



PROVIDENCIA, 02 JUN 2026

EX.Nº 882 / VISTOS: Lo dispuesto por los artículos 5 letra d), 12 y 63 letra i) de la Ley Nº18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y

CONSIDERANDO: 1.- La necesidad de fijar el Estándar de Servicios de Datos de la Municipalidad de Providencia.-

2.- El Memorandum N°8.294 de 14 de mayo de 2026 de la Administración Municipal.-

3.- El correo electrónico de doña Alejandra Jennifer Ruz Sánchez, enviado desde la casilla electrónica [REDACTED] el 22 de mayo de 2026, a las 12:34 horas, a la casilla electrónica [REDACTED]

DECRETO:

1.- Apruébase el Estándar de Servicios de Datos de la Municipalidad de Providencia, cuyo tenor es el siguiente:

Estándar de Servicios de Datos de la Municipalidad de Providencia.

La Municipalidad de Providencia reconoce los datos y el análisis como un activo estratégico para fortalecer la gestión pública, apoyar la toma de decisiones basadas en evidencia y mejorar la entrega de servicios a la comunidad. En este contexto, los datos no se entienden únicamente como insumos técnicos, sino como activos municipales orientados a generar valor público.

El presente Estándar de Servicio de Datos define los principios mínimos que orientan la forma en que el municipio concibe, diseña, desarrolla y gestiona sus servicios de datos y análisis, promoviendo su calidad, accesibilidad, confiabilidad, seguridad y mejora continua. Estos principios integran prácticas recomendadas que deben aplicarse de manera transversal durante todo el ciclo de vida de los servicios, asegurando una provisión coherente, sostenible y centrada en los usuarios.

Para efectos de este estándar, se entiende por servicio de datos cualquier producto, herramienta o solución que permite organizar, analizar, visualizar o disponibilizar información municipal para apoyar la gestión, la toma de decisiones o el acceso público a la información.

Asimismo, se entiende por usuarios de los servicios de datos a todas las personas o unidades que interactúan con estos servicios para acceder, consultar, analizar o utilizar información municipal. Esto incluye tanto a funcionarios y equipos municipales que utilizan datos para la gestión y toma de decisiones, como a actores externos —tales como ciudadanía, organizaciones, academia u otras instituciones— que acceden a información pública para distintos fines.

1. Comprensión de los usuarios y sus necesidades.

La Municipalidad de Providencia diseña sus servicios de datos y análisis a partir de la comprensión de los usuarios a los que están dirigidos y de las necesidades que buscan resolver, dándole énfasis al valor público y el apoyo a la gestión municipal y a la comunidad.



¿Por qué es importante?

Comprender de manera amplia el contexto en el que se utilizan los servicios de datos permite al municipio responder de forma más simple y eficiente, optimizando el uso de los recursos y reduciendo el riesgo de desarrollar soluciones que no aborden el problema real.

¿Cómo cumplir este principio?

La Municipalidad de Providencia implementa este principio mediante:

- Identificar claramente los objetivos de cada servicio de datos antes de su desarrollo.
- Definir el alcance, nivel de detalle y periodicidad de los datos en función de su uso previsto.
- Desarrollar soluciones preliminares de bajo costo y alcance acotado, que permitan validar tempranamente supuestos y ajustar los servicios antes de su implementación definitiva.
- Revisar y ajustar los servicios a partir de la experiencia de uso y retroalimentación de los usuarios.

2. Resolución integral de una necesidad para los usuarios.

Los servicios de datos y análisis de la Municipalidad de Providencia se diseñan con un enfoque integral, y no únicamente como la entrega de un conjunto de datos o de un producto aislado. Un servicio de datos considera el contexto en el que la información será utilizada, la forma en que se relaciona con otros datos o servicios y las acciones que permite realizar a partir de ella.

Abordar una necesidad de manera integral implica que el servicio facilite la comprensión, el uso y la integración de los datos, reconociendo que los usuarios pueden requerir información proveniente de distintas fuentes o unidades para cumplir su objetivo.

¿Por qué es importante?

Cuando los servicios de datos no se articulan adecuadamente con otros datos o servicios relacionados, los usuarios enfrentan dificultades para encontrar, combinar o interpretar la información que necesitan, lo que limita su utilidad y genera esfuerzos adicionales.

Un enfoque orientado a resolver una necesidad integral permite que los usuarios comprendan mejor el contexto de los datos, confíen en la información entregada y la utilicen de manera más efectiva, sin enfrentar soluciones fragmentadas o excesivamente complejas que dificulten su uso o generen dependencias innecesarias entre equipos.

¿Cómo cumplir este principio?

Los equipos de servicio deben:

- Definir el alcance de cada servicio de datos en función de la necesidad que el usuario busca resolver, evitando servicios excesivamente acotados o innecesariamente amplios.
- Coordinar entre distintos equipos para asegurar que los datos requeridos estén disponibles y sean coherentes entre sí.
- Articular los servicios de datos con otras fuentes de información o servicios relacionados cuando sea necesario para facilitar su uso y comprensión por parte de los usuarios.
- Priorizar la reutilización de datos y servicios existentes, evitando la duplicación de esfuerzos y facilitando una experiencia más integrada para los usuarios.
- Documentar claramente el propósito del servicio, sus fuentes de datos, responsables de actualización y su relación con otros servicios, facilitando su comprensión y uso adecuado.

3. Consistencia y facilidad de uso del servicio.

Los servicios de datos deben ser simples, intuitivos y comprensibles, y validarse con usuarios para asegurar que funcionen de manera adecuada.

La simplicidad no implica eliminar información relevante, sino presentar los datos de forma clara y consistente, utilizando el nivel de detalle y la terminología que resulte más adecuada para su correcto uso en el contexto determinado.

¿Por qué es importante?

Los usuarios esperan que los servicios digitales funcionen de manera clara y confiable, y los servicios de datos no son la excepción. Cuando un servicio es difícil de usar o inconsistente, se incrementan los errores, se dificulta su adopción y se reduce la confianza en la información entregada.



HOJA N° 3 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 882 / DE 2026

Diseñar servicios simples y consistentes facilita el uso autónomo de los datos y contribuye a que los usuarios puedan acceder a la información que necesitan de manera oportuna y eficaz.

¿Cómo cumplir este principio?

Los equipos de servicio deben:

- Diseñar servicios de datos que permitan a los usuarios realizar sus tareas de manera simple y directa, minimizando pasos innecesarios y requerimientos adicionales.
- Asegurar la coherencia en la presentación de los servicios de datos, utilizando criterios comunes de diseño, nomenclatura y estructura.
- Verificar que los servicios de datos puedan ser utilizados desde distintos dispositivos y herramientas, de acuerdo con los usos esperados por los usuarios.
- Revisar periódicamente el uso y funcionamiento de los servicios para identificar oportunidades de mejora en su claridad y usabilidad.

4. Accesibilidad de la información.

Los servicios de datos deben estar diseñados de manera que cualquier persona pueda acceder, comprender y usar la información, sin que existan barreras innecesarias asociadas al formato, al lenguaje o a las condiciones de acceso.

¿Por qué es importante?

Los servicios públicos deben funcionar para todas las personas que los necesitan. Cuando la información no es accesible, se limita su uso y se excluye a parte de la comunidad de oportunidades, servicios o decisiones informadas.

Diseñar servicios de datos accesibles mejora la equidad, fortalece la transparencia y permite que la información pública cumpla efectivamente su propósito social.

¿Cómo cumplir este principio?

La Municipalidad de Providencia implementa este principio mediante:

- Usar lenguaje claro y formatos comprensibles que faciliten la interpretación de la información.
- Revisar los servicios de datos para identificar y reducir barreras de acceso, considerando distintas condiciones de uso.
- Promover mecanismos alternativos de acceso a la información cuando existan limitaciones tecnológicas o de conectividad.
- Publicar información a través de los canales institucionales definidos por el municipio, tales como el portal de transparencia activa y las plataformas de datos abiertos, cuando corresponda según la normativa vigente y la naturaleza de la información.

5. Actualización y mejora continua de los servicios de datos.

Los servicios de datos no se consideran productos terminados, sino que el municipio debe revisarlos y mejorarlos de forma periódica para que sigan siendo útiles, pertinentes y acordes a las necesidades de los usuarios.

¿Por qué es importante?

Las necesidades de información, los datos disponibles y los contextos de uso cambian con el tiempo. Si los servicios de datos no se actualizan, pierden valor y dejan de apoyar adecuadamente la toma de decisiones.

La mejora continua permite detectar problemas a tiempo, ajustar los servicios de manera progresiva y mantener su relevancia sin necesidad de reemplazarlos por completo.

¿Cómo cumplir este principio?

La Municipalidad de Providencia implementa este principio mediante:

- Disponibilizar mecanismos de retroalimentación como encuestas, formularios o canales de contacto que permitan a los usuarios reportar problemas, sugerencias o necesidades de mejora en los servicios de datos.



HOJA N° 4 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 882 / DE 2026

- Evaluar anualmente el uso, funcionamiento, calidad y vigencia de los servicios de datos para identificar oportunidades de mejora.
- Corregir oportunamente errores en los datos y en su presentación, mejorando su calidad en el tiempo.
- Incorporar ajustes graduales en los servicios, priorizando aquellos cambios que aporten mayor valor a los usuarios.
- Evaluar la continuidad de los servicios de datos, ajustándolos o descontinuándolos cuando ya no respondan a una necesidad vigente.

6. Seguridad y protección de los datos confidenciales.

Diseñar servicios de datos que protejan la información sensible y aseguren un uso responsable de los datos, considerando la seguridad, la privacidad y el impacto que estos pueden tener en las personas y comunidades.

¿Por qué es importante?

La protección de estos datos constituye una obligación legal para la Municipalidad y, al mismo tiempo, un deber ético en el uso responsable de la información. Cumplir con ambos es clave para resguardar la privacidad, prevenir riesgos y mantener la confianza de quienes utilizan.

¿Cómo cumplir este principio?

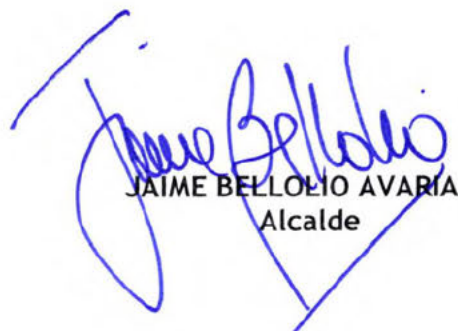
La Municipalidad de Providencia implementa este principio mediante:

- Revisar el origen de los datos, asegurando que los datos propios y de terceros se hayan recopilado y compartido de manera legal y ética.
- Capacitar a los funcionarios municipales sobre la identificación y tratamiento de la información sensible.
- Identificar y evaluar tempranamente riesgos de seguridad, privacidad y uso indebido de los datos en cada servicio.
- Aplicar medidas de protección, como control de accesos, anonimización y resguardo de la información sensible.
- Trabajar de manera coordinada con equipos responsables de seguridad de la información para cumplir con normativas y buenas prácticas.
- Actualizar continuamente las medidas de seguridad durante el ciclo de vida del servicio, considerando nuevas amenazas o riesgos emergentes.
- Tratar responsablemente los datos, resguardando la privacidad de personas, organizaciones y comunidades involucradas.

Anótese, comuníquese y archívese. -



MARÍA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal


JAIME BELLOLIO AVARIA
Alcalde

✓ DRL/MRMQ/ENGE/sgr. -

Distribución:

Todas las Direcciones
Administración Municipal
Dirección de Tecnología y Gestión Digital
Dirección de Control
Archivo
Decreto en trámite N° 1739 /