



# IMPORTANCIA DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LOS MUNICIPIOS

## ENCUENTRO MUNICIPIOS DIGITALES

### ASOCIACIÓN CHILENA DE MUNICIPALIDADES

---

División de  
Gobierno Digital

---

Ministerio  
Secretaría General  
de la Presidencia

---

Gobierno de Chile

*Enero 2018*



AGENDA 20  
**DIGITAL 20**  
CHILE DIGITAL PARA TOD@S

21

## Municipios Digitales

Transferir la oferta de tecnologías, normativas y buenas prácticas de la UMyGD a los municipios para permitir procesos más eficientes, transparentes y de fácil acceso a sus ciudadanos, potenciando el rol de los gobiernos locales como elementos centrales de la comunidad y apoyando el desarrollo del emprendimiento a nivel local

## Impacto

- Fortalecer a los municipios por ser el punto de contacto más cercano entre el Estado y la ciudadanía
- Mejorar la gestión interna de los municipios en el uso de las TICS

Hitos	Inicio	Término	Avance	Verificación
Digitalización de los 150 trámites municipales más demandados.	06-2014	11-2017	<b>100%</b>	
20 trámites adoptados por los municipios y usados por la ciudadanía	06-2014	11-2017	<b>100%</b>	

## Estudio de Evaluación del Nivel de Digitalización en Municipios

- La tecnología es un medio y no un fin en sí mismo
- En la gestión municipal su uso debe facilitar el cumplimiento de la misión propia del gobierno comunal
- En un contexto sociológico y político como el chileno, es favorecer el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos en un marco de transparencia y calidad de la gestión pública

## ÁMBITOS DE MEJORA POR GRUPO O CLÚSTER TECNOLÓGICO MUNICIPAL

GRUPO 1  
(MADUREZ SUPERIOR)

PROYECCIÓN HACIA LA E-DEMOCRACIA, IMPULSO A E-SERVICIOS, REDUCCIÓN DE BRECHAS TECNOLÓGICAS RESIDUALES.

GRUPOS 2, 3 Y 4  
(MADUREZ MEDIA)

IMPULSO PREFERENTE A E-SERVICIOS Y REDUCCIÓN DE BRECHAS TECNOLÓGICAS RESIDUALES.

GRUPO 5  
(MADUREZ INFERIOR)

REDUCCIÓN DE BRECHAS TECNOLÓGICAS BÁSICAS MEDIANTE ACCIONES HABILITANTES.



## **Abordando una estrategia digital municipal**

Una estrategia de desarrollo tecnológico municipal tiene sentido en la medida que contribuya a acercar la gestión de las municipalidades al rol propio de un gobierno comunal democrático

- Resguardo de los derechos ciudadanos en el territorio mediante una buena administración de los bienes públicos locales
- Prestación de servicios de calidad, que permitan satisfacer necesidades esenciales humanas de la población en el espacio local



## Condiciones para una estrategia municipal digital

1. Una cultura municipal favorable a la incorporación y uso de las nuevas tecnologías, tanto en la gestión interna municipal como en la producción y entrega de servicios a la población, sin ver en ello contradicción con el nivel de vinculación, apego o adhesión de las personas al gobierno comunal
2. Una ciudadanía activa o tecnológicamente empoderada, con acceso a las nuevas tecnologías y con competencias que le permitan hacer un uso fluido de estas herramientas en su relación con el gobierno comunal



## **Elementos a considerar para una estrategia digital municipal**

1. Contexto (cultura tecnológica municipal y ciudadanía activa en el uso de tecnología)
2. Capacidad tecnológica municipal para producir servicios en línea, conducente a la mayor digitalización de trámites y transferencia de competencias para realizarlo
3. Capacidad municipal para la entrega de servicios en línea mediante el fortalecimiento y homologación de los sitios Web, junto con la transferencia de competencias a las personas para gestionarlos adecuadamente
4. Entender que la estrategia es diferenciada por tipo de municipio dependiendo de su nivel de madurez tecnológico



## **Cultura tecnológica municipal y ciudadanía activa en el uso de tecnología**

- En la población existen barreras previas para el uso intensivo de los servicios existentes (o por desarrollar) en las municipalidades, las que no sólo es socioeconómica sino también cultural y emocional
- Acciones de inclusión “socio-tecnológica” mediante campañas comunicacionales emitidas por medios convencionales, no convencionales y espacios presenciales
- Transversalización de la educación tecnológica en los programas sociales dirigidos a sectores vulnerables
- Implicación de las generaciones más jóvenes en iniciativas de voluntariado tendientes a la alfabetización digital de adultos

## **Propuestas conducentes al incremento de la capacidad tecnológica municipal para producir servicios en línea**

- La producción de servicios municipales en línea requiere capacidades para “disponibilizarlos” ante la ciudadanía y, al mismo tiempo, para cumplir las expectativas de los ciudadanos usuarios de dichos servicios
  - Tales capacidades se verifican en los cimientos de la gestión tecnológica municipal, como son las personas, la infraestructura y los procesos
1. Las personas (funcionarios municipales) deben contar con la cultura y las competencias necesarias para desempeñarse en el servicio utilizando tecnología digital
  2. La infraestructura debe cumplir con los requisitos de stock y efectividad que hagan posible la operación de los sistemas
  3. Los procesos deben ser formales, pero con adecuados grados de coordinación operacional, flexibilidad y sistematización



## Conclusiones

Hay mucho que mejorar en la plataforma de salida o entrega de los servicios municipales en línea, particularmente en las siguientes dimensiones del canal web

- Presencia de e-servicios
- Transacción
- Interacción
- Entrega
- E-democracia
- Accesibilidad
- Ayuda e información

# GRACIAS

Juan Cristóbal Palma Orellana  
Jefe División de Gobierno Digital  
Ministerio Secretaría General de la Presidencia  
jpalma@minsegpres.Gob.cl

---

División de  
Gobierno Digital

---

Ministerio  
Secretaría General  
de la Presidencia

---

Gobierno de Chile

*Enero 2018*