

Tabla de Contenido

1. Antecedentes Generales	1
1.1. Ministerio Secretaría General de la Presidencia	1
1.1.1. Misión	1
1.1.2. Estructura Ministerial	2
1.1.3. Desempeño Institucional	3
1.2. Las Municipalidades	5
1.2.1. Cifras y Datos Relacionados a las Municipalidades	7
1.3. Gobierno Electrónico y Gobierno Digital	9
1.4. Historia del Gobierno Digital en Chile	11
1.5. Legislación Relevante	12
1.6. División de Gobierno Digital	14
2. Descripción del Proyecto y Justificación	17
2.1. Contexto	17
2.2. Municipios Digitales: Iniciativa de Gobierno Digital Local	18
2.3. Identificación de Oportunidad	19
2.4. Propuesta de Valor	20
3. Objetivo	21
3.1. Objetivo General	21
3.2. Objetivo Específico	22
4. Marco conceptual	22
4.1. Transformación Digital	22
4.2. Modelos de Madurez	22
4.2.1. Elementos de un Modelo de Madurez	24
4.3. Discusión de Modelos	24
4.4. Principios de Diseño de Modelos de Madurez	26
4.4.1. Principios de Diseño Básicos	26
4.4.2. Principios de Diseño Descriptivos	27
4.4.3. Principios de Diseño Prescriptivos	27
4.5. Modelo de Madurez Tecnológica para el Estado Central - MGMD	28
4.6. Estudio de Evaluación del Nivel de Digitalización de Municipios	29
4.7. Estudio del Nivel de Madurez de Servicios Digitales en Municipios Chilenos .	31
4.8. Índice de Gobierno Digital 2019 - OCDE	32
5. Metodología	33

6. Alcances	38
7. Desarrollo	38
7.1. Levantamiento y Procesamiento de la Información	38
7.1.1. Análisis de Información Primaria	38
7.1.2. Análisis Documental y de Contenido	44
7.1.3. Modelo de Digitalización de Barros	44
7.1.4. Servicios Municipales Garantizados	45
7.1.5. Otros Servicios Municipales	46
7.1.6. Orientaciones del Estado en materia digital	47
7.1.6.1. Estrategia de Transformación Digital del Estado 2018-2022 .	47
7.1.6.1.1. Principios Estratégicos	48
7.1.6.1.2. Principios Operacionales	49
7.1.6.1.3. Líneas de Acción	50
7.1.6.2. Instructivo Presidencial de Transformación Digital	51
7.1.6.3. Benchmarking de las Dimensiones de un Modelo de Madurez de Transformación Digital	51
7.1.7. Procedimiento Administrativo	53
7.1.8. Definiciones del Procedimiento Administrativo, Según Ley 19.880 . .	53
7.1.9. Cambios al Procedimiento Administrativo con Ley 21.180	56
7.1.10. Aproximación de la Ley 21.180 a una Arquitectura Empresarial . . .	58
7.1.10.1. Arquitectura de Zachman	59
7.1.11. Versión AS-IS del Procedimiento Administrativo	62
7.1.12. Versión TO-BE del Procedimiento Administrativo	63
7.2. Diseño del Modelo	64
7.2.1. Modelo de Madurez Municipal: MM-MLTD	64
7.2.2. Niveles del Modelo	64
7.2.3. Dimensiones del Modelo	65
7.2.4. Propuesta de Ponderación de las Dimensiones	68
7.2.5. Tipo de Preguntas	70
7.3. Creación de Herramienta de Autoevaluación	71
7.3.1. Cuestionario de Capacidades Municipales para Implementar la Ley de Transformación Digital del Estado	72
7.3.1.1. Preguntas de Gobernanza y Estrategia	72
7.3.1.2. Preguntas de Identidad Digital	74
7.3.1.3. Preguntas de Gestión Documental	75
7.3.1.4. Preguntas de Trámites Digitales	76
7.3.1.5. Preguntas de Municipio Digital y Omnicanalidad	77
7.3.1.6. Preguntas de Interoperabilidad	79
7.3.1.7. Preguntas de Participación y Transparencia	80
7.4. Resultados Obtenidos	81
7.4.1. Resultados Generales de Municipalidades Evaluadas	81
7.4.2. Resultados por Dimensión	84
7.4.2.1. Resultados de Gobernanza y Estrategia	84
7.4.2.2. Resultados de Identidad Digital	85
7.4.2.3. Resultados de Gestión Documental	86
7.4.2.4. Resultados de Trámites Digitales	87

7.4.2.5.	Resultados de Interoperabilidad	88
7.4.2.6.	Resultados de Municipio Digital y Omnicanalidad	88
7.4.2.7.	Resultados de Participación y Transparencia	89
7.4.3.	Caminos de Mejora	90
8.	Conclusiones	92
8.1.	Sobre el Trabajo Realizado	92
8.2.	Trabajo Futuro	94
	Bibliografía	96
	Anexo A. Variables del Modelo MMGD	99
	Anexo B. Variables del Modelo IMTM	104
	Anexo C. Variables del Estudio del Nivel de Madurez de Servicios Digitales en Municipios Chilenos, 2019	106
	Anexo D. Carta de Consentimiento Informado	108
	Anexo E. Pauta de Entrevista Semi Estructurada de Aplicación Municipal	109
	Anexo F. Cambios de Ley 21.180 a Ley 19.880	110
	Anexo G. Resultados Índice de Gobierno Digital 2019 - OCDE	120
	Anexo H. Tipología Comunal SUBDERE	122
	Anexo I. Matriz de Zachman	125
	Anexo J. Resultados Trámites Digitales	126
	Anexo K. Nivel de Madurez - Dimensiones	134
	Anexo L. Municipalidades que Respondieron a la Herramienta	138