

MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

DECRETO N° **4874**

TEMUCO, **16 DIC 2014**

VISTOS:

1.- El Decreto Alcaldicio N° 4.782 de fecha 18 de diciembre de 2013 que aprueba y desagrega el presupuesto de ingresos y gastos del Municipio para el año 2014.

2.- El Decreto Alcaldicio N° 496 de fecha 22 de Agosto 2012 que aprueba las Bases Administrativas Especiales, Clausulas Adicionales a las Bases Administrativas y Términos de Referencia para el llamado a Propuesta Pública N° 141-2012 "Diseño y formulación del Plan Estratégico Informático para la Municipalidad de Temuco", ID 1658-970-LE12.

3.- El Decreto Alcaldicio N° 4.506 de fecha 11 de diciembre 2012 que aprueba el Contrato con la Empresa CAS Chile S.A. para la elaboración del diseño y Formulación del Plan Estratégico Informático.

4.- Los Informes favorable de la Comisión Evaluadora compuesta por el ITO y las unidades de Jefe Dpto. de Informática, Director de Administración y Finanzas, Director de Administración Municipal y Director de Planificación de fecha 17 de junio de 2013 que aprueba el informe N°1 del Plan Estratégico Informático y 23 de diciembre de 2013 que aprueba los informes 2 y 3 de dicho plan y el acta del 8/9/2014 que aprueba el informe N°4.

5.- La Ley N° 19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

6.- Reglamento N°001 de fecha 16 de agosto de 2012 que aprueba la estructura y funciones de las diferentes unidades municipales.

7.- Las facultades que me confiere la Ley 18.695. Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

CONSIDERANDO:

1. Que la empresa CAS Chile, dentro de su propuesta de Plan Estratégico Informático, establece el siguiente diagnóstico:

a. Que los recursos físicos disponibles de la organización, a saber 659 computadores personales en el área municipal, siendo 514 de estos en arriendo, en el área de salud municipal 450, de los cuales 213 se encuentran en calidad de arriendo, en el área educación municipal 55 propios y en los establecimientos educacionales 2.500 entregados por el Ministerio de Educación, adicional a lo anterior 216 impresoras laser en el área municipal y 2 plotter.

b. Que los recursos financieros en el área municipal destinados a informática para el año 2014, ascendieron a 517 millones de pesos.

c. Que los recursos tecnológicos incluyen cobertura internet a través de 42 enlaces de fibra óptica en una sola red MPLS, esto es 1.300 dispositivos conectados a la red diariamente. Además de 1.216 cuentas de correo electrónico. Un sitio Web Institucional con 20.000 visitas promedio mensual y que percibe ingresos a través de pagos en línea por 816 millones el primer semestre del 2014. En el área de software se cuenta con un sistema integrado, compuesto por modulo de contabilidad y presupuesto, tesorería, rentas y patentes, adquisiciones,



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

permisos de circulación, licencias de conducir, inventario, remuneraciones, permisos de edificación, causa en los juzgados de policía local, gestión documental, organizaciones comunitarias, atención social y estadísticas.

d. Que los recursos humanos que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicaciones asciende a 1.115 usuarios activos diariamente dentro de la organización, por otro lado el recurso humano específico de informática asciende 5 funcionarios de planta y 1 personal residente de la empresa proveedora de sistemas de información.

e. Que en el estudio interno de los procesos, donde analizan 43 de éstos, se detecta que el grado de informatización presente es del 42%, con desarrollos muy disímiles entre éstos, existiendo unidades que presentan 0% de avance y otras cercanas al 100% de automatización.

f. Que en el ámbito externo competitivo, se aprecia en un estudio elaborado por la Pontificia Universidad Católica de Chile, a través de la unidad CETIUC, donde se ubica al Municipio de Temuco, en el ranking N°16 de 345 municipio del país en su índice de madurez tecnológica.

g. Que en el ámbito externo legal, se recogen los Decretos supremos 77/2004, 81/2004, 83/2004, 93/2006, 100/2006 que establecen los principios de interacción digital entre instituciones del estado y los ciudadanos, regulando varios aspectos referidos a este ámbito. Por otro lado el informe de la Contraloría General de la República, que señala la incorporación de la norma chilena de seguridad N°2.777, la que fue declarada norma oficial de la República de Chile, por resolución exenta N°92 del 2003 y que a la fecha se referencia la ISO 27.001 como norma de seguridad de la información para ser implementada en los organismos del estado. En ella se establecen directivas para implementar controles que pueden ser políticas, prácticas, procedimientos y estructuras organizacionales con el objeto de asegurar que se cumpla con los objetivos específicos de la seguridad de la organización, la descripción de esta norma excede el objetivo del presente decreto y se considera como documento anexo para la implementación de políticas y programas informáticos del Municipio.

h. Que en el ámbito externo social, se aprecia a través de la casen 2011 que el 93% de la población tiene acceso a internet por diversas instancias ya sea personal a través de una línea en el hogar (30%), en los teléfonos móviles con planes de datos o bibliotecas y centros comunitarios. Lo anterior genera una importante cantidad de personas a las que el municipio puede otorgar servicios por medios digitales.

i. Que en el ámbito externo tecnológico, se aprecia un incremento en el foco de los temas relacionados con la ciber delincuencia, en sus diferentes formas, lo que plantea al municipio la generación explícita de políticas para minimizar las vulnerabilidades en este sentido.

j. Que se establecen las siguientes fortalezas:
Existen sistemas de aplicación operando de manera normal en la organización con un elevado nivel de satisfacción, por otro se aprecia un liderazgo sólido e informado dentro de la organización que hace proclive la incorporación de tecnologías de la información en la que hacer de esta y la infraestructura tecnológica tanto de equipos computacionales, como redes de telecomunicaciones se encuentra actualizada a los estándares de organizaciones similares en tamaño.

k. Que se establecen las siguientes debilidades:
Alta Burocratización con una lenta y compleja interacción entre los actores internos de la gestión, Baja informatización y una débil gestión por procesos, una escasa integración de las actividades, con



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

estructuras estanco y un deficiente manejo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones por parte de los funcionarios municipales.

l. Que las oportunidades, dicen relación, con la importancia que le ha otorgado, el gobierno a través de la Subdere, a la implementación de políticas orientadas a mejorar los procesos y generar mejores competencias en los funcionarios municipales.

m. Que las amenazas detectadas se encuentran en la ciber delincuencia y en las altas expectativas de los ciudadanos, en cuanto a los servicios que esperan por parte del Municipio.

DECRETO:

1. Apruébese el presente Plan Estratégico Informático Municipal.

TITULO I: Formulación del Plan Estratégico Informático

1. Establézcase la siguiente Misión Informática Municipal: "Liderar la Implementación como la Implantación de Plataformas Tecnológicas de calidad, robustas e integradas; a fin de proveer servicios innovadores, rápidos y fáciles, disponibles en cualquier lugar, a cualquier hora y en cualquier dispositivo, tanto para nuestros usuarios internos como los ciudadanos de la comuna de Temuco."
2. Defínase los siguiente Objetivos Estratégicos Informáticos:
 - a. Aumentar la Cobertura y Calidad de los Procesos Informáticos Municipales; para lograr una mayor satisfacción de la población de la comuna.
 - b. Fortalecer la infraestructura tecnológica informática de todas las Unidades Municipales, ya sean dispositivos, sistemas de aplicación, enlaces de comunicaciones.
 - c. Automatizar los principales procesos del municipio, para obtener servicios ágiles, innovadores y de fácil uso, tanto para los usuarios internos como externos.
 - d. Alinear, rediseñar procesos informáticos y vincular las distintas unidades municipales liderando la integración, otorgando mayor agilidad en la prestación de servicios.
 - e. Empoderar, a los funcionarios municipales, en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
3. Establézcase las siguientes Estrategias Funcionales para el logro de los objetivos antes señalados:
 - a. Estrategia de Difusión Informática: Se establecen dos grandes grupos de usuarios a fin de comunicar la gestión informática, uno los usuarios internos y el otro los externos, estos últimos segmentados en no conectados, conectados e hiperconectados. Los usuarios no conectados, son personas de la comuna que no tienen acceso frecuente a las tecnologías de la información y que realizan sus trámites principalmente con visitas al municipio, los usuarios conectados son aquellos que disponen de acceso a Internet a través de un computador de escritorio y los hiperconectados son lo que se relacionan con el Municipio a través de teléfonos inteligentes. Esta estrategia busca alentar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para realizar de manera eficiente y eficaz una serie de trámites en el



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

Municipio, privilegiando el mecanismo digital por sobre el presencial y de esta manera otorgar agilidad en el proceso de prestación de servicios.

- b. Estrategia de Investigación y Desarrollo Informático: Se realizará una activa búsqueda de soluciones innovadoras disponibles en el mercado de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, a fin de alcanzar los objetivos definidos con anterioridad, teniendo una activa participación, en charlas, seminarios y eventos similares que permitan generar a la vez bases técnicas para que el mercado desarrolle soluciones tecnológicas. Se desarrollarán además convenios con otras entidades tanto públicas como privadas, a fin de que utilicen el Municipio de Temuco como lugar fértil para la incorporación de nuevas tecnologías en el mercado de los Municipios del País y de esta manera ser pioneros en la entrega de servicios con rapidez y eficiencia, generando valor público.
- c. Estrategia de Operaciones Informáticas: A fin de desplegar lo servicios de manera adecuada tanto hacia los usuarios internos como externos, orientara la implementación de elementos de las normas ISO, esto impulsará la gestión por procesos, el seguimiento de las actividades y la verificación de la satisfacción del usuario en las áreas informáticas críticas.
- d. Estrategia Compras Informáticas: Se privilegiara la provisión de servicios por parte de empresas del sector privado, ya sea de software o impresión, como así al arriendo de equipamiento informático, a fin de mejorar los tiempos de respuesta y evitar la obsolescencia por cambio tecnológico.
- e. Estrategia de Recursos Humanos Informáticos. Se buscará empoderar a los funcionarios que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicaciones dentro del municipio, para ello se realizarán acciones de inducción formales en la utilización de los sistemas de aplicación y políticas informáticas, además se certificará por terceros el nivel de conocimiento en el uso de los diversos software de gestión municipal, detectando brechas y realizando acciones correctivas si fuese el caso. Los usuarios no certificados podrán ser inhabilitados para el uso de los Sistemas de Aplicación Municipal por las unidades respectivas. Por otro lado se favorecerá al personal específico del área informática para la asistencia de cursos y seminarios.

TITULO II: Metas Informáticas

1. Defínense las siguientes metas a para los siguientes tres años, a fin de alcanzar los objetivos antes señalados:
 - a. Aumentar la cobertura de los servicios municipales, esto es hacer que cada vez más ciudadanos puedan acceder a los diferentes servicios municipales de manera Virtual. Así la primera meta consiste en aumentar el pago online al 70% de los derechos que percibe el municipio. La segunda meta consiste en lograr aumentar en un 50% de las visitas del sitio web, a través de la entrega de mayores servicios en línea e integración de las diversas áreas municipales (Educación, Salud, Cementerio, Turismo).



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

- b. Fortalecer la infraestructura tecnológica, se buscará disponer del 90% del parque de computadores de escritorio del área municipal en modalidad de arriendo. Incrementar el ancho de banda de internet en un 100% desde los actuales 100mbps nacional y 50mbps internacional a los 200mbps nacional y 200mbps internacional, ya que cada vez la mayoría de los servicios se consumen a través de la nube en internet. Se incrementara el servicio de acceso a internet Inalámbrico (WIFI) hacia la comunidad, como a los funcionarios, en los edificios Municipales; pasando de los 30 actualmente instalados a 100 el 2016 otorgando cobertura en el 90% de los 42 edificios del área municipal, salud, educación y cementerio.
- c. Automatizar los procesos se buscará pasar del actual nivel 42% de automatización al 75% en 2018. En el área de la innovación se buscará generar e implementar dos proyectos innovadores anualmente, que sean llevados adelante en convenio con una o más instituciones de educación superior de la comuna, fomentando la competición, el impacto a la comunidad y el reconocimiento anual a dichos proyectos a través de una alianza público-privada.
- d. Con el objeto de mejorar los tiempos de respuestas y la eficiencia de los servicios; se considera rediseñar los 10 procesos de mayor impacto a la comunidad debiendo reducir en 50% el tiempo requerido para realizarlos, esto se llamará el desafío 10/50.
- e. Certificar al 80% de los usuarios internos que trabajan con sistemas de aplicación municipal, con el objeto de asegurar una mejor atención en la prestación de los servicios hacia la comunidad; a través de capacitaciones, exámenes presenciales a los usuarios de los sistemas informáticos con aplicación municipal.

TITULO III: Política Informática

1. La Unidad de Informática garantizará la ejecución y puesta en marcha de la normativa y políticas de informáticas.
2. Política de provisión de equipamiento tecnológico informático
 - a. Todo nuevo requerimiento de un dispositivo tecnológico asociado a las Tecnologías de Información y Comunicaciones, deberá ser solicitado, justificado y validado formalmente, a la Unidad de Informática.
 - b. La dirección de Informática deberá velar por el cumplimiento de los estándares definidos al menos cada tres años para todas las áreas, incluidas municipal, salud, educación, cementerio.
 - c. La incorporación de Hardware tales como: Servidores, Computadores Personales, Notebooks, se realizara a través de convenios de arriendo de equipos por periodos de 3 años (tiempo promedio de vida útil tecnológica), cuando los fondos sean de origen externos y/o extrapresupuestario excepcionalmente en estos casos se autorizará la compra de los bienes.
3. Política Provisión de software
 - a. Todo equipo computacional que se incorpore al parque informático del municipio debe considerar como mínimo: Sistema Operativo, con su respectiva Licencia de uso y una Suite básica que provea de aplicaciones tales como procesadores de texto, planilla de cálculo,



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

administrado de correos electrónicos, navegador con sus respectivas licencias de uso y un software de antivirus.

- b. Los Sistemas de Aplicación Municipal. Se Provisionaran mediante la modalidad de Outsourcing; tanto para el software de gestión y de operación de los sistemas de información de aplicación municipal.
- c. Se considerará para la entrega del soporte de los Sistemas de Aplicación Municipal los servicios de asesoría permanente y atención a través de personal residente.
- d. Todo nuevo requerimiento de Software deberá ser solicitado por escrito por el Director de unidad requirente, a la Unidad de Informática quien evaluará de acuerdo a variables técnicas la justificación de lo solicitado y dependiendo de la disponibilidad presupuestaria y recursos financieros proveerá el software requerido, registrando la unidad y funcionario a cargo o asignado.

4. Política Provisión de Impresión

- a. Se privilegiará la utilización del servicio de impresión
- b. La instalación será preferentemente del tipo departamental, es decir, una impresora se deberá compartir al menos por los funcionarios de la unidad en que se encuentra instalada.
- c. Las impresoras láser serán conectadas principalmente en red, en los lugares que se pueda, privilegiando el uso compartido de ellas, racionalizando de forma importante este recurso.
- d. Toda impresora color requerida, deberá ser expresamente justificada por el director de la unidad correspondiente.

5. Política de la seguridad y confiabilidad de la información

- a. Deberá orientarse en concordancia con los Decretos Supremos (DS N° 77, 81, 83, 96, 100) y la NCh 27.777 en el marco de la ISO 27000, por tanto Las Tecnologías de Información y los datos que se procesan, contribuyen al cumplimiento de la función de la Municipalidad, razón por la cual, quienes las utilicen deberán estar conscientes de este propósito y procurar en todo momento su uso responsable, quedando prohibido realizar actividades ajenas a su cargo y/o función.
- b. Se deberá salvaguardar el uso de la documentación electrónica o digital respecto de acuerdo a la normativa vigente; considerando que estos constituyen un activo para la entidad que los genera y obtiene. La información que contienen es resultado de una acción determinada y sustenta la toma de decisiones por parte de quien la administra y accede a ella.
- c. Cada unidad municipal deberá informar inmediatamente a la Unidad de Informática sobre cualquier inconveniente que se presente con hardware o software, en especial si algún bien ha sido sustraído o reporta fallas de funcionamiento. A demás deberá responder ante irregularidades como por ejemplo violación de sellos de garantía, sustracción de partes del equipo, daños ocasionados por mala operación, etc.
- d. Todo traslado de equipos Informaticos, deben ser autorizados y supervisados por la unidad de Informática.
- e. Toda instalación de bienes informáticos (hardware o software), reconfiguración de los mismos, o de accesorios (CD-ROM, scanners, drivers, etc.) que no forman parte de la configuración original, deben ser autorizados por el departamento de informática y la instalación deberá realizarla únicamente personal autorizado por la unidad de informática.



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

- f. Lo usuarios no podrán instalar programas sin la previa autorización del departamento de Informática, la cual quedará registrada en la hoja de vida del computador; se prohíbe el uso de software o programas (software de escritorio, antivirus, etc.) que no cuenten con licencia legal y/o visación del Departamento de Informática.
 - g. La Unidad de Informática, será responsable de mantener la seguridad de la Información de Carácter Municipal. Considerando que el respaldo de las bases de datos, deberán ser realizados, en dispositivos ubicados en dependencias externas y distintas a la ubicación del servidor central.
 - h. Cada usuario será responsable de mantener respaldada la información almacenada en el dispositivo a su cargo, sin perjuicio que el municipio establezca mecanismos adicionales.
 - i. Se prohíbe el uso de software de P2P (como ares, utorrent, bitorrent, etc.) y similares; a menos que se justifique el uso del mismo, debiendo ser solicitado y justificado por el Director de su unidad y autorizado por la dirección de Informática.
6. Política de Recursos Humanos Informático
- a. Todo nuevo ingreso de personal a la Institución, deberá ser notificado a la Dirección de Informática de la Municipalidad de Temuco, con el objetivo de evaluarlo, clasificarlo y asignarle un perfil de usuario correspondiente según las funciones a desempeñar informadas por el respectivo Director de la unidad donde se desempeñara.
 - b. Todo nuevo usuario de los Sistemas de Aplicación Municipal o equipos computacionales municipales, acepta las condiciones de confidencialidad, de uso adecuado de los bienes informáticos, así como cumplir políticas informáticas establecidas en el presente decreto. Se considerarán además violaciones graves el robo, daño, divulgación de información reservada o confidencial de esta dependencia, o de que se le declare culpable de un delito informático.
 - c. En caso de desvinculación o cambio de Unidad de desempeño de cualquier funcionario deberá ser informado a la Dirección de Informática por la unidad de Recursos Humanos, indicando su fecha de desvinculación o cambio de funciones detallando estas últimas, con el objeto de anular, cancelar o readecuar los derechos otorgados como usuario informático.
 - d. Cada funcionario o Usuario es responsable de los mecanismos de control de acceso que les sean proporcionados; esto es, de su "ID" login de usuario y contraseña necesarios para acceder a la red interna de información y a la infraestructura tecnológica de la Municipalidad, por lo que se deberá mantener de forma confidencial.
 - e. Las cuentas de correo electrónico institucional es entregada al funcionario para los fines propios de su función en el Municipio, para las comunicaciones de carácter personal o de la vida privada deberá utilizarse un correo distinto al institucional. Los Correos Institucionales podrán ser respaldados por la unidad de informática.
 - f. El acceso a Internet provisto a los usuarios y funcionarios de la Municipalidad de Temuco es exclusivamente para las actividades relacionadas con las necesidades del cargo y funciones desempeñadas.

- g. Cada funcionario es responsable directo de la generación de los respaldos o copias de respaldo. Sin perjuicio que la unidad de informática realice esta función.

7. Política de Seguridad Informática

- a. El funcionario que sospeche de alguna alteración del funcionamiento del equipo a cargo que sea por efectos infección por virus de computador, deberá notificar inmediatamente a la Unidad de Informática, para la revisión y erradicación del virus y Informática del Municipalidad.
- b. La Unidad de Informática de la Municipalidad de Temuco será la encargada de realizar las acciones de verificación del cumplimiento de las Políticas y Estándares de Seguridad Informática
- c. La unidad informática dispondrá de medidas para asegurar la continuidad operativa a saber:
 - i. Establecer una dependencia alternativa para la habilitación de servicios informáticos en caso de catástrofes o fuerza mayor que permita la operación continua del Municipio.
 - ii. Disponibilidad de copias de respaldo para restablecer las operaciones en las áreas de misión crítica definidas
 - iii. Efectuar pruebas periódicas de la implementación en caso de desastres para verificar tiempos de respuesta, capitalizando los resultados de la pruebas para el afinamiento del plan. Actualización periódica, ante desastre de acuerdo con los cambios en plataformas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), para reflejar permanentemente la realidad operativa y tecnológica de la Municipalidad.
- d. Quedará prohibido el uso de herramientas de hardware o software para violar los controles de seguridad informática. Excepcionalmente y en casos de emergencia calificados por el director de la unidad requirente, la unidad de Informática podrá autorizar el uso de herramientas. Además quedara prohibido, intencionalmente escribir, generar, compilar, copiar, coleccionar propagar, ejecutar o intentar introducir cualquier tipo de código (programa) conocidos como virus, gusanos o caballos de Troya, diseñado para auto replicarse, dañar o afectar el desempeño o acceso a las estaciones de trabajo.
- e. Ante la eventualidad de que los sistemas de Aplicación Municipal, no puedan funcionar por un periodo superior a 48 horas, las unidades municipales deberán ejecutar procedimientos alternativos para asegurar la continuidad de sus procesos.
- f. Las diversas unidades, a lo menos, una vez al año, deberán verificar que los datos de entrada, el procesamiento y los resultados de estos, generados por los Sistemas de Aplicación Municipal estén dando cumplimiento con la normativa vigente.
- g. Cada sistema de aplicación implantado deberá contar con una capacitación y la correspondiente certificación de los usuarios.
- h. Los proyectos informáticos que se implementen, deberán contar con una encuesta de satisfacción de los usuarios principales, a fin de establecer brechas en su desempeño y de esta manera, aplicar medidas correctivas a la solución entregada.

TITULO IV: Implementación del Plan Estratégico Informático

1. Definase la siguiente implementación del plan, junto con el presupuesto indicado para cada año calendario. Las acciones antes descritas se materializarán en la medida que existan recursos presupuestarios disponibles.

Proyecto	Monto UF	Presupuesto Anual		
		2015	2016	2017
Relativo al Objetivo Estratégico N°1				
Nuevo Sitio Web Integrado y compatible con teléfonos móviles.	100 mensual	1.200	1.200	1.200
Sistema de Video Conferencia	40 mensual	500	500	500
Relativo al Objetivo Estratégico N°2				
Arriendo de 145 equipos pc adicionales	134 mensual	1.608	1.608	1.608
Nueva Propuesta de Enlaces de Internet, mejora anchos de banda y puntos wifi. Area municipal adicional a lo existente hoy.	150 mensual	1.800	1.800	1.800
Sistema de Recuperación de desastres		500		
Relativo al Objetivo Estratégico N°3				
Software Workflow	30 mensual	360	360	360
Software Gestión de Causas de Jurídico	05 mensual	60	60	60
Software de Obras Recepción e inspección	15 mensual	180	180	180
Software Recintos Deportivos	15 mensual	180	180	180
Software Cementerio	15 mensual	180	180	180
Software Inspección Móvil	10 mensual	120	120	120
Software Votaciones en línea	100 x una vez		100	
Software Inteligencia de Negocios	10 mensual	120	120	120
Relativo al Objetivo Estratégico N°4				
Rediseño de Procesos desafío 10/50	500 x una vez		500	
Auditoría Informática	500 x una vez			500
Relativo al Objetivo Estratégico N°5				
Capacitación a funcionarios respecto a los Sistemas de Aplicación Municipal y política informática	1000 anual	1.000	1.000	1.000
Certificación de los funcionarios en cuanto al uso de los Sistemas de Aplicación Municipal.	500 anual	500	500	500
Total	UF	8.308	8.408	8.308

TITULO V: Comité Informático

1. Establézcase la constitución del comité informático, organismo compuesto por el director de Administración Municipal, Administración y Finanzas, Secretaría Comunal de Planificación, Salud, Educación e Informática, que tendrá las siguientes funciones:
 - a. Aprobar el Plan Anual de Desarrollo Informático, que se presenta junto con el presupuesto para el año inmediatamente siguiente. En este Plan Anual, se presentan las diversas iniciativas de inversión e implementación de tecnologías en el Municipio. En el caso de no ser aprobado en primera instancia, se recogerán las observaciones y se dará un plazo de 15 días para readecuar dicho plan y ser presentado en una nueva reunión.
 - b. Tomar conocimiento del informe semestral presentado por la Dirección de Informática, dando cuenta de la ejecución del Plan Anual, en el caso de presentar observaciones, estas quedaran en acta de la reunión respectiva, debiendo llevarse a cabo acciones correctivas si fuese el caso.

TITULO VI: Evaluación y Control

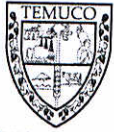
1. Se evaluará el cumplimiento de las metas asociadas a cada objetivo estratégico definidas anteriormente en este decreto por parte de la Dirección de Informática esto es:

Objetivo	Indicador	Formula	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017
Aumentar la cobertura y calidad de los servicios municipales; para lograr una mayor satisfacción de la población de la comuna	% de derechos municipales pagados en línea con respecto al 1er semestre 2014	(Nº de derechos 1er semestre año en curso pagados online /Nº derechos totales)*100 Nota: Base 2 (permisos de circulación y patentes comerciales), falta incorporar multas Juzgado de Policía Local, Obras, Licencias de Conducir	60%	70%	80%
	% incremento de visitas al sitio web institucional	(promedio visitas mensuales año en curso/promedio de visitas año 2014)*100 Nota: Base 20.000 pageviews promedio 2014	130%	160%	200%
	% Satisfacción con servicios municipales entregados vía digital a la comunidad. Registrado a través de encuesta en línea.	(número de usuarios satisfechos/número de usuarios encuestados)*100	60%	65%	70%



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

Fortalecer la infraestructura tecnológica de todas las Unidades Municipales, ya sean dispositivos, sistemas de aplicación, enlaces de comunicaciones.	% de equipos en arriendo	(Número de equipos en arriendo/Número total de equipos)*100	75%	80%	90%
	% de incremento ancho de banda internacional; beneficiando al sector municipal y servicios traspasados	(ancho de banda internacional del año en curso/ancho de banda 2014)*100	400%	400%	400%
	% de incremento de acces point (wifi) municipales	(numero de Access point (wifi) del año/numero de wifi año 2014)*100, Nota: Dato Base 30 AP 2014	30%	300%	300%
Automatizar los principales procesos del municipio, para obtener servicios ágiles, innovadores y de fácil uso, tanto para los usuarios internos como externos.	Grado de automatización de los procesos municipales	Porcentaje de Automatización de los procesos municipales detectados en el Plan Estratégico Nota: Dato Base 42% año 2014	55%	65%	75%
	Incorporación de proyectos innovadores a través de alianza público- privada	Número de proyectos realizados con convenio en el año	2	2	2
Alinear, rediseñar procesos y vincular las unidades municipales liderando la integración, otorgando mayor agilidad en la prestación de servicios.	Rediseñar 10 procesos municipales que disminuyan el tiempo de entrega de estos en al menos 50%	Numero rediseño de procesos en el año. Nota: la implementación de estos se evaluará de manera separada.	3	3	4
Empoderar a los funcionarios municipales en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Actividades de capacitación	(Número de funcionarios capacitados / número total de usuarios de los sistemas de aplicación)*100	30%	30%	30%
	Certificación de funcionarios en el uso de los sistemas de aplicación municipal	(Número de funcionarios certificados / número total de usuarios de los sistemas de aplicación)*100	25%	25%	25%



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

2. Los informes del Plan Estratégico Informático Municipal generados por la empresa CAS Chile serán considerados parte del presente decreto.
3. Establézcase que el alcance del presente Plan Estratégico Informático Municipal es de cumplimiento general y obligatorio; para las Direcciones Municipales y Servicios Traspasados de la Municipalidad de Temuco y por consiguiente, son sujetos obligados todos los funcionarios, planta, contrata y honorarios.

ANOTESE, COMUNIQUESE, Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



MIGUEL BECKER ALVEAR
ALCALDE



RSR/PTP/cge

Distribución:

- Dirección de Administración y Finanzas.
- Dirección de Administración Municipal
- Dirección de Jurídico
- Dirección de Control
- Departamento de Salud
- Departamento de Educación
- Departamento de Informática.
- Oficina de Partes