

Ilustre Municipalidad de Ñuñoa

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Periodo: Abril 2026

Antecedentes Generales

Nombre: Matías Ignacio Flores Labarca

Cargo: Ingeniero Civil Industrial

Departamento: Planificación y Control de la gestión

Unidad Técnica: SECPLA

Modalidad: Honorarios

Periodo: Abril, 2026

Institución: Ilustre Municipalidad de Ñuñoa

Cometido Especifico:

"Prestar asesoría en diversos proyectos de inversión municipal y asesorar en la elaboración de proyectos estratégicos para el desarrollo comunal", con los siguientes cometidos específicos:

- Creación de datos y reportes
- Control de indicadores.
- Seguimiento de procesos institucionales.

1. Resumen Ejecutivo

Durante abril de 2026, se dio inicio a los talleres de levantamiento de requerimientos técnicos, en el marco del proceso de adquisición de una plataforma de soporte digital para el municipio, con el objetivo de fortalecer la gestión interna y avanzar en la modernización de los servicios municipales.

En paralelo, se continuó avanzando en la implementación de la plataforma digital de patentes comerciales, levantando observaciones relevantes para su correcto funcionamiento y realizando los primeros acercamientos con el Departamento de Inspección de la Dirección de Obras Municipales (DOM), con miras a su integración en el proceso. Asimismo, se ha progresado en la implementación de la firma electrónica, como parte de la optimización y digitalización de los flujos administrativos.

Adicionalmente, se avanzó en el levantamiento de procesos asociados a la recaudación municipal, abarcando áreas clave como Cobranza, Derechos de Aseo, Tesorería Municipal,

Ilustre Municipalidad de Ñuñoa

Juzgado de Policía Local, Dirección de Inspección, Dirección de Seguridad y Dirección de Medio Ambiente, con el fin de identificar oportunidades de mejora y establecer bases para su futura integración en el marco del levantamiento de requerimientos técnicos para una nueva plataforma.

2. Objetivos del Periodo

- Levantar y documentar los flujos actuales de los procesos internos solicitados por la alcaldía.
- Identificar ineficiencias, cuellos de botella y redundancias en las etapas críticas que generen subóptimos y ensucien y retrasen los procesos estudiados.
- Avanzar en propuestas de mejora orientadas a la digitalización, la cooperación entre departamentos y organismos, y la trazabilidad de la información.
- Coordinar reuniones con los equipos de las direcciones involucradas para validar la información y hacer hincapié en sus dolores y fortalezas.
- Preparar bases para el diseño de indicadores de gestión (KPI) previo a la implementación de soluciones.
- Presentar propuestas de implementación y desarrollo de las iniciativas en estudio.
- Dar seguimiento al avance de las soluciones, generar reportes y documentar.

3. Principales Reuniones

3.1. Taller Levantamiento de Requerimientos Técnicos

- Taller de viaje del usuario DIGEPER (06/04)
- Taller de levantamiento de requerimientos (07/04)
- Taller de Sombra (08/04)
- Taller de viaje del usuario COBRANZA (09/04)
- Taller de Consolidación (10/04)
- Reunión con Rentas para levantamiento de procesos (16/04)
- Reunión con 2do JPL para levantamiento de procesos (17/04)
- Reunión con 1er JPL para levantamiento de procesos (20/04)
- Reunión con Inspección para levantar flujo de procesos (20/04)
- Reunión con BUK (proveedor DIGEPER) (21/04)
- Reunión con Tesorería (Egresos) para levantamiento de procesos (21/04)
- Reunión con Seguridad Pública para levantamiento de procesos (23/04)
- Reunión con Tesorería (Ingresos) para levantamiento de procesos (23/04)
- Reunión con DMA para levantamiento de procesos (24/04)
- Reunión con Inspección para levantar flujo de procesos (27/04)

Ilustre Municipalidad de Ñuñoa

- Reunión con Contabilidad para levantamiento de procesos (28/04)

3.2. Dirección de Obras Municipales

- Reunión con Ronny Piña para Levantamiento de Catastro (07/04)
- Reunión con Dirección y Smart DOM (14/04)

3.3. Departamento de Patentes

- Reunión con Patentes y PROEXSI para levantar observaciones (03/04)
- Reunión con Jefatura Rentas para evaluar soluciones (13/04)
- Reunión con Patentes y Departamento de Inspección para mostrar la Plataforma (13/04)
- Reunión con Dirección de DOM para mostrar plataforma (28/04)

4. Principales Hallazgos y Avances:

4.1. Dirección de Obras Municipales

Se presentó ante el concejo municipal la propuesta de solución para la Dirección de Obras Municipales (DOM), en base al trabajo de análisis y levantamiento realizado previamente. Como resultado, se definió avanzar en la adquisición de una plataforma tecnológica especializada que permita una gestión más eficiente e integral de los procesos de la Dirección.

Complementariamente, se acordó incorporar herramientas de apoyo a la digitalización, incluyendo la adquisición de un escáner para la gestión documental del trabajo diario, así como el desarrollo de un proceso de digitalización del archivo histórico, con el objetivo de mejorar los plazos de atención, el acceso a la información y resguardar antecedentes relevantes.

En este contexto, se han sostenido reuniones con distintos proveedores, orientadas a evaluar alternativas y definir la mejor configuración de los componentes tecnológicos antes mencionados. Asimismo, la Dirección de Obras Municipales se integró a las mesas de trabajo asociadas a la adquisición de la nueva plataforma de soporte digital municipal, con el fin de asegurar la interoperabilidad entre los sistemas a implementar y una adecuada integración con el resto de las áreas del municipio.

Ilustre Municipalidad de Ñuñoa

4.2. Departamento Patentes Comerciales

Se retomaron los trabajos asociados a la implementación de la plataforma de patentes comerciales, con foco en la mejora de su usabilidad y en el aumento de la tasa de aprobación de solicitudes. En este contexto, se realizó un levantamiento integral junto a los funcionarios usuarios de la plataforma, identificando oportunidades de mejora a partir del análisis de observaciones y rechazos recurrentes, lo que permitió detectar brechas de información y aspectos a reforzar en el proceso. Esta información fue sistematizada y traspasada a la empresa desarrolladora, encontrándose actualmente en etapa de seguimiento de la implementación.

Paralelamente, se efectuó un primer acercamiento con el Departamento de Inspección de la Dirección de Obras Municipales (DOM), con el objetivo de presentar el estado actual de la plataforma y explorar su integración con las funciones de fiscalización. En esta línea, se contempla la realización de una reunión ampliada con la Dirección para definir el alcance de la solución y levantar los requerimientos específicos del área de inspección.

Finalmente, se formalizó la solicitud de incorporación de firma electrónica en la plataforma, como parte de la optimización de los flujos administrativos, manteniéndose actualmente en seguimiento su desarrollo e implementación.

4.3. Levantamiento de Requerimientos Técnicos

Se avanzó de manera significativa en el levantamiento de requerimientos técnicos para la adquisición de una nueva plataforma de soporte digital municipal. En este contexto, se realizaron talleres con la mayoría de las direcciones del municipio, organizadas en distintas células funcionales (ERP Financiero, Sistema Territorial, Sistema Social, Gestión Interna y Atención Ciudadana) con el objetivo de abordar de manera integral las necesidades institucionales.

A través de estas instancias, se revisaron los procesos de cada área, identificando principales problemáticas, limitaciones de los sistemas actuales, oportunidades de mejora y propuestas de valor a incorporar en la nueva solución tecnológica. La información recopilada fue sistematizada y se encuentra siendo utilizada como insumo clave para la elaboración de las bases técnicas del proceso de adquisición.

Adicionalmente, en el ámbito de cobranza, se desarrolló un levantamiento específico y en mayor profundidad de los procesos asociados a la recaudación municipal, abarcando múltiples direcciones. Este trabajo tiene como objetivo asegurar que la futura plataforma cuente con un enfoque transversal, permitiendo una adecuada interoperabilidad entre las distintas áreas y fortaleciendo la gestión de ingresos a nivel institucional.

Ilustre Municipalidad de Ñuñoa

5. Conclusión

En síntesis, durante el mes de abril se consolidaron avances relevantes en el proceso de modernización municipal, abordando de manera coordinada tanto la optimización de procesos críticos como la incorporación de herramientas tecnológicas habilitantes. El trabajo desarrollado en la Dirección de Obras Municipales (DOM), la implementación de la plataforma de patentes comerciales y el levantamiento de requerimientos para una nueva solución digital dan cuenta de un enfoque integral, orientado a mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio entregado a la comunidad.

En particular, se observa una convergencia entre las iniciativas impulsadas, donde la definición de soluciones tecnológicas para la DOM, los ajustes y mejoras en la plataforma de patentes, y el diseño de una arquitectura digital municipal más amplia, se articulan bajo criterios de interoperabilidad, escalabilidad y enfoque en el usuario. Esto permite proyectar una implementación coherente, evitando soluciones aisladas y promoviendo una gestión más integrada entre las distintas direcciones.

Finalmente, el trabajo realizado en el levantamiento detallado de procesos, especialmente en ámbitos estratégicos como la recaudación, sienta bases sólidas para la toma de decisiones futuras, asegurando que la inversión en tecnología responda efectivamente a las necesidades del municipio. De esta manera, se avanza hacia la construcción de un modelo de gestión más moderno, eficiente y sostenible, alineado con los desafíos institucionales y las expectativas de la ciudadanía.



Matías Flores Labarca

PRESTADOR A HONORARIO



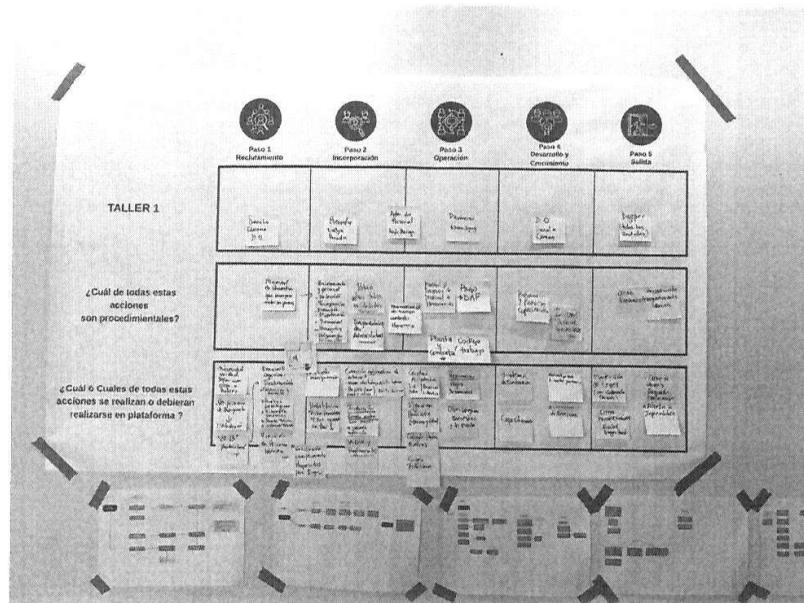
Jaime Tohá Lavanderos

DIRECTOR SECPLA

Ilustre Municipalidad de Ñuñoa

Verificadores

1. Talleres de levantamiento de requerimientos técnicos



Ilustre Municipalidad de Ñuñoa



Ilustre Municipalidad de Ñuñoa

2. Reunión con DOM + Smart DOM



Ilustre Municipalidad de Ñuñoa

3. Mapas de Procesos (Tesorería)

