

## ESTÁNDAR DE SERVICIO DE DATOS

En el marco de la Estrategia de Gobernanza de Datos de la Municipalidad de Quillota, la cual está orientada a instaurar procedimientos claros y sostenibles que garanticen la calidad, seguridad y accesibilidad de los datos a nivel departamental y en su vinculación con la ciudadanía, surge como instrumento el **estándar de servicio de datos**, el cual establece una serie de principios que orientan cómo poner los datos disposición de la comunidad para que los ciudadanos y ciudadanas puedan visualizar, interactuar, filtrar, analizar e incluso tomar decisiones en base a ellos.

El propósito del estándar de servicio de datos es: ofrecer un servicio de calidad diseñado para los usuarios y usuarias en un formato y estructura coherente de fácil comprensión. Entendiendo por usuarios y usuarias, tanto aquellos/as que se encuentran a nivel interno (funcionarios y funcionarias municipales), como a nivel externo (la ciudadanía en general).

### Conceptos básicos del estándar de servicio de datos

Servicio de datos: los servicios de datos cubren una variedad de formas en las que las personas usuarias pueden obtener los datos o la información que necesitan. Los servicios de datos pueden incluir aplicaciones de programación de interfaz (API)<sup>1</sup> para que los desarrolladores las utilicen en sus productos y los servicios de análisis pueden incluir información presentada en visualizaciones, mapas y tablas para que un responsable de políticas o un residente puedan tomar una decisión.

Principio de diseño de servicios: el diseño de servicios es una mentalidad, un proceso, un conjunto de herramientas y una colección de métodos que comienzan con la identificación de las necesidades de los usuarios y la claridad sobre el problema que se intenta resolver, en lugar de pasar directamente a las soluciones. Los equipos que implementan los principios de diseño de servicios tienden a trabajar de manera abierta, ágil e iterativa, lo que les permite adaptarse a medida que aprenden más sobre el espacio del problema.

---

<sup>1</sup> API: pieza de código que permite a dos aplicaciones comunicarse entre sí para compartir información y funcionalidades.

## Principios que guían el estándar de servicio de datos

### 1. Comprender las necesidades de los usuarios y usuarias

¿Por qué es importante?

Al comprender a los ciudadanos y ciudadanas se pueden identificar mejor sus necesidades y en consecuencia, brindar un mejor servicio. Para ello, es importante entender la demanda y los requerimientos de las personas y diseñar el servicio de datos a partir de evaluaciones y/o monitoreos periódicos mediante distintos instrumentos. Esto garantiza que sea útil y práctico.

Técnicas y herramientas para cumplir este principio:

- Levantamiento de información (encuesta o entrevista): A qué datos les gustaría acceder a la ciudadanía, cuál es la problemática que se quiere resolver, cómo prefieren las personas recibir y utilizar los datos.
- Pilotaje del servicio de datos.
- Evaluación de la experiencia de los usuarios y usuarias al utilizar el servicio (considerando la retroalimentación).

### 2. Entregar un servicio accesible, fácil de usar y comprensible

¿Por qué es importante?

Para garantizar que el servicio de datos esté al alcance de todos los ciudadanos y ciudadanas. La plataforma debe estar diseñada para la comunidad, esto significa que la información y el contenido que se entrega deben ser comprensible por todos los usuarios y usuarias de manera que se logre entender el propósito de los datos. El formato de visualización debe ser accesible para todas las personas.

Técnicas y herramientas para cumplir este principio:

- Herramientas de visualización de datos de fácil comprensión, en un formato accesible para los usuarios y usuarias
- Servicio de datos con un lenguaje que sea comprendido por todas las personas.
- Metodologías de participación y retroalimentación que evalúen la comprensión y accesibilidad del servicio.

### 3. Ser transparentes y responsables

¿Por qué es importante?

Para entregar un servicio transparente a las personas y garantizar que la información proviene de una fuente oficial, verídica y confiable. La transparencia y responsabilidad implica explicitar la forma en cómo se obtienen y se trabajan los datos en la institución, dando cuenta de su claridad y veracidad. En definitiva, la

transparencia es importante porque permite fomentar la confianza de la ciudadanía hacia el Gobierno Local.

Técnicas y herramientas para cumplir este principio:

- Ley 20.085: Sobre el acceso a la información pública
- Política de datos

#### 4. Crear un servicio de datos confidencial que proteja los datos

¿Por qué es importante?

Para abordar la correcta gestión y tratamiento de los datos considerando privacidad y confidencialidad de la información de los ciudadanos y ciudadanas, de tal forma que no se permita identificar datos privados y sensibles de las personas. También se deben resguardar los datos confidenciales de la institución. Este principio se enfoca principalmente en velar por la protección y seguridad de los datos antes de su publicación.

Técnicas y herramientas para cumplir este principio:

- [Ley 21.096](#): Que consagra el derecho a la protección de los datos personales.<sup>2</sup>
- Protocolo de seguridad de los datos de la Municipalidad de Quillota.
- Marco ético de la Municipalidad de Quillota.
- Definir mecanismos para proteger los datos antes de su publicación.
- Definir mecanismos para limitar el acceso a datos privados de las personas o la institución.

#### 5. Mantener una frecuencia de actualización

¿Por qué es importante?

Para que los usuarios accedan a un servicio de datos que contenga información actualizada y los datos den cuenta de la realidad de la comuna. Para ello, es importante determinar el periodo de actualización de la información según el propósito y el alcance de los datos que desean entregar.

Técnicas y herramientas para cumplir este principio:

- Los equipos deberán establecer un periodo de actualización de los datos según corresponda.
- Ficha que indique la fecha de publicación de los datos en el servicio y su última actualización.

---

<sup>2</sup> Ley 21.9096 Biblioteca del Congreso Nacional de Chile  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363&idVersion=2016-01-05>

## 6. Estandarizar y fomentar la calidad de los datos

¿Por qué es importante?

Para sistematizar, estandarizar y ordenar los datos que se desean trabajar con el fin de entregar un servicio de calidad a los ciudadanos y ciudadanas. La calidad de los datos permite que la información que se presente sea precisa y coherente con lo que se desea mostrar.

Técnicas y herramientas para cumplir este principio:

- Categorización y estandarización de los datos.
- Proceso de identificación de errores y eliminación de datos que no son fiables.
- Identificar datos duplicados.

## 7. Utilizar la tecnología al servicio de las personas

¿Por qué es importante?

Utilizar herramientas de la tecnología que sean rápidas, actualizadas y accesibles, facilitando el tratamiento y el uso de los datos, entregando una buena experiencia a los usuarios y usuarias.

Técnicas y herramientas para cumplir este principio:

- Software, programas y sistemas operativos confiables.
- Servicio de análisis de datos: Power BI.
- Herramientas de visualización de datos: mapas, visores de fácil acceso.  
(Se recomienda que en formato descargable sea en KMZ).

## 8. Evaluar y mejorar el sistema de datos

¿Por qué es importante?

Para medir el cumplimiento del estándar del servicio de datos, es necesario evaluarlo periódicamente y considerar la capacidad y flexibilidad para mejorar con frecuencia el servicio. Esto implica observar que se cumplan los principios, ver el estado de avance, corregir errores, implementar métodos de seguridad de los datos, etc.

Técnicas y herramientas para cumplir este principio:

- Proponer objetivos específicos a corto plazo para mejorar el servicio.
- Realizar una encuesta anual de satisfacción a las personas usuarias del servicio de datos.

## 9. Optimizar los datos para el servicio de la comunidad

¿Por qué es importante?

Optimizar los datos que se encuentran disponibles y se relevan en la Municipalidad, para aprovechar la información al máximo, de manera eficiente en su procesamiento, trabajo y entrega. Esto permite aumentar la productividad, eficiencia y eficacia de los datos.

Técnicas y herramientas para cumplir este principio:

- Fuente de datos secundarios provenientes de entidades externas que estén disponibles (Por ejemplo el CENSO de población y vivienda del Instituto Nacional de Estadísticas INE).
- Levantamiento de datos recolectados por la Municipalidad de Quillota que estén disponibles y proporcionan información para comenzar el tratamiento, sistematización y estandarización de los datos para su publicación.
- Diseñar instrumentos de recolección de datos eficientes

## 10. Velar por el cumplimiento del marco de igualdad con perspectiva de género.

¿Por qué es importante?

Para que todos y todas se sientan integrados/as y considerados/as es necesario trabajar en un marco de igualdad y utilizar un lenguaje con perspectiva de género que considere a todos los ciudadanos y ciudadanas. Integrar a aquellos grupos marginados que usualmente no son considerados.

Técnicas y herramientas para cumplir este principio:

- Marco de igualdad
- Utilizar el lenguaje inclusivo: incluir comunicación con perspectiva de género en el servicio de datos.<sup>3</sup>
- Considerar el documento "[Orientaciones para la comunicación interna y externa con perspectiva de género](#)".

---

<sup>3</sup> Ministerio de Economía de Chile <https://www.sernageomin.cl/wp-content/uploads/2023/06/Manual-Orientaciones-Comunicacio%CC%81n-Equidad-Ge%CC%81nero.pdf>