Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Gobierno de Chile

Sistematización de Buenas Prácticas en Mitigación de Riesgos

Programa de Mitigación de Riesgos
Plan de Fortalecimiento Provincial

Ministerio del Interior y Seguridad Pública
Año 2015

Ficha Técnica de Buenas Prácticas en Mitigación de Riesgos

Nombre proyecto:

"Proyecto Plan piloto para la coordinación Provincial de la gestión de riesgos económicos, asociados a la gestión de trámites digitales municipales en las ocho comunas de la Provincia de Valdivia"

Gobernación Provincial de Valdivia

I. Sobre la localidad donde se desarrolló la experiencia

1. Datos geográficos y demográficos. Ubicación de la localidad.

Las localidades intervenidas durante el año 2015 fueron las comunas de Valdivia, Corral, Máfil, Los Lagos, Mariquina, Panguipulli, Lanco, y Paillaco, que están dentro del territorio de la Provincia de Valdivia. La población total de las comunas beneficiadas es de 272.733 personas. Dentro de este universo existen 16.095 personas constituidas por 13.467 microempresas, 2.312 pequeñas empresas y 78 grandes empresas.

2. Entorno. Características físicas del espacio intervenido (en el caso que sea relevante). Características socioculturales de los habitantes y el entorno.

La Provincia de Valdivia se ubica en el extremo norte de la XIV Región de Los Ríos, tiene una superficie de 10 197,2 km² y se compone de las comunas de Valdivia, Mariquina, Lanco, Los Lagos, Corral, Máfil, Panguipulli y Paillaco.

Los habitantes de la provincia suman un total de 254.243, de los cuales un 26% vive en zonas rurales, muchos de ellos en zonas apartadas, ya que una importante característica de este territorio es la gran dispersión geográfica.

Las actividades económicas más relevantes que se desarrollan son: los servicios, el comercio, la agricultura familiar campesina y el turismo, potenciado principalmente por el bellos escenario provincial, donde se cuentan atractivos turísticos para la época estival e invernal; mar, lagos, ríos, volcanes, etc.

Una condición cultural importante es la presencia de un alto número de población de la etnia mapuche-huilliche, la que en algunas comunas alcanza al 40% de la población total.

Los problemas de acceso a los centros urbanos, por la lejanía territorial, se complejiza aún más en aquellos sectores donde no existe un fluido transporte público, teniendo su población que depender en muchos casos de movilización que pasa una vez al día o cada dos días.

En estos sectores, existen servicios educacionales prestados por escuelas básicas rurales, públicas y de financiamiento compartido, las que atienden niños de hasta 6° básico. Posteriormente estos niños/as deben migrar de sus sectores, de manera de terminar sus estudios básicos, medios y en algunos casos profesionales; potenciando la migración rural-urbana.

La atención de salud se realiza a través de postas rurales, ubicadas en sectores con mediana densidad poblacional, en el centro asistencial existe un paramédico encargado de brindar la primera atención y derivar en los casos que sea necesario. En los sectores

más apartados, el acceso a la salud lo obtienen básicamente por rondas médicas quincenales o mensuales.

En la actualidad se está trabajando a través de la Seremi de Transporte y Telecomunicaciones, que estos lugares apartados al menos cuenten con iluminación digital, acortando la brecha de acceso a la información y de acceso a servicios básicos.

II. Sobre la experiencia desarrollada

1. Previo a la aplicación del proyecto

1. **Objetivo del Proyecto:** Mejorar la coordinación Provincial en la gestión de riesgos económicos de la Provincia, que están asociados a la gestión de trámites municipales y de gestión de la información en las ocho comunas de la Provincia de Valdivia. Con esto se acerca y simplifica la oferta de servicios municipales a través de la digitalización y disponibilidad de trámites y datos abiertos para empresas, emprendedores, sectores productivos de la Provincia de Valdivia, además de potenciales inversores en el territorio, lo cual ayuda en el aumento de la actividad productiva comunal y provincial. Esta iniciativa se llevó a cabo en varias etapas que incluyeron:
    1. seleccionar y nivelar grupo de trámites ya digitalizados e información relevante del territorio, para la replicación en los municipios de la provincia e identificar cuáles son los datos Abiertos que se pueden levantar en la Plataforma y de su posterior análisis para facilitar la toma de decisiones para la construcción de la cartera de inversión pública y privada.
    2. Implementar y habilitar al municipio y funcionarios municipales en trámites seleccionados y levantamiento de DataSet .
    3. Promoción, difusión y seguimiento de la sustentabilidad de los trámites a la comunidad y de la importancia de publicar Datos Abiertos de su posterior

análisis para facilitar la toma de decisiones para la construcción de la cartera de inversión pública y privada.

4. Brindar asesoría especializada, a través de la coordinación de la Gobernación a los municipios de la jurisdicción de la Gobernación para el levantamiento y diseño de procesos de digitalización bajo metodología BPMN y publicación de DataSet para datos abiertos a través de 2 profesionales del área de informática.

Entregar la oferta de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital en Clave Única, Interoperabilidad, Portal Digital de Chile Atiende, Pisee y SIMPLE.

Destinatarios del proyecto: El proyecto buscó beneficiar a los microempresarios, pequeñas y grandes empresas y a la población en general.

Los beneficiarios directos del Proyecto fueron 16.095 emprendedores y los indirectos fueron 80.000 personas, totalizando 96.095 personas beneficiadas.

Etapas y plazos del proyecto. El proyecto consideró básicamente las siguientes etapas:

1. Selección y contratación de un coordinador de proyecto y dos profesionales del área informática.
2. Digitalización de trámites. Procedimiento para Replicar Trámites.
3. Definición de Trámites e información relevante del territorio
4. Envío de Documento de Procedimiento de Trámites Seleccionados y copia de estos en el Sitio de Digitalización correspondiente a su Municipalidad.
5. Corrección de Brechas.
6. QA Municipal de Trámites Corregidos.
7. Aceptación de Trámites.
8. Publicación de Datos Abiertos.

9. Ceremonia de lanzamiento de Trámites para los empresarios y comunidad la diagnóstica y la implementación propiamente tal.

La primera etapa se realizó en agosto, y desde la segunda a la octava se realizaron en los meses de septiembre y diciembre. En diciembre se realizó la etapa final de ceremonia de lanzamiento.

2. Implementación del proyecto

Breve reseña de los pasos y etapas de trabajo en la localidad.

En cada comuna se inicio el trabajo con una definición de los trámites a digitalizar y el levantamiento de la información relevante del territorio, para luego continuar con el envío de documento de procedimiento de trámites seleccionados y copia de estos en el Sitio de Digitalización correspondiente a cada Municipalidad, luego se corrigieron brechas, se solicito el QA a cada municipio de los trámites corregidos y la aceptación final de trámites. Finalmente se publicaron Datos Abiertos de cada municipalidad.

Logros y dificultades durante el proceso.

Logros

Se habilitaron 56 trámites municipales digitales en las 8 comunas de la Provincia de Valdivia que quedaron disponibles para ser usados por todos los habitantes del territorio en forma inmediata y con fácil acceso.

Al realizar estos trámites en forma digital permite a los habitantes de la provincia no gastar dinero en movilizarse hacia su respectivo municipio, además ahorrar tiempo, que podrán dedicarlo a sus actividades productivas y familiares, y finalmente tendrán un

acceso de 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, eliminando la limitante del horario de atención de las oficinas municipales.

También se publicaron 42 bases de datos en las 8 comunas de la Provincia de Valdivia, que quedaron disponibles para ser usados por toda la comunidad de la provincia, y también fuera de ella, para usos de emprendimiento comerciales o sociales, fines académicos o estadísticos, soluciones informáticas de gestión, u otros.

Articulación con otras organizaciones (otros servicios públicos, organizaciones ciudadanas).

El Proyecto requirió de articulación con los municipios de cada comuna beneficiada con quienes se realizó la definición de los trámites a digitalizar y su posterior adecuación.

A través del Ministerio Secretaria General de la Presidencia se pudo coordinar la replicación de los trámites que ya estaban digitalizados y la publicación de las Bases de datos en su sitio datos.gob.cl

3. Posterior al desarrollo de la experiencia

- **Efectos positivos que trajo la implementación del proyecto (a nivel ambiental, social, educacional, económico, de salud, seguridad, o empleabilidad; efectos en relación con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas).**

La calidad de vida de las personas mejoró dado que los trámites en forma digital les permitirá ahorrar tiempo y dinero, al no tener que acudir a realizarlos en forma presencial en las oficinas municipales.

La publicación de bases de datos desde el punto de vista económico y de empleabilidad da oportunidades para generar emprendimientos que requieran de información relevante del territorio a la que ahora pueden acceder.

La nueva forma de solicitar trámites, le permite a la comunidad realizar un seguimiento digital de su trámite y lo empodera de sus derechos como ciudadanos.

- **Identificación y evaluación de los elementos que permitieron que la experiencia lograra sus objetivos.**

Los elementos que permitieron lograr los objetivos están relacionados con varios aspectos:

1. El minucioso proceso de diagnóstico que se realizó en cada municipio.
2. La articulación con el equipo de modernización del Ministerio Secretaría General de la Presidencia como un apoyo las tareas que debían realizarse.
3. El compromiso de la autoridad para llevar a cabo los procesos y tener presencia en el trabajo realizado, siendo un incentivo para el equipo de trabajo y los municipios que participaron del proyecto.
4. El trabajo en terreno del equipo a cargo del proyecto.
5. El compromiso y colaboración de las autoridades y funcionarios municipales.
6. La contratación de los profesionales idóneos para asumir este desafío.
7. La adecuada ejecución de las etapas planificadas del proyecto.

- **Identificación de proyecciones o posibilidad de continuidad del proyecto**.

Los municipios a partir de la evidencia y el trabajo realizado nos indican que es fundamental seguir trabajando para avanzar en la modernización a través de la digitalización de los trámites municipales. Para ello es necesario levantar nuevos proyectos que profundicen la tarea iniciada con este Plan Piloto.

III. Recomendaciones para posterior intervención

1. Identificación de elementos indispensables para el desarrollo de un proyecto similar.

Es indispensable identificar nuevos trámites a digitalizar que tengan un alto impacto social como la salud, educación, lo económico y empleabilidad, y la seguridad de los habitantes de cada municipio ya intervenido.

IV. Evidencia Gráfica

- Integrar al menos tres imágenes (fotografías) representativas del proyecto ejecutado.

Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Gobierno de Chile

DIARIO AUSTRAL
Sábado 26 de diciembre de 2015

Vida Social

Lanzamiento de programa "Municipios Digitales"

Fotografía: Juvenal Alan G.
cronica@diarioaustralvaldivia.cl

En la Carpa de la Ciencia del Centro de Estudios Científicos (Cecs) se realizó el lanzamiento del programa "Municipios Digirales", en el que a través de los sitios web de los ocho municipios que componen la Provincia de Valdivia, las personas podrán acceder a más de 50 trámites en línea, sin tener que trasladarse a una oficina ni depender del horario de atención. A la actividad asistieron encargados del proyecto, de la Gobernación de Valdivia y vecinos de distintas comunas. CS

Mauricio Norambuena, María Paz Salinas, Danilo Sturiza, Patricia Morano, gobernadora de Valdivia, y Armando Gutiérrez.

Patricia Castillo y Alicia Santos.

Margarita Muñoz y Nuribel González.

José Gallardo y Manuel Caamaño.

Nieves Rivas, José Alberto Iturra y Eliana Fuentealba.

Andrés Barriga, María Elisa Mena y Jaime Reyes.

Ester Maureira, Mónica Díaz, Viviana Muñoz y Claudia Poveda.

María Angélica Rodríguez, Roxana Pineda y Priscila Figueroa.