



Plan Estratégico

Transformación Digital

I. Municipalidad de Lota

Eduardo Javier Sáez Briones.
Ingeniero Civil Industrial.

Contenido

SECCIÓN 1: Introducción.....	4
1.1. Antecedentes.....	4
1.2. Propósito del Plan Estratégico.....	4
1.3. Alcance del Plan.....	4
1.4. Estructura del Plan.....	5
SECCIÓN 2: Visión, Misión y Valores.....	7
2.1. Visión Institucional:.....	7
2.2. Misión Institucional:.....	7
2.3. Valores Institucionales:.....	7
SECCIÓN 3: Objetivos Institucionales y Específicos.....	9
3.1. Objetivo Institucional:.....	9
3.2. Objetivos Específicos:.....	9
SECCIÓN 4: Transformación Digital.....	10
4.1. Situación Actual:.....	10
4.2. Análisis Interno:.....	10
4.3. Análisis Externo:.....	11
SECCIÓN 5: Objetivos y Metas.....	12
5.1. Objetivo General:.....	12
5.2. Objetivos Específicos:.....	12
SECCIÓN 6: Estrategias y Acciones.....	14
Estrategia 1: Identificación y Simplificación de Procedimientos Administrativos:.....	14
Estrategia 2: Implementación de Comunicaciones Oficiales Electrónicas:.....	14
Estrategia 3: Mejora de la Interoperabilidad:.....	14
Estrategia 4: Establecimiento de Mecanismos de Autenticación Electrónica Seguros:.....	14
Estrategia 5: Priorización y Mejora de Plataformas Electrónicas:.....	14
SECCIÓN 7: Tecnología y Recursos.....	16
4.4. Plataforma ClaveÚnica:.....	16
4.5. Plataforma DocDigital:.....	16
4.6. Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT):.....	16
4.7. Firma Electrónica:.....	17
SECCIÓN 8: Monitoreo y Evaluación.....	18
8.1. Indicadores de Desempeño:.....	18

2.1.	Evaluación Continua:	18
2.2.	Informes de Avance:	19
2.3.	Retroalimentación de los Usuarios:.....	19
SECCIÓN 9: Plan de Comunicación		20
9.1.	Comunicación Interna:.....	20
9.1.1.	Concientización y Formación:.....	20
9.1.2.	Plataforma de Comunicación Interna:	20
9.1.3.	Feedback de los Empleados:	20
9.2.	Comunicación Externa:	20
9.2.1.	Estrategia de Comunicación	20
9.2.2.	Canales de Comunicación:	21
9.2.3.	Soporte para Ciudadanos:.....	21
9.3.	Evaluación y Ajuste:.....	21
SECCIÓN 10: Presupuesto		22
10.1.	Presupuesto Inicial:.....	22
10.2.	Costos Operativos y Mantenimiento:	22
10.3.	Fondos de Reserva:.....	23
10.4.	Gestión de Recursos:	23
10.5.	Fuentes de Financiamiento:	23
10.6.	Evaluación y Ajuste:.....	23

SECCIÓN 1: Introducción

La transformación digital es un proceso esencial para la Municipalidad de Lota, ya que nos permite adaptarnos a las cambiantes demandas de la ciudadanía y avanzar hacia una gestión más eficiente y transparente. La implementación de la Ley N°21,180 de Transformación Digital es un paso crucial en este proceso. Este plan estratégico establece las directrices para alcanzar nuestros objetivos y abrazar el potencial que la digitalización y las tecnologías de la información ofrecen.

1.1. Antecedentes

En los últimos años, la transformación digital se ha convertido en una tendencia global. La sociedad, las empresas y las instituciones públicas han experimentado un cambio significativo en la forma en que operan y se relacionan con la tecnología. Chile no es una excepción, y la Ley N°21,180 ha marcado un hito en el camino hacia la modernización del Estado.

La Municipalidad de Lota, como entidad que desempeña un papel fundamental en el desarrollo y bienestar de la comunidad local, no puede quedarse atrás en este proceso. Nuestra visión es convertirnos en un municipio líder en la región, promoviendo la participación ciudadana y el progreso comunal. La transformación digital es un medio para lograr esta visión.

1.2. Propósito del Plan Estratégico

El propósito de este plan estratégico es guiar a la Municipalidad de Lota en su viaje hacia la transformación digital. Establece una visión clara de los objetivos que buscamos alcanzar y proporciona un marco de trabajo para lograrlos. La implementación de la Ley N°21,180 es un paso importante en nuestro compromiso de mejorar la calidad de vida de nuestros vecinos y garantizar una gestión eficaz y transparente.

1.3. Alcance del Plan

Este plan estratégico se aplica a un período de cinco años, desde 2023 hasta 2027. Durante este tiempo, la Municipalidad de Lota se compromete a llevar a cabo la tramitación electrónica de procedimientos administrativos y la gestión documental, como se exige en la Ley N°21,180. Además, buscamos avanzar en la modernización integral de nuestra institución y la adopción de prácticas digitales que mejoren nuestra interacción con la comunidad.

1.4. Estructura del Plan

Este plan estratégico se estructura en doce secciones clave que guiarán la transformación digital de la municipalidad. Cada sección se enfoca en aspectos específicos del proceso de digitalización y define objetivos, estrategias, acciones, y recursos necesarios. Estas secciones son las siguientes:

1. Introducción (la actual sección)
2. Visión, Misión y Valores
3. Objetivos Institucionales y Específicos
4. Transformación Digital
5. Análisis Interno
6. Análisis Externo
7. Objetivos y Metas
8. Estrategias y Acciones
9. Tecnología y Recursos
10. Monitoreo y Evaluación
11. Plan de Comunicación
12. Presupuesto

En las secciones siguientes, detallaremos la visión, misión y valores de la municipalidad, los objetivos específicos, el análisis de la situación interna y externa, estrategias y acciones concretas, y otros elementos esenciales para alcanzar nuestros objetivos de transformación digital.

SECCIÓN 2: Visión, Misión y Valores

La visión, misión y valores de la Municipalidad de Lota son fundamentales para definir su propósito, metas y principios fundamentales. Estos elementos proporcionan la brújula que guiará la transformación digital y el compromiso con la comunidad.

2.1. Visión Institucional:

"Ser un municipio líder y referente en la región, promoviendo la participación ciudadana y el progreso comunal a través de la innovación y el compromiso con la comunidad."

2.2. Misión Institucional:

"Entregar bienes y servicios públicos de excelencia que aseguren un diálogo permanente con la comunidad para la mejor calidad de vida de nuestros vecinos y que permita un desarrollo en los distintos ámbitos de la vida comunal."

2.3. Valores Institucionales:

1. **Respeto:** Promovemos el respeto como un valor fundamental. Reconocemos la importancia del valor moral y la reciprocidad en las interacciones sociales. Comprendemos al otro en toda su dimensión con empatía y valoramos sus intereses y necesidades.
2. **Probidad:** Mantenemos conducta laboral basada en la honestidad, integridad y lealtad. Actuamos con preeminencia en el interés general sobre el particular, en concordancia con nuestra misión institucional.
3. **Transparencia:** Valoramos la transparencia como un pilar de la confianza y seguridad. Actuamos de manera sincera y asumimos responsabilidad por nuestros actos, poniendo en práctica prácticas y métodos a disposición del público.
4. **Tolerancia:** Mantenemos una actitud que respeta las opiniones, ideas y actitudes de otras personas, incluso cuando no coinciden con las nuestras.
5. **Inclusión:** Fomentamos la inclusión de todas las personas, especialmente todos los trabajadores del municipio y la comunidad, para que puedan participar y contribuir, beneficiándose mutuamente en este proceso.
6. **Honestidad:** Establecemos relaciones interpersonales basadas en la confianza, sinceridad y respeto mutuo. Actuamos con rectitud, probidad y honradez, siguiendo un código de conducta caracterizado por la verdad y la justicia.

7. **Solidaridad:** Practicamos la capacidad de ofrecer ayuda a los demás y colaboramos mutuamente, compartiendo desinteresadamente recursos materiales, conocimientos y apoyando aspectos sentimentales en la vida cotidiana.

La visión, misión y valores de la Municipalidad de Lota son la base sólida sobre la cual se construirá la transformación digital. Estos principios guiarán nuestras acciones y decisiones a medida que avanzamos hacia una gestión más eficiente y transparente que beneficie a nuestros vecinos y a la comunidad en general.

SECCIÓN 3: Objetivos Institucionales y Específicos

Definir los objetivos institucionales y específicos es esencial para establecer metas claras y medibles en el proceso de transformación digital de la Municipalidad de Lota.

3.1. Objetivo Institucional:

Dar cumplimiento a la Ley N°21,180 de transformación digital, incorporando la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos y la gestión documental y su respectivo soporte, entre los años 2023 y 2027, con un enfoque en la etapa inicial de 2023.

3.2. Objetivos Específicos:

1. **Elaborar el Plan Estratégico de Modernización Digital del Municipio:** Este objetivo implica la creación de un plan detallado que guiará la transformación digital. Incluirá las estrategias, acciones y recursos necesarios para cumplir con la Ley de Transformación Digital.
2. **Adquirir (arrendar o comprar) Software de Gestión Documental Conforme al Plan Estratégico:** La adquisición de software de gestión documental adecuado es fundamental para la modernización. Esto debe realizarse de acuerdo con el plan estratégico y las necesidades del municipio.
3. **Implementar el Software y Capacitar a los Usuarios Conforme al Plan Estratégico:** La implementación exitosa del software de gestión documental es esencial para la digitalización de los procedimientos administrativos. La capacitación de los usuarios es crucial para asegurar un uso efectivo.
4. **Puesta en Marcha en Base a los Procesos de Gestión de Correspondencia:** Este objetivo se centra en la implementación inicial, con un enfoque en la gestión de correspondencia. La puesta en marcha debe realizarse de manera coherente con los procesos de gestión de correspondencia existentes.

Estos objetivos institucionales y específicos proporcionan una hoja de ruta clara para la transformación digital de la Municipalidad de Lota. Cada objetivo es un paso esencial en el camino hacia la modernización, y su cumplimiento permitirá a la municipalidad alcanzar los beneficios de la transformación digital y cumplir con los requisitos legales.

SECCIÓN 4: Transformación Digital

4.1. Situación Actual:

La Municipalidad de Lota se encuentra en un punto crucial en su camino hacia la transformación digital. La implementación de la Ley N°21.180 de Transformación Digital representa un desafío y una oportunidad para modernizar nuestras operaciones y brindar un servicio más eficiente y transparente a la ciudadanía.

La transformación digital implica la transición de los procesos y servicios tradicionales hacia entornos digitales, lo que nos permite responder de manera más efectiva a las necesidades de los ciudadanos y mejorar la eficiencia interna.

4.2. Análisis Interno:

Fortalezas:

- **Compromiso Institucional:** La municipalidad ha demostrado un sólido compromiso con la implementación de la Ley N°21.180 y ha establecido un calendario de implementación que abarca varios años.
- **Articulación de Requerimientos:** Existe una articulación efectiva entre los requisitos de la ley y el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, lo que facilita la integración de los objetivos de transformación digital.
- **Mesa Técnica de Trabajo:** La formación de una mesa técnica de trabajo con reuniones periódicas demuestra un enfoque colaborativo para abordar los desafíos de la transformación digital.

Debilidades:

- **Brechas Tecnológicas:** Se han identificado brechas en las capacidades de desarrollo y la infraestructura tecnológica actual de la municipalidad.
- **Baja Inversión en Sistemas de Soporte:** La falta de inversión en sistemas de soporte digital puede hacer que las plataformas centrales sean vulnerables y limitar su eficiencia.

- **Recursos Limitados:** Los recursos limitados pueden obstaculizar la adopción de nuevas tecnologías y la capacitación del personal.
- **Resistencia al Cambio:** La resistencia al cambio por parte de algunos funcionarios representa un desafío que debe abordarse de manera efectiva.

4.3. Análisis Externo:

Oportunidades:

- **Tendencia Nacional e Internacional:** La transformación digital es una tendencia a nivel nacional e internacional. Aprovechar esta tendencia puede permitir a la municipalidad estar alineada con las mejores prácticas y las expectativas de la ciudadanía.
- **Exigencia de Servicios Públicos Digitales:** La creciente demanda de servicios públicos digitales por parte de los ciudadanos crea una oportunidad para mejorar la entrega de servicios y la interacción con la comunidad.
- **Mejora de la Infraestructura Tecnológica:** La transformación digital ofrece la oportunidad de mejorar la infraestructura tecnológica existente y superar las limitaciones actuales.

Amenazas:

- **Exigencias Legales sin Recursos Asociados:** La implementación de la Ley N°21.180 impone exigencias significativas a la municipalidad, pero no necesariamente proporciona los recursos financieros necesarios, lo que puede resultar en desafíos financieros.

La transformación digital es un proceso continuo que requiere un enfoque estratégico para aprovechar al máximo las oportunidades y superar los desafíos. Este análisis interno y externo sienta las bases para el desarrollo de estrategias efectivas de transformación digital.

SECCIÓN 5: Objetivos y Metas

En esta sección, estableceremos los objetivos generales y específicos que guiarán nuestra estrategia de transformación digital en la Municipalidad de Lota. Estos objetivos se alinean con la misión, visión y valores institucionales, y están diseñados para cumplir con la Ley N°21.180 de Transformación Digital.

5.1. Objetivo General:

Lograr una transformación digital integral en la Municipalidad de Lota, mejorando la eficiencia operativa, la transparencia y la calidad de los servicios prestados a la comunidad.

5.2. Objetivos Específicos:

1. Identificar y Simplificar Procedimientos Administrativos:

- *Meta 1:* Identificar todos los procedimientos administrativos existentes en la municipalidad para diciembre de 2023.
- *Meta 2:* Simplificar el 50% de los procedimientos identificados para diciembre de 2024.

2. Implementar Comunicaciones Oficiales Electrónicas:

- *Meta 1:* Practicar todas las comunicaciones oficiales a través de la plataforma DocDigital para diciembre de 2023.

3. Mejorar la Interoperabilidad entre Órganos de la Administración:

- *Meta 1:* Integrar con éxito la Red de Interoperabilidad del Estado (PISEE 2.0) para diciembre de 2025.

4. Establecer Mecanismos de Autenticación Electrónica Seguros:

- *Meta 1:* Utilizar ClaveÚnica para autenticación de personas naturales en procedimientos que lo requieran a partir de enero de 2023.

5. Priorizar y Mejorar las Plataformas Electrónicas:

- *Meta 1:* Identificar las plataformas que respaldan los procedimientos administrativos para junio de 2022.
- *Meta 2:* Establecer modelos de calidad y planes de mejora para las plataformas prioritarias para junio de 2023.

Estos objetivos específicos están diseñados para abordar los aspectos clave de la transformación digital, desde la simplificación de procedimientos hasta la mejora de la infraestructura tecnológica y la adopción de herramientas de autenticación seguras. Establecer metas claras y alcanzables es fundamental para medir nuestro progreso y garantizar que cumplamos con éxito nuestra estrategia de transformación digital. Las siguientes secciones detallarán las estrategias y acciones necesarias para alcanzar estos objetivos.

SECCIÓN 6: Estrategias y Acciones

En esta sección, definiremos las estrategias y acciones necesarias para alcanzar los objetivos de transformación digital establecidos en la sección anterior.

Estrategia 1: Identificación y Simplificación de Procedimientos Administrativos:

- *Acción 1:* Realizar un inventario completo de todos los procedimientos administrativos del municipio.
- *Acción 2:* Priorizar los procedimientos para su simplificación, considerando su relevancia y complejidad.
- *Acción 3:* Redefinir y simplificar los procedimientos prioritarios, eliminando trámites innecesarios y optimizando flujos de trabajo.

Estrategia 2: Implementación de Comunicaciones Oficiales Electrónicas:

- *Acción 1:* Habilitar la plataforma DocDigital para todas las comunicaciones oficiales, incluyendo notificaciones, solicitudes y respuestas a la ciudadanía.
- *Acción 2:* Capacitar al personal municipal en el uso efectivo de DocDigital, asegurando que estén familiarizados con la plataforma y sus funciones.

Estrategia 3: Mejora de la Interoperabilidad:

- *Acción 1:* Integrarse con éxito a la Red de Interoperabilidad del Estado (PISEE 2.0) para asegurar la comunicación efectiva y segura con otros órganos de la administración pública.
- *Acción 2:* Publicar los servicios web del municipio en el Catálogo de Servicios, garantizando que estén disponibles para otros organismos y entidades gubernamentales.

Estrategia 4: Establecimiento de Mecanismos de Autenticación Electrónica Seguros:

- *Acción 1:* Implementar ClaveÚnica para la autenticación de personas naturales en procedimientos que requieran identificación segura y confiable.

Estrategia 5: Priorización y Mejora de Plataformas Electrónicas:

- *Acción 1:* Identificar las plataformas que respaldan los procedimientos administrativos en el municipio, evaluando su eficiencia y calidad.

- *Acción 2:* Definir modelos de calidad y planes de mejora para las plataformas prioritarias, asegurando que cumplan con los estándares tecnológicos y de seguridad.

Cada una de estas estrategias y acciones se orienta a alcanzar los objetivos específicos de nuestro plan de transformación digital. La simplificación de procedimientos, la implementación de comunicaciones electrónicas, la mejora de la interoperabilidad, la adopción de autenticación segura y la optimización de plataformas tecnológicas son pasos cruciales para lograr una gestión más eficiente y ciudadanía digital más amigable. La siguiente sección abordará la tecnología y los recursos necesarios para llevar a cabo estas estrategias.

SECCIÓN 7: Tecnología y Recursos

En esta sección, detallaremos los recursos tecnológicos necesarios para implementar con éxito las estrategias y acciones definidas en la sección anterior.

4.4. Plataforma ClaveÚnica:

La implementación de ClaveÚnica requiere una infraestructura sólida para gestionar la autenticación segura de personas naturales en los procedimientos municipales.

Se debe adquirir o desarrollar software y hardware compatibles con ClaveÚnica.

Capacitar al personal para utilizar y gestionar ClaveÚnica de manera eficiente.

Establecer protocolos de seguridad y privacidad para proteger la información de los ciudadanos.

4.5. Plataforma DocDigital:

Habilitar la plataforma DocDigital para todas las comunicaciones oficiales implica adquirir la licencia adecuada y personalizarla para las necesidades municipales.

Capacitar al personal en el uso de DocDigital, incluyendo la creación y gestión de documentos electrónicos.

Asegurar la disponibilidad y el soporte técnico continuo de la plataforma.

Implementar medidas de seguridad para proteger la confidencialidad de la información.

4.6. Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT):

Realizar un inventario completo de todos los procedimientos administrativos y trámites municipales.

Implementar una solución de software para gestionar el CPAT, permitiendo su actualización y acceso público en línea.

Capacitar al personal para mantener el CPAT actualizado y responder a las consultas de la ciudadanía.

Establecer medidas de seguridad para proteger la integridad de la información contenida en el CPAT.

4.7. Firma Electrónica:

Adquirir o desarrollar una solución de firma electrónica que cumpla con los estándares de autenticidad y seguridad.

Integrar la firma electrónica en los procedimientos y documentos que requieran autenticación.

Capacitar al personal en el uso de la firma electrónica y establecer políticas de firma electrónica.

Garantizar que la firma electrónica cumpla con las regulaciones legales y de seguridad de la información.

Para la implementación exitosa de estas tecnologías y recursos, se requerirá una inversión en software, hardware, capacitación y recursos humanos. La colaboración con organismos gubernamentales que respalden estas iniciativas, como el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI) para ClaveÚnica, y la coordinación con el Programa de Gobierno Digital, serán fundamentales para asegurar la correcta implementación y el cumplimiento de estándares de seguridad y privacidad. La siguiente sección abordará el monitoreo y la evaluación de nuestro plan de transformación digital.

SECCIÓN 8: Monitoreo y Evaluación

En esta sección, se describirán los procesos de seguimiento y evaluación que se llevarán a cabo para garantizar el éxito de la implementación de la transformación digital en la Municipalidad de Lota.

8.1. Indicadores de Desempeño:

Para medir el progreso en la implementación de ClaveÚnica, DocDigital, CPAT y Firma Electrónica, se establecerán indicadores de desempeño específicos. Algunos ejemplos de estos indicadores incluyen:

- **Porcentaje de procedimientos administrativos autenticados con ClaveÚnica:** Este indicador mide la adopción de ClaveÚnica como mecanismo de autenticación. Se establecerán metas para el aumento progresivo de la autenticación con ClaveÚnica a lo largo del tiempo.
- **Número de comunicaciones oficiales realizadas a través de DocDigital:** Este indicador rastrea la adopción de la plataforma DocDigital para la comunicación oficial. Se establecerán metas para el incremento del uso de esta plataforma.
- **Porcentaje de procedimientos administrativos en el CPAT:** Este indicador evalúa la inclusión de procedimientos en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites. Se establecerán metas para garantizar la inclusión de todos los procedimientos.
- **Cumplimiento de estándares de seguridad en la implementación de la Firma Electrónica:** Este indicador se enfoca en garantizar que la implementación de la Firma Electrónica cumpla con todos los estándares legales y de seguridad.

2.1. Evaluación Continua:

Se llevarán a cabo evaluaciones periódicas para medir el cumplimiento de los objetivos relacionados con ClaveÚnica, DocDigital, CPAT y Firma Electrónica. Estas evaluaciones permitirán identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias y acciones en consecuencia. Las evaluaciones se realizarán de manera regular y se documentarán para su revisión.

2.2. Informes de Avance:

La municipalidad generará informes regulares de avance para informar a las partes interesadas sobre el progreso en la implementación de las tecnologías y recursos digitales. Estos informes se compartirán con el Concejo Municipal, los funcionarios municipales, los ciudadanos y otros organismos gubernamentales involucrados.

2.3. Retroalimentación de los Usuarios:

Se recopilará la retroalimentación de los usuarios de ClaveÚnica, DocDigital, CPAT y Firma Electrónica para realizar mejoras basadas en sus experiencias. Se establecerán canales de retroalimentación, como encuestas en línea y un sistema de soporte para atender las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos.

El proceso de monitoreo y evaluación es fundamental para asegurar que la transformación digital se realice de manera efectiva y eficiente, y que los beneficios sean evidentes para la ciudadanía. La revisión y ajuste continuos de las estrategias y acciones garantizarán que la municipalidad se mantenga en el camino hacia la modernización digital.

La siguiente sección abordará el plan de comunicación necesario para informar tanto al personal municipal como a la comunidad sobre los cambios que se implementarán en el marco de la transformación digital.

SECCIÓN 9: Plan de Comunicación

Un plan de comunicación es fundamental para asegurar que tanto el personal municipal como la comunidad estén informados sobre los cambios y mejoras que se implementarán como parte de la transformación digital en la Municipalidad de Lota. Este plan garantizará una transición exitosa y la adopción efectiva de ClaveÚnica, DocDigital, CPAT y Firma Electrónica.

9.1. Comunicación Interna:

9.1.1. Concientización y Formación:

- Se llevará a cabo una campaña de concientización entre los empleados municipales para informarles sobre los beneficios de la transformación digital. Esto incluirá talleres, presentaciones y materiales de capacitación.
- Se proporcionará formación específica para el uso de ClaveÚnica, DocDigital, CPAT y Firma Electrónica. Los empleados serán capacitados en cómo utilizar estas herramientas de manera efectiva.

9.1.2. Plataforma de Comunicación Interna:

- Se establecerá una plataforma de comunicación interna que permitirá a los empleados acceder a información y recursos relacionados con la transformación digital. Esta plataforma servirá como un espacio central para obtener actualizaciones, manuales y recursos de apoyo.

9.1.3. Feedback de los Empleados:

- Se establecerá un canal para que los empleados proporcionen retroalimentación sobre su experiencia con ClaveÚnica, DocDigital, CPAT y Firma Electrónica. Esta retroalimentación será valorada para realizar mejoras continuas.

9.2. Comunicación Externa:

9.2.1. Estrategia de Comunicación:

- Se diseñará una estrategia de comunicación externa para informar a la comunidad sobre los cambios en la interacción con la municipalidad. Se destacarán los beneficios de ClaveÚnica, DocDigital, CPAT y Firma Electrónica.

- Se comunicará de manera clara y accesible cómo los ciudadanos pueden acceder y utilizar estas tecnologías de manera efectiva.

9.2.2. Canales de Comunicación:

- Se utilizarán varios canales de comunicación para llegar a la comunidad, incluyendo el sitio web oficial de la municipalidad, redes sociales, correo electrónico, comunicados de prensa y reuniones comunitarias.

9.2.3. Soporte para Ciudadanos:

- Se proporcionarán canales de soporte para que los ciudadanos puedan obtener ayuda y asistencia en el uso de ClaveÚnica, DocDigital, CPAT y Firma Electrónica. Esto incluirá líneas de ayuda telefónica, soporte en línea y puntos de contacto directo en la municipalidad.

9.3. Evaluación y Ajuste:

Este plan de comunicación será monitoreado y evaluado regularmente para asegurar su eficacia. Se llevarán a cabo encuestas de satisfacción de los ciudadanos y del personal municipal para obtener retroalimentación y realizar mejoras en la comunicación si es necesario.

La comunicación eficaz es esencial para garantizar que la transformación digital sea bien recibida tanto interna como externamente. Este plan asegurará que todos estén informados y puedan aprovechar al máximo las nuevas herramientas y recursos digitales disponibles.

La siguiente sección presentará un resumen de las medidas necesarias para implementar el plan estratégico de modernización digital en la Municipalidad de Lota.

SECCIÓN 10: Presupuesto

El éxito de cualquier plan estratégico de modernización digital requiere una asignación adecuada de recursos financieros. En esta sección, se detallará el presupuesto necesario para implementar las iniciativas relacionadas con la transformación digital en la Municipalidad de Lota.

10.1. Presupuesto Inicial:

En esta fase inicial, se debe destinar una inversión significativa para adquirir las tecnologías y recursos necesarios. A continuación, se presenta una estimación del presupuesto inicial:

- **Adquisición de Licencias y Software:** Se debe presupuestar la adquisición de licencias para la plataforma ClaveÚnica, DocDigital y cualquier otro software relacionado. Esto incluirá los costos iniciales de implementación y configuración de las soluciones.
- **Infraestructura Tecnológica:** Es fundamental asegurarse de que la infraestructura tecnológica sea capaz de soportar las nuevas herramientas digitales. Esto puede implicar mejoras en servidores, equipos de red y sistemas de almacenamiento.
- **Formación y Capacitación:** Se debe presupuestar la formación y capacitación del personal municipal en el uso de ClaveÚnica, DocDigital, CPAT y Firma Electrónica. Esto incluirá los costos de entrenadores y materiales de formación.
- **Desarrollo del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT):** Se debe presupuestar la creación y actualización del CPAT, incluyendo el personal necesario para esta tarea.
- **Comunicación Interna y Externa:** Los costos asociados con la estrategia de comunicación interna y externa deben ser considerados. Esto incluirá la creación de materiales de marketing y comunicación.

10.2. Costos Operativos y Mantenimiento:

La transformación digital no se trata solo de la inversión inicial, sino también de los costos operativos y de mantenimiento continuos. Estos costos incluyen:

- **Actualizaciones y Mantenimiento de Software:** Se deben presupuestar los costos de actualización y mantenimiento de las soluciones digitales, asegurando que estén alineadas con los cambios tecnológicos y legales.
- **Soporte Técnico:** Se debe presupuestar el soporte técnico para resolver problemas y brindar asistencia tanto al personal municipal como a los ciudadanos que utilicen las plataformas digitales.
- **Seguridad de la Información:** La ciberseguridad es esencial en la transformación digital. Se deben presupuestar los costos asociados con la protección de datos y la prevención de amenazas cibernéticas.

10.3. Fondos de Reserva:

Es recomendable establecer fondos de reserva para hacer frente a gastos imprevistos o emergencias durante la implementación y operación de las soluciones digitales. Esto garantizará la continuidad de los servicios y la seguridad de la información.

10.4. Gestión de Recursos:

La gestión eficiente de los recursos financieros es esencial. Se debe designar a un responsable de la gestión del presupuesto, que supervise los gastos, identifique posibles ahorros y garantice que los recursos se utilicen de manera efectiva.

10.5. Fuentes de Financiamiento:

Es importante identificar las fuentes de financiamiento para el presupuesto de transformación digital. Esto puede incluir recursos propios del municipio, fondos gubernamentales, subvenciones o la búsqueda de asociaciones público-privadas.

10.6. Evaluación y Ajuste:

El presupuesto debe ser evaluado y ajustado de manera regular a medida que avanza la implementación de las tecnologías digitales. Las prioridades pueden cambiar, y es esencial garantizar que los recursos se asignen de manera óptima.

Un presupuesto bien gestionado asegurará que la Municipalidad de Lota cuente con los recursos necesarios para llevar a cabo una transformación digital exitosa y sostenible. La asignación adecuada de fondos es un componente clave de la estrategia de modernización digital.

