



**AChM**  
Asociación Chilena  
de Municipalidades

**Proyecto de Ley que establece bases de los procedimientos  
administrativos, en materia de documentos electrónicos**  
Boletín N° 11.882-06

**Claudio Castro Salas – Alcalde de I.M. de Renca**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 949 - piso 10, Santiago, Chile. Fono: (56) 2 5998 300  
[www.facebook.com/AChMChile](http://www.facebook.com/AChMChile) - twitter: @AChMunicip  
Email: [capacitacion@achm.cl](mailto:capacitacion@achm.cl)

[www.achm.cl](http://www.achm.cl)

# Posición desde el municipalismo

1. Apoyamos el espíritu de la iniciativa y compartimos el sentido de urgencia.
  1. 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.
2. La implementación de este desafío en los municipios no es factible con lo considerado en este PDL.
  1. La realidad de 345 municipios es muy diferente a la del gobierno central: Es mucho mas heterogénea y tiene problemas de condiciones necesarias.
  2. La magnitud del esfuerzo necesario para cumplir las obligaciones no está considerada:
    1. El informe financiero no tiene un ítem de implementación en gobiernos locales;
    2. El propio gobierno plantea que llevará 3 tramites 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
3. Proponemos que el PDL considere las condiciones necesarias para la implementación FACTIBLE de este mega proyecto.

## Resumen de grupos de comunas según madurez tecnológica

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 PDL

Cluster	Numero de comunas	Comunas tipo
1- Madurez tecnológica superior	16	La Florida, Las Condes, Valparaíso, San Antonio.
2- Madurez tecnológica en gestión y recursos humanos	46	Contulmo, Rauco, Chillan Viejo.
3- Madurez tecnológica en RRHH e infraestructura	78	La Serena, Pedro Aguirre Cerda y Vallenar.
4- Madurez tecnológica en RRHH	76	Cabildo, San Vicente, Curepto y San Javier.
5 – Madurez tecnológica inferior	69	San José de Maipo, María Pinto, Paredones y Salamanca.

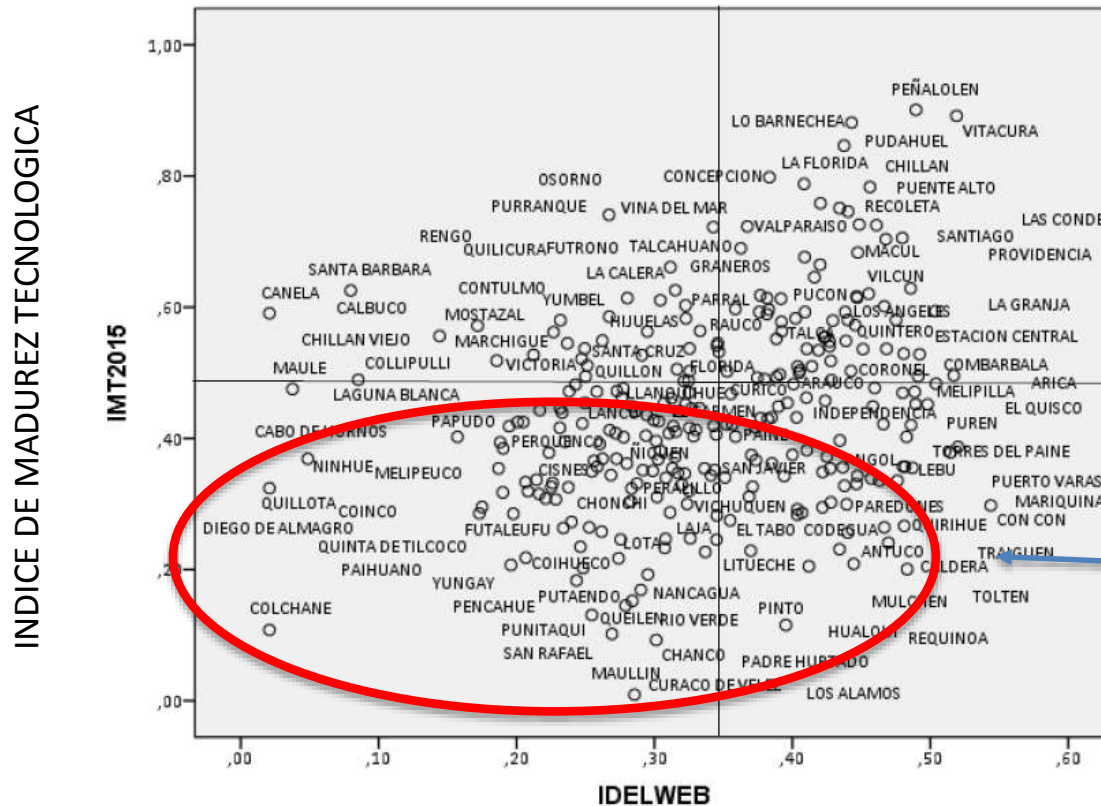
# Un proyecto que no considera las diferentes condiciones de un país desigual

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 Tecnologica 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 Tecnologica inferior	0,5411	0,2542	0,3849	0,0759	1,3	0,314	69
Sin información							59

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

La mayoría de los municipios no tiene ni 5 trámites digitales

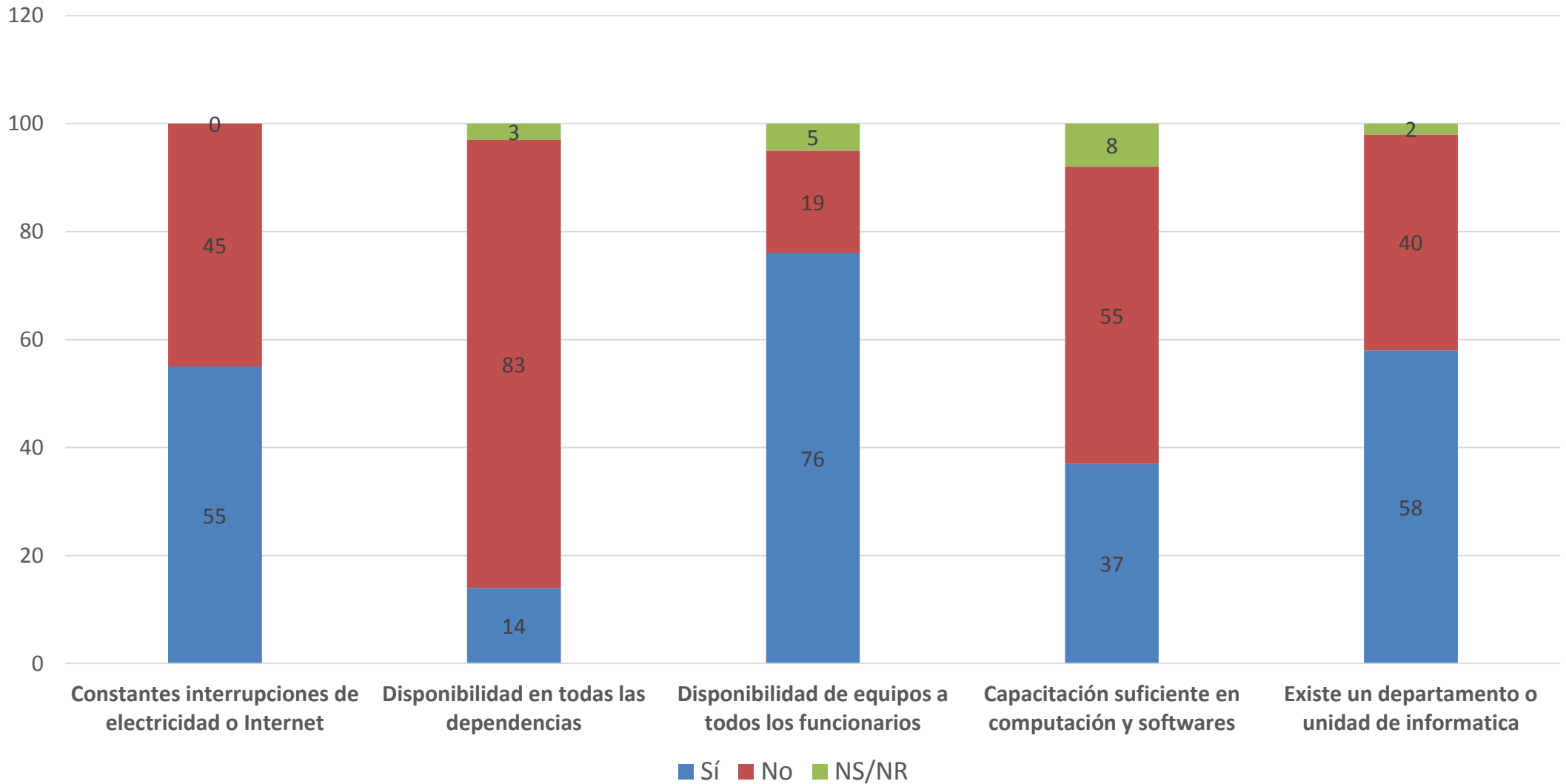
Muchos municipios no tienen capacidades para levantar trámites digitales



INDICE DE CAPACIDAD DE TRAMITES DIGITALES TECNOLOGICA

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

# Una foto más actual: hicimos encuesta rápida que contestaron 90 municipios



**Fuente:** Encuesta elaborada por AChM 2019  
Muestra de 90 municipalidades

# Una foto más actual: hicimos encuesta rápida que contestaron 90 municipios

¿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

# Un proyecto que no considera la implementación en los gobiernos locales



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

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.

Fuente: Informe Financiero DIPRES

1. Darle real factibilidad a la etapa de Implementación
  - Crear estructura robusta de apoyo y acompañamiento: 345 proyectos de modernización, en todo Chile
    - 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.
  - Asignación de recursos financieros para los 345 proyectos
  - Especificar gradualidad temporal + focalización en tramites e interconexiones prioritarias para los municipios en los artículos transitorios
    - Ejemplo: Todavía no hay integración entre consultorio y hospital, existiendo Servicios de salud con áreas de tecnología.



1. Darle real factibilidad a la etapa de Implementación
  - 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)

1. Darle real factibilidad a la etapa de Implementación
  - 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

# A modo de ejemplo... costos de proyectos similares en los Municipios

A continuación, algunos ejemplos de los proyectos que de baja complejidad tecnológica (existen proveedores en el mercado, que han ejecutado proyectos idénticos en numerosos municipios), por lo que se puede estimar que los costos de proyectos más complejos e innovadores debieran ser iguales o superiores.

<u>Proyecto</u>	<u>Beneficios esperados para el usuario</u>	<u>Costos asociados</u>
Archivo y digitalización de papeles	Resolución y entrega de trámites más rápida (ejemplo: certificado de número en DOM).	Proyecto de digitalización de papeles en <b>una</b> 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



**AChM**  
Asociación Chilena  
de Municipalidades

**Proyecto de Ley que establece bases de los procedimientos  
administrativos, en materia de documentos electrónicos**  
Boletín N° 11.882-06

**Claudio Castro Salas – Alcalde de I.M. de Renca**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 949 - piso 10, Santiago, Chile. Fono: (56) 2 5998 300  
[www.facebook.com/AChMChile](http://www.facebook.com/AChMChile) - twitter: @AChMunicip  
Email: [capacitacion@achm.cl](mailto:capacitacion@achm.cl)

[www.achm.cl](http://www.achm.cl)

**ANEXO**

# Temas relacionados al PDL que deben ser abordados en paralelo

- OTROS TEMAS RELATIVOS A LA DISCUSIÓN
  - Calidad de los sistemas de información para municipios: introducción de competencia a un mercado estancado en tecnología obsoleta.
  - Protección de datos personales
  - Ética de las nuevas tecnologías
  - Ciber seguridad
  - Arquitectura Tecnológica del Estado

## OBSERVACIONES AL PL:

- Art. 2°: Clarificación de definición de procedimiento y acto en relación a procesos
- ¿Modelo centralizado o descentralizado? ¿Nube? ¿Cómo se harán convenios? ¿*Data centers* en cada institución?
- Recursos financieros, especialmente para municipios que tienen que recién integrar
- ¿Se hará todo desde una sola plataforma simple?
- Integración para la transparencia
- Recursos para la seguridad de sistemas y usuarios
- Todo este proceso lidia con cambios normativos, de competencias e incorporación de nueva tecnología (o en algunos casos, de primera adquisición de tecnologías); por lo tanto, es un proceso que conlleva pensar a las instituciones con componentes de gestión del cambio, y a establecer bases legales suficientes en relación a la capacidad técnica que tenga cada municipalidad
- Es importante conocer la visión del Alcalde, como líder del gobierno local, respecto a las competencias de la oficina especializada que se haga cargo de la gestión de cambio, así como del perfil de sus funcionarios que llevarán a buen puerto esta labor de manera permanente. A su vez, esto puede significar una modificación estructural del municipio

## OBSERVACIONES AL PL:

- Etapas de implementación en la transformación de procedimientos administrativos, priorización y plazos
- Homologar la forma en que se accederá a dichos servicios desde el punto de vista de la seguridad. Facilitar la interoperabilidad a través de API de conexión
- Carretera de información ¿PISSE o similar?
- Comunicación con ministerios, gobernaciones, etc. Facilitación de entrega de información
- Los municipios urbanos tienen una planta municipal grande, y muchas veces atomizada en distintos estamentos, distinta a la de municipios semi urbanos y rurales. Un solo modelo de gestión del cambio y digitalización podría ser muy distinto dependiendo de cada Municipalidad
- ¿Cómo se va a proceder respecto a la Ley de Transparencia?
- Capacitación de funcionarios
- Reemplazo o despido de funcionarios dependiendo de cambios en procedimientos