

ANEXO TÉCNICO DE ACTIVIDADES – MARZO 2026

Documento de respaldo técnico-profesional que consolida las actividades ejecutadas durante el mes de marzo de 2026, en el marco del contrato de honorarios para el fortalecimiento estratégico, tecnológico y organizacional del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) de la Municipalidad de Las Condes.

1. Presentación General del Mes

Durante el mes de marzo de 2026 se consolidaron los avances estratégicos del Departamento TIC, transitando desde la etapa de diseño estructural hacia la preparación efectiva de ejecución de proyectos críticos, con foco en licitaciones, arquitectura tecnológica y habilitación de infraestructura. Se avanzó en el cierre técnico y jurídico de las bases del Sistema de Gestión Documental (SGD) incluyendo su publicación, incorporando ajustes finales orientados a asegurar consistencia funcional, criterios objetivos de evaluación y resguardo institucional frente a eventuales controversias, reforzando especialmente los mecanismos de demostración técnica y validación de cumplimiento. En paralelo, el proyecto CRM Municipal evolucionó desde un diagnóstico conceptual a una definición más aterrizada de su arquitectura, estableciéndose lineamientos de integración con sistemas existentes, criterios de gobierno de datos y control de duplicidad, consolidándose como pieza estructural para la trazabilidad de la relación con el vecino. Respecto de la Plataforma Ciudadana, se avanzó en la validación de su alcance funcional con áreas usuarias, alineándose expectativas y reforzando su posicionamiento como canal único digital. En el ámbito de infraestructura se profundizó el levantamiento técnico de la ex Escuela Italiana. En materia de arquitectura tecnológica se consolidó el enfoque de modelo híbrido. Se impulsó la bajada orgánica DTIC 2026 a todos los funcionarios del departamento. Se realizó un diagnóstico crítico del proyecto SmartDOM con la DOM. Y se avanzó en la centralización de honorarios DECOM y Seguridad en el sistema ProExit.

El presente informe consolida de manera sistemática todas las actividades ejecutadas, documentos elaborados, análisis técnicos, reuniones de coordinación, definiciones estratégicas y procedimientos formales desarrollados durante el período informado, constituyéndose como documento de respaldo técnico-profesional.

Tabla 1. Instancias de coordinación realizadas en marzo de 2026

Fecha	Instancia	Foco principal
04/03/2026	Coordinación semanal DTIC	Telefonía, GTD, SmartDOM, AWS, Tarjeta Vecino, Corrientes Débiles
04/03/2026	Revisión licitación SGD	Ajuste criterios, multas, garantías, PAC
04/03/2026	Tarjeta Vecino – Integración técnica	Carga inicial datos, API token, directorio S3

04/03/2026	Infraestructura ex Escuela Italiana	Racks, fibra óptica, eléctrico, corrientes débiles
06/03/2026	SGD – Revisión documentos licitación	Garantías, puntaje técnico, cláusulas contrato
12/03/2026	Bajada Orgánica DTIC	Taller con funcionarios, nueva estructura 2026
18/03/2026	Coordinación semanal DTIC	CRM bases a compras, Tarjeta Vecino ProExit, SOMED
25/03/2026	Planificación DECOM + Honorarios	Centralización ProExit, ~1.270 honorarios
25/03/2026	SmartDOM – Dirección de Obras (DOM)	Diagnóstico Solnet, evaluación IT Solutions
25/03/2026	Reunión DECOM (sistemas)	Talleres SOMED, CRM vecino, contact center

2. Licitaciones Estratégicas y Bases Técnicas

2.1 Sistema de Gestión Documental (SGD) – Cierre y Publicación

El SGD constituyó la iniciativa de mayor prioridad institucional. Se alcanzó el cierre técnico y jurídico de las bases licitatorias y se procedió a su publicación oficial en Mercado Público, habilitando el proceso competitivo. Las principales acciones fueron:

- Reducción del puntaje técnico total de 78 a 68 puntos (Cuadrante Gartner: 12 pts, equipo: 6 pts, certificaciones: 4 pts).
- Incorporación del Anexo 3A: precio unitario por activación de usuario adicional, con coincidencia obligatoria con Anexo 3 para evitar inadmisibilidades.
- Ajuste proporción puntaje económico / técnico y eliminación de criterios de difícil cumplimiento en el sector TI.
- Garantía de seriedad: 3% del valor del contrato (~CLP 40–42 millones). Plazo contractual: 24 meses.
- Presupuesto total: 15.500 UDM (~CLP 1.085 millones). 600 usuarios iniciales, hasta 800 en operación estabilizada.
- Dos órdenes de compra separadas (contrato base + bolón usuarios), requerimiento interno de Finanzas.
- Modificación del PAC para reflejar el monto total del proyecto.

Tabla 2. Ajustes realizados a las bases del SGD en marzo 2026

Área revisada	Ajuste aplicado	Impacto esperado
Criterios evaluación	Reducción 78→68 pts, nueva distribución	Mayor objetividad y competitividad
Garantías y multas	10 UDM/día Fase 1; 200 UDM filtración datos	Resguardo institucional proporcional

Cláusula contrato	Término anticipado por incumplimiento Fase 1	Protección ante proveedor no idóneo
Anexo 3A	Precio unitario usuario adicional	Transparencia en oferta económica
PAC	Monto total del proyecto, no solo anual	Cumplimiento normativo Mercado Público

2.2 CRM Municipal – Bases Técnicas a Compras

El documento de requerimientos técnicos del CRM Municipal (req-crm v2) fue finalizado y enviado a Compras el 18 de marzo. El alcance definido incluye:

- Vista 360° del vecino, gestión de casos y trámites con motor de workflow y automatización.
- Omnicanalidad (correo, web, chatbot, presencial, telefónica). Integración con contact center (reemplaza CX1 que vence junio-julio 2026).
- Funcionalidades Microsoft con IA para transcripción de llamadas y asistencia a operadores.
- Integración con DataLake Municipal, CMU y sistemas ERP. Arquitectura SaaS con SSO, auditoría y RTO/RPO definidos.
- 800 usuarios (ajuste desde 400 para cubrir todas las unidades + 20 contact center).

Tabla 3. Implementación CRM por área prioritaria

Área	Funcionalidad principal
Portal Vecino	Historia de interacciones, trámites y beneficios del ciudadano
DECOM	Gestión de casos sociales, talleres y programas comunitarios
Tránsito	Atención de solicitudes, permisos y seguimiento de multas
Veterinaria Municipal	Registro de mascotas, vacunación y atención veterinaria
Contact Center	Integración telefónica con IA, transcripción y trazabilidad

3. Orgánica DTIC 2026 – Diseño Taller para Funcionarios

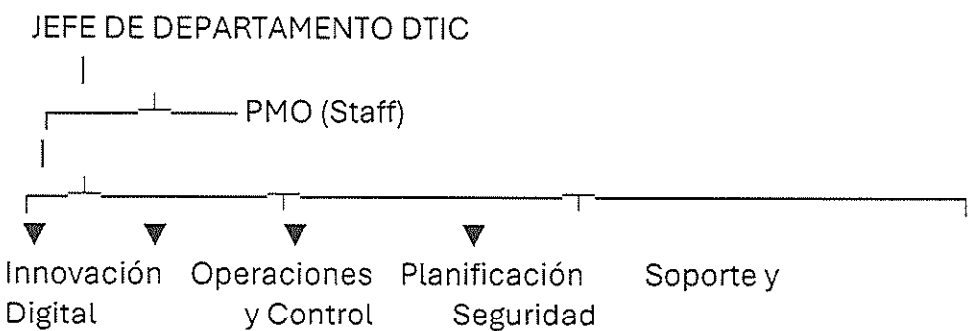
Durante el período se ejecutaron las actividades del proceso de diseño orgánica DTIC 2026, materializando la nueva estructura en untaller con todos los funcionarios del departamento.

3.1 Nueva Estructura Organizacional

La estructura aprobada se organiza bajo el Jefe de Departamento con cuatro secciones operativas y la PMO como unidad de staff de dependencia directa:

Tabla 4. Estructura organizacional DTIC 2026

Sección	Subsecciones / Dominios
Innovación Digital y Soluciones Inteligentes	Desarrollo Fullstack, Soluciones Digitales y Automatización, Arquitectura TI y Mejora Continua, BI y Gobierno de Datos
Operaciones	Plataformas e Infraestructura, Redes y Comunicaciones
Planificación y Control	Gestión de proyectos, KPIs, SLAs, priorización de cartera
Soporte y Seguridad de la Información	Gestión TI, Mesa de Ayuda N1/N2, Ciberseguridad, Servicios a Usuarios
PMO (Unidad Staff)	Dependencia directa Jefe DTIC. Gobierno de proyectos y portafolio



- Material preparado: presentación motivacional,
- Documentos elaborados: actas de taller, manual de facilitador, protocolo y material de trabajo grupal.
- Organigrama actualizado (v2.2) y hoja de carga DTIC por sección generados.

4. Plataforma Ciudadana y Tarjeta Vecino

4.1 Validación de Alcance Funcional

Se avanzó en la validación del alcance funcional de la Plataforma Ciudadana con las áreas usuarias del municipio, definiendo la arquitectura base y el modelo de crecimiento modular. La plataforma fue posicionada como canal único digital de interacción municipio-vecino.

4.2 Tarjeta Vecino – Avances Técnicos

- Carga inicial completa de usuarios activos: RUT, vigencia y tipo de operación (alta/baja/modificación). Datos hasta el 28/02 con manejo de incrementos.
- Configuración del servidor (IP) y creación de directorio S3 para acceso del equipo de carga del proveedor.
- Resolución de integración API: nueva API municipal incorpora token de autorización. Trabajo con token + nueva URL enviada por Javier. Estimación producción: 1,5 a 2 semanas.
- Resolución urgente (18/03) del bloqueo de integración con ProExit por problema en estructura base64 de la API. Múltiples solicitudes de vecinos afectadas para acceso a beneficios en clínicas.
- Sistema de correos resuelto. Aplicación para consulta de comercio desarrollada, pendiente publicación con URL pública.

Tabla 5. Estado de componentes Tarjeta Vecino al cierre de marzo

Componente	Estado	Próximo paso
Carga inicial datos	Completada	Manejo de incrementos diarios
Integración API ProExit	Resuelta (18/03)	Validación en ambiente producción
Directorio S3	Habilitado	Monitoreo de cargas periódicas
Sistema de correos	Resuelto	Operación normal
App consulta comercio	Desarrollada	Publicación con URL pública
Sistema de cupones	En evaluación	Definición de alcance

5. Infraestructura Tecnológica – Ex Escuela Italiana

Se realizaron avances sustantivos en el diseño y planificación de la infraestructura del recinto de la ex Escuela Italiana, con levantamiento técnico in situ y definición de la estrategia de implementación por fases.

5.1 Diseño de Red y Cableado

- Validación del layout definitivo de puestos de trabajo. Marcación de zonas de puntos de red y asignación a rack más cercano.
- Anillo de fibra óptica existente entre racks identificado y validado. Racks existentes mantenidos para evitar rehacer cableado perimetral.
- Inventario: 10 cajas UTP Cat6 en stock (305 m/caja), 30 cajas en proceso de decreto, 10 switches disponibles.
- Puntos de red dobles en módulos de licencias (requerimiento Transfax). WiFi medido para cobertura total del recinto.

Tabla 6. Costos referenciales de infraestructura

Concepto	Rango CLP
Punto nuevo UTP Cat6	\$75.000 – \$110.000
Punto Cat6A	\$95.000 – \$140.000
Reutilización punto existente	\$20.000 – \$35.000
Caja cable Cat6 (305 m)	~\$150.000
Fusión fibra óptica (especialista)	Por cotizar



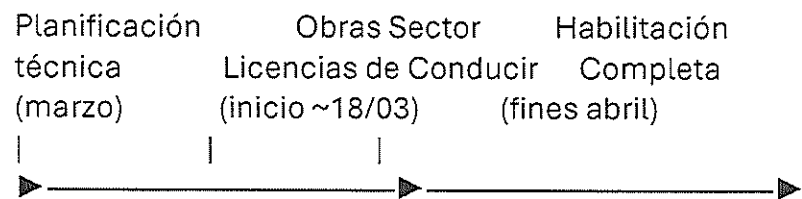
5.2 Conectividad de Fibra Óptica e Infraestructura Eléctrica

- Fibra óptica necesaria entre sectores (distancias superan alcance UTP). Municipio provee cable, contratista realiza tendido. Fusión requiere especialista externo.
- Solicitud a GTD: instalación de cabecera de fibra y rack en sala de llegada. PCEI ya operativo.

- Proyecto eléctrico con certificación SEC requerido antes de inicio de obras.
Habilitación de grupo electrógeno para emergencias.

5.3 Cronograma y Gestión Contractual

- Sector licencias de conducir: inicio obras ~2 semanas desde 04/03, habilitación completa fines de abril 2026.
- Modificación presupuestaria en trámite: CLP 250 millones corrientes débiles + CLP 500 millones+ equipos computacionales.
- Evaluación alternativas ejecución: licitación nueva, modificación contractual o compra ágil paralela.



6. SmartDOM – Diagnóstico Estratégico con la Dirección de Obras

El 25 de marzo se realizó una reunión estratégica con la Dirección de Obras Municipales (DOM) para abordar el estancamiento del proyecto SmartDOM, generando un cambio de enfoque crítico en la relación con el proveedor Solnet.

6.1 Diagnóstico del Proyecto

- 6 a 13 años de desarrollo con Solnet sin lograr avances funcionales. Brecha de 15 años de expedientes sin digitalizar.
- Tecnología no soporta móvil ni tablets (360 tablets compradas sin uso). Firmas digitales prometidas para enero sin implementar.
- Falta de API, sin visibilidad transversal entre departamentos DOM. Sistema funciona más como plantilla Word que plataforma integrada.
- Plazo legal: DOM debe tener procesos 100% digitales antes de 2027. Ciudadanos aún no pueden realizar solicitudes digitales.

Tabla 7. Evaluación comparativa: Solnet vs IT Solutions

Criterio	Solnet (actual)	IT Solutions (evaluada)
Soporte móvil/tablet	No soportado	Sí, nativo
Formularios MINVU	Actualización manual lenta	API directa al MINVU, automática
Municipios operativos	1 (Las Condes)	35+
Integración ProExit	No	Sí
Firma digital	No implementada	Sí, con Clave Única
Plazo implementación	No definido	4 meses (estimado)

6.2 Acciones Definidas

- Revisión formal del contrato Solnet para identificar incumplimientos y viabilidad de término anticipado.
- Implementación de sistema formal de tickets con actas y plazos definidos para formalizar exigencias a Solnet.
- Levantamiento detallado de requerimientos por departamento de la DOM.
- Evaluación de IT Solutions y desarrollo de formularios de ingreso digital propios como solución temporal.

7. Arquitectura Tecnológica Institucional

Se consolidó el modelo de arquitectura híbrida como base del ecosistema tecnológico municipal, avanzando en el ordenamiento de componentes, identificación de dependencias críticas y alineación con criterios de seguridad y continuidad operacional.

Tabla 8. Componentes del modelo de arquitectura híbrida

Capa	Componentes	Modelo de alojamiento
Identidad y Acceso	SSO corporativo, Azure AD	Nube (Microsoft 365)
Aplicaciones críticas	ERP ProExit, SGD, CRM	Híbrido (on-premise + SaaS)
Plataforma ciudadana	Tarjeta Vecino, App Móvil	Nube (AWS)
Infraestructura física	Red estructurada, racks, fibra	On-premise
BI y datos	DataLake Municipal	Nube con copias locales
Seguridad	Ciberseguridad, monitoreo	Transversal
• Identificación y documentación de dependencias críticas entre sistemas con evaluación de riesgos de obsolescencia. • AWS: 270.000–280.000 créditos presupuestados + USD 3.000 para gestor documental. IVA (~CLP 60 millones) pendiente de incorporar al presupuesto. • Capacity Planning DTIC: análisis de carga del equipo (15 personas) frente a la cartera de proyectos 2026.		

9. Gestión ERP y Centralización de Honorarios

Se inició el proyecto de centralización en ProExit de los honorarios de DECOM y Seguridad, actualmente gestionados mediante planillas Excel. Las decisiones tomadas fueron:

- DECOM: ~770 honorarios activos. Seguridad: ~500 honorarios. Total a migrar: ~1.270 contratos.
- Habilitación módulo RRHH ProExit para ambas unidades antes del 31 de marzo 2026.
- Desafío técnico: profesores de talleres requieren hasta 6 modificaciones de contrato por año. Validación de capacidad ProExit en trámite con proveedor.

- Control de duplicidad: alertas automáticas para personas con múltiples contratos en distintas unidades.
- Procedimientos a formalizar: ficha única de contratación (Karen Luke), baja de personal con devolución de credenciales y equipos, carga y validación de boletas mensuales.

Excel DECOM (770)]
Excel Seguridad (500)] —► ProExit RRHH —► Finanzas
] (centralizado) (pago)
ERP (suma alzada) —►]

10. Control de Gestión y Seguimiento de Iniciativas

Se fortalecieron los mecanismos de control de gestión del DTIC, estableciendo mayor claridad en dependencias, riesgos y secuencia de ejecución de la cartera 2026:

- Prioridades confirmadas: SGD (P1), CRM/Plataforma Ciudadana (P2), Infraestructura Ex Escuela Italiana (P3), Orgánica y Cultura DTIC (P4).
- Secuencia de ejecución definida considerando restricciones presupuestarias y capacidad del equipo.
- Seguimiento semanal de estado de iniciativas con reportes a jefatura.

Tabla 9. Estado de proyectos al cierre de marzo 2026

Proyecto / Iniciativa	Estado	Próximo hito
SGD – Licitación	Bases publicadas	Recepción y evaluación ofertas (abril)
CRM Municipal	Bases a Compras (18/03)	Publicación licitación (abril)
Plataforma Ciudadana	Alcance validado	Presentación a autoridades (abril)
Tarjeta Vecino / API	Integración resuelta	Paso a producción (abril)
Ex Escuela Italiana	Diseño finalizado	Inicio obras sector licencias
Orgánica DTIC 2026	Taller ejecutado (12/03)	Seguimiento adopción
SmartDOM	Diagnóstico realizado	Proceso formal Solnet / evaluación IT Solutions
Honorarios ProExit	Inicio proyecto	Carga masiva inicial (31/03)

11. Documentos Elaborados Durante el Mes



A continuación se listan los principales documentos elaborados durante el período de marzo de 2026:

- Bases Técnicas SGD (versión final publicada) – múltiples versiones v1 a v14 hasta consolidado final.
- Requerimientos Técnicos CRM Municipal (req-crm v2) – documento enviado a Compras.
- Informes referenciales de cableado estructurado – presupuesto 100 puntos, versión ultra-estricta y versión con reutilización 80%.
- Documentos de Orgánica DTIC 2026: presentación bajada orgánica (v23), manual de facilitador, actas y material de taller (12/03).
- Capacity Planning DTIC – múltiples versiones (15 personas, v3, corregido, look LC).
- Proyecto Tarjeta Vecino Fase 1 (60 días) y Cuestionario Técnico Nueva App Municipal.
- Informe técnico diagnóstico SmartDOM y matrices de evaluación de proveedores.
- Levantamiento requerimientos DECOM v2 – servicio de bonificación.
- Procedimiento de centralización de honorarios en ProExit – ficha única de contratación.
- Dashboard Ejecutivo Semanal DTIC.
- Presentación Microsoft (evaluación soluciones contact center con IA).

12. Cierre del Período

El mes de marzo de 2026 representó un punto de inflexión en la gestión del DTIC: el eje de trabajo migró desde la definición estratégica hacia la preparación concreta para ejecución. Se redujo significativamente la incertidumbre técnica en los proyectos estructurales, se cerraron definiciones clave, se formalizó la bajada orgánica y se generaron las condiciones habilitantes para iniciar la ejecución efectiva en el mes de abril. En síntesis, se ha generado un aterrizaje estratégico y preparación operativa donde se redujo la incertidumbre técnica y contractual, se cerraron definiciones clave y se dejaron las condiciones habilitantes para iniciar la ejecución efectiva de los proyectos estructurales del municipio.



INFORME DE ACTIVIDADES MENSUAL Y CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO
DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AÑO 2026.

Mes	MARZO
-----	-------

Nombre	Paul Alexander Cook Moyano
RUT	
Profesión	
Departamento	Administración Municipal
Programa Social	
Período del Contrato	1 Enero a 31 de Diciembre 2026
Actividad Genérica	Asesorar en Materias Tecnológicas y de Procesos
Actividad Específica	Diseñar estrategia para mejorar los procesos con el fin de analizar con objetividad el funcionamiento actual de los procedimientos, identificar brechas y proponer medidas concretas que permitan optimizar los tiempos y resultados de la gestión municipal

Actividades efectuadas en el mes:

Durante el mes de marzo de 2026 se consolidaron los avances estratégicos del Departamento TIC, transitando desde la etapa de diseño estructural hacia la preparación efectiva de ejecución de proyectos críticos, con foco en licitaciones, arquitectura tecnológica y habilitación de infraestructura. Se avanzó en el cierre técnico y jurídico de las bases del Sistema de Gestión Documental (SGD) incluyendo su publicación, incorporando ajustes finales orientados a asegurar consistencia funcional, criterios objetivos de evaluación y resguardo institucional frente a eventuales controversias, reforzando especialmente los mecanismos de demostración técnica y validación de cumplimiento. En paralelo, el proyecto CRM Municipal evolucionó desde un diagnóstico conceptual a una definición más aterrizada de su arquitectura, estableciendo lineamientos de integración con sistemas existentes, criterios de gobierno de datos y control de duplicidad, consolidándose como pieza estructural para la trazabilidad de la relación con el vecino. Respecto de la Plataforma Ciudadana, se avanzó en la validación de su alcance funcional con áreas usuarias, alineando expectativas y reforzando su posicionamiento como canal único digital, junto con la definición de su arquitectura base y modelo de crecimiento modular. En el ámbito de infraestructura, se dio continuidad al trabajo iniciado en la ex Escuela Italiana, profundizando el levantamiento técnico mediante validación de planos, cuantificación definitiva de puntos de red, definición de distribución de racks, interconexión mediante fibra óptica y coordinación con proyectos asociados como videovigilancia, además de avanzar en la clarificación de brechas contractuales del contrato vigente y en la evaluación de alternativas de ejecución (licitación de corrientes débiles, modificación contractual o reasignación presupuestaria). Asimismo, se abordaron aspectos críticos como la necesidad de proyecto eléctrico con certificación SEC, restricciones propias del inmueble arrendado y planificación por fases de habilitación. En materia de arquitectura tecnológica, se consolidó el enfoque de modelo híbrido, avanzando en



ordenamiento de componentes, identificación de dependencias críticas y alineación con criterios de seguridad y continuidad operacional. Finalmente, se fortalecieron los mecanismos de control de gestión, priorización y seguimiento de iniciativas, estableciendo mayor claridad en dependencias, riesgos y secuencia de ejecución. En síntesis, se ha generado un aterrizaje estratégico y preparación operativa, donde se redujo la incertidumbre técnica y contractual, se cerraron definiciones clave y se dejaron las condiciones habilitantes para iniciar la ejecución efectiva de los proyectos estructurales del municipio.

Firma prestador de los servicios	
----------------------------------	--

Administradora Municipal , de la Municipalidad de Las Condes, que firma al pie del presente informe, certifica y acredita fehacientemente que el/la Sr/a. **Paul Cook Moyano**, RUT: [REDACTED] dio cabal cumplimiento durante el mes **Marzo de 2026**, a la prestación de servicios a honorarios para el cual fue contratado de acuerdo al decreto N°**651 /p2026** de fecha 12 de Enero 2026

Asimismo, apruebo el presente informe mensual de actividades realizadas para el cumplimiento de la prestación de servicios objeto de su contratación, el que fue revisado en forma exhaustiva por el suscrito, siendo toda la responsabilidad -con carácter de excluyente-, de este supervisor, ya sea que esta se origine en la ejecución de la prestación de servicios conforme al contrato; en la fidelidad del contenido del Informe Mensual del mes de **Marzo de 2026**; de todos los antecedentes que se acompañan por el servidor a honorarios; así como en la correcta verificación de que el contenido de dicho informe es de completa autoría de la/el Sra./Sr. **Paul Cook Moyano**.

Nombre Administradora Municipal	
Firma y timbre Administradora Municipal	

Las Condes, Marzo de 2026
mes año

