



**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INFORMÁTICA Y
CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN**

**“PLANIFICACIÓN, HABILITACIÓN Y DESPLIEGUE DE PLATAFORMAS DIGITALES
DEL ESTADO PARA REGULARIZAR EL CUMPLIMIENTO LEGAL DE LA
MUNICIPALIDAD DE ERCILLA EN TORNO A LA FASES 1 Y 3 DE LA LEY 21.180”.**

POR

IGNACIO ALFONSO HENRÍQUEZ VEGA

**Memoria de Título presentada a la Facultad de Ingeniería de la Universidad
de Concepción para
optar al Título Profesional de Ingeniero Civil Informático**

**Profesor Guía
Marcela Varas Contreras**

**Profesores de Comisión
Gonzalo Rojas Durán - Pedro Pinacho Davidson**

**Profesional Supervisor
Nelson Quiñinao Millape**

**Noviembre 2025
Concepción (Chile)**

© 2025 Ignacio Alfonso Henríquez Vega

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento.

AGRADECIMIENTOS

*En primer lugar, quiero agradecer a mi madre, Susan,
pilar fundamental de mi vida,
que creyó y siempre me apoyó de manera incondicional
en este proceso y en mi vida.*

*A mis abuelos José, Marina y bisabuelos Juan, Rita, José y María
por sus enseñanzas y consejos.*

*A mi padrino Flavio, que me apoyó y se preocupó siempre
de otorgar todo lo que necesitara.*

*Al resto de mi familia,
que de alguna u otra forma me brindó siempre
buenos deseos.*

*A mis amigos y compañeros de universidad,
por las experiencias que compartimos juntos
y que hicieron de mi pasar por
la Universidad una experiencia agradable.*

Resumen

El año 2019 fue promulgada la Ley de Transformación Digital del Estado (Ley 21.180), la cual dentro de sus ejes busca modernizar de manera ágil, estructurada y efectiva a todos los organismos de administración del estado (OAEs), incluyendo a las Municipalidades. Es por ello que se han dispuesto dentro de la misma Ley, una serie de fases, cada una con su objetivo y ejes de acción claros y dispone un plazo de cumplimiento diferenciado, dependiendo de las realidades de las distintas OAEs. Dentro del contexto de la Municipalidad, nos damos cuenta que existe un gran desafío inserto en la gestión Municipal, al encontrarnos con una serie de dificultades organizacionales, técnicas y funcionales que se materializan en el incumplimiento legal de los plazos dispuestos por dicha Ley al no estar implementadas y en uso las plataformas digitales que dispone la Secretaría de Gobierno Digital, en específico la plataforma *DocDigital* para tramitar las comunicaciones oficiales a través de canales digitales. Esta Memoria de Título se enfoca en la regularización de esta situación, a través de la habilitación, despliegue, capacitación a los funcionarios sobre el uso de dicha plataforma, impulsar la gestión del cambio a través de habilidades de persuasión y de gestión informática, además de analizar y optimizar el procedimiento administrativo relacionado con las comunicaciones oficiales e internas de la Municipalidad, disminuyendo considerablemente costos y tiempo efectivo para los funcionarios. Por último se sentaron las bases de la digitalización de un trámite dirigido hacia la ciudadanía, adelantando el trabajo relacionado con el cumplimiento de la Fase 3 de la Ley 21.180.

Keywords - Transformación Digital, OAE, DocDigital, Gestión del Cambio

Índice General

AGRADECIMIENTOS	3
Resumen	4
Capítulo 1. Introducción	7
1.1 Contexto General y Problemática	7
1.2 Propósito del Trabajo	7
1.3 Objetivos del Trabajo	8
1.4 Metodología y Estructura del Informe	9
Capítulo 2. Marco Teórico	9
2.1 Conceptos y Definiciones Previas	9
2.1.1 La Municipalidad	9
2.1.2 Misión	11
2.1.3 Estructura Municipal	12
Dirección de Administración Municipal	12
Dirección de Secretaría Municipal	12
Dirección de Control Interno	12
2.1.4 Objetivos Estratégicos del Municipio.	13
2.2 Propuesta de Valor	14
2.3 Gobierno Digital	14
2.3.1 Gobierno Digital en Chile	15
2.3.1.1 Componentes clave del Gobierno Digital en Chile.	16
2.4 Ley de Transformación Digital del Estado	18
2.4.1 Fases de la Ley de Transformación Digital del Estado	19
2.4.2 Clasificación de los Grupos B y C	20
2.5 Procedimiento Administrativo en torno a las comunicaciones.	21
2.6 Tipos de Comunicaciones en el ámbito Municipal.	21
2.6.1 Responsabilidad Administrativa de los Documentos y Tramitación	22
Capítulo 3 Diagnóstico de la Municipalidad	24
3.1 Ámbito Organizacional	24
3.1.1 Informática dentro de la Municipalidad	24
3.1.2 Gestión del Cambio y Cultura Organizacional.	25
3.2 Ámbito Técnico	26
3.3 Ámbito Funcional	27
3.3.1 Estado de la situación actual de la Municipalidad, frente a los requerimientos de las fases de la Ley de Transformación Digital del Estado.	28
Fase 1 de la Ley de Transformación Digital del Estado dentro del contexto Municipal.	29
Fase 3 de la Ley de Transformación Digital del Estado dentro del contexto Municipal.	30
Consideraciones de las implementaciones digitales	30
3.4 Hallazgos	31
3.4.1 Criterios de Clasificación de Impacto	31
Capítulo 4 Plan de Acción	33

Capítulo 5 Metodología	36
5.1 Fase de revisión documental y análisis normativo	36
5.2 Diagnóstico organizacional, técnico y funcional	37
5.3 Confección del plan de acción y de dotación de TI	37
5.4 Implementación y evaluación	38
Capítulo 6 Alcances	38
Capítulo 7 Desarrollo	38
7.1 Designar al Coordinador de Transformación Digital	38
7.2 Habilitación y puesta en marcha de DocDigital.	39
7.2.1 Capacitaciones	40
7.2.2 Mejora del procedimiento administrativo en torno a las comunicaciones.	40
7.3 Desarrollo de la fase 3 de Transformación Digital del Estado.	43
7.3.1 Trámite en proceso de Digitalización: Oficina de Partes Municipal	43
Dominio del Problema	43
Visión del Problema	43
7.3.2 Propuesta de solución	44
7.3.3 Historias de Usuario	44
7.3.4 Diseño y Arquitectura	45
7.3.5 Desarrollo	46
Tecnologías utilizadas	46
7.3.6 Validación	47
Capítulo 8 Resultados	49
8.1 Resultados de habilitar la Plataforma DocDigital (Fase 1 de Transformación Digital)	49
8.1.1 Cantidad de comunicaciones tramitadas en DocDigital	49
8.1.2 Análisis de Costos	51
Ahorro de insumos	52
8.1.3 Análisis de tiempo	53
8.2 Respecto a la Digitalización de la Oficina de Partes	55
Capítulo 9 Discusión	55
Capítulo 10 Conclusiones	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS	60
OFICINA DE PARTES	60

Capítulo 1. Introducción

1.1 Contexto General y Problemática

El año 2019 fue promulgada la Ley de Transformación Digital del Estado (Ley 21.180), la cual dentro de sus ejes busca modernizar de manera ágil, estructurada y efectiva a todos los organismos de administración del estado (OAEs), incluyendo a las Municipalidades. Es por ello que se han dispuesto dentro de la misma Ley, una serie de fases, cada una con su objetivo y ejes de acción claros y dispone un plazo de cumplimiento diferenciado, dependiendo de las realidades de las distintas OAEs.

La Ilustre Municipalidad de Ercilla no exenta de esta Ley, enfrenta un escenario bastante desafiante, debido a una serie de deficiencias y retrasos en la adopción de nuevas tecnologías y políticas TI. Este contexto no es desconocido dentro de los municipios, sino que, es el reflejo de la realidad de una parte importante de las municipalidades de Chile, especialmente en zonas rurales o en comunas con porcentajes bastantes elevados de pobreza, donde los recursos en general son más limitados y se destinan hacia otras prioridades. Esto, evidentemente tiene un efecto secundario, que se traduce en poca o nula integración, inversión, planificación, gestión e innovación tecnológica para llevar a cabo procesos internos dentro de la Municipalidad, lo que conlleva en la mayoría de los casos a desorganizaciones estructurales y falta de preparación ante los requerimientos legales establecidos por el Gobierno de Chile.

1.2 Propósito del Trabajo

La presente memoria de título tiene como objetivo habilitar, desplegar y adoptar el uso adecuado de las plataformas transversales que otorga la Secretaría de Gobierno Digital, para

de esta manera regularizar la situación legal de la Municipalidad ante la fase 1 de la Ley de Transformación Digital del Estado, además de esto se analizarán los procedimientos relacionados con la fase anteriormente mencionada, con el fin de encontrar e implementar oportunidades de mejora dentro del proceso, para así optimizar y reducir: tiempos, costos del procedimiento administrativo, y así hacer más eficiente el quehacer interno de la Municipalidad. También se implementará un servicio digital dirigido a la ciudadanía, para de esta manera abordar la fase 3 que viene programada para su cumplimiento durante el presente año. El propósito de este servicio digital busca brindar atención ciudadana de manera remota-virtual a través de la habilitación de una Oficina de Partes Virtual, cumpliendo con lo estipulado en la fase 3 de la mencionada Ley. Con lo anterior se busca democratizar y facilitar el acceso a los servicios de la Municipalidad, permitiendo a la ciudadanía realizar trámites sin tener que acudir presencialmente a la institución, modernizando y mejorando la gestión y la vinculación entre la entidad y la comunidad.

1.3 Objetivos del Trabajo

El objetivo general de esta memoria de título es mejorar la eficiencia administrativa en cuanto a los procedimientos administrativos relativos a las comunicaciones presentes en la Municipalidad de Ercilla y regularizar la situación actual de la institución frente a las fases 1 y 3 de la Ley de Transformación Digital del Estado.

Para alcanzar este propósito, se han definido los siguientes objetivos específicos:

1. **Implementar operativamente** las plataformas transversales provistas por la Secretaría de Gobierno Digital, en la infraestructura municipal para dar cumplimiento normativo a la Fase 1.
2. **Optimizar el flujo del procedimiento administrativo** de comunicaciones oficiales, eliminando redundancias y adaptándolo al ciclo de vida digital del documento.
3. **Asegurar la competencia técnica** de los funcionarios en el uso de las nuevas herramientas mediante un programa de capacitación y gestión del cambio.

4. **Diseñar y desplegar un canal de atención digital** (Oficina de Partes Virtual), que opere con ClaveÚnica, satisfaciendo la norma técnica de la fase 3.
5. **Evaluar el impacto de la digitalización** cuantificando la variación de tiempos de tramitación y costos de insumos respecto al proceso tradicional.

1.4 Metodología y Estructura del Informe

Esta memoria inicia con una contextualización completa de la situación actual de la municipalidad, en términos de marcos de referencia, teórico y disposiciones legales vigentes. Se continúa con un análisis de la Municipalidad dentro de 3 ámbitos, seguido por la descripción del plan de acción el cual contiene medidas correctivas. Se comenta la metodología y los alcances de este trabajo. Luego, en la parte de desarrollo, se comenta el trabajo realizado para dar paso al análisis de resultados. Finalmente, se dejan algunas conclusiones y comentarios finales sobre la memoria.

Capítulo 2. Marco Teórico

2.1 Conceptos y Definiciones Previas

2.1.1 La Municipalidad

La Ilustre Municipalidad de Ercilla – de ahora en adelante, la Municipalidad – es la entidad administrativa del Estado de más alto nivel de la Comuna de Ercilla, tiene bajo su responsabilidad, además de Ercilla, las localidades de Pidima, Pailahueque, y los sectores rurales.

En la actualidad, las municipalidades se rigen de acuerdo con lo normado en la Ley Nº 18.695, conocida también como Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (LOCM). En ella, se establece el conjunto de normas y principios que rigen a esta institución. Por ejemplo, se mencionan aquellas competencias que son exclusivas de las municipalidades;

aquellas que le son facultativas; y, aquellas que no son esenciales desde el punto de vista de la administración municipal. Además de la mencionada ley, existen otras normas – o cuerpos legales – que regulan el quehacer municipal.

A pesar de que las municipalidades son corporaciones autónomas, estas forman parte de la administración del Estado, que es de carácter unitario, no pudiendo abstraerse de la misma, y, debiendo – teóricamente – actuar en coordinación con otros órganos que la integran. A continuación, se mencionan aquellas funciones que son de competencia exclusiva del Gobierno local, en virtud de la LOCM:

- a) Elaborar, aprobar y modificar el plan comunal de desarrollo (PLADECO) cuya aplicación debe armonizar con los planes regionales y nacionales;
- b) La planificación y regulación de la comuna y la confección del plan regulador comunal, de acuerdo con las normas legales vigentes;
- c) La promoción del desarrollo comunitario;
- d) Aplicar las disposiciones sobre el transporte y el tránsito público, dentro de la comuna,
en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general, que dicte el ministerio respectivo;
- e) Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que dicten las leyes, y las normas técnicas de carácter general, que dicte el ministerio respectivo, y;
- f) El aseo y ornato de la comuna. (BCN, s.f.a)

También es importante mencionar que la LOCM, menciona una serie de instrumentos de planificación que le dan sentido a la gestión municipal. Estos son:

Instrumento	Descripción
PLADECO	Es el plan que sienta las bases y directrices para el desarrollo comunal, considera una duración mínima de cuatro años. Este debe considerar las acciones para satisfacer las

	necesidades de la comunidad local, de la promoción de su avance social económico y cultural.
Plan Regulador Comunal	Es el encargado de definir la regulación del uso de los espacios urbanos, de esta manera, lograr un equilibrio entre las diferentes partes que los componen, por ejemplo: edificaciones, zonas de residencia, áreas verdes, etc.
Presupuesto Municipal	Es la propuesta anual, sujeta a modificaciones, que desglosa y detalla los gastos e inversiones los cuales permiten cumplir con los objetivos establecidos en el PLADECO y en el plan regulador comunal.
Política de Recursos Humanos	Encamina las decisiones que se deben tomar en relación a la gestión municipal, abarcando no solo el nivel de personal, sino aquellas que permitan un desarrollo organizacional en su conjunto.
Plan Comunal de Seguridad Pública	Fija las indicaciones requeridas en materia de seguridad pública. Las medidas son determinadas por el Alcalde y el Honorable Concejo Municipal.

Tabla 1 : Instrumentos de Planificación enmarcados dentro de la Ley 18.695. **Fuente:** Elaboración Propia.

2.1.2 Misión

La misión de la Municipalidad es la que sigue: *“Se compromete a servir a la comunidad de manera eficiente y transparente, promoviendo el desarrollo integral del territorio y mejorando la calidad de vida de sus habitantes. Buscamos gestionar recursos de manera responsable, ofreciendo servicios públicos de calidad, fomentando la participación ciudadana y promoviendo el respeto por la identidad cultural y el medio ambiente.”*
(Municipalidad de Ercilla, s.f.a)

2.1.3 Estructura Municipal

En términos de estructura jerárquica, la Municipalidad está compuesta por el Alcalde, quien es la máxima autoridad, el Honorable Concejo Municipal, y las diferentes direcciones y departamentos. Estas están reguladas por la LOCM, se detallarán las relevantes para nuestro trabajo.

Dirección de Administración Municipal

La Administración Municipal tiene como objetivo colaborar con el Alcalde en las tareas de coordinación y gestión de todas las unidades municipales, junto con adoptar medidas para el cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos municipales, que se relacionen con la gestión interna del municipio.

Dirección de Secretaría Municipal

Es la dirección, que a través de su secretario municipal cumple funciones de ministro de fe del municipio, también desempeña funciones de redacción, despacho, y gestiona las comunicaciones internas y externas. Además gestiona la tramitación de acuerdos, ordenanzas, reglamentos municipales, y mantiene el archivo oficial de la Municipalidad.

Dirección de Control Interno

La dirección de control, tiene como función principal, la de fiscalizar y controlar la gestión financiera y legal dentro de la Municipalidad. Su objetivo es asegurar que los recursos públicos se utilicen correctamente, de manera transparente, así como también que todo acto administrativo sea correcto y en conformidad con la normativa vigente. Actualmente la **Oficina de Informática** está bajo la jerarquía de esta dirección.

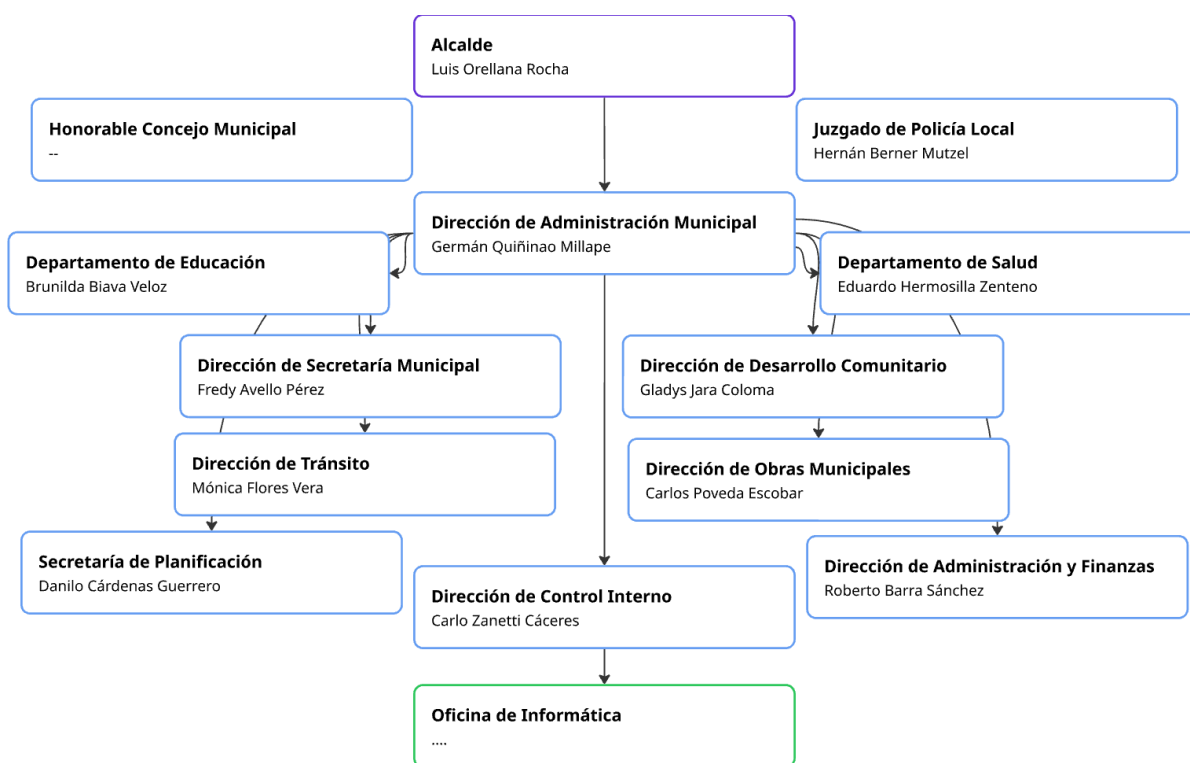


Figura 1. Organigrama Resumido de la Municipalidad de Ercilla. **Fuente:** Elaboración propia.

2.1.4 Objetivos Estratégicos del Municipio.

La Municipalidad a través de su plan de desarrollo comunitario (PLADECO), el cual fue confeccionado para el período 2024-2028 considera los siguientes objetivos estratégicos de la Municipalidad dentro de sus funciones:

- **Desarrollo social integral:** Mejorar las condiciones de vida de la comunidad Ercillana, a través de programas sociales inclusivos, educación, salud, seguridad pública y participación ciudadana.
- **Ordenamiento territorial, y desarrollo urbano:** Se debe promover un desarrollo territorial equitativo, equilibrado y sostenible, mediante la actualización y elaboración del Plan Regulador Comunal.
- **Fomento y apoyo al desarrollo económico local:** Considera promover e impulsar la economía comunal mediante la actividad agrícola, comerciales y forestales, respetando los lineamientos económicos históricos de la región.

- **Gestión medio ambiental:** Salvaguardar, y gestionar los recursos naturales adecuadamente, abordar desafíos tales como: correcto manejo y desecho de residuos, mitigar riesgos asociados a desastres naturales y al cambio climático.
- **Fortalecimiento institucional:** Optimizar, y hacer más eficiente la gestión interna y a lo que se refiere de procesos administrativos de la Municipalidad, asegurando una asignación adecuada de recursos humanos y financieros.
- **Participación ciudadana:** Garantizar que la ciudadanía participe activamente en la toma de decisiones, a través de instancias incluyentes, que consideren las necesidades y visiones locales. [\[3\]](#)

Debemos notar y hacer mención que, el PLADECO actual de la Municipalidad no considera la implantación de tecnologías de manera directa y que indirectamente se podría considerar el objetivo de fortalecimiento institucional como el más que se alinea con informática.

2.2 Propuesta de Valor

Llevado a la realidad de la Municipalidad, la propuesta de valor se centrará en optimizar los tiempos de tramitación de las comunicaciones, reducir considerablemente el costo de materiales de impresión, ya sean hojas, arriendo y adquisiciones de impresoras, escáneres, y tinta.

Por último, al llevar y trasladar trámites que hoy en día se llevan a cabo en el plano físico al digital, se brindará un mejor servicio, también optimizando el tiempo de la ciudadanía y de los funcionarios encargados de atender mediante los canales digitales.

2.3 Gobierno Digital

La definición de gobierno digital ha tomado fuerza debido a su naturaleza estratégica relevante para así garantizar la modernización del sector público mediante la incorporación y adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC). Este enfoque tiene como

principal objetivo transformar en gran medida el funcionamiento actual del Estado, no solo abarcando la digitalización de trámites, sino más bien rediseñando y replanificando todos los procedimientos administrativos gubernamentales en función de los principios de eficiencia, transparencia, interoperabilidad y orientación a las personas.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la idea de gobierno digital no se limita ni se aboca a simplemente aplicar tecnología sobre los servicios y procesos que ya existen, por el contrario requiere un trabajo colaborativo para repensarlos y rediseñarlos usando como base evidencia, datos y participación de varios actores clave. La organización hace una definición sobre el gobierno digital como “el uso de tecnologías digitales, así como de datos y procesos digitales, por parte del gobierno para rediseñar y transformar los servicios públicos con el objetivo de generar valor público” (Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, s.f.).

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), desde su punto de vista, plantea que el gobierno digital debe trascender y evolucionar desde la digitalización de procedimientos (automatización, etc) hacia un plano de transformación digital, en el cual los servicios públicos son diseñados de tal manera que satisfacen la experiencia de los usuarios, garantizando inclusión, accesibilidad y trazabilidad de los procedimientos administrativos.

2.3.1 Gobierno Digital en Chile

En Chile, la estructuración de un Estado digital ha sido una política estratégica de largo plazo, que ha sufrido grandes modificaciones conforme se ha ido avanzando en el tiempo. En sus inicios los esfuerzos estuvieron enfocados hacia la digitalización básica de servicios y trámites, pero en la este concepto y trabajo ha avanzado hacia un enfoque más integral de gobierno digital como tal.

La promulgación de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado en noviembre del 2019, marcó un hito normativo, al esclarecer y establecer por primera vez la obligación legal, ya que ordena a todos los órganos de la administración del Estado (OAEs) a cumplir con una serie de medidas, divididas en fases, cada una con su objetivo en específico, para así

garantizar la modernización de los servicios y de sus respectivos procedimientos administrativos. Esta Ley se basa en principios rectores, como la interoperabilidad, seguridad y resguardo de la información, eficiencia y estandarización, buscando de esa manera asegurar una gestión pública moderna, accesible y eficiente [\[7\]](#).

Este diseño y concepto fue originalmente propuesto por la División de Gobierno Digital, dependiente del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES). No obstante, esto sufrió modificaciones con la entrada de la Ley N° 21.658, ya que el 1 de marzo de 2024, esta unidad fue transformada en la Secretaría de Gobierno Digital, que depende directamente de la Subsecretaría de Hacienda. Estos cambios institucionales tenían como objetivo reforzar las funciones estratégicas de las unidades responsables de velar por el cumplimiento de la Ley, al integrar directamente con los procesos de planificación presupuestaria del Estado [\[8\]](#).

2.3.1.1 Componentes clave del Gobierno Digital en Chile.

La idea y objetivo del plan del gobierno digital en Chile radica y utiliza principios rectores que encaminan este proceso de transformación digital, de esta manera se busca asegurar que cualquier implementación cumpla y respete una serie de estándares técnicos, éticos y jurídicos y por supuesto esté al servicio del interés público:

a) Principio de neutralidad tecnológica

Este principio se basa en que el Estado no debe imponer una tecnología en específico lo que en teoría permite la evolución e innovación permanente y continua. Estas soluciones deben ajustarse a estándares abiertos que cumplan con la interoperabilidad, eliminando dependencias con proveedores específicos y garantizando la sostenibilidad en el futuro.

b) Principio de actualización

Trata de que, todas las OAEs deberán obligadamente actualizar sus plataformas, productos, software a tecnologías no obsoletas o carentes de soporte electrónico, así como establecer y definir medidas que permitan el salvaguardado de los contenidos de los formatos de los archivos que entran en obsolescencia.

d) Principio de equivalencia funcional

Aborda el hecho de que los actos realizados y suscritos por medio de firma electrónica serán válidos y producirán los mismos efectos que si se hubieran llevado a cabo en soporte o formato papel.

d) Principio de fidelidad

Este principio toma en consideración que todas las actuaciones como tal de un procedimiento administrativo se deberán registrar y conservar íntegramente y fehacientemente en un expediente electrónico.

e) Principio de interoperabilidad

Todos los sistemas de información de las OAEs deben permitir la comunicación entre ellas, de manera privada, eficiente, automática y segura. Este principio tiene como objetivo principal mejorar la experiencia del usuario mediante servicios integrados.

e) Principio de cooperación

Este principio se basa y establece en que los distintos OAEs deben cooperar efectivamente entre sí en la utilización de medios electrónicos.

2.4 Ley de Transformación Digital del Estado

La ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado, fue promulgada el año 2019, con el propósito y objetivo de modernizar el aparato de la administración pública chilena. Esta Ley busca esencialmente que todos los procedimientos administrativos de los órganos de administración del Estado, se realicen de manera electrónica, contribuyendo así de esa manera a la entrega de servicios más simples, cercanos, inclusivos para la ciudadanía. Así las cosas, esta modifica la Ley que tiene relación con las bases de los procedimientos administrativos que ya estaban establecidos en la Ley N° 19.880, estableciendo ciertas equivalencias funcionales y que deben por ende efectuarse de forma electrónica. Por otro lado también es importante mencionar que genera ajustes importantes en la Ley N° 18.845, la cual considera los sistemas y procedimientos de microcopia o micrograbación de documentos y la Ley N° 21.045 que crea el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

La implementación de esta Ley dentro del contexto de todos los OAEs se concibe como un proceso gradual, esto se debe básicamente por las diferencias que existen entre municipios, ministerios, servicios de salud, etc. Por lo anterior y para brindar facilidades de implementación, el universo de OAEs se dividió en tres grupos que se mencionan a continuación:

Grupo A: Compuesto en su mayoría por Ministerios, Contraloría General de la República, Fuerzas Armadas

Grupo B: Integrado por Gobiernos Regionales y por Municipios considerados en la clasificación 1 y 2 FIGEM (Fondo de Incentivo al Mejoramiento de la Gestión Municipal) de la Subdere;

y el **Grupo C:** Conformado por el resto de Municipalidades clasificadas en las categorías 3, 4 y 5 de FIGEM según Subdere.

Inicialmente las implementaciones de las fases (se mencionan más adelante) estaban consideradas para su cumplimiento total para el año 2022, pero estos plazos fueron modificados con la entrada de la Ley N° 21.464, la cual amplía los plazos hasta el 31 de diciembre del 2027 (BCN, s.f.d).

2.4.1 Fases de la Ley de Transformación Digital del Estado

El proceso de implementación de la Ley 21.180 considera 7 fases esenciales, cada fase con su objetivo en particular; **Para efectos de esta MT nos concentramos en los plazos establecidos para la categoría C de las fases 1 y 3**, ya que la Municipalidad de Ercilla se encuentra encasillada en esta categoría y estas serán las fases que se contemplan para el desarrollo de este trabajo.

Es menester precisar y aclarar que la numeración correlativa de las fases, que considera la Ley de Transformación Digital del Estado, no corresponde a un correlativo que esté relacionado con su plazo de implementación. Dicho lo anterior, el presente trabajo prioriza el desarrollo de las fases 1 y 3 debido a los vencimientos de sus respectivos plazos de implementación (31 de diciembre del 2024 y 31 de diciembre del 2025). Así las cosas, la Fase 2, que considera el uso de canales digitales para las notificaciones de procedimientos administrativos, considera como fecha de vencimiento el 31 de diciembre del 2027. Esta diferencia en los plazos faculta al Coordinador y a la Municipalidad abordar dicha etapa en un período posterior, priorizando los esfuerzos y recursos en las fases descritas anteriormente.

Fase	Objetivo	Plazo de Implementación
1, de Comunicaciones Oficiales	Todas las comunicaciones de las OAEs deben realizarse por medios digitales y deben utilizar de manera	31 de Diciembre del 2024.

	obligatoria la plataforma transversal llamada <i>DocDigital</i> y apoyarse de un mecanismo de firma electrónica certificado y autorizado para firmar y validar los actos administrativos relacionados con las comunicaciones y documentación.	
3, de Trámites Digitales	La tramitación de los servicios ofrecidos por los OAEs hacia la ciudadanía deben digitalizarse, de esta manera se debe disponer de plataformas que cumplan con ciertas características técnicas de autenticación como Clave Única, y así también debe garantizar la tramitación segura de estos actos administrativos.	31 de Diciembre del 2025.

Tabla 2. Fases, objetivos y plazos de la Ley de Transformación Digital del Estado para la Categoría C. **Fuente:** (BCN, s.f.d).

2.4.2 Clasificación de los Grupos B y C

La segmentación y agrupación de los grupos B y C no es arbitraria, y está basado en un método de tipología municipal de la SUBDERE, que utiliza un método estadístico de agrupamiento llamado k-medias. En el anterior se consideran dos ejes particulares y principales.

El eje demográfico territorial, el cual se encarga de evaluar el tamaño total de la Comuna, la dispersión de su población dentro del territorio y su jerarquía administrativa.

Por otro lado tenemos el Eje socioeconómico, el cual analiza el patrimonio municipal, la calidad del capital humano y la situación económica de sus habitantes.

2.5 Procedimiento Administrativo en torno a las comunicaciones.

El procedimiento administrativo según el Art 18 de la Ley 19.880, se define como una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal (BCN, s.f.b).

Para estos efectos, la comunicación y atención de requerimientos (trámites) serían parte del procedimiento administrativo, obligando su digitalización y el uso de medios electrónicos definidos por el Estado para estos efectos.

Las comunicaciones oficiales e internas de la Municipalidad, son parte del procedimiento administrativo, y es necesario conocer qué tipo de comunicaciones se tramitan y existen dentro de este universo de documentación.

2.6 Tipos de Comunicaciones en el ámbito Municipal.

En el quehacer Municipal, logramos identificar 4 tipos de comunicación los cuales son tramitados constantemente por todas las direcciones.

- a) Tenemos los documentos de **decisión**.
- b) Los de **comunicación**
- c) los de **juicio** y;

d) **otros.**

Existen otro tipo de comunicaciones que no serán incluídos dentro del universo de esta Memoria de Título, por lo cual nos centraremos únicamente en los siguientes:

Documentos de Decisión	Documentos de Comunicación	Documentos de Juicio	Otros
Decretos	Oficios	Informes	Otro tipo de documento
	Memorandos		

Tabla 3. Tipos de comunicaciones dentro del universo Municipal para el estudio. **Fuente:**

Dirección de Secretaría Municipal.

2.6.1 Responsabilidad Administrativa de los Documentos y Tramitación

Algunos de estos documentos deben contener algunas características esenciales propias, las cuales le otorgan validez al procedimiento y de cierta manera son necesarios para aplicar cierto control y correctitud. A través de visaciones y firmas por parte de los directivos (o personal que tenga a cargo jefaturas o personal municipal subrogante) se garantiza que los contenidos vertidos en la comunicación han sido revisados, validados y autorizados apropiadamente

Visadores: Es la lista de funcionarios, generalmente directores, que deben dar el visto bueno (v.b) para de esta manera validar administrativamente el acto, dando fé, de que efectivamente los contenidos de la comunicación son correctos y por lo tanto, la misma debe continuar su tramitación.

Firmantes: Es la lista de funcionarios, generalmente el Administrador Municipal, el Alcalde, y el Secretario Municipal, los cuales deben estampar su firma, de esta manera dando fin al proceso de validación.

Ambos elementos como se puede observar en la imagen que sigue, son representados de la siguiente manera:

Visadores: a través de las iniciales de los funcionarios responsables.

Firmantes: Pie de firma, donde ellos deben estampar la firma a mano alzada.

A continuación se ilustra una captura a un pie de firma de un decreto sin firmar y sin visar.

ANA HUENCHULAF VÁSQUEZ SECRETARIA MUNICIPAL	GERMAN QUIÑINAO MILLAPE ADMINISTRADOR MUNICIPAL
LOR/GQM/AHV/ihv DISTRIBUCIÓN: - Todas las direcciones - Departamento de Recursos Humanos	

Figura 2. Pie de firma de un decreto no resuelto. **Fuente:** Archivo Oficina de Partes.

Luego, se ilustra una captura a un decreto ya visado y firmado.

6. **NOTIFIQUESE**, al personal a través de las direcciones y departamentos de la Municipalidad para su conocimiento y cumplimiento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

 ANA HUENCHULAF VÁSQUEZ SECRETARIA MUNICIPAL	 GERMAN QUIÑINAO MILLAPE ADMINISTRADOR MUNICIPAL
LOR/GQM/AHV/ihv DISTRIBUCIÓN: - Todas las direcciones - Departamento de Recursos Humanos - Oficina de Comunicaciones - Archivo	

Red arrows point from the distribution list to the signatures. A green circle highlights the distribution list.

Figura 3. Pie de firma de un decreto resuelto. **Fuente:** Archivo Oficina de Partes.

Las flechas rojas indican las firmas y timbres de la Secretaria Municipal en este caso y del Administrador Municipal.

En verde se indican las responsabilidades de visación, en este caso las siglas corresponden a:

Sigla	Nombre	Cargo	Estado
LOR	Luis Orellana Rocha	Alcalde	No visado
GQM	Germán Quiñinao Millape	Administrador Municipal	Visado
AHV	Ana Huenschulaf Vásquez	Secretaria Municipal	Visado
ihv	Ignacio Henríquez Vega	Creador de la comunicación (Ocasional)	No visa.

Tabla 4. Representación de las siglas de las personas involucradas con su respectivo cargo, con su estado de revisión. **Fuente:** Elaboración propia.

Capítulo 3 Diagnóstico de la Municipalidad

3.1 Ámbito Organizacional

3.1.1 Informática dentro de la Municipalidad

Tal como se observó en el subcapítulo de estructura interna municipal, podemos notar que el área de informática de la institución radica en la “Oficina de Informática” cuya dependencia jerárquica subyace bajo la dirección de control interno. Esta dependencia organizacional resulta problemática, ya que las funciones de dicha dirección son claras y según la LOCM tiene como objetivos principales realizar auditorías, llevar a cabo el control de la ejecución presupuestaria y todas las funciones relacionadas con la fiscalización, no encontrándose un marco establecido y que la obligue a actuar en materias de tecnología, transformación digital e informática en general.

La dotación e inversión de recursos humanos que destina la Municipalidad en esta dirección es reducida y muy heterogénea, por ejemplo en el ámbito informático solo se considera la contratación de una persona, que actúa como “encargado de informática” bajo la modalidad de honorarios, con perfil técnico, sin un cargo de planta/contrata ni una unidad formal que respalde la gestión de tecnologías en la información, lo cual refleja sin lugar a dudas un bajo nivel de institucionalidad, formalidad y priorización en torno a los asuntos informáticos dentro de la Municipalidad.

A continuación en la siguiente tabla se ilustra el personal con sus cargos que conforman a la dirección de control interno:

Cargo	Calidad contractual	Nivel de estudios
Director de la Dirección de Control Interno	Personal de Planta (Funcionario público)	Profesional
Encargada de Transparencia Activa	Persona natural contratada a honorarios (prestador de servicios)	Profesional (No ad-hoc para el cargo).
Encargado de Transparencia Pasiva y SAI	Persona natural contratada a honorarios (prestador de servicios)	Profesional (Ad-hoc para el cargo).
Secretaria de la Dirección de Control Interno	Persona natural contratada a honorarios (prestador de servicios)	Enseñanza Media
Encargado de Informática	Persona natural contratada a honorarios (prestador de servicios)	Técnico (No ad-hoc para el cargo).

Tabla 5. Organización interna de la Dirección de Control Interno. Fuente: Archivo de Administración Municipal

3.1.2 Gestión del Cambio y Cultura Organizacional.

En este aspecto que radica dentro de la Municipalidad, se puede notar una resistencia muy arraigada dentro de los funcionarios hacia el uso de tecnologías y modernización de

procesos. Si se analiza la edad media de los funcionarios de la Municipalidad, nos encontramos que esta se encuentra aproximada a los 51 años, lo cual indica que la gran mayoría ha desempeñado sus funciones y carrera en un entorno con procesos tradicionales, en formato papel, basados en leyes y metodologías no contemporáneas, lo cual evidentemente genera una especie de dependencia hacia los procedimientos ya instaurados con un bajo interés y adaptación al uso de herramientas digitales, inclusive aunque estas faciliten el desarrollo de sus funciones.

Por otro lado, no existe ni se aprecia un liderazgo institucional robusto en materias atinentes a transformación digital, lo cual ha generado que el nivel de incorporación de tecnología ocurra de manera reactiva y desordenada.

También nos encontramos con una ausencia total de instancias de capacitación en tecnologías y herramientas digitales; No se han implementado programas de formación interna ni talleres orientados a fortalecer las competencias de los funcionarios. Se ha evidenciado que no existen nociones por parte de los funcionarios en relación a la Ley de Transformación Digital del Estado y sus obligaciones, ni tampoco saben de la existencia de herramientas transversales de uso obligatorio que dispone el Estado para el cumplimiento de las fases de la mencionada Ley.

Por último y para cerrar este subcapítulo, si nos vamos al ámbito de gobernanza y planificación también podemos comentar que la Municipalidad no mantiene una estrategia ni planificación en relación a transformación digital que sirva para orientar la toma de decisiones atinentes al desarrollo tecnológico institucional. Los agentes del cambio no se encuentran presentes, así como tampoco un equipo o comité de transformación digital que apoye los esfuerzos de impulsar el cambio interno dentro de la Municipalidad.

3.2 Ámbito Técnico

En este subcapítulo abordaremos el aspecto técnico de la institución y nos centraremos en la disponibilidad de infraestructura tecnológica que existe en la Municipalidad.

Luego de llevar a cabo un análisis del ámbito técnico, es posible notar una serie de limitaciones existentes en el ámbito estructural que afectan directamente la capacidad y operatividad institucional que permita abordar correctamente los procesos de digitalización.

Actualmente la Municipalidad no mantiene una infraestructura propia, que permita sostener y almacenar sistemas y/o software informático municipal, a esta problemática se le suma también que, actualmente ninguna ubicación física municipal garantiza la seguridad e integridad física de estos equipos. Todo esto conlleva a que cualquier intento de adquirir o desarrollar software se convierta en una tarea compleja.

Por otro lado, el equipamiento computacional es deficiente ya que se observa que no todos los funcionarios cuentan con computadores y en algunos casos estos están obsoletos, lo que evidentemente dificulta los esfuerzos de impulsar la adopción de uso de tecnologías. Siguiendo la misma línea, tampoco existe una planificación de inversión en software institucional ni de adquisición de herramientas.

Para efectos de la memoria, en específico, plataformas como DocDigital se encuentran semi-habilitadas, pero su uso es nulo debido a la falta de capacitación, además que la situación anteriormente descrita desmotiva al funcionario, e inclusive provoca que le genere más rechazo al funcionario, básicamente puesto que la persona siente que se le obliga a modernizarse y cambiar el procedimiento administrativo pero, sin el otorgamiento de herramientas adecuadas para hacerlo.

3.3 Ámbito Funcional

Actualmente notamos que los procedimientos administrativos de los procesos municipales (el quehacer municipal, tanto interno como hacia la ciudadanía) se desarrollan en formato físico. Las solicitudes de compra, permisos, cometidos funcionales y rendiciones se apoyan mayoritariamente en formato papel, lo que genera un gasto importante en insumos relacionados a las impresiones, lentitud, falta de trazabilidad y registro.

Durante el diagnóstico se identifica que la oficina de partes, dependiente de la dirección de secretaría municipal es relevante para este trabajo y es un punto estratégico dentro de este contexto. Aquí se concentra la recepción y derivación de comunicaciones y documentos de todas las direcciones de la Municipalidad, la cual se relaciona directamente con la Fase 1 de Comunicaciones Electrónicas de la Ley 21.180. También se debe considerar que esta oficina también recepciona documentación y solicitudes por parte de la ciudadanía; actualmente este procedimiento no está digitalizado.

3.3.1 Estado de la situación actual de la Municipalidad, frente a los requerimientos de las fases de la Ley de Transformación Digital del Estado.

A continuación se ilustra el estado del cumplimiento de la Municipalidad frente a las fases que se incluyen en la Ley 21.180 al mes de Enero del 2025.

Fase	Situación Actual
1, de Comunicaciones Electrónicas	Se utiliza el formato papel, para poder visar y firmar, luego el documento es despachado a la oficina de partes, donde es escaneado, fotocopiado y archivado, la distribución se hace por mano, lo que se traduce en que el funcionario debe trasladarse físicamente para entregar las copias. Se utiliza google drive para almacenar los archivos en la nube. Se solicitan las credenciales de <i>DocDigital</i> pero no se usa.
3, Trámites electrónicos	Los trámites en su mayoría y casi totalidad, se realizan de manera presencial, la Municipalidad no cuenta con canales

	digitales para atender requerimientos -por lo tanto- no existe un método de autenticación como clave única. Los servicios online que se ofrecen generalmente son plataformas transversales que actualmente no cumplen con las exigencias técnicas de autenticación.
--	--

Tabla 6. Situación a enero del 2025 de la Municipalidad frente a las fases 1 y 3 de la Ley 21.180. **Fuente:** Elaboración propia.

Fase 1 de la Ley de Transformación Digital del Estado dentro del contexto Municipal.

La Fase 1 de la Ley de Transformación Digital del Estado, como se menciona previamente, tiene como objetivo que los órganos de la Administración del Estado registren todas sus comunicaciones oficiales en una plataforma digital, transversal, creada y destinada para este fin, en este caso **DocDigital**. Será responsabilidad de todos los órganos llevar a cabo su despliegue y habilitación dentro de la institución, así como también de definir la herramienta que apoyará en el proceso de firma. Si bien la Secretaría de Gobierno Digital dispone de la herramienta **FirmaGob** para estos efectos, su uso al contrario de **DocDigital** no es obligatorio, quedando a discreción de cada OAE la utilización e implementación de dicho servicio, a fin de cuentas, **DocDigital** por sí solo no permite firmar, por lo cual es un requerimiento excluyente para los OAE contar con un servicio de firma electrónica avanzada.

La Municipalidad, si bien había requerido la habilitación de la plataforma, este no se había completado, ya que se evidenciaba que:

- El despliegue y habilitación de la plataforma era parcial y no completo, no permitiendo su uso.

- Ningún funcionario había sido capacitado, por lo cual el uso de la plataforma luego de habilitarla no era viable.
- Al llevar el procedimiento administrativo relativo a las comunicaciones al plano digital este se volvía ineficiente, por lo cual se debía re-diseñar el proceso.
- La fase 1 como se mencionó tenía como fecha límite el 31 de diciembre del 2024 para la Municipalidad, por lo cual se estaba incurriendo en una falta e infringiendo la Ley 21.180.

Fase 3 de la Ley de Transformación Digital del Estado dentro del contexto Municipal.

La fase 3 de implementación de esta Ley, se enfoca particularmente en la digitalización de trámites de cara a la ciudadanía, mandatando que cada OAE debe establecer plataformas, formularios digitales, donde a la ciudadanía se le permita el ingreso de solicitudes o documentos al Estado. Con esto se busca que los servicios que se les entrega a las personas sean más cercanos, simples y oportunos.

Consideraciones de las implementaciones digitales

La real dificultad radica en la obligación de los equipos de desarrollo o personal informático dentro de la Municipalidad de cumplir con el marco normativo y técnico, el cual exige altos estándares de calidad, seguridad, interoperabilidad y disponibilidad de los desarrollos relativos a los trámites a la ciudadanía. Si consideramos el contexto de la Municipalidad, y sobre todo las que pertenecen a la categoría C, esta tarea se vuelve bastante desafiante debido a una serie de limitaciones tales como: la estructura tecnológica, escasez de inversión en recursos humanos informáticos, bajo presupuesto asignado al área de informática en general, lo cual sin dudas representa llevar a cabo una solución -teóricamente obligada- con capacidades técnicas y profesionales reducidas. En este sentido, la implementación debe planificarse y estudiarse, abordando así desde un enfoque adecuado y

considerando las herramientas disponibles una implementación que permita cumplir con las normas técnicas anteriormente mencionadas, evitando así el incumplimiento del plazo de la fase 3 y asegurando la sostenibilidad de las soluciones desplegadas.

En resumen nos encontramos con la siguiente situación respecto a la fase 3:

- No existe una planificación del o los trámites que se digitalizarán.
- No existe un estudio técnico informático que apoye la toma de decisión respecto al mecanismo que se utilizará para digitalizar el procedimiento (Si es a través de una licitación o se intenta desarrollar con el personal interno).
- Al no existir una planificación, no existe una visión del problema determinada, así como tampoco un marco conceptual, requerimientos funcionales y no funcionales, ni una estructuración básica de cómo se lleva a cabo el procedimiento administrativo de interés.
- Ausencia total de un estudio de factibilidad técnica que apoye en la decisión de alojar software en un servidor interno o en la nube.
- No existe un trámite digital que cumpla con las exigencias técnicas y operativas mencionadas.

3.4 Hallazgos

Finalmente podemos resumir el diagnóstico basado en el análisis de la situación tanto en los ámbitos organizacional técnico y funcional.

3.4.1 Criterios de Clasificación de Impacto

Para priorizar las brechas que han sido detectadas en la tabla que se ilustra a continuación, se ha utilizado una escala de impacto simple, de carácter cualitativa, que se encarga de medir el riesgo y dificultad que representa cada hallazgo que tiene relación con el cumplimiento de los plazos legales de la Ley 21.180, así como también la continuidad operativa de la Municipalidad. Los criterios han sido definidos de la siguiente manera:

- **Crítico:** Corresponde a un hallazgo que impide el cumplimiento de la normativa en cuestión, o en su defecto bloquea la operatividad de las plataformas obligatorias. Requiere una solución a la brevedad.
- **Alto:** Es el nivel que dificulta significativamente la adopción tecnológica, generando retrasos e incumplimientos importantes, no hay poder de gestión del cambio lo que genera resistencia generalizada, aunque técnicamente no bloquea el servicio. Requiere gestión prioritaria.
- **Medio:** Es el criterio que afecta la eficiencia del proceso, o genera redundancias, a pesar de esto permitiría el funcionamiento básico de planificación, y de puesta en marcha del servicio digital.
- **Bajo:** Hallazgo de carácter leve, que puede ser postergado para ser abordado en etapas posteriores sin comprometer los objetivos centrales.

En la siguiente tabla se resumen de manera ordenada las brechas institucionales que frenan y limitan el cumplimiento de los requerimientos establecidos en las fases 1 y 3 de la Ley de Transformación Digital del Estado.

Hallazgo principal	Descripción	Nivel de Impacto en la Ley
Ausencia de independencia y formalidad administrativa de la oficina de informática.	El área TI depende de la Dirección de Control Interno, sin autonomía ni planificación estratégica.	Alto
Escasez de personal especializado.	Está contratado a honorarios un técnico, atiende las necesidades operativas de informática.	Crítico.
Falta de capacitación digital.	No existen programas de formación en competencias básicas de informática, tampoco en plataformas como <i>DocDigital</i> .	Alto.
Resistencia al cambio.	Funcionarios con alta resistencia al uso de tecnologías. Fuerte apego a las metodologías	Alto.

	tradicionales.	
Falta de infraestructura tecnológica.	No existen servidores, almacenamiento seguro ni ambientes de desarrollo.	Crítico.
Equipamiento insuficiente.	No todos los funcionarios tienen acceso a equipos adecuados.	Alto.
Conectividad sin políticas de seguridad.	Internet disponible, pero sin control de seguridad.	Bajo.
Inexistencia de planes de continuidad y respaldo.	No hay políticas ante cortes de energía o pérdida de información.	Medio.
No uso de plataformas transversales.	<i>DocDigital</i> semi - habilitado, pero sin adopción efectiva por falta de capacitación.	Alto.
Procesos administrativos en su mayoría manual.	Cometidos, permisos, trámites a la ciudadanía se tramitan en formato papel.	Alto.
Falta de trazabilidad documental.	No existen mecanismos digitales de registro o seguimiento.	Alto.
Escasa integración entre unidades y unificación.	Los flujos de trabajo se gestionan de manera aislada y no cooperativa.	Bajo.
Ausencia de un trámite digitalizado.	No existe un trámite que cumpla con los requerimientos técnicos y de ciberseguridad.	Crítico.

Tabla 7. Diagnóstico de la Municipalidad. **Fuente:** Elaboración propia.

Capítulo 4 Plan de Acción

Basados en el diagnóstico y nuestros objetivos, se elaboró un plan de acción integral a corto plazo, orientado al cumplimiento efectivo y total de las fases 1 y 3 de la Ley de Transformación Digital del Estado, cuyo objetivo principal es el de ordenar y priorizar todas las acciones necesarias para que la Municipalidad comience a adoptar tecnologías de

información, abordando los aspectos, organizacionales, técnicos, funcionales y de gestión del cambio.

Este plan considera 3 ejes fundamentales los cuales corresponden a:

- a) Gestión institucional.
- b) Infraestructura Tecnológica y;
- c) Plataformas Digitales.

En la siguiente tabla se detallan las acciones y pasos específicos, de manera que sirvan como una hoja de ruta que encamine correctamente la ejecución del proceso de transformación digital dentro de la Municipalidad.

Paso	Acción	Objetivo	Responsable
Designar al Coordinador de Transformación Digital	Determinar un profesional ad-hoc al cargo, que se encargue de liderar los esfuerzos entorno a la Transformación Digital	Regularizar y formalizar un liderazgo interno en torno a Transformación Digital.	Directivos - Alcalde.
Habilitar la plataforma <i>DocDigital</i> y capacitar a los funcionarios	Levantamiento de información y diagnóstico de la plataforma, se debe preparar al personal municipal en el uso de DocDigital.	Regularizar la Fase 1 de la Ley de Transformación Digital del Estado.	Coordinador de Transformación Digital.
Decidir un servicio plataforma de firma	Se debe evaluar y considerar un servicio de firma electrónica avanzada	Habilitar la firma electrónica, para poder operar a través de DocDigital	Coordinador de Transformación Digital.
Creación del comité de transformación digital	Escoger por lo menos un funcionario por dirección e incluirlo	Impulsar la gestión del cambio interna, con agentes positivos.	Coordinador de Transformación Digital

	en un equipo multidisciplinario de transformación digital.		
Optimizar el procedimiento administrativo de las comunicaciones	Evaluar los cambios asociados al digitalizar el procedimiento, ya que los flujos dentro de la plataforma son secuenciados, propiciando el multiprocesamiento.	Reducir el tiempo del proceso, que aumenta debido a la naturaleza y lógica del sistema digital.	Coordinador de Transformación Digital Secretario Municipal Oficial de Partes
Elaborar el manual de uso y de procedimiento de <i>DocDigital</i>	Redactar y elaborar un manual claro y ordenado, que apoye directamente la adopción de la plataforma <i>DocDigital</i> .	Apoyar en el proceso de capacitación y gestión del cambio.	Coordinador de Transformación Digital Asesor Jurídico Director de Control.
Definir estructura técnica TI para desarrollar e implementar soluciones de software.	Se debe evaluar presupuestariamente y funcionalmente la adquisición de un servidor físico o en la nube, o utilizar herramientas tipo SaaS para desarrollar software hacia la ciudadanía.	Dotar a la Municipalidad de infraestructura TI para alojar soluciones software.	Coordinador de Transformación Digital. Administrador Municipal. Encargado de informática.
Definir el trámite a digitalizar	Se debe definir el trámite a digitalizar, tomando en consideración el impacto a corto plazo que tendrá en la ciudadanía.	Cumplir con la fase 3 de transformación digital, ofrecer servicios digitales.	Coordinador de Transformación Digital. Administrador Municipal. Comité de Transformación Digital.
Digitalizar el trámite	Una vez definido el trámite, este debe	Cumplir con la fase 3 de transformación	Coordinador de Transformación

	ser digitalizado, como fecha límite el trámite debe estar operativo a más tardar en diciembre del 2025.	digital.	Digital. Dirección a cargo del trámite.
Capacitar a los funcionarios	Se debe capacitar a los funcionarios responsables de utilizar la plataforma para poder dar respuesta a los requerimientos que se lleven a cabo de manera digital	Gobernanza digital	Coordinador de Transformación Digital.

Tabla 8. Plan de acción. **Fuente:** Elaboración propia.

Capítulo 5 Metodología

El desarrollo de esta memoria se basa principalmente en una metodología aplicada de tipo exploratorio-descriptiva, utilizando un enfoque ingenieril basado en sistemas y gestión de tecnologías y de cambio en el sector público. Su propósito principal es el de diagnosticar, planificar e implementar y poner en marcha soluciones tecnológicas, tanto en el ámbito técnico como organizacional y funcional, que permitiera subsanar el incumplimiento de las fases 1 y 3 de la Ley de Transformación Digital del Estado, teniendo en consideración el contexto interno de la Municipalidad.

5.1 Fase de revisión documental y análisis normativo

La revisión bibliográfica legal se realiza para entender el proceso asociado al procedimiento administrativo, además de comprender el marco jurídico y técnico que regula los procesos de transformación digital de los organismos de administración del Estado. En particular, se revisa:

- a) La Ley 19.880 sobre Procedimiento Administrativo.
- b) La Ley 21.663 sobre Ley Marco de Ciberseguridad.
- c) La Ley 18.695 sobre Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- d) La Ley Nº 21.180, de Transformación Digital del Estado, y;
- e) Asimismo, se revisan otros instrumentos, tales como el Instructivo Presidencial de Transformación Digital, el Reglamento Interno de la Municipalidad de Ercilla, el PLADECO de la Municipalidad y la Estrategia Digital elaborada por la División de Gobierno Digital de SEGPRES (Ahora Secretaría de Gobierno Digital).

5.2 Diagnóstico organizacional, técnico y funcional

El objetivo principal de esta etapa, es determinar el nivel de madurez digital de la Municipalidad e identificar las brechas existentes para cumplir con los objetivos de la memoria.

En particular se realizan las siguientes actividades:

- a) Levantamiento y catastro de información relevante (conectividad, equipamiento, identificación de resistencias, estructuras).
- b) Conversaciones con directivos y actores claves dentro de la Municipalidad.
- c) Análisis de los sistemas e infraestructura tecnológica disponible.
- d) Identificación de brechas organizacionales, como en inversión de recursos humanos, seguridad y procedimientos administrativos.
- e) Clasificación de los hallazgos ordenados por ámbito.

5.3 Confección del plan de acción y de dotación de TI

Acá se formula el plan estratégico con el propósito de cumplir con las fases 1 y 3 de la Ley de Transformación Digital del Estado, los lineamientos se establecen según las necesidades y brechas encontradas en la fase de diagnóstico:

- a) Elaboración del plan de acción, el cual contiene los objetivos de las medidas correctivas.

- b) Evaluación y selección de plataformas tecnológicas de bajo costo.
- c) Elaboración de un plan de capacitación y gestión del cambio.
- d) Evaluación de un servicio de firma electrónica avanzada complementaria a *DocDigital*.

5.4 Implementación y evaluación

Por último, es necesario ejecutar nuestro plan de acción, lo que significa habilitar, configurar y poner en marcha las plataformas necesarias y todo lo que conlleva cumplir con estos esfuerzos:

- a) Habilitación de usuarios en DocDigital e implementación de firma electrónica avanzada.
- b) Ejecución de capacitaciones a los funcionarios de la Municipalidad.
- c) Optimizar el procedimiento administrativo de las comunicaciones.
- d) Digitalización del trámite a la ciudadanía..
- e) Evaluación de resultados mediante indicadores de tiempo, ahorro de insumos, etc.

Capítulo 6 Alcances

Esta MT tiene como propósito que se utilicen de manera adecuada las herramientas transversales, luego de habilitarlas y desplegarlas, para que los funcionarios puedan mejorar la producción y en general los tiempos del procedimiento administrativo en torno a las comunicaciones y de esta manera asegurar la continuidad y seguridad del servicio.

Por último, que la atención y recepción de solicitudes de información se canalice a través de plataformas digitales, utilizando ClaveÚnica para estos fines y respetando los requerimientos técnicos de ciberseguridad de la ANCI.

Capítulo 7 Desarrollo

7.1 Designar al Coordinador de Transformación Digital

En Enero del 2025, el coordinador de transformación digital de la Municipalidad era el Director de Control Interno, luego de evidenciar que al director le corresponden otras funciones, se generaba una incompatibilidad, por lo cual, por razones de buen servicio se decidió decretar al memorista como Coordinador de Transformación Digital.

7.2 Habilitación y puesta en marcha de *DocDigital*.

Como se mencionó previamente, para poder operar y utilizar DocDigital es necesario contar con un servicio de firma electrónica avanzada, por lo cual era imperioso analizar el servicio a utilizar en conjunto con esta plataforma. Luego de estudiar varios servicios que ofrecían lo anteriormente mencionado, se decidió optar por la utilización de la plataforma **FirmaGob**, la cual se entregaba de manera gratuita mediante solicitud a la Secretaría de Gobierno Digital, teniendo en consideración factores de costos y compatibilidad.

Dicho lo anterior, el paso siguiente fue el de habilitar y desplegar adecuadamente las plataformas DocDigital y FirmaGob, con el apoyo de la Dirección de Control Interno y de la Dirección de Secretaría Municipal.

Para estos efectos se llevó un estudio de selección en relación a la forma en la cual se iban a priorizar a los funcionarios a habilitar, ya que, la Municipalidad solo contaba con un servicio contratado de 130 casillas de correos electrónicos, y dentro de las configuraciones de *DocDigital*, ésta, exige una casilla de correo institucional, por tanto, se procedió a inscribir en primera instancia utilizando como parámetro de decisión la frecuencia de elaboración de documentos, por lo cual se habilitó a todo el personal que elabora frecuentemente: decretos, informes, oficios, etc.

Luego de obtener el listado de funcionarios a inscribir, estos debían habilitar su firma digital, por lo cual se realizaba una solicitud hacia la ministro de fé, que validaba que efectivamente la persona era funcionario municipal.

También se hicieron habilitaciones a aplicaciones que estaban ya en uso dentro de la Municipalidad, esto se llevó a cabo siguiendo los estándares y guías provistas por la Secretaría de Gobierno Digital, a través de los manuales técnicos de *FirmaGob* y *DocDigital* donde se pueden utilizar sus datos y funcionalidades a través de APIs, algunos de los trabajos de habilitación consistieron en:

- Implementación de Firma Electrónica Avanzada alojada en el repositorio de firmas para firmar digitalmente en el Sistema Contable de CAS-Chile utilizado por la Dirección de Administración y Finanzas.
- Integración de API de Firma Electrónica Avanzada para poder firmar digitalmente los actos administrativos llevados a cabo en la plataforma Mercado Público.

7.2.1 Capacitaciones

Para garantizar el debido uso de las plataformas DocDigital y FirmaGob, se realizaron 12 sesiones de capacitación, de una hora y media cada una, donde el memorista fue el relator de las mismas, los contenidos y estructuras de las capacitaciones fueron los siguientes:

- Introducción a la Ley 21.180.
- Modificaciones a la Ley de procedimiento administrativo.
- Fase 1 de la Ley 21.180.
- Definiciones de comunicaciones oficiales e internas.
- Uso general de la plataforma DocDigital y configuraciones.
- Modificaciones del flujo de comunicaciones.
- Demostración de uso de la plataforma
- Inscripción en FirmaGob.
- Dudas y consultas.

7.2.2 Mejora del procedimiento administrativo en torno a las comunicaciones.

Ante la necesidad de optimizar y hacer más eficiente el proceso de enviar comunicaciones, en especial, los decretos y oficios, se estudió el procedimiento que actuaba en ese entonces

en la Municipalidad, por lo cual se identificaron las siguientes oportunidades de mejora por los siguientes motivos:

Una de las mejoras implementadas clave, fue eliminar redundancias propias del procedimiento que se llevaba haciendo en el plano del papel, que al traspasarlas al entorno digital generaban grandes ineficiencias.

En el formato papel, el Administrador por ejemplo, podía permitirse visar y firmar la comunicación simultáneamente en la misma operación, vale decir, no tramitaba dos veces el mismo documento, ya que al momento de remitir, este lo hacía de manera simultánea. No obstante, en el plano digital y basados en el flujo interno de DocDigital, esto no es posible, ya que los procedimientos están secuenciados, de manera que al mantener este procedimiento bajo esta regla, se volvía ineficiente, generando un multiprocesamiento totalmente innecesario.

Ante esto, se propuso e instauró la siguiente mejora: Se estableció, que si un directivo es firmante del documento, no es considerado como visador. Esto evita que la comunicación a tramitar provoque duplicidad de tareas sobre el mismo archivo, evitando el multiprocesamiento y disminuyendo la carga administrativa del director.

También se instauró que, el primer visador sea siempre el directivo desde donde emana la comunicación a tramitar, independientemente si firma o no; de esta manera se logró reducir el multiprocesamiento al evitar que la comunicación sea rechazada de visación en una instancia tardía de procesamiento, teniendo que obligadamente a reiniciar el trámite desde etapas previas de visación.

Procedimiento	Como ayuda	Optimización
Eliminar visador si firma.	Al eliminar un visador, el procedimiento mejora sustancialmente en términos de que, el documento necesitará pasar	Disminución de tiempo Eliminación del multiprocesamiento de tareas repetidas.

	por al menos 1 persona menos, de esta manera el tiempo de procedimiento es optimizado en términos de tiempo.	
Primer visador es el Director desde donde emana la comunicación (si lo requiere)	Al designar como primer visador al Director desde donde proviene la comunicación, se evita que el documento pase a trámite por otros directivos o autoridades, pudiendo de manera asertiva corregir errores en etapas tempranas y de esta manera evitar que el documento sea rechazado en instancias más tardías de tramitación lo que ocasiona que el documento tenga que ser re-tramitado otra vez.	Disminución en el Multiprocesamiento y repetición de tramitación debido a errores involuntarios.
Eliminación del Alcalde en visaciones y definición de ser el último firmante.	Anteriormente, el Alcalde ocupaba el primer puesto de visación en la cadena de responsabilidad, pero al adaptar esta regla al plano digital esto es ineficiente, puesto que al procesar la comunicación siguiendo esta regla, el Alcalde sería el primero en visar la comunicación, y el último en recibirla, (puesto que es el último que firma) ocasionando que para una misma comunicación el deba realizar dos acciones. Por lo cual, ahora el Alcalde da el visto bueno a través de su firma, dejándolo como último firmante en el caso que corresponda.	Disminución en la repetición de acciones en torno a la misma comunicación. Disminución de trámites administrativos al Alcalde, lo que se traduce en ahorro de tiempo efectivo.

Tabla 9. Información de procedimientos optimizados relativos a la Fase 1. **Fuente:** Elaboración propia.

7.3 Desarrollo de la fase 3 de Transformación Digital del Estado.

Habiendo abordado la fase 1, que tenía relación con las comunicaciones oficiales e internas de la Municipalidad, esta sección describe el proceso de planeación, técnico y funcional llevado a cabo para dar cumplimiento a la digitalización de trámites de cara a la ciudadanía.

7.3.1 Trámite en proceso de Digitalización: Oficina de Partes Municipal

Para este propósito, se ha seleccionado a la Oficina de Partes como el primer servicio a la ciudadanía a digitalizar, esto debido a su alto impacto en la atención del público general.

Dominio del Problema

A modo de iniciar el camino hacia la digitalización de los trámites y dentro del contexto de la Municipalidad, se ha optado por comenzar a trabajar en la transición de la forma en la cual opera la Oficina de Partes, dependiente de la Dirección de Secretaría Municipal. La Oficina de Partes es la que recibe todo tipo de documentación desde la ciudadanía, empresas privadas e inclusive funcionarios (en ciertos casos) hacia la Municipalidad; en el plano actual se debe acudir presencialmente al edificio municipal, remitir todos los documentos impresos con la encargada de la oficina, indicando el tipo de solicitud, se piden además los datos personales de la persona que hace uso de este servicio, donde finalmente se remiten internamente a quien correspondan en formato papel, no recibiendo el individuo algún tipo de comprobante de ingreso de información.

Visión del Problema

El desafío primordial se centra en la ausencia de un canal digital, seguro, que utilice como método de autenticación clave única, para el ingreso y recepción a estas solicitudes, aunque se pueden recibir ciertas documentaciones a través de correo electrónico, debiese existir un mecanismo automático que realice este procedimiento a través de certificados de atención con algún método de autenticidad.

En este contexto, se definen los siguientes conceptos relevantes del dominio:

Datos Personales: Corresponden a los datos de información personales del usuario que realiza la solicitud, la idea es obtenerlos a través de las credenciales que almacena Clave Única (Nombre, Rut, casilla de correo electrónico, teléfono).

Adjunto: Es la posibilidad de adjuntar un archivo (o varios) que acompañe la solicitud llevada a cabo por el usuario.

7.3.2 Propuesta de solución

Se debe desarrollar un sistema que permita correctamente el ingreso de solicitudes de forma virtual, donde el usuario pueda remitir sus antecedentes de manera segura, donde deba autenticarse obligatoriamente con **ClaveÚnica** (según norma técnica). Se podrá designar a un funcionario o a un grupo de estos para dar respuesta a la solicitud dando la posibilidad de aprobar el ingreso de la solicitud para su tramitación interna, rechazar la solicitud debido a falta de antecedentes o por otro motivo bien justificado y finalmente contemplar la opción de rectificación de la solicitud, permitiendo al usuario volver a enviar archivos sobre el mismo folio de trámite -en general- el trámite debe desarrollarse y ajustarse fielmente al procedimiento que se lleva a cabo de manera presencial.

7.3.3 Historias de Usuario

a. Como Usuario

- Quiero poder ingresar al aplicativo y remitir mis archivos de manera segura y digital.
- Quiero poder rectificar la solicitud en caso de existir algún error, el cual debe ser indicado por la entidad que presta el servicio.
- Quiero poder revisar el estado de mi solicitud en el medio digital.

- Quiero recibir respuesta de mi requerimiento a través de un medio digital.
- Quiero poder recibir un documento o comprobante de solicitud a través de un medio digital.

b. Como Funcionario.

- Quiero poder recibir las solicitudes a través de un medio digital.
- Quiero poder dar respuesta a las solicitudes a través de un medio digital.
- Quiero que la respuesta se envíe automáticamente a la casilla de correo electrónico del usuario.
- Quiero poder recibir en una interfaz las distintas solicitudes de los usuarios.
- Quiero poder permitir que el usuario pueda rectificar su información en caso de que falte alguno para poder procesar adecuadamente la solicitud.
- Quiero poder derivar las solicitudes a las unidades correspondientes.
- Quiero poder dar respuesta a través del mismo aplicativo.

7.3.4 Diseño y Arquitectura

Para abordar esta necesidad se opta por la utilización de la plataforma **SIMPLE** para el desarrollo de la Oficina de Partes Virtual, esto ya que esta herramienta, está provista de manera gratuita en la modalidad SaaS, además de que es desarrollada y mantenida por la Secretaría de Gobierno Digital. Entre sus ventajas y beneficios se destaca la obligatoriedad de acceso a través de ClaveÚnica, de esta manera abordando de manera efectiva los requerimientos técnicos definidos por la Ley 21.180 en cuanto a autenticación y además considera un entorno protegido y seguro, cumpliendo adicionalmente con las exigencias de seguridad de la ANCI.

La integración a la página web de la Municipalidad, que es donde se va a alojar este aplicativo es bastante sencillo, ya que se puede utilizar un banner, o un botón con un href, que redirija automáticamente el ingreso a través de la plataforma SIMPLE, donde el usuario podrá dar inicio al trámite; además, al ser esta plataforma de integración, propiedad del Estado, se genera una especie de vinculación “gubernamental”, que da la sensación de profesionalismo y seguridad a los usuarios.

7.3.5 Desarrollo

El desarrollo se realizó mediante las herramientas que ofrece la plataforma SIMPLE de la Secretaría de Gobierno Digital, siguiendo los lineamientos de la Municipalidad, trabajando exclusivamente con la Dirección de Secretaría Municipal, los cuales informaron apropiadamente los requerimientos necesarios, además de detallar el flujo de proceso vinculado a este.

Tecnologías utilizadas

SIMPLE

Es una herramienta que ayuda a todas las instituciones públicas (que deseen utilizar sus servicios) a digitalizar sus procedimientos y trámites de cara a la ciudadanía de manera fácil y eficiente. El acrónimo SIMPLE corresponde a “Sistema de Implementación de Procesos Ligeramente Estandarizados”. En otras palabras, es un sistema modelador de procesos, conocidos como BPMS (Business Process Management Software) (SIMPLE Gobierno Digital, s.f.).

Las principales funcionalidades de SIMPLE son:

- Realizar el modelamiento gráfico de procesos.
- Incorporar lenguaje de descripción de reglas de negocio.
- Diseñar formularios web.
- Generar documentos y certificados.
- Gestionar cuentas de usuario, roles y grupos.
- Integración con WebServices y salida de datos vía API.
- Hacer seguimiento de procesos.
- Emitir reportes.
- Envío de notificaciones por correo electrónico.

ClaveÚnica

Corresponde al sistema de autenticación oficial de identidad digital provisto por el Estado de Chile, el cual permite a la ciudadanía acceder de manera segura y unificada a una gran variedad de servicios digitales de instituciones públicas (ClaveÚnica, s.f.).

Las principales funcionalidades de ClaveÚnica son:

- Entregar un mecanismo de autenticación único para acceder a servicios del Estado.
- Asegurar y corroborar la identidad digital de cada usuario que utilice los servicios digitales, mediante un mecanismo de verificación seguro y confiable.
- Permite la integración con aplicaciones y sistemas, como por ejemplo OAuth 2.0, OpenID Connect.
- Facilitar datos básicos del ciudadano, a los sistemas que consumen sus servicios.
- Permite la interoperabilidad.
- Fortalece la seguridad y confianza de gobernanza digital.

7.3.6 Validación

El desarrollo de la oficina de partes virtual, cuenta actualmente con cuatro validaciones de diferentes actores, que se detallan a continuación:

Primera validación: Equipo de la Dirección de Secretaría Municipal y Coordinador de Transformación Digital Subrogante.

Se han realizado reuniones de validación y ajustes con el personal de la Dirección de Secretaría Municipal, preguntando constantemente qué datos son relevantes para poder llevar a cabo el ingreso de solicitudes en el plano digital, cuya opinión fue la de mantener -dentro de lo posible- lo más parecido el procedimiento a cómo se lleva a cabo de manera presencial, una vez presentado el funcionamiento del aplicativo y habiendo conseguido el visto bueno del Secretario Municipal y de la encargada de la oficina de partes, se procedió a validar con el Coordinador de Transformación Digital Subrogante.

Segunda validación: Equipo de la Secretaría de Gobierno Digital que trabaja en la plataforma SIMPLE - Factibilidad técnica.

Luego, la lógica, estructura y funcionamiento del aplicativo fue presentado con el personal encargado de evaluar si, el trámite a digitalizar tiene factibilidad técnica, esta evaluación se basa meramente en la sobrecarga que el trámite ejerce sobre los servidores centrales de SIMPLE, por lo cual se remite información básica, algunos ejemplos de esto son: Ingreso de solicitudes estimadas por día, complejidad del trámite, transferencia de archivos.

Tercera validación: Equipo de la Secretaría de Gobierno Digital que trabaja en la plataforma SIMPLE - Ajustes de frontend y presentación.

A continuación, se solicitó una reunión de acompañamiento de digitalización, la cual tiene como objetivo apoyar y modificar algunos parámetros del frontend del aplicativo, se recibió feedback por parte del profesional que está encargado de tomar aquellos acompañamientos y se incluyeron en el desarrollo del trámite.

Cuarta validación: Equipo de la Secretaría de Gobierno Digital que trabaja en la plataforma SIMPLE - Ajustes de frontend, backend y presentación general del aplicativo.

Finalmente se presentó el aplicativo a profesionales tanto del área de frontend y backend de la Secretaría de Gobierno Digital, los cuales, tras solicitar algunos ajustes menores y de observar el funcionamiento de la plataforma validaron el procedimiento, así cumpliendo con las validaciones correspondientes y certificando que la calidad de la lógica y presentación del aplicativo se adecua y cumple con los estándares de la norma técnica de la Ley de Transformación Digital del Estado.

Capítulo 8 Resultados

8.1 Resultados de habilitar la Plataforma DocDigital (Fase 1 de Transformación Digital)

Producto del trabajo realizado, en el contexto de la regularización de la Fase 1, nos encontramos con mejoras sustanciales en cuanto al procedimiento de comunicaciones se refiere. Se han logrado disminuir grandes cantidades del tiempo efectivo que previamente ocupaba un funcionario a la hora de dar trámite a una comunicación, se ha mejorado la trazabilidad, seguridad y se han disminuido los costos de papel y tinta.

8.1.1 Cantidad de comunicaciones tramitadas en DocDigital

En la Figura 33 se puede apreciar la evolución de las comunicaciones que se han tramitado a través de la plataforma DocDigital en la Municipalidad, comprendiendo el período de los meses de marzo - agosto del 2025.

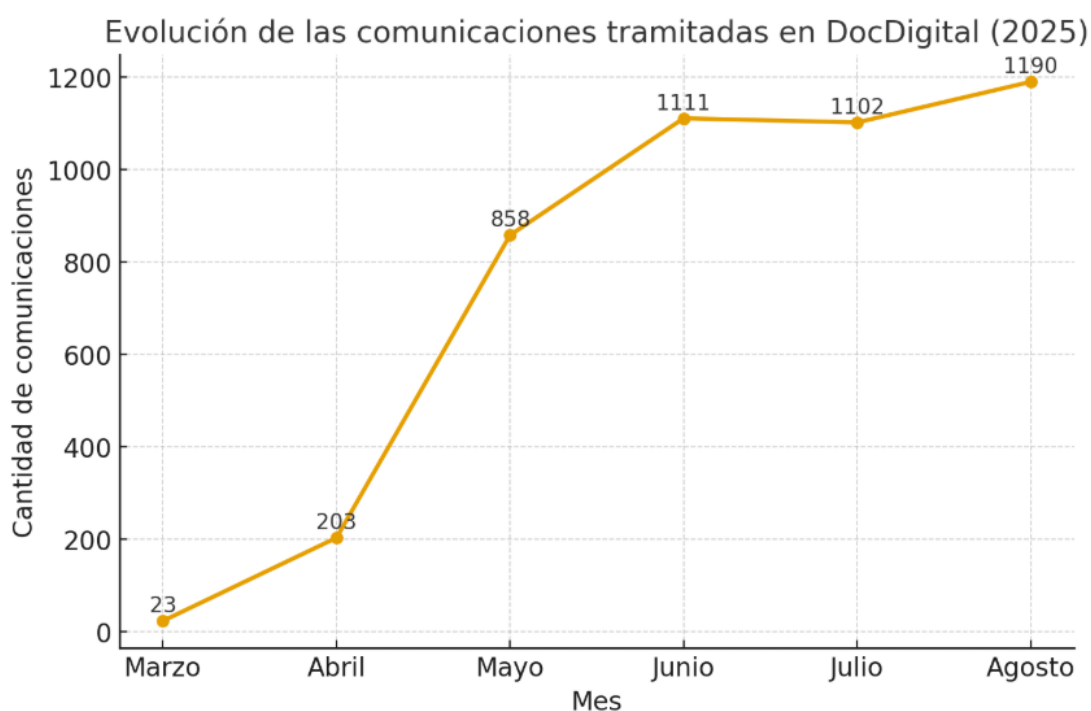


Figura 4. Cantidad de comunicaciones tramitadas por *DocDigital* desde marzo hasta agosto del 2025. **Fuente:** *DocDigital* (Aplicando filtro por comunicaciones tramitadas).

En la tabla 7 podemos ver el detalle también de los distintos tipos de comunicaciones que se han tramitado (el porcentaje es calculado por sobre la cantidad de comunicaciones, no por las hojas totales utilizadas para dar trámite a la comunicación).

Tipo de Comunicación	Cantidad	Hojas en Promedio (Con Anexos)	Copias Promedio (Distribución)	% Que contribuye a las comunicaciones
Decretos	1702	4	4	37.9%
Oficios	681	4	3	15.2%
Informes	743	3	3	16.6%
Memorandos	162	1	2	3.6%
Otro tipo de documento	1199	3	2	26.7%

Tabla 10. Análisis de gasto de hojas de papel por tipo de comunicación. **Fuente:** *DocDigital* aplicando filtro por tipo de comunicación. (Los datos de los promedios fueron evaluados tomando al azar 10 copias de cada tipo de comunicación, durante 5 intentos, dando como resultado lo expresado en la tabla).

Y por último de acuerdo a mediciones realizadas en la Oficina de Partes (*DocDigital*), dependiente de la Dirección de Secretaría Municipal nos encontramos con los siguientes resultados específicos y basados en el trabajo realizado por el memorista en la Municipalidad:

Mes	Trabajo del memorista	Cantidad de Comunicaciones por <i>DocDigital</i>
Marzo	Inicio de Capacitaciones	23
Abril	Aprobación del Decreto Exento N° 738, que indica que las comunicaciones oficiales deberán tramitarse a través de DocDigital. Elaboración del Manual de Procedimientos.	203

	Capacitaciones.	
Mayo	Aprobación del Decreto Exento N° 1004 que indica que las comunicaciones internas deberán tramitarse a través de DocDigital, aprobación y publicación del manual de procedimientos. Capacitaciones de refuerzo.	858
Junio	Refuerzos y capacitaciones.	1111
Julio	Apoyo y refuerzo al personal.	1102
Agosto	Gestión de capacitaciones dictadas por la UFRO.	1190

Tabla 11. Hitos del memorista por mes, donde se indica la cantidad de comunicaciones tramitadas por *DocDigital*. **Fuente:** Dirección de Secretaría Municipal

8.1.2 Análisis de Costos

El análisis económico que se presenta corresponde a una estimación proyectada, la cual se basa en el volumen real de comunicaciones digitales tramitadas en la entidad. Si bien es cierto, el volumen de documentos (decretos, oficios, memorandos, etc.) corresponde a datos empíricos que han sido extraídos de la plataforma DocDigital, el cálculo monetario se realiza sobre un modelo de costos unitarios bastante conservador, donde se consideraron parámetros como: papel y tóner, esto con el propósito de dimensionar el ahorro potencial para el presupuesto municipal.

Lo anterior también permite realizar mediciones respecto a la variación de costos producto de integrar la plataforma *DocDigital* ya que evidentemente, la cantidad de uso de papel inherentemente debe disminuir.

Utilizando los datos que ilustra la tabla 7, podemos obtener fácilmente la cantidad de hojas no utilizadas para las tramitaciones de la Municipalidad:

Tipo de comunicación	Cantidad de hojas evitadas
Decretos	27.232
Oficios	8.172
Informes	6.687
Memorandos	324
Otro	7.194
Total	49.609

Tabla 12. Hojas evitadas al tramitar las comunicaciones a través de DocDigital, por tipo de comunicación. Fuente: Datos de la Dirección de Secretaría Municipal.

Ahora, si utilizamos una fórmula sencilla y conservadora para calcular el costo unitario de las impresiones dentro de la Municipalidad, utilizando como referencia los costes de tinta, hojas (compras por mercado público) obtenemos el siguiente costo aproximado:

$$\text{Costo/hoja} = \text{Hoja} + \text{Tinta} = \$150.$$

Ahorro de insumos

Finalmente, si utilizamos el valor de costo/hoja y los cruzamos con los datos de la tabla 9, obtenemos el siguiente ahorro de insumos (Solo considerando papel y tinta):

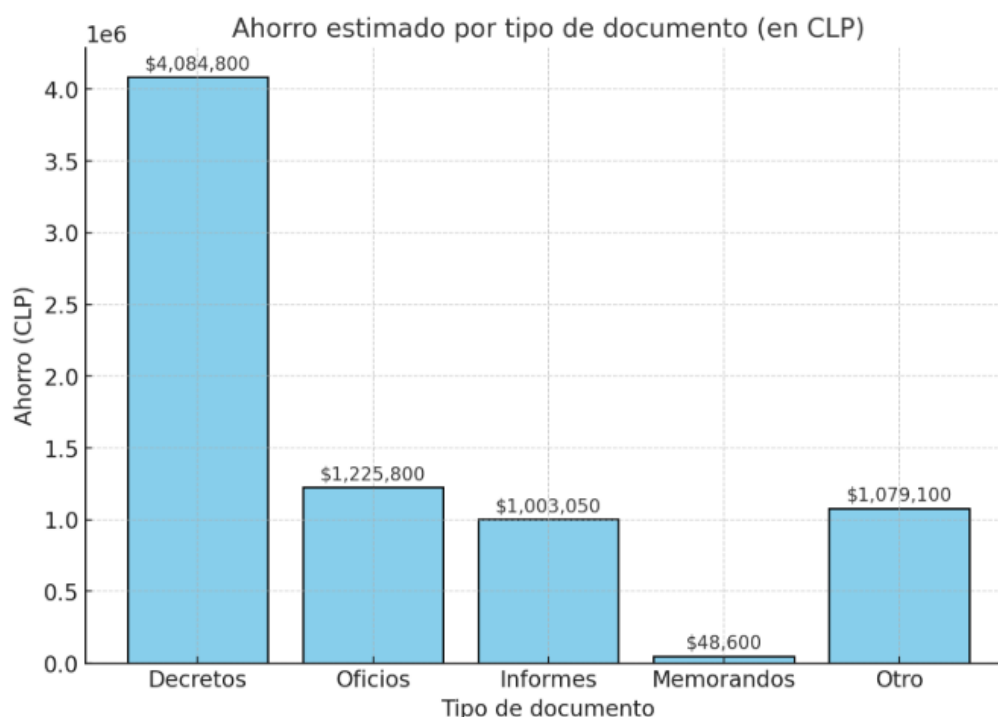


Figura 5. Gráfico de ahorro estimado por tipo de documento. **Fuente:** Elaboración propia, utilizando datos obtenidos de la tabla 9 cruzándose con el coste de impresión por hoja.

8.1.3 Análisis de tiempo

Para llevar a cabo una medición e impacto en la eficiencia operativa de las comunicaciones, se realizó una modelación comparativa de tiempos. Si bien es cierto no se cronometró cada documento que fuese evacuado en tiempo real, se establecieron tiempos promedio, a través de la observación directa del flujo de trabajo tradicional, versus el flujo digital. En este caso también el memorista redactó dos decretos, observando *in situ* el procedimiento tradicional (en formato papel) así como también la tramitación del decreto en formato digital. Estos parámetros permiten proyectar adecuadamente las horas hombre liberadas para otras funciones dentro de la Municipalidad.

Tarea	Tiempo (en minutos)
Elaboración y redacción	30
Impresión	1

Firma Manual y Visación	40 (para el funcionario).
Generar copias físicas	3
Traslado y distribución interna	20
Total	93

Tabla 13. Mediciones en tiempo de las tareas para tramitar comunicaciones en el plano físico, considerando parámetros conservadores.

Ahora bien, si evaluamos las tareas que deben realizar los funcionarios estas se desglosan de la siguiente manera:

Tarea	Tiempo (en minutos)
Elaboración y redacción	30
Firma Manual y visación	0 (para el funcionario).
Generar copias físicas	0
Configuración y carga del archivo	10
Traslado y distribución interna	0
Total	40

Tabla 14. Mediciones en tiempo de las tareas para tramitar comunicaciones por *DocDigital* considerando parámetros conservadores.

$$\text{Horas optimizadas} = \text{Cantidad de Comunicaciones} * \text{tiempo optimizado.}$$

$$\text{Horas optimizadas} = 4.487 * 53 \text{ min} = 237.811 \text{ minutos}$$

$$237.811 \approx 3.963 \text{ horas.}$$

Si tomamos en consideración solo estos parámetros, estamos hablando de que en tiempo, con 4.487 comunicaciones tramitadas por *DocDigital* se han logrado optimizar aproximadamente 3.963 horas efectivas de trabajo.

8.2 Respecto a la Digitalización de la Oficina de Partes

Al estar aún en el ambiente de pruebas, no se han podido medir resultados objetivos, sin embargo, se espera que la plataforma pueda atender y otorgar satisfactoriamente las funciones y servicios que lleva a cabo ahora la Oficina de Partes.

Capítulo 9 Discusión

El desarrollo de este trabajo y sus impactos han permitido evidenciar que la aplicación de la transformación digital en corporaciones públicas de similares condiciones no solo encuentra dificultades económicas o técnicas, sino que más bien se descubre un factor adaptativo y cultural, que se debe trabajar con gestión del cambio y gobernanza institucional.

Recapitulando, podemos observar a partir de los resultados que se obtuvieron se confirma que la gran muralla que impide la correcta aplicación de tecnologías, no es, solo por sí sola, la falta de ellas, o de la capacidad económica de la Municipalidad; más bien está ligada a una resistencia al cambio que suele estar bastante consolidada dentro de la organización. Así como se identificó en el diagnóstico, el promedio de edad de los funcionarios y la costumbre histórica de realizar los procedimientos administrativos en formato papel, generan una inercia inicial significativa, que sin dudas dificulta el proceso de transformación digital. Sin embargo, gracias a la estrategia de acompañamiento, capacitación en competencias digitales y a la utilización de herramientas de persuasión y de sensibilización se logra reducir esta resistencia bastante arraigada dentro de la Municipalidad.

Por otro lado, se observa que la formalización, documentación y estructuración de procedimientos mejora la eficiencia. Al digitalizar el flujo de comunicaciones, no solo se cambia el plano por el cual estas son tramitadas, sino que también obliga a repensar y optimizar las fases y pasos de los procedimientos. Sin dudas que lo anterior valida la hipótesis de que la tecnología por sí sola no genera cambios ni eficiencia; sino que debe haber trabajo de estudio y optimización de los procesos, que al final es el que termina

liberando recursos y tiempo, tal como lo evidencian los resultados de ahorro de costos y horas hombres.

Finalmente, la implementación de la Oficina de Partes Virtual utilizando herramientas transversales gestionadas por el gobierno central (SIMPLE) evidencia la importancia de evaluar y de utilizar herramientas que ofrecen soluciones a bajo costo, considerando el contexto económico de organismos de administración de similares condiciones. Dicho lo anterior, para este caso, la elección y adopción de soluciones tipo SaaS, provistas por el gobierno central resultó ser la estrategia más costo-efectiva y sostenible para así dar cumplimiento a la Fase 3 de la Ley 21.180. Se sugiere replicar el mismo método para otros municipios de características similares.

Capítulo 10 Conclusiones

La presente memoria de título tuvo como objetivo regularizar la situación de la Municipalidad de Ercilla frente a la Ley de Transformación Digital del Estado. Dicho lo anterior se presentan las siguientes conclusiones en función de los objetivos planteados:

Se concluye que se ha logrado mejorar la eficiencia administrativa, así como también regularizar el cumplimiento normativa de la institución. En la actualidad se cuenta con un proceso eficiente y legal en torno a las comunicaciones, sumado al desarrollo del canal de atención ciudadana, alineándose con las exigencias de las Fases 1 y 3 de la Ley N° 21.180.

Respecto a la implementación y habilitación de las plataformas, se ha logrado la habilitación técnica y operativa total de DocDigital y FirmaGob, por lo tanto, estas herramientas están insertas y son muy utilizadas en el quehacer de la Municipalidad. Estas herramientas constituyen el canal oficial y obligatorio para la tramitación de todos los actos administrativos.

En relación a la optimización de procesos, se rediseñó exitosamente el flujo de comunicaciones, al eliminar las visaciones y procedimientos redundantes, y la adaptación

del procedimiento al entorno digital han permitido reducir la burocracia y tramitación interna.

Ahora, respecto a la capacitación en competencias digitales y gestión del cambio, a través de constantes capacitaciones y acompañamiento constante, se logró mitigar la resistencia al cambio, logrando dotar al personal de las habilidades requeridas para poder utilizar los nuevos sistemas y plataformas de manera correcta.

Respecto al diseño del canal digital. Se realizó un trabajo de desarrollo y posterior validación de la Oficina de Partes Virtual. Este trabajo marca el inicio de todo el proceso de digitalización de cara a la ciudadanía, cumpliendo con las normas técnicas de implementación y de ciberseguridad, exigidos por la Secretaría de Gobierno Digital y de la Agencia Nacional de Ciberseguridad.

Por último, respecto a la evaluación de impacto, se logra constatar a través de las métricas obtenidas, que hubo un impacto positivo tangible tanto en el aspecto económico, y en la propia liberación de horas-hombre, que ahora pueden ser destinados para otras actividades dentro de la institución.

Si bien, los objetivos de esta memoria han sido satisfechos, el proceso de transformación digital está recién comenzando. Para trabajo a futuro para la Municipalidad se sugiere avanzar en mecanismos de automatización en procedimientos repetitivos y demandantes de tiempo. Planificar y estructurar una hoja de ruta para dar cumplimiento al resto de las fases de la Ley 21.180, y establecer políticas de ciberseguridad y de tratamiento de datos sensibles conforme aumente el volumen de datos digitales.

REFERENCIAS

Aguirre, F. (2023, 11 de mayo). ¿Cuáles son los 5 ejes para lograr la transformación digital del gobierno?. Gobernarte (Blog del BID). Recuperado de <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/5-ejes-para-la-transformacion-digital-del-gobierno/>

Asociación de Municipalidades de Chile. (2024). Diagnóstico de las estructuras de Información, Tecnología e Informática local para la Transformación Digital. Autor. Recuperado de https://amuch.cl/wp-content/uploads/2025/07/Diagnostico-de-las-estructuras-de-Informacion-Tecnologia-e-Informatica-local-para-la-Transformacion-Digital_compressed.pdf

Biblioteca del Congreso Nacional. (s.f.a). Ley 18.695: Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=251693>

Biblioteca del Congreso Nacional. (s.f.b). Ley N° 19.880: Establece Bases de los Procedimientos Administrativos. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676>

Biblioteca del Congreso Nacional. (s.f.c). Ley N° 21.180: Sobre Transformación Digital del Estado. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>

Biblioteca del Congreso Nacional. (s.f.d). Ley N° 21.464: Amplía plazos de la Ley 21.180. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1177223>

Biblioteca del Congreso Nacional. (s.f.e). Ley N° 21.658: Crea la Secretaría de Gobierno Digital. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200907>

ClaveÚnica. (s.f.). Preguntas Frecuentes. Recuperado de <https://claveunica.gob.cl/preguntas-frecuentes>

Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile. (s.f.). Gobierno Digital en Chile, nuevo reporte OCDE. Chile en el Exterior. Recuperado de <https://www.chile.gob.cl/chile/blog/todos/gobierno-digital-en-chile-nuevo-reporte-ocde>

Municipalidad de Ercilla. (s.f.a). Misión y Visión. Recuperado de <https://sites.google.com/muniercilla.cl/municipalidadercilla/municipalidad/misi%C3%B3n-y-visi%C3%B3n?authuser=0>

Municipalidad de Ercilla. (s.f.b). Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) 2024-2029. [Carpeta de Google Drive]. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/folders/1DaYtXUKwC8rpZrAqFvinmUz70kr3sVKU>

SIMPLE Gobierno Digital. (s.f.). Guía de uso de SIMPLE en modalidad SaaS. Recuperado de <https://simple.gob.cl/documentos/guia-de-uso-de-simple-en-modalidad-saas/>

ANEXOS

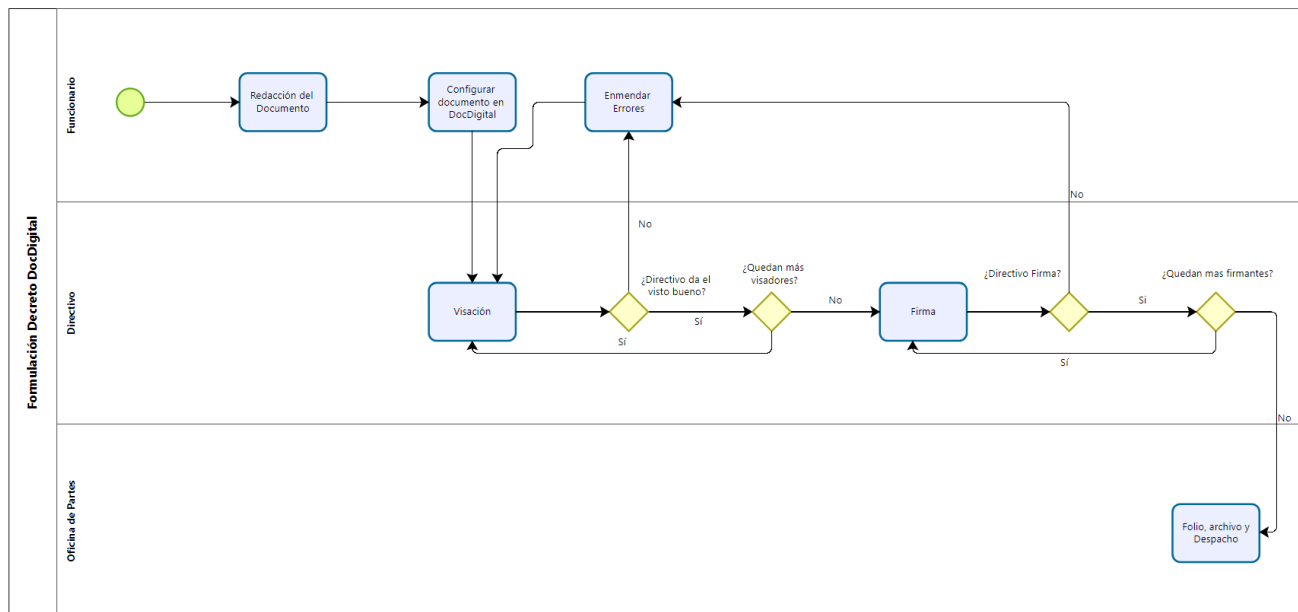


Figura 6. BPMN del procedimiento en DocDigital.

OFICINA DE PARTES

Con el objetivo de implementar correctamente nuestra oficina de partes virtual, se ha dispuesto una ficha informativa (que sigue la estructura e interfaz propia de la plataforma SIMPLE), con un aspecto gubernamental y serio, a continuación nos centraremos en ilustrar las vistas del aplicativo, mencionando las funcionalidades implementadas y desarrolladas.

- **Vista de la ficha informativa del trámite.**

Esta vista corresponde a la primera vista que observa el usuario cuando ingresa al trámite. En ella de manera muy resumida y clara se indica la descripción del trámite, a qué público está orientado, los requisitos para poder utilizar satisfactoriamente el aplicativo y algunas consideraciones de los alcances de nuestra oficina de partes virtual.

Municipalidad de Ercilla - Oficina de Partes

Descripción del Trámite

Esta plataforma te permite ingresar solicitudes, oficios y documentos a la Municipalidad de Ercilla de forma digital, segura y ágil, utilizando tu **ClaveÚnica**.

Este servicio facilita la gestión de tus trámites sin necesidad de acudir presencialmente al municipio.

¿A quién va dirigido?

A toda persona que desee presentar solicitudes, oficios u otros documentos a la Municipalidad de Ercilla.

Requisitos para Ingresar tu Solicitud

- Contar con **ClaveÚnica** activa.
- Tener tu documento (carta, oficio, etc.) digitalizado en formato **PDF, ZIP o RAR**.
- Un correo electrónico personal para recibir todas las notificaciones del proceso.

Consideraciones Importantes (Etapas del Trámite)

- **Horario de Recepción:** Las solicitudes ingresadas después de las **14:00 horas** (o en un día sábado, domingo o festivo) se considerarán recibidas formalmente el día hábil siguiente.
- **Paso 1: Recepción**
 - Al enviar tu solicitud, recibirás un primer correo confirmando que ingresó a nuestro sistema. Esto **NO IMPLICA** la aprobación de tu trámite, solo confirma su recepción.
- **Paso 2: Revisión y Derivación**
 - Nuestro equipo de Oficina de Partes revisará que tu documento sea legible y cumpla con los requisitos. Si todo está en orden, la solicitud será derivada a la Dirección municipal correspondiente.
- **Plazo Legal de Respuesta:** El plazo legal de respuesta es de **20 días hábiles** (establecido en la Ley N° 19.880).
- **Notificaciones:** Todo el estado de tu trámite (si es observado, derivado o finalizado) será notificado oportunamente al correo electrónico que registraste.

Atte.

Ilustre Municipalidad de Ercilla

Volver

 Iniciar sesión

Figura 7. Ficha Informativa de la Oficina de Partes Virtual.

- **Página de inicio de sesión con ClaveÚnica**

En esta vista, podemos observar la vista del login o acceso al trámite, el cual requiere el ingreso de las credenciales del ciudadano de ClaveÚnica para comenzar el trámite.



ClaveÚnica

◐ A- A+

SIMPLE

Ingresa tu RUN

Ingresa tu ClaveÚnica

[Recupera tu ClaveÚnica](#)

[Solicita tu ClaveÚnica](#)

INGRESA

[Ir a Sistema de Atención Ciudadana](#)

Figura 8. Login a la oficina de partes virtual, con ClaveÚnica.

- **Interfaz del formulario de ingreso de datos.**

En esta página, podemos apreciar los campos que son requeridos para poder enviar la solicitud, los campos de nombres, apellidos y RUT consumen automáticamente los datos que mantiene el Registro civil, se solicita además el correo electrónico del ciudadano, un número de teléfono, la materia de la solicitud y el archivo en formato pdf, zip o rar (estos dos últimos en caso de ser una solicitud con múltiples archivos).

Formulario de Ingreso de Datos

Información Personal

Nombres (Obtenido desde clave única)

Ignacio Alfonso

Apellidos (Obtenido desde clave única)

Henríquez Vega

Rut (Obtenido desde clave única)

19464064-1

Ingresar correo electrónico (Ejemplo: usuario@gmail.com)

ighenriquezve@gmail.com

Celular (Formato: +569XXXXXXXX)

+569

4/12

Indique su Comuna

Por favor Seleccione la región

Seleccione Comuna

Ingrese la dirección de su domicilio (Calle, número y localidad. Ejemplo: Calle 123, Pidima)

Ingrese la materia de la solicitud (Indique brevemente la materia de su solicitud)

0/50

Figura. 9 Formulario de ingreso de datos.

Documento Adjunto

 Subir archivo

Formato pdf, zip, rar. Tamaño Máximo (15 MB). Se solicita en formato pdf en lo posible para evitar la manipulación del archivo.

Confirmación de Información y Autorización de Utilización de Datos Personales

- ☐ Confirmo que la información personal ingresada es fidedigna y declaro que autorizo expresamente a la Municipalidad de Ercilla a utilizar los datos personales entregados en esta solicitud, con el exclusivo fin de tramitar y dar respuesta al requerimiento presentado, en conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

Siguiente

Figura 10. Parte 2 del formulario de ingreso de datos.

- **Interfaz del formulario de resumen de la solicitud**

A modo de que el usuario pueda revisar que los datos ingresados son los correctos, se le ilustra un formulario de resumen de solicitud, el usuario puede enmendar algún error involuntario presionando el botón “volver” , o bien continuar con la tramitación presionando “siguiente”.

Formulario de Resumen de la Solicitud

Datos de la solicitud

¡Atención! Revise que los datos ingresados sean los correctos.

Id de la solicitud	859986
Materia	Solicitud de Licencia Médica
Nombres	Ignacio Alfonso
Apellidos	Henríquez Vega
Rut:	19464064-1
Comuna	Ercilla
Domicilio	Los Huasos 105
Correo electrónico	ighenriquezve@gmail.com
Celular	+56991865641

Documento Adjunto

[VkFP6uWL1Vxii0fiwCCC.pdf](#)

¿Desea enviar la solicitud?

- ☐ Si
☐ No

Volver

Siguiente

Figura 11. Formulario de resumen de la solicitud.

- **Interfaz de recepción de solicitud.**

En este paso, el usuario puede observar que su solicitud ha sido recibida por la Municipalidad de Ercilla y se indican los pasos que pudiesen ocurrir producto de esta acción. De manera análoga se remite vía correo electrónico un aviso de estas acciones, adjuntando un comprobante de ingreso.

Home / Trámites Disponibles

Trámites disponibles

Bandeja de Entrada (9)

Historial de Trámites

Formulario de recepción de solicitud

SOLICITUD ENVIADA EXITOSAMENTE

Estimado(a) Ignacio Alfonso

Hemos recibido su solicitud N°: **763519** correctamente, en caso de tener alguna observacion, o esta sea aprobado o rechazado será informado a su correo ingresado **ighenriquezve@gmail.com**.

Atte.
Ilustre Municipalidad de Ercilla

[Volver al home](#)

Figura 12. Formulario de recepción de solicitud.

- **Vista del correo electrónico enviado al solicitante (Parte 1).**

Como se puede observar, se envía un correo electrónico con la descripción del asunto bien definido, donde se indica adecuadamente de qué trata el correo electrónico. Así el usuario recepciona la notificación indicando que su solicitud ha sido recepcionada exitosamente.



Figura 13. Correo enviado al solicitante, donde se indica el estado, el id del trámite y la materia. (Parte 1)

- **Vista del correo enviado al solicitante (Parte 2).**

¡Hola! Solo queríamos confirmarte que **hemos recibido tu solicitud correctamente**.
Ya está registrada en nuestro sistema con los siguientes datos:

Id trámite: 859986

Materia: Solicitud de Licencia Médica

Próximos pasos:

Este correo confirma que tu trámite fue recibido. **Esto no es una aprobación**.
Nuestro equipo de Oficina de Partes lo revisará. Si todo está en orden, será derivado al departamento correspondiente. Si falta algo, te avisaremos.

Para contactar a la mesa de ayuda:

Teléfono: 452 757 200

Horario de atención: Lunes a Viernes, 08:45 - 14:00 hrs

¡Que tengas un buen día!

Equipo de Oficina de Partes

Ilustre Municipalidad de Ercilla

Este correo ha sido enviado de manera automática, favor no contestar al remitente.

Figura 14. Correo enviado al solicitante, donde se indica el estado, el id del trámite y la materia. (Parte 2).

- **Interfaz de Historial de Trámites.**

El usuario también tendrá acceso a un historial de trámites, donde podrá revisar y verificar en qué estado se encuentra su solicitud, la fecha de la última acción (modificación).

Solicitudes en que ha participado

	Nro	Ref.	Nombre	Etapas	Fecha Modificación	Estado	Acciones
☐	859986	Solicitud de Licencia Médica	Municipalidad de Ercilla - Oficina de Partes		11-11-2025 16:18:42	Completado	Historial Descargar
☐	856702	Solicitud de Licencia Médica	Municipalidad de Ercilla - Oficina de Partes	Revisión de la solicitud	07-11-2025 15:41:06	Pendiente	Historial Descargar
☐	856145	Municipalidad de Ercilla - Oficina de Partes	Municipalidad de Ercilla - Oficina de Partes		06-11-2025 15:35:57	Completado	Historial Descargar
☐	856042	Municipalidad de Ercilla - Oficina de Partes	Municipalidad de Ercilla - Oficina de Partes		06-11-2025 13:18:07	Completado	Historial Descargar
☐	855398	Municipalidad de Ercilla - Oficina de Partes	Municipalidad de Ercilla - Oficina de Partes		06-11-2025 12:53:43	Completado	Historial Descargar

Figura 15. Interfaz de historial de trámites.

- **Interfaz de corrección de solicitud.**

En el caso de que el funcionario haya decidido observar la solicitud que se recepcionó previamente, el usuario tendrá la posibilidad de corregir los datos ingresados previamente, esta decisión se informará también a través de un correo electrónico a la misma casilla indicada en el formulario de datos.

Formulario de corrección de solicitud

Datos de la solicitud

Id de la solicitud	860336
Materia	Solicitud de Licencia Médica
Nombres	Ignacio Alfonso
Apellidos	Henríquez Vega
Rut:	19464064-1
Comuna	Ercilla
Domicilio	Los Huasos 105
Correo electrónico	ighenriquezve@gmail.com
Celular	+56991865641

Descripción de observaciones

Debe adjuntar el certificado original o copia fiel según instructivo

Re-ingrese la materia de la solicitud (En caso de error, ingrese nuevamente la materia de su solicitud)

Solicitud de Licencia Médica

28/50

Documento Adjunto (Debe borrar el archivo anterior y subir el nuevo)

 Subir archivo

[MTgwOUWkZ9K42TtGt5nJ.pdf\(X\)](#)

Borrar y subir el nuevo archivo pdf, zip, rar. Tamaño max: 15 Mb.

Siguiente

Figura 16. Interfaz del formulario de corrección de solicitud.

- **Correo con observaciones**

Como se mencionó, cuando el funcionario a cargo de aprobar, rechazar u observar la solicitud toma una decisión, se envía un correo electrónico notificando al usuario de la decisión, para el caso anterior, se ilustra el correo correspondiente a la decisión “Con observaciones”. También se adjunta el link que permite el acceso directo al formulario de correcciones.



Figura 17. Correo de notificación enviado al usuario después de decidir que la solicitud tiene una “observación” (Parte 1).

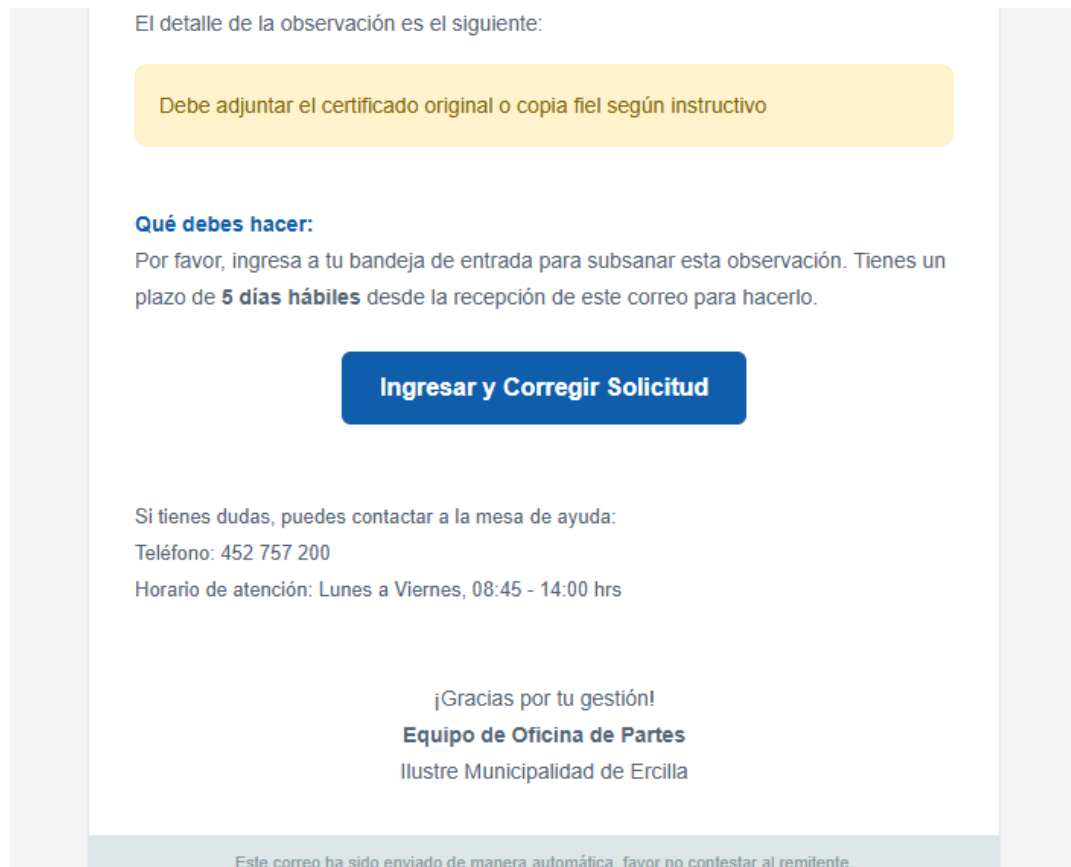


Figura 18. Correo de notificación enviado al usuario después de decidir que la solicitud tiene una “observación” (Parte 2).

- **Interfaz de paso final de correcciones.**

Una vez modificados los parámetros que estime necesarios el usuario es dirigido hacia una interfaz que le pide una confirmación para enviar la solicitud a re-tramitación.

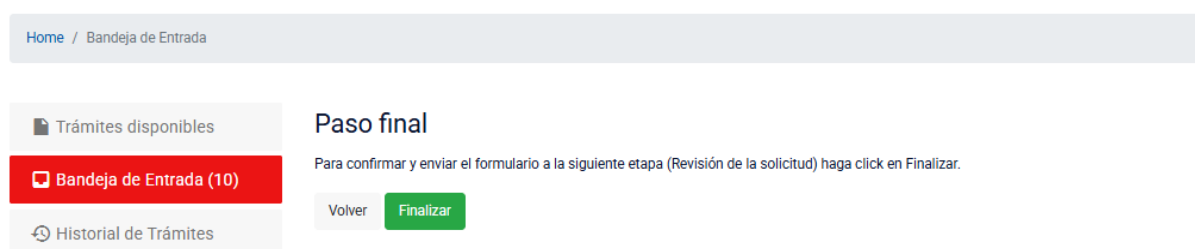


Figura 19. Interfaz de confirmación para re-tramitación.

- Interfaz de paso final de correcciones.

Cuando el solicitante envía las correcciones, el sistema genera automáticamente un correo electrónico, el cual es enviado al correo del solicitante.



Figura 20. Vista del correo que se le envía al solicitante. (Parte 1)

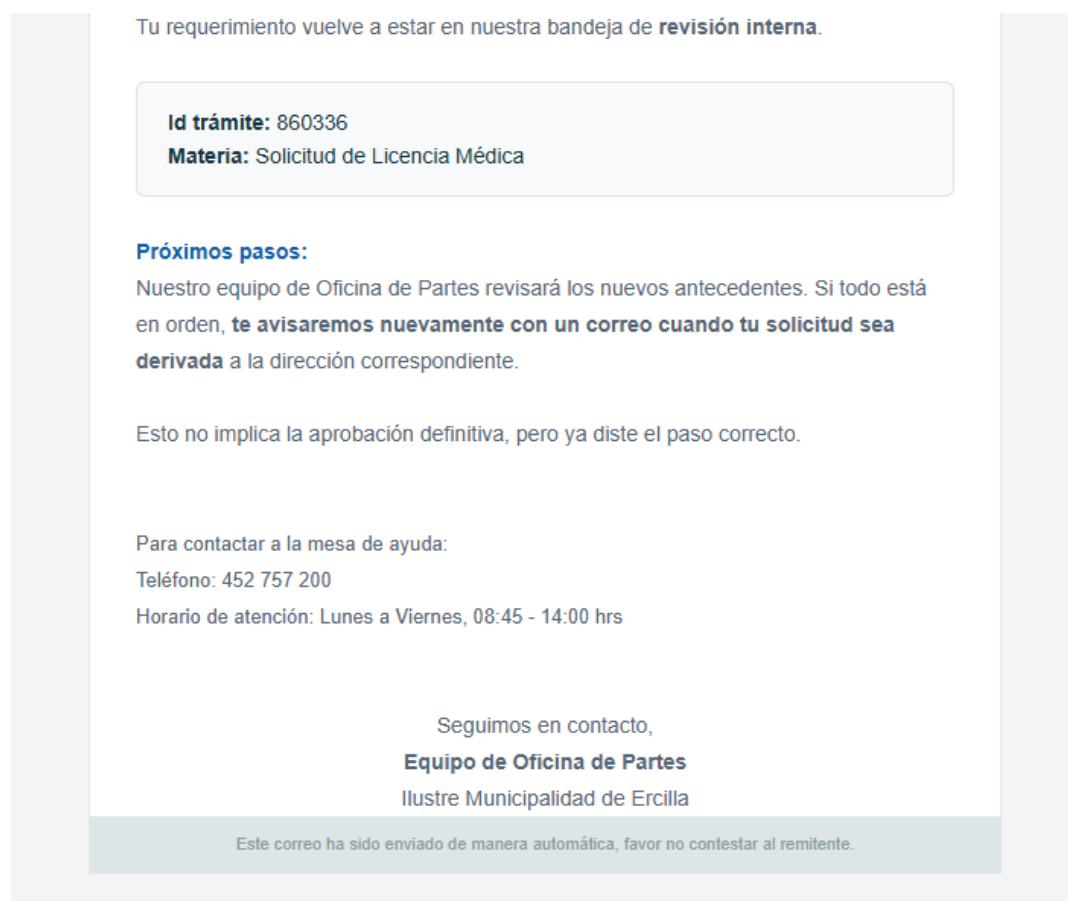


Figura 21. Vista del correo que se le envía al solicitante. (Parte 2)

- **Correo de notificación de rechazo.**

Así también, en el caso de que el funcionario opte por rechazar la solicitud, se enviará automáticamente un correo electrónico al usuario, notificando la decisión acompañada de los datos relevantes y la justificación o razón de esta decisión.

Oficina de Partes Municipalidad de Ercilla - Información importante sobre tu solicitud N° 860336



Recibidos x



no-reply@digital.gob.cl
para mí ▼

9:21 a.m. (hace 2 minutos)



Municipalidad
de Ercilla
¡Comuna que avanza!

Tu solicitud N° 860336 ha sido rechazada

Estimado(a) Ignacio Alfonso Henríquez Vega,

Hemos revisado en detalle tu solicitud. Lamentablemente, tras la revisión, **ha sido rechazada** y no podremos continuar con su tramitación.

ID Trámite: 860336

Materia: Solicitud de Licencia Médica

Figura 22. Correo de notificación de rechazo (Parte 1).

El motivo de esta decisión es el siguiente:

No procede recibir este archivo por esta vía.

¿Qué puedes hacer?

Si tienes dudas sobre este rechazo o crees que puedes subsanar el motivo, te recomendamos contactar a nuestra mesa de ayuda:

Teléfono: 452 757 200

Horario de atención: Lunes a Viernes, 08:45 - 14:00 hrs

Lamentamos las molestias que esto pueda ocasionar,

Equipo de Oficina de Partes

Ilustre Municipalidad de Ercilla

Este correo ha sido enviado de manera automática, favor no contestar al remitente.

Figura 23. Correo de notificación de rechazo (Parte 2).

- Correo de notificación de ingreso aprobado.

Por último, si el funcionario toma la decisión de aprobar el ingreso de la solicitud, se enviará un correo notificando la decisión, así como también un comprobante de derivación.



Figura 24. Correo de notificación de aprobación del ingreso (Parte 1).

Ahora, la hemos derivado a la dirección que se hará cargo de gestionar tu respuesta.

Id trámite: 859986
Materia: Solicitud de Licencia Médica
Dirección a cargo: Secretaría Municipal

Próximos pasos:

El equipo de la Dirección de **Secretaría Municipal** analizará tu requerimiento para darte una resolución final (favorable o desfavorable).

De acuerdo a la Ley N° 19.880, la Municipalidad dispone de un plazo de **20 días hábiles** para emitir una respuesta. Te notificaremos por esta misma vía.

Se adjunta el comprobante de ingreso a trámite.

Para contactar a la mesa de ayuda:

Teléfono: 452 757 200

Horario de atención: Lunes a Viernes, 08:45 - 14:00 hrs

Seguimos en contacto,
Equipo de Oficina de Partes
Ilustre Municipalidad de Ercilla

Este correo ha sido enviado de manera automática, favor no contestar al remitente.

Figura 25. Correo de notificación de aprobación del ingreso (Parte 2).

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ  Agregar a Drive



← Responder → Reenviar 😊

Figura 26. Correo de notificación de aprobación del ingreso (Parte 3).

- Vista del comprobante de aprobación de ingreso de solicitud

En el caso de que haya sido aprobado el ingreso de la solicitud y posteriormente derivado, se envía un comprobante de derivación interna.



Municipalidad de Ercilla

<http://muniercilla.cl>

Folio:

360813



3 6 0 8 1 3

Página 1 de 1

Oficina de Partes Municipalidad de Ercilla - Comprobante de Derivación

Comprobante

Estimado(a) **Ignacio Alfonso Henríquez Vega**,

El trámite N°: **859986**

Materia: **Solicitud de Licencia Médica**

Ha sido revisado y cumple con los **requisitos formales de ingreso**.

Con fecha: **11-11-2025 16:17:42**, ha sido **derivado para su tramitación interna** a la Dirección de **Secretaría Municipal**.

DATOS DEL SOLICITANTE INGRESADOS

Nombres:

Ignacio Alfonso

Apellidos:

Henríquez Vega

Rut:

19464064-1

Comuna:

Ercilla

Domicilio:

Los Huasos 105

Correo electrónico:

ighenriquezve@gmail.com

Celular:

+56991865641

IMPORTANTE:

Este comprobante certifica únicamente que la solicitud fue **aceptada para continuar con el proceso administrativo**.

Los **contenidos de la solicitud aún no han sido aprobados**.

La **respuesta definitiva** a su requerimiento será comunicada oportunamente por esta misma vía.

Atentamente,

Ilustre Municipalidad de Ercilla

Fecha de Emisión: 11-11-2025 16:17:46

Código Verificación:



f.

Evelyn Roa Millanao
Encargada de Partes

Dirección de Secretaría Municipal

Código de Verificación:

zq8x whac rzop

Verifique la validez de este documento en:

Figura 27. Comprobante de tramitación interna que se adjunta al correo en caso de que el secretario municipal derive la solicitud.

- Vista del correo que recibe el solicitante al finalizar la tramitación.

Luego de que la Municipalidad envía una respuesta, el solicitante recibe una notificación vía correo electrónico, donde se comunica que el trámite ya ha finalizado, este correo también adjuntará el oficio el cual contiene la respuesta a su requerimiento.



Figura 28. Correo notificando la finalización de la tramitación y de la entrega de la respuesta (Parte 1).

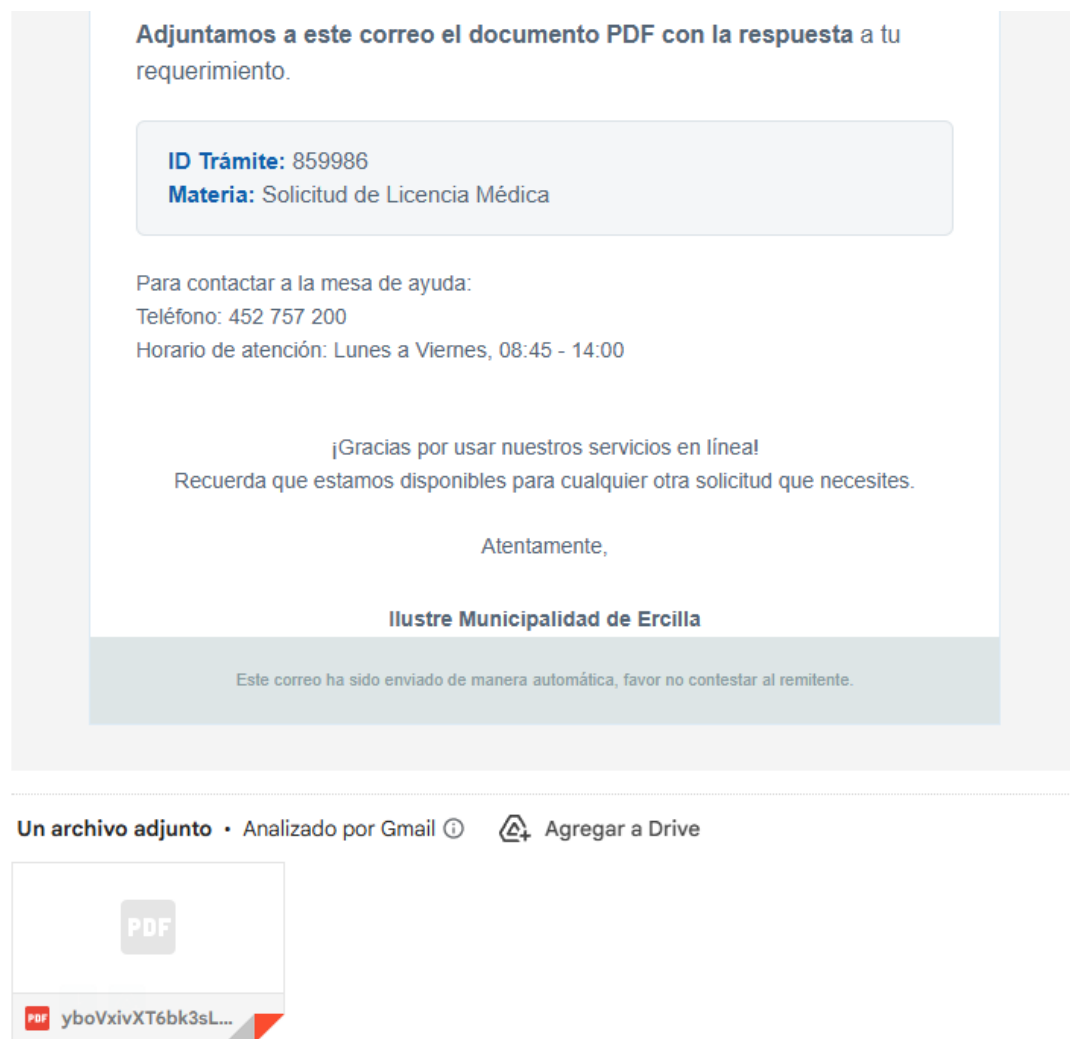


Figura 29. Correo notificando la finalización de la tramitación y de la entrega de la respuesta (Parte 2).

Ahora, habiendo revisado las vistas del usuario, procederemos a ilustrar la interfaz del funcionario (Perfiles Oficina de Partes - Secretario Municipal - Dirección), la estructura visual se mantiene, y el funcionario podrá adecuadamente tomar decisiones basadas en la información ingresada por el usuario.

- **Interfaz de inicio de sesión.**

Para ingresar al aplicativo como funcionario, se utiliza otro método de acceso (sin ClaveÚnica) de esta manera se permite que, la persona que actúa como funcionario pueda de igual manera actuar como usuario, en el caso de querer ingresar solicitudes a través del aplicativo. Los grupos y personas autorizadas a ingresar como funcionarios se definen

previamente en el backend, de esta manera autorizando el ingreso únicamente a las personas indicadas previamente.

The screenshot shows the login interface. At the top, there is a header with the 'gob digital' logo, the text 'Sitio de desarrollo compartido de Gobierno Digital para Municipalidades (No editar)', a link 'Ingreso funcionarios', and a blue button 'Iniciar sesión'. The main content area is a white box titled 'INICIAR SESIÓN'. It contains two input fields: 'CORREO ELECTRÓNICO' with the value 'partes@muniercilla.cl' and 'CONTRASEÑA' with masked characters. Below these fields are a checkbox for 'Recuérdame', a link '¿Olvidaste tu contraseña?', and two buttons: 'Volver' and 'Ingresar'.

Figura 30. Login del perfil funcionario.

- **Interfaz de bienvenida al funcionario.**

El funcionario luego de iniciar sesión, puede ver un menú a la izquierda, donde tendrá acceso a los trámites que el puede llevar a cabo, también su bandeja de entrada, las tareas sin asignación y el historial de trámites en los cuales ha participado.

The screenshot shows the main dashboard. The header includes the 'gob digital' logo, the text 'Sitio de desarrollo compartido de Gobierno Digital para Municipalidades (No editar)', and a blue button 'Bienvenido/a, Evelyn Alejandra'. Below the header is a breadcrumb trail 'Home / Trámites Disponibles'. On the left, there is a sidebar with a red button 'Trámites disponibles' and three menu items: 'Bandeja de Entrada (8)', 'Sin asignar', and 'Historial de Trámites'. The main content area is titled 'Listado de trámites disponibles' and 'Otros trámites'. It features a card for 'Municipalidad de Ercilla - Oficina de Partes' with the text 'Oficina de Partes Virtual Municipalidad de Ercilla.' and a red link 'Ver información'.

Figura 31. Página principal del funcionario.

- Interfaz de “bandeja de entrada”.

A continuación, el funcionario podrá observar los ingresos de solicitudes realizados por los usuarios, el podrá ingresar a las solicitudes de manera individual, de esta manera ingresado a los datos que ha recepcionado el sistema, también tiene acceso a búsquedas a través del *ID_Trámite*.

**SECRETARÍA**
gob digital

Sitio de desarrollo compartido de Gobierno Digital para Municipalidades (No editar)

Bienvenido/a, Evelyn Alejandra ▾

Home / Bandeja de Entrada

Trámites disponibles

Bandeja de Entrada (3)

Sin asignar 🔔

Historial de Trámites

Bandeja de Entrada

Trámite ID 🔍

	Nro.	Ref.	Nombre	Etapas	Ingreso	Modificación	Venc.	Acciones
☐	702740	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Revisión de la solicitud	14-08-2025 15:27:00	14-08-2025 15:29:10	N/A	Realizar Descargar
☐	735339	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Revisión de la solicitud	31-08-2025 18:47:06	31-08-2025 18:48:24	N/A	Realizar Descargar
☐	736081	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Revisión de la solicitud	01-09-2025 13:07:37	01-09-2025 13:08:35	N/A	Realizar Descargar

☐ Seleccionar todos [Descargar seleccionados](#)

Figura 32. Vista de la bandeja de entrada de solicitudes pendientes y resueltas.

- Interfaz de “Sin asignar”.

En esta vista, el funcionario podrá observar todas las solicitudes que estén pendientes de asignación.

Sitio de desarrollo compartido de Gobierno Digital para Municipalidades (No editar)

Bienvenido/a, Evelyn Alejandra ▾

Home / Sin Asignar

Trámites disponibles

Bandeja de Entrada (8)

Sin asignar 🔔

Historial de Trámites

Etapas sin asignar

	Nro.	Ref.	Nombre	Etapas	Ingreso	Modificación	Venc.	Acciones
☐	692569	Manual inicial Ignacio Henríquez Vega v1 07-08-2025 13:11:24	Manual inicial Ignacio Henríquez Vega v1 07-08-2025 13:11:24	Revisión de la solicitud	07-08-2025 13:13:49	07-08-2025 13:14:25	N/A	Asignármelo Descargar
☐	856702	Solicitud de Licencia Médica	Municipalidad de Ercilla - Oficina de Partes	Revisión de la solicitud	06-11-2025 22:18:06	07-11-2025 15:41:06	N/A	Asignármelo Descargar

☐ Seleccionar todos [Descargar seleccionados](#)

Figura 33. Vista de la bandeja de sin asignar.

- **Interfaz de revisión de la solicitud - Aprobado.**

En esta vista el funcionario podrá observar y descargar los archivos adjuntos para determinar si corresponde aprobar, rechazar u observar la solicitud, en este caso, el funcionario ha seleccionado “Aprobado”, el sistema automáticamente despliega una alerta, en la cual se indica que la solicitud posteriormente deberá ser remitida al funcionario que desempeñe las funciones de Secretario Municipal.

Trámites disponibles

Bandeja de Entrada (6)

Sin asignar

Historial de Trámites

Formulario de revisión de la solicitud

Resumen

Id de la solicitud	763519
Materia	Solicitud de Licencia Médica
Nombres	Ignacio Alfonso
Apellidos	Henríquez Vega
Rut	19464064-1
Correo electrónico	ighenriquezve@gmail.com
Celular	+56991865641

Documento Adjunto

[bp0lviGd4GSn8wFZ0OPQ.pdf](#)

Luego de revisar la solicitud, favor selecciona una opción

Seleccionar Opción

☒ Aprobado

☐ Rechazado

☐ Con Observaciones

⚠ ¡Aviso! Si decide confirmar la aprobación, recuerde que debe remitir esta solicitud, con la información del usuario y el(los) documento(s) adjunto(s) al/la funcionario(a) que se desempeñe como Secretario(a) Municipal.

Figura 34. Formulario de revisión de la solicitud.

- **Interfaz de revisión de la solicitud - Rechazado**

En el caso de que el funcionario decida rechazar la solicitud, el aplicativo solicitará de manera obligatoria la razón o justificación, la cual se acompañará posteriormente en un correo de notificación.

Home / Bandeja de Entrada

To exit full screen, press and hold Esc

Trámites disponibles

Bandeja de Entrada (6)

Sin asignar

Historial de Trámites

Formulario de revisión de la solicitud

Resumen

Id de la solicitud	763519
Materia	Solicitud de Licencia Médica
Nombres	Ignacio Alfonso
Apellidos	Henríquez Vega
Rut	19464064-1
Correo electrónico	ighenriquezve@gmail.com
Celular	+56991865641

Documento Adjunto

[bpolvGd4GSn8wFZOOPQ.pdf](#)

Luego de revisar la solicitud, favor selecciona una opción

Seleccionar Opción

☐ Aprobado

☒ Rechazado

☐ Con Observaciones

Descripción de rechazo

Siguiente

Figura 35. Formulario de revisión de la solicitud marcando “Rechazado”.

- **Interfaz de revisión de la solicitud - Con observaciones.**

Corresponde a la vista si es que el funcionario selecciona la opción “Con Observaciones”, el sistema ilustrará una casilla en el margen superior, donde le indicará al funcionario si es que existen o no observaciones anteriores, en el caso de que no existan el aplicativo ilustrará por pantalla que no existen observaciones anteriores. En el caso contrario, ilustrará la misma justificación ingresada previamente por el funcionario. También permitirá ingresar la justificación del porqué se está observando la solicitud.

- **Interfaz de revisión de la solicitud - Con observaciones.**

Bandeja de Entrada (6)

Sin asignar

Historial de Trámites

Resumen

Observación Anterior

Sin Observación Anterior.

Id de la solicitud	763519
Materia	Solicitud de Licencia Médica
Nombres	Ignacio Alfonso
Apellidos	Henríquez Vega
Rut	19464064-1
Correo electrónico	ighenriquezve@gmail.com
Celular	+56991865641

Documento Adjunto

[bpolvGd4GSn8wFZ0OPQ.pdf](#)

Luego de revisar la solicitud, favor selecciona una opción

Seleccionar Opción

☐ Aprobado

☐ Rechazado

☒ Con Observaciones

Descripción de observaciones

Debe adjuntar la licencia válida para trámite.

Siguiente

Figura 36. Vista sí funcionario selecciona “Con Observaciones”.

- **Interfaz de ingreso de datos (Funcionario, para cuando el trámite se haga presencial).**

Con el fin de centralizar y no diversificar el ingreso y proceso de las solicitudes, se ha desarrollado también un formulario de ingreso de datos para el funcionario que permite recepcionar las solicitudes que ingresan “por mano”, de esta manera ahora se unifican los procesos que se llevan a cabo de manera virtual, como los presenciales.

[Home](#) / [Bandeja de Entrada](#)

Trámites disponibles

Bandeja de Entrada (8)

Sin asignar

Historial de Trámites

Formulario de Ingreso de Datos (Funcionario)

Información Personal

Ingrese los nombres del solicitante

Ingrese los apellidos del solicitante

Ingrese el RUT del solicitante (Formato XXXXXX-X)

Ingrese la comuna del solicitante

Ingrese el domicilio del solicitante (Calle, número y localidad. Ejemplo: Calle 123, Pidima)

Ingresar correo electrónico (ej: usuario@gmail.com)

Ingrese el celular del solicitante (Formato: +569XXXXXXXX)

12/12

Figura 37. Vista del funcionario al ingresar una solicitud (Parte 1).

Ingrese la materia de la solicitud (Indique brevemente la materia de la solicitud)

28/50

Documento Adjunto

Subir archivo

TNkWvC5DmEzeqDFEpFpH.pdf(X)

Formato pdf, zip, rar. Tamaño Máximo (15 MB)

Siguiente

Figura 38. Vista del funcionario al ingresar una solicitud (Parte 2).

- **Interfaz de resumen de solicitud (Funcionario).**

Al igual que el ciudadano, el funcionario podrá revisar los datos ingresados en la solicitud, a través de un formulario de resumen.

Home / Bandeja de Entrada

Trámites disponibles

Bandeja de Entrada (8)

Sin asignar

Historial de Trámites

Formulario de Resumen de la Solicitud

Datos de la solicitud

¡Atención! Revise que los datos ingresados sean los correctos.

Id de la solicitud	856148
Materia	Solicitud de Licencia Médica
Nombres	Nombres Solicitante
Apellidos	Apellidos Solicitante
Rut:	19464064-1
Comuna	Ercilla
Domicilio	Los Huasos 105
Correo electrónico	ighenriquezve@gmail.com
Celular	+56991865641

Documento Adjunto

[TNkWvC5DmEzeqDFEpFpH.pdf](#)

¿Desea enviar la solicitud?

☐ Si

☐ No

Volver

Siguiente

Figura 39. Vista del funcionario al ingresar una solicitud (Parte 2).

- Interfaz de historial de trámites.

Así como el usuario, el funcionario también podrá observar en qué estado se encuentran las diversas tareas que han sido recibidas por el aplicativo, pudiendo identificar rápidamente algunos parámetros relevantes que ayuden a cumplir con los ingresos a medida que se vayan ingresando.



Sitio de desarrollo compartido de Gobierno Digital para Municipalidades (No editar)

Bienvenido/a, Evelyn Alejandra ▾

Home / Historial de Trámites

Trámites disponibles

Bandeja de Entrada (2)

Sin asignar 🔔

Historial de Trámites

Solicitudes en que ha participado

	Nro	Ref.	Nombre	Etapas	Fecha Modificación	Estado	Acciones
☐	736081	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Corrección de solicitud	01-09-2025 13:13:22	Pendiente	Historial Descargar
☐	725849	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez		25-08-2025 15:47:45	Completado	Historial Descargar
☐	725363	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez		25-08-2025 12:40:19	Completado	Historial Descargar
☐	700310	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez		13-08-2025 13:05:29	Completado	Historial Descargar
☐	696337	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Corrección de solicitud	11-08-2025 12:49:56	Pendiente	Historial Descargar
☐	696305	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Corrección de solicitud	11-08-2025 12:42:07	Pendiente	Historial Descargar
☐	696252	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez	Oficina de Partes Ercilla - Ignacio Henriquez		11-08-2025 11:16:39	Completado	Historial Descargar

Figura 40. Vista del funcionario del historial de solicitudes.

- **Interfaz de derivación (Secretario Municipal).**

En el caso de que el funcionario corresponda al Secretario Municipal, el tendrá una vista de derivación, donde podrá observar un resumen de los datos del solicitante, así como también la solicitud en sí, el podrá derivar solo a una dirección el requerimiento, para de esa manera dar una respuesta.

Trámites disponibles

Bandeja de Entrada (0)

Sin asignar

Historial de Trámites

Formulario de derivación

Resumen

Id de la solicitud	855218
Materia	aaaaaaaa
Nombres	aaa
Apellidos	aaa
Rut	aaaaa
Correo electrónico	ighenriquezve@gmail.com
Celular	+56991865641

Documento Adjunto

[hFh54qALIVzTrOyL4q9M.pdf](#)

Seleccione la Dirección para derivar la solicitud

Seleccionar Dirección

☐ Alcaldía

☒ Administración Municipal

☐ Administración y Finanzas

☐ Desarrollo Comunitario

☐ Control Interno

☐ Obras Municipal

☐ Secretaría Municipal

☐ Secretaría de Planificación

☐ Tránsito y Transporte Público

Figura 41. Vista del secretario municipal.

- **Interfaz de respuesta (Dirección a la cual se le derivó).**

Finalmente, se ilustra la vista del formulario de respuesta a la cual tiene acceso solo y únicamente la dirección a la cual se le derivó esta solicitud, en ella, vuelven a tener acceso a los datos del solicitante, incluyendo el documento adjunto, y se les entrega un área de respuesta donde ellos pueden adjuntar el oficio correspondiente.

Trámites disponibles

Bandeja de Entrada (0)

Sin asignar

Historial de Trámites

Formulario de respuesta (Dirección)

Resumen

Id de la solicitud	856051
Materia	PRUEBA OF PARTES ONLINE
Nombres	EVELYN ALEJANDRA
Apellidos	ROA MILLANAO
Rut:	18.320.193-K
Comuna	ERCILLA
Domicilio	CAMINO A LA MONTAÑA KM 1
Correo electrónico	everoa03@gmail.com
Celular	+56977861129

Documento Adjunto

[Lot99LGxhF23pPqEx9Bw.pdf](#)

Formato pdf, zip, rar. Tamaño Máximo (15 MB)

Área de respuesta

Respuesta a la solicitud

[8xyr0D1XmjXThkXfzKSY.pdf\(X\)](#)

Formato pdf, zip, rar. Tamaño Máximo (5 MB)

¿Desea enviar la respuesta?

☒ Si, deseo enviar la respuesta

Debe seleccionar la casilla

Figura 42. Vista de la dirección para dar respuesta.

- Correo al grupo de funcionarios pertenecientes a la oficina de partes.

Cuando el solicitante ingresa una solicitud (solo en este caso), se envía un correo de notificación a los funcionarios que trabajan en la oficina de partes.



Municipalidad de Ercilla

¡Comuna que avanza!

Nueva Solicitud para Revisión

Estimado Equipo de Oficina de Partes,

Se informa que ha ingresado una nueva solicitud virtual y se encuentra pendiente de revisión.

A continuación, se detalla el resumen:

ID Trámite: @!tramite_id

Materia: @@materia_solicitud

Solicitante: @@nombres_solicitante @@apellidos_solicitante

RUT: @@rut_solicitante @@rut_presencial

Acción Requerida:

La solicitud se encuentra en la bandeja "**Sin Asignar**" del grupo y requiere ser tomada por un funcionario para su revisión.

Ir a la Bandeja de Tareas

Atentamente,
Sistema de Oficina de Partes Virtual

Este es un correo de notificación automático para el equipo de O-Partes.

Figura 43. Vista de la dirección para dar respuesta.

- Correo a la dirección (Luego de ser derivada).

Luego de que el secretario municipal deriva la solicitud, se envía un correo a la casilla de los funcionarios pertenecientes al grupo de la dirección (dependiendo de la dirección seleccionada).



Estimado(a) Director(a),

Se informa que la Oficina de Partes (Secretaría Municipal) ha derivado la siguiente solicitud para la gestión y respuesta de su Dirección.

ID Trámite: @!tramite_id
Materia: @@materia_solicitud
Solicitante: @@nombres_solicitante @@apellidos_solicitante
RUT: @@rut_solicitante @@rut_presencial

INICIO DE PLAZO LEGAL

A contar de la recepción de este correo, su Dirección dispone de un plazo máximo de **20 días hábiles** para gestionar y emitir la respuesta final al ciudadano, según lo instruye la Ley N° 19.880.

Acción Requerida:

La solicitud se encuentra en la bandeja "**Sin Asignar**" del grupo de su Dirección. Por favor, ingrese para tomar la tarea o asignar a un funcionario.

[Ir a la Bandeja de Tareas](#)

Atentamente,
Sistema de Oficina de Partes Virtual

Figura 44. Correo de notificación a los funcionarios.

- **Correo a Alcaldía (Cuando es derivada una solicitud)**

Luego de que el secretario municipal deriva la solicitud, también se envía un correo a la casilla de los funcionarios pertenecientes al grupo de Alcaldía, para notificar que una solicitud está siendo procesada (Para conocimiento y control).



Estimados,

Se informa que una solicitud ingresada a través de la Oficina de Partes ha sido derivada para su gestión interna.

A continuación, se detalla el resumen de la derivación:

ID Trámite: @!tramite_id
Materia: @@materia_solicitud
Dirección Derivada: @@seleccionar_direccion

Datos del Solicitante:

Nombre: @@nombres_solicitante @@apellidos_solicitante

RUT: @@rut_solicitante @@rut_presencial

Se ha notificado a la dirección correspondiente para que inicie la gestión de respuesta dentro del plazo legal de 20 días hábiles.

Atentamente,
Sistema de Oficina de Partes Virtual
Ilustre Municipalidad de Ercilla

Este es un correo de notificación automático.

Figura 45. Correo de notificación a los funcionarios de la Alcaldía.

A continuación se ilustra el flujo asociado al procedimiento de la oficina de partes virtual.

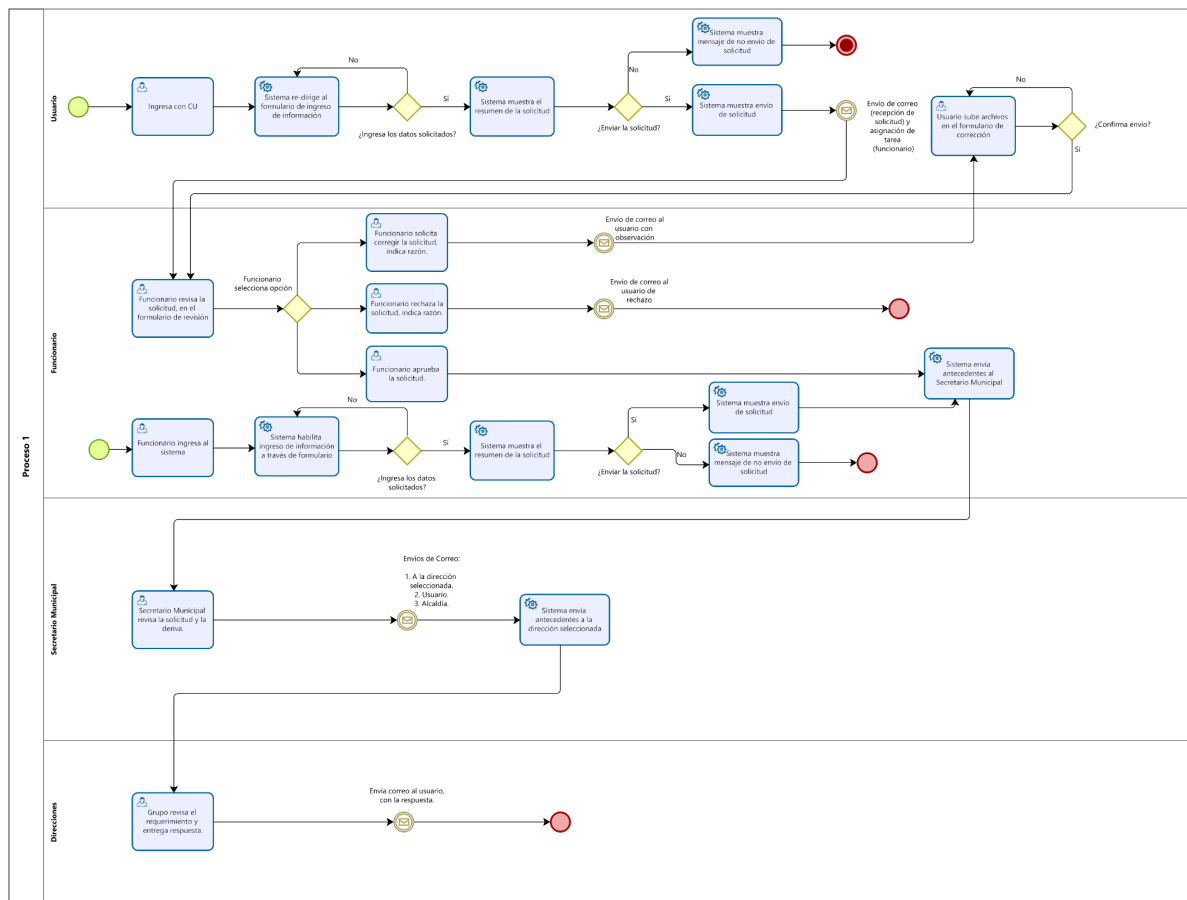


Figura 46. Proceso BPMN en Bizagi.