

Estudio de Indicadores de Gobierno Digital

Glosario de conceptos

*Ministerio Secretaría General de la
Presidencia*



Estudio de Indicadores de Gobierno Digital

Glosario de conceptos

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
1 SECCIÓN TALENTO Y CAPITAL HUMANO	2
2 SECCIÓN ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	14
3 SECCIÓN FIRMA ELECTRÓNICA	18
4 SECCIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	20
5 SECCIÓN NOTIFICACIONES	23
6 SECCIÓN INTEROPERABILIDAD	24
7 SECCIÓN CALIDAD.....	26
8 SECCIÓN INFRAESTRUCTURA Y SOFTWARE	27
9 SECCIÓN PLATAFORMAS WEB Y SERVICIOS DIGITALES	35
10 SECCIÓN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD	41
11 SECCIÓN DATOS Y DATOS ABIERTOS	50
12 SECCIÓN GASTO TIC	52

Introducción

En el contexto del estudio de Indicadores de Gobierno Digital, el presente documento constituye el glosario de conceptos en las preguntas del cuestionario en línea, alojado en el sitio:

www.estudiogobdigital.cl

El objetivo de este glosario, es proporcionar definiciones detalladas de conceptos que podrían no ser del conocimiento de los informantes que participarán en la respuesta del cuestionario, buscando uniformar la comprensión de sus preguntas. De esta manera, es importante que quienes respondan el cuestionario revisen previamente este documento para así obtener respuestas consistentes y que reflejen adecuadamente la realidad del estado de la transformación digital de su institución.

El glosario se presenta ordenado según la estructura del cuestionario, esto es, por cada una de sus secciones, donde los conceptos se definen siguiendo el orden de aparición dentro de la sección respectiva. Además, para cada concepto se indica en qué pregunta de la sección aparece (lo que puede ser dentro del enunciado de la pregunta o bien en alguna de sus alternativas de respuesta), y en algunos casos se acompañan con ejemplos para facilitar su entendimiento.

Aun cuando se espera que las definiciones sean autoexplicativas, si persisten las dudas al momento de responder el cuestionario, los informantes podrán contactarse con el equipo consultor a través de los medios de asistencia dispuestos para este fin:

- › **Correo electrónico:** contacto@estudiogobdigital.cl.
- › **Teléfono:** +56 2 2979 0004, disponible de lunes a viernes, salvo festivos, entre las 9:00 y 17:30 horas.
- › **Chat de asistencia en línea:** ubicado en el costado derecho del sitio web que aloja el cuestionario (www.estudiogobdigital.cl), disponible de lunes a viernes, salvo festivos, entre las 9:00 y 17:30 horas.

1 Sección Talento y Capital Humano

Personas en la institución

Se refiere a la cantidad de personas que desempeñaron funciones en su institución, en todas sus oficinas y áreas de dependencia, y en todas las calidades jurídicas, de acuerdo con la Ley 18.834 del Estatuto Administrativo.

Aplica a:

Pregunta 1: Indique el número total de personas en la institución al 31 de diciembre de 2022.

Pregunta 1 [Municipalidades]: Indique el número total de personas en la institución al 31 de diciembre de 2022 que trabajen en:

Personal de planta

El personal de planta corresponde al conjunto de cargos permanentes asignados por la ley a cada institución.

Fuente: Ley Nº 18.834, del Estatuto Administrativo.

Aplica a:

Pregunta 1: Indique el número total de personas en la institución al 31 de diciembre de 2022.

Pregunta 6: Indique el número total de personas del área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022.

Pregunta 7 Indique el número de personas en el área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022, según su formación profesional.

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Personal a contrata

Corresponde al personal de carácter transitorio que se consulta en la dotación de una institución. Estos empleos duran, como máximo, sólo hasta el 31 de diciembre de cada año y los empleados que los sirvan expirarán en sus funciones en esa fecha, por el solo ministerio de la ley, salvo que hubiere sido propuesta la prórroga con treinta días de anticipación a lo menos.

Fuente: Ley N° 18.834, del Estatuto Administrativo.

Aplica a:

Pregunta 1: Indique el número total de personas en la institución al 31 de diciembre de 2022.

Pregunta 6: Indique el número total de personas del área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022.

Pregunta 7 Indique el número de personas en el área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022, según su formación profesional.

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Personal a honorarios

Las personas que prestan sus servicios a honorarios desempeñan labores accidentales que no son las habituales de la institución, brindando servicios para cometidos específicos, conforme a las normas generales, mediante resolución de la autoridad correspondiente.

Fuente: Ley N° 18.834, del Estatuto Administrativo.

Aplica a:

Pregunta 1: Indique el número total de personas en la institución al 31 de diciembre de 2022.

Pregunta 6: Indique el número total de personas del área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022.

Pregunta 7 Indique el número de personas en el área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022, según su formación profesional.

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Personal sujeto al Código del Trabajo

Personal afecto al Código del Trabajo, que tiene una relación jurídico laboral permanente con el sector público, cuya contratación se descuenta de la dotación máxima autorizada mediante Ley de Presupuestos de cada año.

Aplica a:

Pregunta 1: Indique el número total de personas en la institución al 31 de diciembre de 2022.

Pregunta 6: Indique el número total de personas del área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022.

Pregunta 7 Indique el número de personas en el área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022, según su formación profesional.

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Área de Informática y/o Tecnología

El área de informática y/o tecnología hace referencia a la división, departamento, sección, oficina u otra denominación equivalente, establecida en la estructura orgánica de la institución, encargada de la provisión y mantenimiento de los equipos, sistemas y soluciones informáticas necesarias para los procesos de la organización y el cumplimiento de su misión institucional. Además, de acuerdo con las funciones de cada organismo, puede incluir otras funciones, como el desarrollo de software, la integración de la tecnología en los procesos de la organización, administración de bases de datos, entre otras.

Aplica a:

Pregunta 2: ¿Su institución cuenta con al menos un área de Informática y/o Tecnología, sea ésta una División, Departamento, Sección, Oficina u otra unidad de similar naturaleza?

Pregunta 3: Si su institución no cuenta con un área de Informática y/o Tecnología, describa cómo desarrolla o cubre habitualmente esta función.

Pregunta 4: Indique los siguientes datos de la Jefatura del área de Informática y/o Tecnología.

Pregunta 5: ¿Cuál de las siguientes funciones son desempeñadas por el área de Informática y/o Tecnología?

Pregunta 6: Indique el número total de personas del área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022.

Pregunta 7: Indique el número de personas en el área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022, según su formación profesional.

Adquisiciones y gestión de contratos de tecnología o servicios informáticos

Función que puede cumplir la persona encargada o el área de informática del organismo, relacionada con la adquisición de equipamiento, software y sistemas informáticos, así como la gestión de los contratos relacionados con licencias y actualización de software y otros servicios informáticos.

Aplica a:

Pregunta 5: ¿Cuál de las siguientes funciones son efectuadas por el área de Informática y/o Tecnología?

Soporte y mesa de ayuda interna

Función que puede cumplir la persona encargada o el área de informática del organismo, relacionada con la asistencia brindada al personal de la institución para la configuración de los equipos (computadores, impresoras, periféricos), para conectarse a las redes, o para el software básico utilizado regularmente por el personal. Entrega además asistencia sobre el funcionamiento y utilización de servicios informáticos adquiridos por la institución, y se ocupa del mantenimiento del equipamiento, hardware y sistemas básicos utilizados por los usuarios internos.

Aplica a:

Pregunta 5: ¿Cuál de las siguientes funciones son efectuadas por el área de Informática y/o Tecnología?

Operación y mantenimiento de software de gestión interna

Función que puede cumplir la persona encargada o el área de informática del organismo, relacionada con la funcionalidad y mantenimiento del software para las operaciones y procesos de las distintas áreas de una institución, asegurando su sostenibilidad y correcto desempeño.

Aplica a:

Pregunta 5: ¿Cuál de las siguientes funciones son efectuadas por el área de Informática y/o Tecnología?

Operación y mantenimiento de software orientados a los usuarios

Función que puede cumplir la persona encargada o el área de informática del organismo, relacionada con la funcionalidad y el mantenimiento de software y plataformas dedicadas a la atención de los usuarios de una institución, tales como sitio web, aplicaciones u otras plataformas que cumplan dicha función.

Aplica a:

Pregunta 5: ¿Cuál de las siguientes funciones son efectuadas por el área de Informática y/o Tecnología?

Desarrollo de software y mejoras perfectivas

Función que puede cumplir la persona encargada o el área de informática del organismo, relacionada con la creación, implementación y mejoras del software y aplicaciones utilizados por la institución.

Aplica a:

Pregunta 5: ¿Cuál de las siguientes funciones son efectuadas por el área de Informática y/o Tecnología?

Arquitectura y gestión de infraestructura

Función que puede cumplir la persona encargada o el área de informática del organismo, relacionada con la planificación, organización y el diseño de la infraestructura tecnológica de la institución, velando porque las decisiones sobre tecnología (adquisiciones, migraciones, desarrollo, etc.) estén alineadas entre sí, resguardando su eficiencia y coherencia.

Aplica a:

Pregunta 5: ¿Cuál de las siguientes funciones son efectuadas por el área de Informática y/o Tecnología?

Sistemas de Seguridad de la Información/ Ciberseguridad

Función que puede cumplir la persona encargada o el área de informática del organismo, relacionada con el establecimiento, implementación, operación, monitoreo, revisión, mantenimiento y mejora sistemática de las condiciones de seguridad de los activos de información de la institución, resguardando su confidencialidad, integridad y disponibilidad. A su vez, implica la protección de redes, sistemas, y datos ante cualquier acceso no autorizado, así como la modificación o destrucción de ellos.

Aplica a:

Pregunta 5: ¿Cuál de las siguientes funciones son efectuadas por el área de Informática y/o Tecnología?

Personas del área de Informática y/o Tecnología

Personas que forman parte del área de informática y/o Tecnología, y que tienen una dedicación horaria a esas tareas del 50% o más de su jornada laboral.

Aplica a:

Pregunta 6: Indique el número total de personas del área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022.

Pregunta 7: Indique el número de personas en el área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022, según su formación profesional.

Personas contratadas como horas persona (HP)

Personal contratado para tareas específicas por una cantidad de horas determinada por mutuo acuerdo, no excediendo las 30 horas semanales o 120 horas mensuales.

Aplica a:

Pregunta 6: Indique el número total de personas del área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022.

Pregunta 7: Indique el número de personas en el área de Informática y/o Tecnología al 31 de diciembre de 2022, según su formación profesional.

Soporte técnico

Persona(s) que atiende(n) las solicitudes de los usuarios internos sobre el funcionamiento de los equipos; entrega(n) asistencia para la conexión a las redes o para conectarse a otros dispositivos; se ocupa(n) de entregar y configurar los equipos (computadores, impresoras, periféricos) utilizados por los usuarios internos.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Desarrollador(a)

Persona(s) que se dedica(n) al desarrollo de software, aplicaciones o sitios web. Puede(n) construir soluciones desde el lado del servidor y procesamiento de la información (back-end), o bien desde el lado de la interfaz para el usuario (front-end), o ambos (full-stack).

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Ingeniero(a) de Infraestructura TI

Persona(s) que gestiona(n) la infraestructura tecnológica que sostiene el funcionamiento de la organización, administrando las capacidades de procesamiento, almacenamiento, servidores, datacenters, etc.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Arquitecto(a) TI

Persona(s) que define(n) los lineamientos de alto nivel para la infraestructura tecnológica de la organización, encargándose de que las distintas decisiones tecnológicas estén alienadas entre sí, y con los objetivos estratégicos de la organización.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Analista testing (QA)

Persona(s) que realiza(n) pruebas para asegurar el adecuado funcionamiento de las soluciones tecnológicas, además de asegurar que los productos digitales desarrollados sean fáciles de utilizar, intuitivos, que no tengan errores y que estén correctamente optimizados.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Analista de ciberseguridad / malware / pentester

Persona(s) que se encarga(n) de defender de ataques maliciosos a las computadoras, los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos, para proteger la información almacenada en los sistemas interconectados (ciberespacio).

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Analista de riesgos

Persona(s) que se encarga(n) de la gestión de riesgos, buscando mitigar todas las amenazas que puedan llegar a aparecer para proteger los activos de información y los datos que tengan valor (ya sea en formato digital o físico).

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Analista de redes

Persona(s) que administra(n) y gestiona(n) la red informática de la organización (firewalls, routers, switches, etc.).

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Diseñador(a) de servicios/UX

Persona(s) que diseña(n) el proceso para la entrega de un producto o servicio a los usuarios, supervisando e investigando la experiencia del usuario. Puede(n) incluir técnicas como el viaje del usuario, prototipos, etc.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Diseñador(a) de interfaz web-UI

Persona(s) que desarrolla(n), diseña(n) y gestiona(n) el(los) sitio(s) web institucional(es), coordinando la publicación de contenidos, accesibilidad, o el carácter responsivo del sitio. Puede(n) incluir manejo de HTML, CSS, WordPress, etc.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Jefe(a) de Proyecto(s) de Tecnología

Persona(s) que lidera(n) un proyecto relacionado a soluciones tecnológicas, desde su diseño original hasta el lanzamiento o puesta en operación. Entre sus responsabilidades está el definir las especificaciones del proyecto de tecnología, llevar los costos, y realizar un seguimiento, generando informes respecto a la calidad, costos y plazos de entrega.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Administración de contratos de tecnología

Persona(s) que administra(n), organiza(n) y supervisa(n) los contratos de servicios de tecnología adjudicados a terceros (convenio marco, licitación, trato directo), incluyendo prestaciones como el mantenimiento, actualizaciones, compras de tecnología, servicios de desarrollo de software, etc.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Gestión del cambio (tecnologías de la información)

Persona(s) encargada(s) de facilitar el proceso de transformación digital en la organización, trabajando específicamente con las personas. Se ocupa(n) de reducir la resistencia al cambio, comunicando, difundiendo y generando compromiso con la transformación digital en los miembros de la organización, de forma de facilitar luego la adopción digital en los procesos, modelos de gestión, etcétera.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Especialista en gestión documental

Especialista en procesos de gestión documental, que incluye todo el ciclo de vida de los documentos de la institución, con conocimientos de archivística, normalización, automatización de procesos, metadatos, entre otros.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Administrador(a) de base de datos/Ingeniero de datos

Persona(s) que realiza(n) el monitoreo, mantenimiento y análisis de bases de datos, entregando soluciones para utilizar los datos en los procesos de la organización. Puede(n) incluir el uso de software como Oracle, SQL, etc.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Analista de datos

Persona(s) que analiza(n) datos para realizar funciones propias de la misión institucional ("de negocio"). Puede(n) incluir la elaboración de reportes, uso de herramientas de visualización, inteligencia de negocios, etc.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

Científico(a) de datos

Persona(s) que trabaja(n) con modelos y algoritmos para extraer información desde los datos, generando conocimiento para la toma de decisiones. Puede(n) incluir técnicas de aprendizaje, tales como modelos predictivos o machine learning, etc.

Aplica a:

Pregunta 8: Indique si su institución dispone de los siguientes perfiles asociados a funciones de transformación digital (pueden ser del área TIC del organismo, o de otras áreas).

2 Sección Alineamiento Estratégico

Ley N° 21.180

La Ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado, en vigencia desde junio de 2022, impulsa que el ciclo completo de los procedimientos administrativos de todos los órganos de la Administración del Estado sujetos a Ley de Bases de Procedimiento Administrativo (19.880), se realice en formato electrónico.

Aplica a:

Pregunta 1: ¿Cuenta con un plan para implementar la Ley 21.180, sobre transformación digital del Estado?

Pregunta 3: ¿Cuáles son las líneas o ejes en que se encuentra trabajando para implementar la Ley 21.180, sobre transformación digital del Estado?

Pregunta 4: ¿Con qué frecuencia da cuenta de los avances en la implementación de la Ley N° 21.180, sobre transformación digital del Estado, a su autoridad?

Pregunta 5: ¿Qué otros ejes o temas, no establecidos en la Ley N° 21.180, se encuentra trabajando su institución en materia de Transformación Digital?

Procedimientos administrativos

El procedimiento administrativo es 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.

Fuente: Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Cuáles son las líneas o ejes que se encuentra trabajando para implementar la Ley 21.180, sobre transformación digital del Estado?

Comunicaciones oficiales

La comunicación oficial es un mensaje entre órganos de la Administración del Estado, suscrito por el (la) Jefe(a) Superior de Servicio o quien tenga facultades delegadas para la representación del órgano, emitido o recibido a través de un medio electrónico de carácter formal que asegure la integridad y registro de dicha comunicación (DocDigital).

Fuente: Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la Gestión de Documentos Administrativos, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Cuáles son las líneas o ejes que se encuentra trabajando para implementar la Ley 21.180, sobre transformación digital del Estado?

Gestión documental

La gestión documental es el conjunto de procesos asociados a la administración del ciclo de vida de los documentos, desde su creación o captura hasta su disposición final, los que se vinculan directamente con la gestión de procesos institucionales dentro de la cual se produce o utiliza dicha documentación.

Fuente: Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la Gestión de Documentos Administrativos, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Cuáles son las líneas o ejes que se encuentra trabajando para implementar la Ley 21.180, sobre transformación digital del Estado?

Interoperabilidad

La interoperabilidad permite a dos órganos de la Administración del Estado, conectados directamente entre sí por medio de una pieza de software denominada nodo, intercambiar o transmitir datos, documentos o expedientes electrónicos.

Fuente: Norma Técnica de Interoperabilidad, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Cuáles son las líneas o ejes que se encuentra trabajando para implementar la Ley 21.180, sobre transformación digital del Estado?

Autenticación

La autenticación es un proceso electrónico que valida los datos de identificación de un(a) usuario(a) para permitirle el acceso a una plataforma electrónica. Los mecanismos oficiales de autenticación para implementar la Ley N° 21.180 son la ClaveÚnica y la Clave Tributaria.

Fuente: Norma Técnica de Autenticación, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Cuáles son las líneas o ejes que se encuentra trabajando para implementar la Ley 21.180, sobre transformación digital del Estado?

Plataforma electrónica

La plataforma electrónica es un software o conjunto de software, datos e infraestructura tecnológica que sustenta procesos o procedimientos.

Fuente: Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las Plataformas Electrónicas que Sustentan Procedimientos Administrativos en los Órganos de la Administración del Estado, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Cuáles son las líneas o ejes que se encuentra trabajando para implementar la Ley 21.180, sobre transformación digital del Estado?

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

La ciberseguridad es el conjunto de acciones, políticas, medidas preventivas y reactivas destinadas a la prevención, mitigación, manejo, respuesta y estudio de las amenazas y riesgos de incidentes de seguridad, a la reducción de sus efectos y el daño causado antes, durante y después de su ocurrencia, respecto de los activos y activos de información y la continuidad de servicios, con el fin de proteger, preservar y restablecer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de aquellos y de las plataformas electrónicas de los órganos de la Administración del Estado, aumentando su resiliencia en el tiempo.

Fuente: Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad Conforme a la Ley N° 21.180, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Cuáles son las líneas o ejes que se encuentra trabajando para implementar la Ley 21.180, sobre transformación digital del Estado?

Notificaciones electrónicas

Las notificaciones emitidas por los OAE se practicarán por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Fuente: Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Cuáles son las líneas o ejes que se encuentra trabajando para implementar la Ley 21.180, sobre transformación digital del Estado?

3 Sección Firma Electrónica

Firma Electrónica Avanzada

Es una firma certificada por un prestador acreditado, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de manera que se vincule únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que desconozca la integridad del documento y su autoría. De esta manera, permite certificar cualquier documento y/o instrumento privado o público acordado a través medios electrónicos, otorgándole el mismo reconocimiento, protección y valor que tienen los actos y contratos celebrados en papel.

Fuente: Ley Nº 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma.

Aplica a:

Pregunta 1: ¿Su institución cuenta con servicio de firma electrónica avanzada?

Pregunta 2: ¿A través de qué prestador utiliza el servicio de firma electrónica avanzada?

Pregunta 3: Indique el número de firmantes autorizados por la institución para utilizar firma electrónica avanzada al año 2022.

Pregunta 4: Indique el número total de documento firmados con firma electrónica avanzada en el año 2022.

Firma Pública Segpres (FirmaGob)

Es un servicio de Firma Electrónica Avanzada para funcionarios del Estado ofrecido por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Aplica a:

Pregunta 2: ¿A través de qué prestador utiliza el servicio de firma electrónica avanzada?

Prestador de Servicios de Certificación Acreditados (PSCA)

Persona jurídica, nacional o extranjera, acreditada ante la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción, que otorga certificados de firma electrónica (sin perjuicio de los demás servicios que pueda realizar).

Aplica a:

Pregunta 2: ¿A través de qué prestador utiliza el servicio de firma electrónica avanzada?

Firmante autorizado

El firmante autorizado hace referencia a la persona que se encuentra facultada para firmar documentos electrónicos con certificado de firma electrónica, ya sea a través de FirmaGob o mediante una entidad prestadora de servicios de certificación de firmas electrónicas.

Aplica a:

Pregunta 3: Indique el número de firmantes autorizados por la institución para utilizar firma electrónica avanzada al año 2022.

4 Sección Gestión Documental

Oficina de partes

Una oficina de partes tiene por objetivo organizar, coordinar, archivar, registrar y distribuir toda la documentación oficial que ingresa a un órgano de Administración del Estado, así como la que egresa suscrita por la máxima autoridad del OAE.

La Oficina de Partes tiene a su cargo las siguientes funciones:

- › Realizar las operaciones necesarias para mantener un constante flujo, control, archivo y conservación de toda la documentación oficial que ingresa y egresa del OAE, proporcionando en forma rápida y expedita la información que se requiera para la actividad de la institución.
- › Tener a su cargo el trámite de ingresos, clasificación y distribución de la correspondencia oficial.

Aplica a:

Pregunta 1: Indique el número de oficinas de partes de la institución.

Pregunta 2: Indique el número de personas que trabajan en las oficinas de partes de la institución.

Documento

Un documento es la información creada, recibida o conservada como evidencia y como activo por una organización o individuo, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales. En el caso de un documento electrónico, corresponde a toda representación de un hecho, imagen o idea que sea creada, enviada, comunicada o recibida por medios electrónicos, y almacenada de un modo idóneo para permitir su uso posterior.

Fuente: Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la Gestión de Documentos Administrativos, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Aplica a:

Pregunta 3: Indique el número aproximado de documentos que se enviaron a otras instituciones durante 2022 (en soporte papel y electrónico).

Pregunta 4: Indique el número aproximado de documentos que se recibieron de otras instituciones durante 2022 (en soporte papel y electrónico).

Política de Gestión Documental

Estructura institucional de gestión documental y almacenamiento de los documentos y expedientes electrónicos, bajo la conformación de plataformas de gestión, repositorios y archivos institucionales.

Esta Política aborda las siguientes directrices:

- › Definición del objetivo institucional en la gestión documental de los documentos generados y/o resguardados por el órgano.
- › Definición de los principales roles institucionales que serán los responsables del proceso de gestión documental.
- › Identificación de procedimientos administrativos del órgano de la Administración del Estado, de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica de Interoperabilidad
- › Establecimiento de los roles, metas y/o lineamientos del órgano de la Administración del Estado en el ámbito de la preservación y resguardo de su documentación.
- › Definición de los criterios para la realización de los procesos de gestión documental.
- › La gobernanza interna de la implementación de los criterios a los que se refiere el punto anterior y los mecanismos para asegurarla.

Aplica a:

Pregunta 5: ¿Posee su institución una Política de Gestión Documental?

Pregunta 6: Adjunte el documento que contiene la Política de Gestión Documental, de un tamaño de máximo 20 MB. En caso de múltiples archivos, adjuntar un único archivo comprimido.

Pregunta 7: Indique el año de la última actualización de la Política de Gestión Documental.

Formato híbrido

Un formato híbrido para la gestión de expedientes se utiliza cuando no es posible digitalizar las solicitudes presentadas originalmente en soporte papel. En estos casos, el ingreso al expediente electrónico se hará mediante un expediente híbrido, que tiene una estructura de documento electrónico que describe y referencia la documentación en formato físico que no fue posible digitalizar.

Fuente: Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la Gestión de Documentos Administrativos, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Aplica a:

Pregunta 8: ¿Qué formato predomina en los archivos de sus expedientes?

5 Sección Notificaciones

Notificaciones electrónicas

Las notificaciones emitidas por los OAE se practicarán por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Fuente: Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Aplica a:

Pregunta 1: Indique la cantidad de cartas certificadas enviadas en papel como notificaciones durante 2022.

Pregunta 3: ¿Su institución cuenta con una plataforma electrónica especializada para enviar notificaciones formales y personalizadas a los usuarios (equivalentes a una carta certificada)?

Plataforma electrónica

Software utilizado por el organismo para enviar notificaciones a sus usuarios, como parte de la tramitación de sus procedimientos administrativos.

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Su institución cuenta con una plataforma electrónica especializada para enviar notificaciones formales y personalizadas a los usuarios (equivalentes a una carta certificada)?

6 Sección Interoperabilidad

Servicio web (conexión en línea)

Los servicios web son un tipo de software de Internet que utiliza protocolos de comunicación estandarizados y están disponibles desde el servidor web de un proveedor de servicios de aplicaciones para que los utilice un cliente u otros programas basados en web. Los usuarios pueden acceder a algunos servicios web a través de una comunicación directa (peer-to-peer) en lugar de ir a un servidor central o comunicarse con otros servicios que permiten intercambiar procesos y datos.

Ejemplo:

Los servicios web pueden abarcar desde servicios importantes como la gestión de almacenamiento o la gestión de clientes o usuarios (CRM) hasta servicios mucho más limitados como un sistema de indicadores específico a una función o un sistema de monitoreo. En el caso de servicios presentes en el sector público se encuentran los procesos de postulación a programas públicos, los servicios de pago online de una municipalidad, los procesos de agenda de servicios municipales y las solicitudes de datos desde un organismo público, entre otros.

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Cuál es el mecanismo de intercambio de información con otros organismos públicos utilizado más frecuentemente?

Carga batch

Un servicio web de carga batch es un sistema web donde los usuarios cargan la información por lotes y no se requiere ninguna otra interacción por parte del usuario para procesar los datos. Los lotes se pueden ejecutar automáticamente en horarios programados y también dependiendo de la disponibilidad de recursos informáticos.

Ejemplo:

Un ejemplo de carga batch son aquellos utilizados en el poblamiento y actualización de las bases de datos de la organización, donde el usuario solo sube un archivo con los datos; o también los procesos de conversión de formato de archivos.

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Cuál es el mecanismo de intercambio de información con otros organismos públicos utilizado más frecuentemente?

Carpeta compartida

Una carpeta compartida es un directorio al que se le puede dar acceso a otros usuarios para ver, copiar, eliminar y editar los archivos con los permisos adecuados.

Ejemplo:

Dentro de los programas computacionales que ofrecen servicios de carpeta compartida se encuentran Google Drive, Microsoft One Drive o Dropbox.

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Cuál es el mecanismo de intercambio de información con otros organismos públicos utilizado más frecuentemente?

7 Sección Calidad

Plataformas electrónicas

La plataforma electrónica es un software o conjunto de software, datos e infraestructura tecnológica que sustenta procesos o procedimientos.

Fuente: Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las Plataformas Electrónicas que Sustentan Procedimientos Administrativos en los Órganos de la Administración del Estado, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Aplica a:

Pregunta 1: ¿Tiene identificadas todas las plataformas electrónicas (catálogo) que dispone su institución?

Pregunta 2: ¿Dispone de un plan de mejora continua para sus plataformas electrónicas?

Plan de Mejora Continua

Documento que contiene el diagnóstico y las iniciativas de mejoras de la o las plataformas electrónicas para un periodo de tiempo determinado y los responsables institucionales para estas acciones.

Fuente: Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las Plataformas Electrónicas que Sustentan Procedimientos Administrativos en los Órganos de la Administración del Estado, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Aplica a:

Pregunta 1: ¿Tiene identificadas todas las plataformas electrónicas (catálogo) que dispone su institución?

Pregunta 2: ¿Dispone de un plan de mejora continua para sus plataformas electrónicas?

8 Sección Infraestructura y Software

Red de Conectividad del Estado (RCE)

Red, basada en el protocolo IP, que provee de servicios de interconexión a todos los ministerios, servicios públicos y demás organismos de la Administración centralizada y descentralizada del Estado. La coordinación, administración y supervisión de la misma corresponden al Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Fuente: Decreto N° 5.996, Crea red interna (Intranet) del Estado y entrega su implementación, puesta en marcha, administración, coordinación y supervisión al Ministerio del Interior.

Aplica a:

Pregunta 3: Indique los tipos de conexión a Internet disponibles en su institución.

ADSL/cable módem

Tecnología de conexión a internet que utiliza un cable, usualmente desde la misma línea telefónica o a través de un dispositivo (módem), ofreciendo banda ancha en su servicio.

Aplica a:

Pregunta 3: Indique los tipos de conexión a Internet disponibles en su institución.

Fibra óptica

Tecnología de conexión a Internet que utiliza cables ópticos de vidrio, con los cuales se transmite la información.

Aplica a:

Pregunta 3: Indique los tipos de conexión a Internet disponibles en su institución.

Conexión móvil

Tecnología de conexión a internet que se ofrece específicamente para dispositivos móviles. Es decir, para teléfonos móviles, tablets u ordenadores portátiles. Entre las más conocidas actualmente, se encuentran las tecnologías EDGE, 3G, 4G y 5G.

Aplica a:

Pregunta 3: Indique los tipos de conexión a Internet disponibles en su institución.

Conexión satelital

Tecnología de conexión a internet que utiliza señales satelitales para la transmisión de datos. Por esta razón, generalmente esta conexión se encuentra acompañada de una antena y un receptor satelital que transmiten los datos a un módem que decodifica la información. Su uso más común, aunque no exclusivo, se encuentra en lugares donde la estabilidad de otras tecnologías de conexión es limitada o nula, así como en lugares de difícil acceso, donde no se ofrecen servicios de internet regulares.

Aplica a:

Pregunta 3: Indique los tipos de conexión a Internet disponibles en su institución.

Conexión por microondas

Tecnología de conexión inalámbrica a internet, que utiliza una o varias ondas electromagnéticas de microondas para la transmisión de información. Al no requerir cableado, se utiliza como una alternativa frecuente en algunas zonas geográficas aisladas o donde no resulta rentable implementar redes terrestres.

Aplica a:

Pregunta 3: Indique los tipos de conexión a Internet disponibles en su institución.

Virtual Private Network (VPN)

Entendida como una Red Privada Virtual, es una tecnología que permite crear o extender de manera segura una red local a través de Internet, sin necesidad de que sus integrantes estén físicamente conectados entre sí. Tiene el objetivo de limitar el acceso a recursos institucionales restringidos y para poder acceder remotamente a la red institucional.

Aplica a:

Pregunta 4: ¿Su institución cuenta con Virtual Private Network (VPN)?

Data Center

También conocido como un centro de procesamiento de datos, es una instalación física empleada para albergar un sistema de información de componentes asociados, como telecomunicaciones, y los sistemas de almacenamientos que generalmente incluyen fuentes de alimentación redundante o de respaldo de un proyecto, que ofrece espacio para hardware en un ambiente controlado (como por ejemplo acondicionamiento de aire, extinción de incendios de diferentes dispositivos de seguridad). Esto permite que los equipos tengan el mejor nivel de rendimiento con la máxima disponibilidad del sistema.

El principal objetivo de un Data Center es albergar el hardware para ejecutar las aplicaciones centrales del negocio y almacenar datos operativos, alojar equipamiento de redes y otros componentes TIC.

Data Center propio/externo

Según su propiedad, un Data Center puede ser propio o externo. En un Data Center propio, la infraestructura se encuentra instalada dentro de una dependencia propia de la organización. Un Data Center externo, en tanto, es un servicio contratado con una empresa proveedora especializada, la que usualmente ofrece también soporte técnico y diversos protocolos de seguridad.

Aplica a:

Pregunta 5: ¿Su institución tiene Data Center propios (en sus instalaciones)?

Pregunta 6: Caracterice sus data center propios (en sus instalaciones) utilizando como referencia el modelo TIER.

Pregunta 7: ¿Su institución tiene contratado un servicio de infraestructura de Data Center externo?

Pregunta 8: Caracterice sus data center externos utilizando como referencia el modelo TIER.

Pregunta 9: ¿Qué tipo de servicio de infraestructura DataCenter tiene contratados?

Pregunta 10: De los data center contratados, ¿ellos se encuentran en Chile?

Aplica a:

Pregunta 5: ¿Su institución tiene Data Center propios (en sus instalaciones)?

Pregunta 6: Caracterice sus data center propios (en sus instalaciones) utilizando como referencia el modelo TIER.

Pregunta 7: ¿Su institución tiene contratado un servicio de infraestructura de Data Center externo?

Pregunta 8: Caracterice sus data center externos utilizando como referencia el modelo TIER.

TIER

TIER es una clasificación de Uptime Institute, organización que se especializa en el diseño, la construcción y la operación de centros de datos. Esta clasificación de los Data Centers, los divide en cuatro categorías según el nivel de redundancia de los componentes que soportan:

- › TIER I: Es la clasificación más básica, ofreciendo una disponibilidad de 99,67% y 28,8 horas de interrupción al año. Sin redundancia.
- › TIER II: Disponibilidad: 99,75%, 22 horas de interrupción al año. Redundancia parcial.
- › TIER III: Disponibilidad: 99,982%, 1,6 horas de interrupción al año. Redundancia N+1.
- › TIER IV: Disponibilidad: 99,995%, 0,8 horas de interrupción al año. Redundancia 2N+1.

Aplica a:

Pregunta 6: Caracterice sus data center propios (en sus instalaciones) utilizando como referencia el modelo TIER.

Pregunta 8: Caracterice sus data center externos utilizando como referencia el modelo TIER.

Data center físico/en la nube

La contratación de servicios de data center físico implica el arriendo o instalación de servidores, o máquinas virtuales, en infraestructura física ofrecida por un proveedor externo. Por su parte, la contratación de servicios de data center en la nube implica que el contratante se desliga de mantener sus propios servidores, accediendo a los datos alojados en la nube mediante una conexión a internet.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué tipo de servicio de infraestructura DataCenter tiene contratados?

Plataforma como servicio (PaaS) o software como servicio (SaaS)

En PaaS (*Platform as a Service*), el proveedor entrega una plataforma con herramientas de hardware y software, permitiendo a los clientes desarrollar, ejecutar y mantener aplicaciones, liberando a los clientes de necesidades de infraestructura, software y hardware. Generalmente este servicio es utilizado por instituciones que tengan desarrollos de software propios, no estandarizables y no reutilizables por otros órganos.

SaaS (*Software as a Service*) es una forma de distribuir software que permite al cliente utilizarlo a través de internet, sujeta a un pago mensual y bajo demanda, reemplazando aplicaciones tradicionalmente instaladas en infraestructura propia. Se accede a este servicio a través de un proveedor que se ocupa del hospedaje, mantención y seguridad de la aplicación.

Ejemplo:

Google ofrece una plataforma en la nube llamado Google Workspace, que incluye almacenamiento (Google Drive) y software (Google Sheets o Google Docs). También se cuentan los servicios ofrecidos por otras compañías, tales como Microsoft 365, WeTransfer o iCloud, entre otros.

Aplica a:

Pregunta 11: ¿Tiene contratados plataforma como servicio (PaaS) o software como servicio (SaaS) en la nube/cloud?

Gestión documental

La gestión documental es el conjunto de procesos asociados a la administración del ciclo de vida de los documentos, desde su creación o captura hasta su disposición final, los que se vinculan directamente con la gestión de procesos institucionales dentro de la cual se produce o utiliza dicha documentación.

Fuente: Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos para la Gestión de Documentos Administrativos, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Aplica a:

Pregunta 13: Indique si su institución dispone de un software que apoye la función.

Gestión de inventarios y activos fijos

Identificación y administración de los bienes muebles e inmuebles, realizando una verificación de los bienes en forma física para comprobar su existencia y su estado actual. El objetivo es implementar controles para garantizar la integridad de los activos físicos, y generando información para la administración financiera del presupuesto de la institución.

Aplica a:

Pregunta 13: Indique si su institución dispone de un software que apoye la función.

Gestión de personas

Un sistema de gestión de personas o de recursos humanos es un software que está diseñado para planificar y ejecutar todas las tareas que realiza el departamento de Recursos Humanos de la forma más eficiente posible. A nivel general, los sistemas de gestión están pensados para optimizar los procesos internos de recursos humanos, tales como el control de asistencia, de los permisos de los empleados, sus licencias y la gestión de las remuneraciones.

Aplica a:

Pregunta 13: Indique si su institución dispone de un software que apoye la función.

Gestión financiera

Un sistema para la gestión financiera es el software y los procesos para administrar los ingresos, gastos y activos de una organización. El objetivo de un sistema de gestión financiera es administrar el presupuesto asignado a la institución.

Aplica a:

Pregunta 13: Indique si su institución dispone de un software que apoye la función.

Gestión de Compras y adquisiciones

Un sistema de compras y adquisiciones es un software que permite administrar los procesos de adquisición y contratación de bienes y servicios.

Aplica a:

Pregunta 13: Indique si su institución dispone de un software que apoye la función.

Gestión de clientes/usuarios (CRM)

Un CRM, sigla de *Customer Relationship Management* (Gestión de Relaciones con Clientes), es una aplicación que permite centralizar en una única base de datos todas las interacciones entre una organización y sus clientes.

Aplica a:

Pregunta 13: Indique si su institución dispone de un software que apoye la función.

Digitalización de procesos (BPMS)

Un BPMS (*Business Process Management Suite* o *Software*) es una herramienta que permite automatizar la gestión de los procesos en una institución, a partir de su análisis y optimización del rendimiento, con el fin de realizar una mejora continua de dichos procesos. Estas herramientas permiten monitorear la eficiencia de los procesos, mapearlos o permitir la integración de otras herramientas tecnológicas de la aplicación.

Aplica a:

Pregunta 13: Indique si su institución dispone de un software que apoye la función.

Ofimática (procesador de texto, planilla de cálculo, etc.)

La ofimática es un conjunto de herramientas informáticas que cumplen funciones propias de una oficina, con el fin de optimizar, automatizar o mejorar la realización de diversas tareas, de modo accesible desde cualquier dispositivo. De este modo, es posible procesar texto, generar planillas de cálculo, preparar presentaciones con diapositivas, enviar y recibir correos electrónicos, etc.

Aplica a:

Pregunta 13: Indique si su institución dispone de un software que apoye la función.

Ejemplo:

Google ofrece herramientas de ofimática, tales como Google Docs, Google Sheets o Google Calendar, así como las herramientas de Microsoft 365.

Repositorio documental

Un software que cumpla funciones de repositorio documental permite almacenar y mantener información documental en formato digital, de manera centralizada, estandarizada y segura. Este repositorio puede ser compartido por un conjunto de usuarios, y es administrado por usuarios dotados de derechos para su administración, teniendo como objetivo recopilar, gestionar y preservar cualquier tipo de información documental de la organización y de esta forma garantizar la consulta y la visibilidad de toda esta información.

Aplica a:

Pregunta 13: Indique si su institución dispone de un software que apoye la función.

9 Sección Plataformas web y servicios digitales

Sitio web

Un sitio web es el conjunto de archivos electrónicos y páginas web propias de una institución, que son comunes a un nombre de dominio y publicadas en uno o más servidores en la World Wide Web dentro de Internet.

Aplica a:

Pregunta 1: Respecto de sus sitios web, indique el nivel de cumplimiento de la Guía de accesibilidad web (SENADIS).

Pregunta 2: Respecto de sus sitios web, indique el nivel de cumplimiento del Decreto N°1, sobre sistemas y sitios web, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2015).

Pregunta 3: Indique la nómina de sitios web en el siguiente formato dispuesto para ello. Para ello, descargue dicho formato. Una vez completada la información, puede adjuntarlo en el siguiente campo.

Correo electrónico

El correo electrónico (o e-mail) es un servicio en línea que, al igual que ocurre con el correo postal tradicional, permite enviar y recibir mensajes, utilizando dispositivos electrónicos, a través de un servicio de red a múltiples destinatarios, para lo cual se requiere acceso a Internet y un gestor de correo electrónico.

Aplica a:

Pregunta 5: Indique qué medios dispone su institución para comunicarse con los usuarios de sus servicios.

Chat o chatbot

El chat es un medio utilizado para comunicarse con los usuarios mediante un cuadro de diálogo, comúnmente en un cuadro emergente dentro de un sitio web, para que ellos puedan realizar consultas y recibir asesoría de manera virtual. Esta asesoría puede ser brindada mediante una o varias personas, así como a través de un mecanismo automatizado de inteligencia artificial.

Aplica a:

Pregunta 5: Indique qué medios dispone su institución para comunicarse con los usuarios de sus servicios.

Formulario web

Un formulario web es un medio, usualmente alojado en un sitio web, a través del cual los usuarios ingresan información, que es enviada a un servidor para su procesamiento. Generalmente, se destina para que el usuario ingrese solicitudes, consultas y otros requerimientos, que la institución responderá de acuerdo a los protocolos de atención definidos para ello.

Aplica a:

Pregunta 5: Indique qué medios dispone su institución para comunicarse con los usuarios de sus servicios.

Sucursal virtual

Una sucursal virtual es un medio utilizado para que los usuarios puedan obtener información, realizar consultas, iniciar trámites y hacer seguimiento de ellos en línea, por medio de diferentes plataformas, sean éstas los sitios web de la institución como de otras dispuestas para cumplir estas funciones. De este modo, este medio ofrece atención personalizada a los usuarios que cuentan con un registro previo (usualmente, un nombre identificador y una contraseña), ya sea mediante ClaveÚnica u otro sistema de registro propio de la institución.

Aplica a:

Pregunta 5: Indique qué medios dispone su institución para comunicarse con los usuarios de sus servicios.

Videoconferencias

Las videoconferencias son un método de comunicación que permite la atención de usuarios de manera bidireccional, interactiva y en tiempo real, permitiendo el intercambio a través de audio, video y datos.

Aplica a:

Pregunta 5: Indique qué medios dispone su institución para comunicarse con los usuarios de sus servicios.

SMS

El SMS o mensaje de texto es un medio utilizado para comunicarse con los usuarios mediante el envío de información, de manera universal o personalizada, a través de mensajería de texto hacia sus teléfonos móviles.

Aplica a:

Pregunta 5: Indique qué medios dispone su institución para comunicarse con los usuarios de sus servicios.

Redes sociales

Las redes sociales son un medio utilizado para comunicarse con los usuarios a través de cuentas oficiales dispuestas para ello en diferentes redes (como Facebook, Twitter o Instagram). La comunicación puede limitarse a la realización de publicaciones informativas, o bien puede implicar responder a consultas realizadas tanto de forma pública como a través de mensajes privados en estas redes.

Aplica a:

Pregunta 5: Indique qué medios dispone su institución para comunicarse con los usuarios de sus servicios.

Auditorías de accesibilidad

Las auditorías de accesibilidad son evaluaciones realizadas, generalmente por un prestador calificado, para evaluar el nivel de accesibilidad que tiene un sitio web u otro producto o servicio digital. Una auditoría ofrece, básicamente, un diagnóstico exhaustivo que identifica eventuales barreras o dificultades para el acceso a estos servicios y en la experiencia del usuario en términos generales, entregando, además, una serie de recomendaciones para resolver dichos problemas.

Aplica a:

Pregunta 6: ¿Qué actividades realiza habitualmente para el diseño y/o desarrollo de sus servicios digitales? (Sitios web, plataformas, aplicaciones, formularios, etc.)?

Investigación cualitativa

La investigación cualitativa se refiere a diferentes mecanismos de consulta con usuarios de los servicios, mediante conversaciones planificadas con muestras representativas de ellos, que permitan identificar (y posteriormente corregir) errores y otros problemas presentes en los productos y servicios digitales de la institución. Estas conversaciones pueden llevarse a cabo individualmente, en modalidad de entrevistas, o en consultas grupales, mediante grupos focales u otros métodos, cuyas respuestas son sistematizadas y analizadas para determinar los principales problemas identificados.

Aplica a:

Pregunta 6: ¿Qué actividades realiza habitualmente para el diseño y/o desarrollo de sus servicios digitales? (Sitios web, plataformas, aplicaciones, formularios, etc.)?

Investigación cuantitativa

La investigación cuantitativa se refiere al seguimiento del desarrollo de los servicios digitales de su institución por medio de información estadística obtenida específicamente para este fin, para sostener medidas de mejora continua de sus servicios. Dicha información puede ser obtenida mediante la consulta a los usuarios a través de cuestionarios u otros instrumentos de preguntas estandarizadas, así como por herramientas de analítica web.

Ejemplo:

La investigación cuantitativa puede realizarse a través de diferentes servicios que levantan información de manera automatizada mediante herramientas de analítica web, como Google Analytics, Search Console, Tag Manager o Adobe Analytics, entre otros.

Aplica a:

Pregunta 6: ¿Qué actividades realiza habitualmente para el diseño y/o desarrollo de sus servicios digitales? (Sitios web, plataformas, aplicaciones, formularios, etc.)?

Prototipos y testeos

El uso de prototipos y el testeo se refiere a herramientas utilizadas para evaluar la usabilidad de un servicio digital, como sitios web o aplicaciones. Un prototipo consiste en un boceto o maqueta de un servicio, que permita evaluar la estructura definida para la navegación. El testeo, en tanto, busca evaluar la forma en que el usuario navega en un sitio web, para definir medidas que permitan entregar un servicio más intuitivo y fácil para encontrar lo que necesitan.

Aplica a:

Pregunta 6: ¿Qué actividades realiza habitualmente para el diseño y/o desarrollo de sus servicios digitales? (Sitios web, plataformas, aplicaciones, formularios, etc.)?

Prueba de usabilidad

Una prueba de usabilidad utiliza diferentes técnicas para evaluar la facilidad de uso de un servicio digital, a partir de las propias experiencias de los usuarios. De este modo, a diferencia de los prototipos y testeos, estas pruebas se realizan con los mismos usuarios.

Aplica a:

Pregunta 6: ¿Qué actividades realiza habitualmente para el diseño y/o desarrollo de sus servicios digitales? (Sitios web, plataformas, aplicaciones, formularios, etc.)?

Mediciones de satisfacción

Se entiende la medición de satisfacción sobre los servicios digitales el monitoreo continuo y sistemático por parte de la institución para conocer el grado de satisfacción que sus usuarios tienen respecto de sus servicios digitales.

Aplica a:

Pregunta 7: ¿Realiza su institución mediciones de satisfacción usuaria de sus servicios digitales?

Pregunta 8: ¿Para qué utiliza la información obtenida de las mediciones de satisfacción?

Ejemplo:

La medición de satisfacción se puede realizar mediante diferentes mecanismos de levantamiento de información, tales como encuestas o consultas de satisfacción. Otros métodos se pueden aplicar calculando indicadores sobre la base de reclamos o de comentarios, o conociendo la cantidad de nuevos usuarios que llegan por recomendación, entre otros.

10 Sección Seguridad de la información y ciberseguridad

Política de Seguridad de la Información

Una Política de Seguridad de la Información tiene por objetivo establecer las directrices generales en materia de seguridad de la información dentro del órgano, protegiendo los activos de información de la organización, así como toda información y datos de alto valor para ella. De esta manera, una Política de Seguridad de la Información permitirá establecer medidas para disminuir riesgos y mitigar amenazas que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que pertenece a la institución.

Aplica a:

Pregunta 1: ¿Cuál de los siguientes elementos son utilizados en su organización?

Pregunta 3: ¿En qué año fue la última actualización de la Política de Seguridad de la Información y/o Ciberseguridad?

Política de Ciberseguridad

Una Política de Ciberseguridad tiene por objetivo establecer las directrices generales en materia de ciberseguridad dentro del órgano, velando por la protección ante diferentes ataques informáticos y por la seguridad de los equipos, servidores, redes, componentes de software y hardware y de los sistemas informáticos.

Aplica a:

Pregunta 1: ¿Cuál de los siguientes elementos son utilizados en su organización?

Pregunta 3: ¿En qué año fue la última actualización de la Política de Seguridad de la Información y/o Ciberseguridad?

Plan de continuidad del negocio (BCP)

El Plan de continuidad del negocio o de *Business Continuity Planning* (BCP) es un plan cuyo objetivo es mantener la funcionalidad o el ofrecimiento de productos o servicios de una organización en un nivel mínimo aceptable durante una contingencia o imprevisto, que en el ámbito tecnológico o digital podría ser un apagón, un fallo en el sistema o un ataque cibernético.

Aplica a:

Pregunta 1: ¿Cuál de los siguientes elementos son utilizados en su organización?

Plan para recuperación ante desastres (DRP)

El plan para recuperación ante desastres o Disaster Recovery Planning (DRP) tiene como objetivo definir el proceso que una organización debe seguir para restablecer su infraestructura y servicios de TI que la institución determine como críticos, dentro de los plazos establecidos de recuperación, a diferencia del BCP, que se enfoca en la continuación de los procesos de negocio frente a una contingencia.

Aplica a:

Pregunta 1: ¿Cuál de los siguientes elementos son utilizados en su organización?

Encargado(a) de Seguridad de la Información

Encargado institucional de la seguridad de los activos de información de la organización. Dentro de sus funciones se encuentran el establecimiento, implementación, operación, monitoreo, revisión, mantenimiento, protección y mejora sistemática de las condiciones de seguridad de los activos de información de la institución, resguardando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Aplica a:

Pregunta 5: ¿Tiene asignados los siguientes cargos en la estructura institucional?

Pregunta 6: ¿Dentro de la institución, a quién reporta el Encargado de Seguridad de la Información y/o Ciberseguridad?

Encargado(a) de Ciberseguridad

Encargado institucional de la seguridad informática, tanto física como electrónica, en la organización. Dentro de sus funciones se encuentran la protección de redes, sistemas, y datos institucionales ante cualquier acceso no autorizado, así como la modificación o destrucción de ellos. Para ello, se encarga de realizar análisis de riesgos, la detección y respuesta ante amenazas, la revisión de los registros de seguridad y la protección ante ataques informáticos.

Aplica a:

Pregunta 5: ¿Tiene asignados los siguientes cargos en la estructura institucional?

Pregunta 6: ¿Dentro de la institución, a quién reporta el Encargado de Seguridad de la Información y/o Ciberseguridad?

Inventario de activos de información

Identificación de los activos de información que surge del levantamiento de procesos de información crítica para la institución, y que luego es clasificada en diversas categorías, entendiendo a los activos de información como a cualquier elemento valioso para una organización que debe ser protegido del acceso no autorizado, uso, divulgación, modificación, destrucción o compromiso.

Ejemplo:

Dentro de las categorías de activos de información se encuentran, además de las personas que integran la institución:

1. Documentos físicos.
2. Activos Electrónicos (archivos digitales, bases de datos, códigos fuente, entre otros).
3. Plataforma Base (PC, Servidores, Sistema Operativo, Ofimática, Motores de Bases de Datos, Software Antimalware, entre otros).
4. Infraestructura de Soporte al Giro (equipos de comunicaciones, impresoras, Datacenter, Aire Acondicionado, Edificio o Instalaciones, entre otros).

Aplica a:

Pregunta 7: ¿Tiene su institución un inventario de activos de información?

Escaneo de vulnerabilidades

Actividad en la que se buscan vulnerabilidades en redes y sistemas, mediante diferentes técnicas y aplicaciones especializadas, con el fin de identificarlas y subsanarlas para evitar que sean utilizadas por los ciberdelincuentes en su beneficio. El escaneo se centra en las aplicaciones, puertos y servicios desplegados en una organización.

Aplica a:

Pregunta 8: ¿Cuántas veces en un año realizan escaneos de vulnerabilidades sobre los sistemas de la institución?

Firewall

Un firewall es una herramienta (física o lógica) de seguridad que controla y monitorea el flujo del tráfico de red entrante y saliente entre los equipos de la organización e Internet, con el objetivo de permitir o restringir cierto tipo de tráfico, de acuerdo a un conjunto de políticas de seguridad. A diferencia del antivirus, un firewall tiene como función principal filtrar paquetes de datos que pueden poner en peligro la seguridad de los dispositivos, evitando que ingresen a su sistema. Un usuario puede tener instalado un firewall en el propio computador institucional, disponible como un software o un firewall de la organización que se encuentra en el router de ella, administrado por el Encargado de TI.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su institución?

Antivirus o EDR

Un antivirus es un programa informático diseñado para detectar, bloquear y eliminar un código malicioso (virus, troyanos, gusanos, etc.), así como proteger a los equipos de otros programas peligrosos o malware. A diferencia del firewall, un antivirus tiene como función principal detectar y eliminar virus y otros códigos maliciosos que ya se encuentran alojados en un dispositivo (por lo tanto, que no fueron bloqueados por el firewall).

En tanto, una EDR (Endpoint Detection and Response) es una categoría de herramientas que monitorean los eventos y actividades en los dispositivos de las estaciones de trabajo y otros endpoints. El objetivo de la EDR es identificar los comportamientos sospechosos que pueden indicar la presencia de vulneraciones de seguridad en tiempo real y desarrollar una respuesta rápida a las amenazas potenciales. A diferencia del antivirus, la EDR no solamente actúa sobre amenazas conocidas, sino también sobre la detección de actividad sospechosa.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su institución?

Política de complejidad y rotación de contraseñas

Una política de complejidad y rotación de contraseñas especifica requisitos y criterios de complejidad y los períodos de rotación obligatorios de los usuarios en una institución. Entre otros aspectos, esta política podrá definir directrices que establezcan el número mínimo y máximo de caracteres de las contraseñas, el uso de ciertos caracteres especiales, números y letras mayúsculas, la configuración de contraseñas avanzadas, la caducidad de las claves, la reutilización de contraseñas, la cantidad de veces permitidas para ingresar una contraseña errónea antes de bloquear una cuenta de usuario y los sistemas de autogestión para el desbloqueo de contraseñas.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su institución?

Autenticación de doble factor

También conocida como autenticación de dos pasos, es una medida de protección adicional para verificar la identidad de una cuenta de usuario que se agrega a la autenticación estándar por contraseña, para acceder a los recursos y datos asignados a la cuenta. Esta medida adicional puede adoptar varios métodos, todos los cuales intentan asegurar que el usuario que intenta ingresar a una cuenta sea, efectivamente, el titular de ella.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su institución?

Ejemplo:

Dentro de los métodos más conocidos de autenticación en dos pasos, se encuentra el envío de una códigos de seguridad por SMS o correo electrónico, la adición de una pregunta de seguridad, códigos aleatorios generados por la propia plataforma, llaves de seguridad, biometría o aplicaciones como Google Authenticator.

Encriptación de media digital

La encriptación de medios digitales es el proceso de transformar los datos de los medios en información ininteligible, llamado texto cifrado, para prevenir el acceso no autorizado a medios confidenciales, tanto en su almacenamiento o en la transmisión de estos datos a otros usuarios. La transformación inversa, desde el texto cifrado al medio digital, se realiza mediante una clave de encriptación, generada inicialmente por el propietario de los medios digitales; y se conoce como desencriptación.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su institución?

Administración de eventos e información de seguridad, SIEM

La Administración de eventos e información de seguridad, (SIEM) es una solución de seguridad que ayuda a las organizaciones a detectar y analizar amenazas y responder a ellas antes de que afecten las operaciones del negocio. La tecnología SIEM permite recopilar datos de registro de eventos de varias fuentes, identificar la actividad que se desvía de la norma con análisis en tiempo real y tomar las medidas adecuadas sobre dichos análisis.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su institución?

Encriptación de bases de datos y servidores

La encriptación de bases de datos es el proceso de transformación de datos almacenados en una base de datos en texto cifrado, el cual no se puede utilizar sin que antes haya sido descifrado, con el propósito de proteger los datos almacenados en la base de datos del uso malicioso, reduciendo el incentivo de extraer información sin un sentido para los atacantes.

La encriptación de servidores se refiere a la protección de los datos presentes en los servidores donde se almacenan los datos, realizándose de forma automática, mediante sistemas o algoritmos presentes en ellos, donde los datos se descifran solamente cuando accede un usuario autorizado.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su institución?

Backups

Un backup, o copia de seguridad, es una versión de respaldo de los datos, archivos, documentos y software de un sistema de información, que se almacena en un lugar adecuado (físico o virtual). Esta copia se realiza con el fin de disponer de la información ante cualquier necesidad o pérdida de ella.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su institución?

Balanceador de carga

Un balanceador de carga es una herramienta que permite que el tráfico de un sitio web no se concentre únicamente en un servidor. Si bien esto se utiliza principalmente para optimizar el rendimiento de una web, utilizando algoritmos de distribución de carga; el balanceo de carga también es capaz de mitigar y absorber ataques informáticos, al no concentrar toda la actividad de un sitio web en un solo servidor, mediante la capacidad de rechazar paquetes sospechosos antes que lleguen al servidor.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su institución?

WAF (Web Application Firewall)

Un Web Application Firewall (WAF) protege de múltiples ataques al servidor de aplicaciones web en el backend. Su función es garantizar la seguridad del servidor web mediante el análisis de paquetes de petición HTTP / HTTPS y modelos de tráfico, examinando cada petición enviada al servidor antes de que llegue a la aplicación, para asegurarse de que cumple con las reglas del firewall.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su institución?

Database Firewall

También conocida como firewall de bases de datos, es una aplicación de software que permite detectar y filtrar, mediante un conjunto de reglas preestablecidas, las peticiones que llegan al sistema administrador de bases de datos que busquen acceder y/o modificar la información sensible de forma maliciosa, monitoreando y auditando todos los accesos mediante registros en el sistema.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su institución?

Gestión sistémica de actualización de software

Se refiere a la organización de los procesos de preparación, puesta en marcha y acciones posteriores de la reparación de vulnerabilidades de un sistema a través de la actualización de software utilizado en la institución, así como a la instalación de parches de seguridad que reduzcan dichas vulnerabilidades, incluyendo las formas de comunicación de las áreas y personal afectado, planificación de la actualización y las acciones a tomar para la vuelta a la operación del software tras la actualización.

Aplica a:

Pregunta 9: ¿Qué medidas de seguridad tiene implementadas en su institución?

11 Sección Datos y datos abiertos

Datos abiertos

Los datos abiertos son aquellos que carecen de restricciones de acceso de mecanismos de control, tales como derechos de autor o patentes, pudiendo ser accesibles para cualquier usuario. Por lo tanto, estos datos no sólo resultan accesibles para cualquier persona, sino también pueden ser utilizados con diferentes fines, sean estos comerciales, de investigación o de consulta en general. Estos datos pueden contener información sobre distintas nóminas, catastros, estadísticas institucionales, ingresos, bases de datos y otros documentos, por lo cual permite, además, consolidar la transparencia de las instituciones públicas.

Aunque cada Órgano de la Administración del Estado puede publicar datos abiertos en sus propios sitios web u otros servicios digitales, también es posible que estos datos sean compartidos en datos.gob.cl.

Ejemplo:

Dentro de las categorías de datos abiertos que disponen las instituciones son:

1. Ejecuciones presupuestarias.
2. Contratos de obras.
3. Inventarios de patentes comerciales.
4. Número de funcionarios contratados.

Estrategia de datos

Una estrategia de datos es un plan de largo plazo, que define normas, recursos y protocolos destinados por una organización para el manejo y administración de sus activos de datos, con el fin de facilitar la posterior toma de decisiones, la implementación de medidas de mejora continua y la optimización de sus procesos internos.

Aplica a:

Pregunta 1: ¿Su institución publicó durante 2022 datos abiertos?

Pregunta 2: ¿Publica los datos abiertos en portal propio o en datos.gob.cl?

Aplica a:

Pregunta 3: ¿Su institución cuenta con una estrategia de datos?

Anonimización

La anonimización consiste en un conjunto de procedimientos destinados a resguardar la integridad de la privacidad de los titulares de datos personales. Esencialmente, la anonimización permite convertir datos que pueden identificar individualmente a un usuario, en otros datos que evitan que dicho usuario pueda ser individualizado o identificado de manera posterior.

Ejemplo:

Dentro de los procedimientos de anonimización se encuentran:

1. Enmascaramiento de datos, ocultando elementos de identificación por caracteres aleatorios.
2. Seudonimización, utilizando el reemplazo de valores por versiones cifradas o tokens.

Aplica a:

Pregunta 4: ¿Su institución aplica algún procedimiento para la anonimización de datos (datos personales y/o sensibles)?

12 Sección Gasto TIC

Gasto en personal TIC

Gasto por concepto de remuneraciones del personal TIC en actividad durante 2022, en cualquier calidad jurídica, incluyendo sueldo y asignaciones del personal.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2: Indique el gasto TIC asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Gasto en bodega de archivos y documentos contenida en arriendos de terrenos y edificios

Gasto por concepto de arriendo de terrenos con fines de estacionamientos, acopio, etc. de instalaciones TIC, así como por concepto de arriendo de edificios para oficina, escuela, habitación, etc. para el uso de TIC. Incluye, además, el pago de gastos comunes y las asignaciones para arriendo de locales para oficinas, garantías de arriendo, derechos de llave y otros análogos de estas instalaciones.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2: Indique el gasto TIC asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Gastos en estudios e investigaciones relacionado a proyectos TIC

Gasto por concepto de estudios e investigaciones contratados externamente en materia de tecnología o digitalización, tales como servicios de análisis, interpretaciones de asuntos técnicos, económicos y sociales, contrataciones de investigaciones sociales estadísticas, científicas, técnicas, económicas y otros análogos, que correspondan a aquellos inherentes a la institución que plantea el estudio.

Con este ítem, no se consideran pagos de honorarios a suma alzada a personas naturales. Este ítem tampoco incluye estudios, investigaciones u otros análogos que sirvan de base para decidir y llevar a cabo investigación futura de proyectos de inversión o que sean parte integrante de proyectos de inversión.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2: Indique el gasto TIC asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Gasto en capacitación del personal TIC

Gasto por concepto de prestación de servicios de capacitación o perfeccionamiento necesarios para mejorar la gestión institucional. Tales prestaciones pueden ser convenidas con el personal propio o ajeno al Servicio, o a través de organismos externos de capacitación. Comprende:

- › Pagos a Profesores y Monitores.
- › Cursos contratados con Terceros.

Los demás gastos correspondientes a la ejecución de programas de capacitación que se aprueben, deberán imputarse a los rubros que correspondan a la naturaleza de éstos.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2: Indique el gasto TIC asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Insumos, Repuestos y Accesorios Computacionales

Gasto por concepto de adquisiciones de insumos y/o suministros necesarios para el funcionamiento de los equipos informáticos, tales como cintas, discos, disquetes, papel para impresoras, etc.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Acceso a Internet

Gasto por concepto de uso del servicio de Internet, referidos a cobros fijos o variables según el consumo.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Enlaces de Telecomunicaciones

Gasto por concepto de contratación de líneas de comunicación con redes o bases de datos públicos y privados, a través de microondas, radiofrecuencia, fibra óptica, satélite, etc. Incluye tanto los gastos de instalación como el costo fijo o variable determinado en el contrato.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Mantenimiento y Reparaciones de Equipos Informáticos

Gasto por concepto de reparación y mantenimiento de los equipos computacionales y los dispositivos de comunicación, equipos eléctricos, cableados de red e instalaciones eléctricas de exclusivo uso informático.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Arriendo de Equipos Informáticos

Gasto por concepto de arriendo de equipos computacionales, periféricos, adaptadores, accesorios, medios de respaldo y otros elementos complementarios, ubicados in situ o remotos. Incluye el arriendo de líneas y dispositivos de comunicaciones.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Servicios Informáticos

Gasto por concepto de contratación de consultorías para la mantención o readecuación de los sistemas informáticos para mantener su vigencia o utilidad.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Transferencias corrientes a otras entidades públicas

Gasto por concepto de transferencias remitidas a otras entidades que en la Ley de Presupuestos del Sector Público no tienen la calidad superior que identifica a los organismos, tales como municipalidades y fondos establecidos por ley.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2: Indique el gasto TIC asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Equipos computacionales y Perifericos

Gasto por concepto de adquisición de equipos computacionales y unidades complementarias, tales como UPS, lectores de cinta, impresoras, lectoras-grabadoras de CD-ROM, etc.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Equipos de Comunicaciones para redes Informáticas

Gasto por concepto de adquisición de equipos de comunicaciones, tales como Router, Hub, Firewall, Balanceador de Carga (CSS), Scanner de Red, Patch Panel, etc.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Programas computacionales

Gasto por concepto de adquisición de uso de software, tales como procesadores de texto, planillas electrónicas, bases de datos, etc.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Sistemas de Información

Gasto por concepto de software diseñados específicamente o adecuados a las necesidades de la institución, a partir de un producto genérico, o la contratación de un servicio de desarrollo de software del que resulte un producto final, cuya propiedad intelectual permanecerá a la institución.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Transferencias de capital a otras entidades públicas

Gasto por concepto de transferencias de capital remitidas a otras entidades que en la Ley de Presupuestos del Sector Público no tienen la calidad superior que identifica a los organismos, tales como municipalidades y fondos establecidos por ley.

Fuente: Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos para el Sector Público 2023.

Aplica a:

Pregunta 2: Indique el gasto TIC asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

Pregunta 2 [Municipalidades]: Indique el gasto asociado a los siguientes ítems o asignaciones.

CameronPartners Innovation Consultants

Av. B. O'Higgins 1186 | 4070415 Concepción | Chile

La Capitanía 80 | 7580009 Las Condes | Chile

Avenida Chile 71-21 | 110221 Bogotá | Colombia

Augustaanlage 13 | 68165 Mannheim | Alemania

www.cameron-partners.com