo Nacional	Mayor gasto	\$562.600	\$444.800	\$124.600	\$124.600
	Mayor ahorro	\$211.407	\$211.407	\$211.407	\$211.407
Suite de Digitalización	Mayor gasto	\$1.111.750	\$1.089.750	\$1.089.750	\$1.089.750
	Mayor ahorro	\$4.949.337	\$7.136.753	\$8.595.031	\$5.833.111
TOTAL		\$3.486.394 (ahorro)	\$5.813.610 (ahorro)	\$7.592.088 (ahorro)	\$4.830.168 (ahorro)

De acuerdo con lo anterior, el proyecto de ley comprenderá un mayor gasto fiscal de \$1.214.350 miles y un mayor ahorro fiscal de \$6.044.518 miles, ambos en régimen.

Proyecto de ley de transformación digital

Nuestra propuesta, nuestra demanda es dar real factibilidad a la etapa de Implementación:

1. Crear una estructura robusta de apoyo y acompañamiento a los 345 proyectos de modernización, en todo Chile
2. Creación de unidades de apoyo, desde experiencias exitosas como el Programa de Modernización en Hacienda, o aumento de la escala/regionalización de Gobierno Digital SEGPRES. **Sin gestión del cambio, no llegamos.**
3. Asignación de recursos financieros para los 345 proyectos (municipios).
4. Especificar gradualidad temporal + focalización en trámites e interconexiones prioritarias para los municipios.

Ejemplo: todavía no hay integración entre consultorio y hospital, existiendo Servicios de salud con áreas de tecnología.

Proyecto de ley de transformación digital

Nuestra propuesta, nuestra demanda demanda es dar real factibilidad a la etapa de Implementación:

5. Visibilizar estrategia de mejora de infraestructura y tecnología en Informe Financiero.
 - ✓ Asegurar conectividad (internet) a los servicios públicos en los 345 municipios y disponibilidad de infraestructura tecnológica.
 - ✓ Mejores sistemas de información para municipios (los carteles de proveedores nos tienen capturados en tecnología obsoleta; provisión de sistemas mínimos desde nivel central + obligatoriedad de interoperación entre proveedores)
6. Visibilizar estrategia de desarrollo de capital humano e incentivos para que profesionales lleguen a todas las comunas en Informe Financiero.
 - ✓ Evitar y mitigar efectos negativos en los funcionarios
 - ✓ Relevar a la Unidad de Tecnologías de la Información a nivel Directivo, acompañar implementación de Ley de Plantas

Proyecto de ley de transformación digital

A modo de ejemplo: costos de proyectos similares en municipios

Proyecto	Beneficios esperados para el usuario	Costos asociados
Archivo y digitalización de papeles	Resolución y entrega de trámites más rápida (ejemplo: certificado de número en DOM).	Proyecto de digitalización de papeles en <u>una</u> unidad del municipio (200.000 imágenes): \$16.000.000 a proveedor (12,5 millones en digitalización, 3,5 millones en el costo de puesta en marcha del proyecto).
Toma de hora por teléfono/internet	Mayor comodidad y conveniencia, en especial para personas con movilidad reducida	Costo de servicio entregado por proveedor (número 800, difusión, configuración de plataforma, capacitación y acompañamiento en terreno) Costo puesta en marcha: 2 millones Costo operación mensual: 2,6 millones= 31,2 millones anuales.
Consultorios (CESFAM) sin papeles	Mejor calidad en la atención, Agendas digitales ordenadas, mejor disponibilidad de horas y fármacos, mejor experiencia de usuario	12 meses de implementación en 4 consultorios, 550 funcionarios usando el sistema Costo Total: 350 millones en inversión inicial, 130 millones anual en operación: Equipos de computación (270 millones) Licencias (30 USD mensual por usuario, aprox. 130 millones anual) Habilitación eléctrica y redes (aprox. 80 millones)
Costo de 2 profesionales del área de los proyectos en Tecnologías de Información	Gestión de proveedores y trabajo con el usuario interno para lograr la correcta implementación de los proyectos descritos	12 meses, \$1.850.000 bruto, 2 personas. \$44.000.000 anual

AGENDA

1. Proyecto de ley de transformación digital – aprobado en 2019

¿Cómo nos afecta el proyecto de ley de transformación digital?

¿Qué hemos propuesto desde la AChM?

2. Oportunidades de innovación para los municipios

Oportunidades de innovación para los municipios

Existe una oportunidad para los municipios: la mejora de nuestros servicios municipales hoy pasa por 1) **las competencias de nuestros funcionarios** y 2) **cómo mejoramos día a día lo que hacemos.**

La gran mayoría de las mejoras que hacemos (tanto las mejoras simples como las complejas), necesitan de **tecnología**. Esto es independiente de lo que todos vivimos en el día a día con los problemas eléctricos, de conexión a internet; cada año internet y la electricidad son más accesibles.

Incluso si pensamos en que muchos de nuestros vecinos no tienen **acceso a la tecnología**, el camino de digitalizar trámites para quienes sí tienen acceso a tecnología nos permite descongestionar la atención para quienes no acceden.

Oportunidades de innovación para los municipios

¿Cómo podemos mejorar continuamente?

Práctica fundamental a instalar

Los equipos conversan **sistemáticamente** sobre cómo hacer mejor lo que hacen, desde una **comprensión común** de lo que estamos haciendo y lo que queremos lograr

sistemáticamente

comprensión común

GESTIÓN BASADA EN DATOS

La conversación ocurre recurrentemente, de manera formal: ej. proceso anual de planificación, reuniones semanales de coordinación

DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS

Los funcionarios usan sistemas que les facilitan el trabajo y que al mismo tiempo permiten cuantificar los servicios entregados

Oportunidades de innovación para los municipios

Ejemplo: SALUD

Práctica fundamental a instalar

Los equipos conversan **sistemáticamente** sobre cómo hacer mejor lo que hacen, desde una **comprensión común** de lo que estamos haciendo y lo que queremos lograr

sistemáticamente

comprensión común

GESTIÓN BASADA EN DATOS

Reunión mensual de monitoreo de atenciones entregadas
Planificación anual de compras de fármacos.

DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS

Los funcionarios usan Sistema Rayen para todos los roles en los CESFAM. Se genera un conjunto de reportes e indicadores de dimensiones (Atenciones, Consumo de Fármacos)

Oportunidades de innovación para los municipios

**La capacidad tecnológica de un municipio es estratégica.
Si es estratégica, entonces el organigrama y el presupuesto lo deben reflejar.**

- ❑ En RENCA por ejemplo, con la nueva planta, el área de tecnología ya no depende de la división de Administración y Finanzas (DAF), sino que es una Dirección que depende directamente del alcalde.
- ❑ Pasamos de tener un funcionario a 14 funcionarios (5 en el municipio y 9 en la Corporación de Educación y Salud)
- ❑ Duplicamos el resto del gasto en TI: aproximadamente 300 millones al año en el municipio y 300 en la corporación, más una cartera de proyectos de 400 millones anuales.

Oportunidades de innovación para los municipios

ejemplos concretos para innovar con tecnología y digitalización



Mejorar el cumplimiento hacia los ciudadanos, dando soluciones oportunas y coordinadas:

Implementamos un sistema de código abierto que permite que diferentes direcciones tengan una sola mirada de todos los casos que entran al municipio, de manera de dar seguimiento a la resolución de cada uno.



Liberamos espacio físico:

En Renca liberamos 1 o 2 salas por colegio y habilitamos nuevos espacios para funcionarios y vecinos gracias a 1) archivar cajas en una bodega externa y 2) empezar a eliminar los papeles de los trámites. Esto es más rápido y barato que construir espacios nuevos, y la gente lo nota.



Conocer y mejorar la cobertura y el impacto de lo que hacemos:

- Digitalización de procesos centrales de las áreas para permitir cuantificar lo que hacemos y facilitar las rendiciones, cuenta pública.
- Integración de bases de datos de los diferentes sistemas para proceso de planificación anual: podemos ajustar poblaciones objetivo, y empezar a preguntarnos si estamos logrando lo que nos planteamos inicialmente.



Conocer y comunicarnos directamente con los ciudadanos,

descongestionando salas de espera y relacionándonos con usuarios que no se nos acercan por horarios, distancias.

- www.RencaParticipa.cl
- Canales de atención no presenciales (toma de horas por teléfono, respuestas por WhatsApp, Facebook)
- Callcenter para recordatorio de citas, promoción de asistencia en colegios

Gracias



AChM
Asociación Chilena
de Municipalidades

Escuela de Verano

Arica, 30 de enero de 2020

Claudio Castro Salas

Alcalde de la I.M. de Renca