

**PROYECTO TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE INGENIERO DE EJECUCION
EN GESTION PÚBLICA.**



**DESARROLLO DEL GOBIERNO
ELECTRÓNICO COMUNAL EN LA I.
MUNICIPALIDAD DE LA PINTANA.**

municipalidad@pintana.cl

PROFESOR GUIA: Juan Bravo S.

ALUMNO : Hugo Cárcamo Sánchez.

Julio-2006.

INDICE:

I.- INTRODUCCION	2.-
II.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3.-
III.- ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	4.-
IV.- JUSTIFICACION	5.-
Delimitación de la investigación	
V.- PREGUNTA DE INVESTIGACION	6.-
VI.- OBJETIVO DE LA INVESTIGACION	6.-
Objetivo general	
Objetivos específicos	
VII.- MARCO TEORICO	8.-
VIII.- MARCO METODOLOGICO	29.-
Tipo de investigación	
Instrumentos Metodológicos Usados	
IX.- DESARROLLO	31.-
Análisis del entorno de la comuna de La Pintana.	
Entorno general de la Comuna.	
X.- CONCLUSIONES	57.-
XI.- PROPUESTAS	61.-
XII.- BIBLIGRAFIA.	62.-
XIII.- ANEXOS	63.-

I.- INTRODUCCION

De acuerdo al modelo de análisis planteado por el BID, la Municipalidad de La Pintana adolece de una orientación estratégica y de un estudio acabado de su entorno. La municipalidad no asume propiamente tal las prioridades que se generan en los niveles sociales, por ende en lo cultural.

El bajo nivel cultural en materias de informática e Internet también es responsabilidad del gobierno comunal, pues la implementación de un nuevo paradigma necesariamente tiene que darse con el desarrollo de los que allí viven. Se nota claramente que la página Web y, así lo manifiestan también los estudios realizados por importantes empresas, no cumple con los parámetros que el BID plantea, de hecho amplía mucho más la brecha tecnológica.

Esta estrategia, diseñada por el municipio deja de lado la participación ciudadana y todos sus actores, lo cual contraviene uno de los principios fundamentales de la Sociedad de la Información, **la transparencia**.

La capacidad tecnológica de la población seguirá siendo pobre, pues no tiene proyectos de apoyo para mejorar su capacidad y por ende implementar y ser partícipe de una verdadera gestión ciudadana.

Entonces, no es extraño conocer las actitudes de los actores que conviven en el entorno y su casi nulo involucramiento en el “Gobierno Electrónico”, pues ven que no están reflejadas realmente sus capacidades, su cultura, sus problemas. Incluso, vislumbran una suerte de paternalismo tecnológico y de anarquismo publicitario que impide el desarrollo de otros conocimientos en la Comuna de La Pintana.

II.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Desde el mes de Abril del año 1990, por instructivo presidencial sobre Modernización de la Gestión Pública, se ha impulsado un programa integral de reforma del Estado, cuyo ámbito de acción han sido la transparencia de la gestión de los servicios públicos y la mejora de esta para los ciudadanos. Dicho programa ya institucionalizado ha tratado de ser implementado en los Gobiernos Comunales, con mayor o menor éxito y uno de estas instituciones es la I. Municipalidad de La Pintana, comuna que tiene y tendrá que asumir tarde o temprano las políticas generadas desde el gobierno, de acuerdo a los planes y programas que están ya diseñados por el gobierno central y que son la transparencia y probidad en los organismos que son parte de la administración del Estado, donde la ciudadanía se nutrirá de lo que se hace o no se hace mediante la nueva tecnología de Internet.

Entonces nos encontramos con la siguiente disyuntiva: si bien se hacen esfuerzos para implementar estas políticas, aún, la ciudadanía que tiene acceso a internet y la que no lo tiene, concurre a la Municipalidad para consultar los más mínimos detalles sobre servicios que allí se prestan, los cuales indudablemente se deberían enterar a través de sus páginas Web, realidad a la que no escapa I. Municipalidad de La Pintana.

Ciertamente, a partir de lo anterior, la no visualización de un programa que esté en conocimiento de la comunidad surge como una debilidad para llevar a cabo un modelo de Gobierno Electrónico Comunal que, necesariamente requiere la colaboración de todos los actores sociales que cohabitan en el éste sector para que sea exitoso.

III.- ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Cientos de vecinos emprendedores desde todo el ámbito social y productivo esperaban atentos una instancia de comunicación que permitiera un acercamiento y un encadenamiento sinérgico de todas las fuerzas vivas para intercambiar ideas acerca de cómo salir adelante a pesar de la adversidad. Uno de los principales escollos para lograr este objetivo, era el bajo conocimiento de los habitantes sobre la utilización de Internet, acompañado de otras prioridades que son primarias para los habitantes de esta comuna, por ello es que la implementación de un portal de Internet por la Ilustre Municipalidad de La Pintana, no ha despertado un mayor interés todavía.

- ✚ La baja escolaridad, la cesantía, el desconocimiento sobre la navegación por Internet, son un desafío enorme que las autoridades de la comuna tratan de revertir con el acercamiento a esta nueva herramienta para que la población se coloque a la altura del mundo de la información.
- ✚ El problema de la comunicación entre las organizaciones comunales, ha sido siempre algo que no se ha podido resolver, ya sea por las debilidades organizacionales de ellas, además por tratarse de una comuna que está recién creando lazos de unión, y por su extenso territorio que está dividido en varias partes con barreras naturales tales como los terrenos de la Universidad de Chile, que parte a la comuna en dos. Tales circunstancias han hecho que la creación de unidades culturales, vecinales, que representen a esta comuna se hayan quedado estancadas sin un desarrollo sustantivo.
- ✚ Los pequeños empresarios han hecho múltiples esfuerzos para asumir con éxito este nuevo paradigma, pero sin resultados, aun cuando hoy pretenden sumarse a los planes del gobierno central, esperando con ello mejorar su condición comunicacional.

IV.- JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Dentro de las políticas públicas del supremo gobierno dirigidas a acercar a los ciudadanos a las instituciones del Estado, está la preocupación de coordinar con diferentes actores sociales, económicos, gremiales etc., tanto la gestión pública como la privada, con la finalidad de diseñar estrategias y desarrollar la estructura de la información, como una de sus preocupaciones fundamentales para incentivar la claridad y la transparencia. Esta política pública impulsa las iniciativas para el desarrollo de estas infraestructuras de la información, el impulso del comercio electrónico, la promoción de la industria de contenidos, la masificación de acceso a Internet, la aceleración del aprendizaje social ligado al uso de redes, así como la difusión de la cultura y la educación por vía digital.

Si la preocupación país es ésta, indudablemente la preocupación a nivel de gobiernos comunales debiera ser similar, con sus virtudes y dificultades, ya que la participación ciudadana parte en primera instancia desde aquí y se reproduce a nivel nacional.

La preocupación principal es establecer un marco general para el fomento y desarrollo de herramientas para acercar al Gobierno a la sociedad civil, cada ministerio, servicios, gobiernos regionales, gobiernos locales, debieran fijar sus compromisos para actuar con responsabilidad en este nuevo paradigma de la información.

Tal vez la no implementación de políticas únicas, de criterios tecnológicos uniformes y de aportes económicos de parte del Estado para las comunas más débiles financieramente, es una debilidad que incide en el desarrollo de estos proyectos.

Es a partir de estas premisas, que me he planteado, lo que continuación se pretende despejar.

A cualquiera le podría parecer extraño que se plantee estudiar a la comuna de La Pintana en este ámbito, pero a juicio del autor es un buen modelo para investigar y sacar conclusiones de un tema que cada día adquiere mayor relevancia en el mundo de la administración del estado y en el desarrollo de las capacidades.

V.- PREGUNTA DE INVESTIGACION

- ✚ ¿Podrá la I. Municipalidad de La Pintana implementar un gobierno electrónico comunal que permita dar más eficiencia a la gestión organizacional territorial, mejorar la comunicación cultural, social, económica y comercial, si sus habitantes parecieran no contar con la capacidad tecnológica suficiente para responder a tal desafío?

VI.- OBJETIVO DE LA INVESTIGACION.

OBJETIVO GENERAL

- ✚ Determinar cómo la I. **Municipalidad de La Pintana** ha asumido la implementación de las políticas de gobierno electrónico comunal y cuál es la relación de ella con el entorno, social, económico, cultural y tecnológico.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Conocer cómo incide en la población la implementación de un gobierno electrónico comunal y la capacidad de respuesta del entorno.

- ✚ Determinar cual es la capacidad tecnológica de la población, para responder a éste proyecto de Gobierno Electrónico Comunal en la comuna de La Pintana.

- ✚ Conocer las actitudes de otros actores sociales en relación al tema tratado en esta investigación y su involucramiento con el gobierno electrónico comunal.

VII.- MARCO TEORICO

En 1994 se crea el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública del Estado cuya finalidad es impulsar una variedad de medidas para masificar la aplicación de la tecnología digital, tanto a nivel Estado como a nivel usuario. *“Entendida como una herramienta estratégica para mejorar la gestión del Estado, el acceso a la información, la transparencia y eficacia del quehacer institucional y favorecer la participación ciudadana, otorgándole con ello una dimensión más amplia al concepto de modernización.”*¹

En el discurso pronunciado por el presidente de ese periodo don Ricardo Lagos Escobar, el 21 de Mayo de 2000, hace un fuerte hincapié en la necesidad cierta de que para mejorar la gestión del Estado y todos sus componente es necesario utilizar las herramientas tecnológicas avanzadas para *“mejorar la relación de los ciudadanos con el Estado, cuestiones que se expresan en el discurso pronunciado por el Primer Mandatario el 21 de Mayo del 2000 y que se plasman en indicaciones concretas en el Instructivo Presidencial sobre Gobierno Electrónico del 11 de mayo de 2001.*

Desde el punto de vista de la transparencia, la participación y de la gestión los objetivos planteados en la implementación del Gobierno Electrónico están basado en varios niveles de compromisos tales como:

- Mejorar el logro de niveles de eficiencia superiores a los históricamente alcanzados.
- Una disminución significativa de los costos de transacción y coordinación en la interacción entre entes públicos.
- La generación de incentivos y prácticas que faciliten modalidades de gestión innovadoras y creativas,

¹ *“Agenda Gobierno Electrónico 2002-2005”* Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Octubre 2002’, Pág. 5.-.

- La agregación de mayor valor público como horizonte permanente de las actividades del sector y ,
- La mantención y constante superación de los grados de transparencia de esas actividades.²

Parece indudable que el acento puesto a esta nueva política pública esta directamente dirigida a colocarse a la altura de otros países que eventualmente podrían ser “socios” de un Chile con características diferentes al del siglo pasado. De hecho se plantea una serie de acciones que conllevarían a conformar una primera plataforma de gestión electrónica:

- Tener acceso a información pública o personal en forma simple, clara y transparente.
- Resolver requerimientos complejos, que involucren una o más instituciones, a través de un solo portal o acceso.
- Notificar sólo una vez sobre eventos o situaciones de vida a la institución pública que corresponda, encargándose ésta de entregar esta información al resto de las instituciones del Estado.
- Pagar o recibir dinero de las instituciones públicas de modo electrónico, para lo cual deberá ser posible realizar transacciones con un número significativo de instituciones privadas.
- Realizar todo tipo de transacciones de manera segura y obtener los servicios que se deseen en forma oportuna y con altos estándares de

² ²²“Agenda Gobierno Electrónico 2002-2005” Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Octubre 2002,

calidad, pudiendo tener registro posterior de todas las transacciones u operaciones que se lleven a cabo.

- Consultar información de los actos públicos del Estado que sea de interés conocer. El Estado transparentará dichos actos dejándolos disponibles electrónicamente.
- Ejercer el derecho a participar y expresar una opinión por medios electrónicos. De igual manera, tener la posibilidad de comunicarse con autoridades e instituciones públicas a través de canales habilitados especialmente con ese fin, tales como: foros, vídeo chat y otras formas virtuales de relación.³

Para algunos autores, tales como *Geoff Dinsdale, Samir Chhabra, John Rath-Wilson*, son claros los beneficios potenciales del gobierno electrónico que podría tener nuestro país, tales como: incrementar la satisfacción del usuario, mejorar la educación de la población, incrementar la eficacia y eficiencia gubernamental, mejorar la competitividad empresarial, mayor transparencia y apertura. Pero los objetivos y resultados dependerían de las prioridades y los valores de la política aplicada y de los ahorros de costes lo cual es un desafío sin precedente para nuestro gobierno.

Si bien los resultados de la implementación de un gobierno electrónico podrían ser provechosos para el país, otra cosa es cómo se diseña un modelo de análisis que permita llevarlo a cabo:

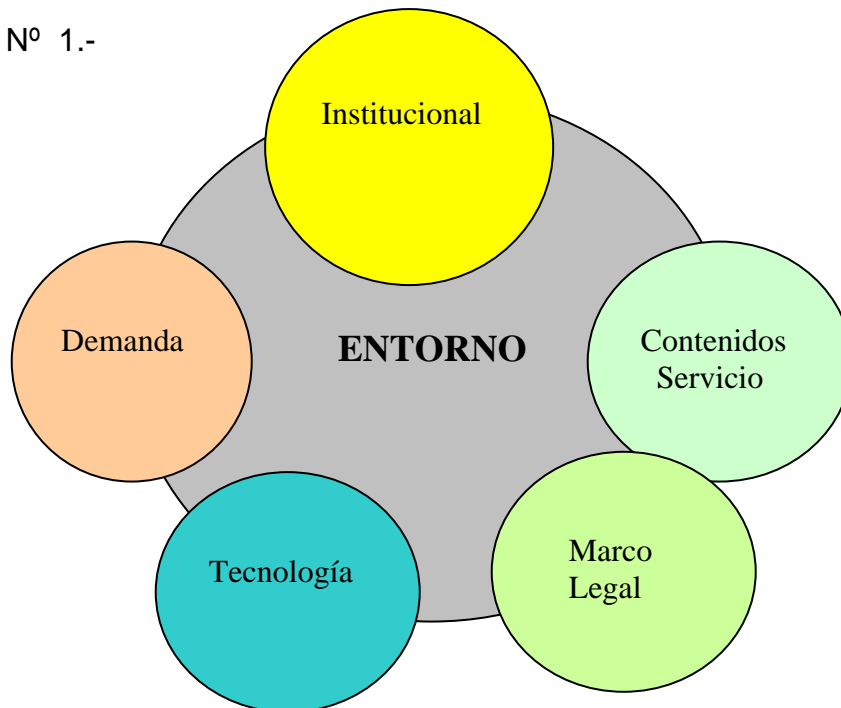
³ Agenda Gobierno Electrónico 2002-2005” Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Octubre 2002, Pág. 7.-

A.- UN MODELO DE ANÁLISIS (BID)

El Banco Interamericano de Desarrollo propone y ofrece un modelo de análisis para la definición y el diseño de estrategias de Gobierno Electrónico⁴, considerando los componentes de:

- **Capacidad Institucional** para el desarrollo del Gobierno Electrónico.
- Incentivos de la **demanda** de los ciudadanos, empresas y funcionarios, en el acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación.
- Producción de **contenido** y gestión de **servicios** de Gobierno Electrónico
- Desarrollo y gestión de la **tecnología** que soporte a las iniciativas del Gobierno Electrónico.
- Desarrollo del **marco legal** en apoyo al desarrollo del Gobierno Electrónico

Cuadro N° 1.-



⁴ "Manual Gob. , Estrategias de Gobierno Electrónico en los países de la región 1 : definición de un modelo de análisis y estudios de casos", Washington DC, enero 2003, Pág. 32.-

Las categorías aquí planteadas, dice el BID, tiene preguntas que responden a su ámbito de aplicación como:

- ¿Cuál es el nivel cultural de los futuros usuarios?;
- ¿Qué capacidad de ejecución y de gestión?;
- ¿Cuál es el índice de penetración de Internet en la comunidad a la que va dirigido el proyecto?;
- ¿Qué nivel de confianza tienen los ciudadanos en el Gobierno?;
- ¿Qué nivel de credibilidad ofrece el Gobierno?.

Las respuestas las encontramos, dice el BID, en estos factores y sus condicionantes con el entorno, con su ámbito de aplicación y otros factores que se entrecruzan.

B.- CENTRO CANADIENSE DE GESTIÓN.

Por otro lado el **Centro Canadiense de Gestión**, más que un modelo de análisis, plantea las estrategias que deberían **desarrollarse para que los gobiernos puedan acercarse satisfactoriamente hacia un gobierno electrónico, identificando cinco áreas estratégicas⁵**:

Primera parte.

Se refiere a las dos dimensiones del contexto del gobierno electrónico, es decir las **necesidades** de los usuarios y su capacidad para utilizar el gobierno electrónico, por un lado, y, por otro lado, **la oferta** de gobierno electrónico.

⁵ "GUIA PRACTICA PARA EL GOBIERNO ELECTRÓNICO: CUESTIONES DE IMPACTO Y PERCEPCIONES" Para el diálogo regional de políticas del Banco Interamericano de Desarrollo, autores Geoff Dinsdale, Samir Chhabra, John Rath-Wilson, Centro Canadiense de Gestión.

➤ USUARIOS DEL GOBIERNO. ELECTRONICO.

- Demandas del usuario
- Capacidad del usuario
- Confianza accesibilidad tecnológica

➤ OFERTAS DEL GOBIERNO ELECTRONICO

- Infraestructura tecnológica.
- Capacidad de la Administración Pública
- Legislación y regulación

Segunda parte.

Empieza por una base sólida (**conocimiento del punto de partida**) hasta el desarrollo de una visión de gobierno electrónico (**identificando dónde se quiere llegar**).

- Mejorar el acceso a los servicios públicos
- Acelerar la transición a la era del conocimiento
- Fortalecer la democracia.

Tercera parte.

Explora cómo establecer objetivos para pasar de la situación actual (a través de la evaluación del contexto del gobierno electrónico), hacia el cumplimiento de la visión de gobierno electrónico.

- Mejor conocimiento de las expectativas y necesidades del usuario
- Educación de los ciudadanos
- Confidencialidad y seguridad por medio de la vía tecnológica
- Coste y contenido tecnológico
- Necesidad de contar con redes de alta velocidad
- Conocimiento de las expectativas del usuario por intermedio de encuestas y grupos focales
- Confianza y seguridad del usuario por vía legal y tecnológica.

Cuarta Parte.

Explora la mejor manera de pasar de los objetivos a la implementación (acción). Más específicamente explora los distintos enfoques e instrumentos necesarios para implementar satisfactoriamente el gobierno electrónico.

- Establecer principios y guías
- Liderazgo burocrático como político para una efectiva toma de decisiones.
- Estructura gubernamental apropiada
- Punto de equilibrio entre centralización y descentralización
- Independencia de la estructura gubernamental.

Quinta Parte.

Se refiere a la necesidad de medir los avances, en la medida de que el gobierno electrónico es más que un proyecto, es un proceso que involucra cambios sustanciales en la sociedad.

Estos modelos, pensados para conformar un nuevo paradigma que permita construir una estructura viable para un GOBIERNO ELECTRÓNICO, deberían tener una relación directa con el desarrollo a nivel local.

En el punto cuatro, del análisis estratégico anterior, dice claramente de la necesidad cierta de buscar el punto de equilibrio entre la centralización y la descentralización, lo cual debe además generarse en las diferente instancia del gobierno local.

EL GOBIERNO ELECTRONICO LOCAL (MUNICIPAL)

El Gobierno de Chile ha suscrito con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el **Contrato de Préstamo 1585/OC-CH**, para financiar el Programa Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile, en dos fases consecutivas.⁶

1. Entre los años 2005 y 2007 se buscará consolidar la institucionalidad gubernamental para la gestión del Gobierno Electrónico e iniciar proyectos pilotos en este ámbito.
2. Se extenderá hasta el año 2009 y se abocará a expandir las experiencias piloto y realizar los ajustes requeridos al perfeccionamiento institucional.

La idea de aumentar el uso de las nuevas tecnologías y la implementación de redes y fortalecimiento de las Instituciones, surge como uno de los pilares fundamentales de este programa.

El organismo ejecutor del Programa es la Subsecretaría de Economía del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, y coordina todas las actividades e iniciativas de la Subsecretaría de Desarrollo Regional Administrativo (SUBDERE) del Ministerio del Interior

La implementación de tecnología de punta en casi todos los Servicios Públicos, es un hecho, mas aún su conexión y relación en INTERNET, existiendo a la fecha, 239 portales de Ministerios y servicios públicos en plena actividad y más de 170 trámites en línea⁷.

⁶ “Proyecto Ventanilla de Trámites Municipales”, Resumen ejecutivo, Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Pág. 4.-

⁷ Estudio realizado por Fundación Chile, entre los meses de julio y octubre de 2004, por mandato de la Subsecretaría de Economía en co-ejecución con la SUBDERE.

Según estudios dirigidos a conocer la realidad a nivel local, y en el diagnóstico entregado por la encuesta realizada durante los años 2003 y 2004 a través del Sistema Nacional de Indicadores Municipales (SINIM), se reconoce que:

1. Un 75% de los municipios cuenta con conexión a Internet, pero un porcentaje importante de ellos, aún se conectan utilizando líneas telefónicas (23%)
2. El 2004 existían casi 20 mil computadores instalados como terminales de trabajo en los municipios chilenos y de éstos, un 78% comparte archivos y dispositivos a través de una Red de Área Local y un 58% puede acceder a información desde Internet.
3. Un 64% de las municipalidades del país, posee al menos una Red de Área Local y un 59% tiene a lo menos un servidor en sus organizaciones.
4. Un 71% cuenta con al menos un sistema de información.
5. Un 51% de los gobiernos locales del país, tiene una página Web institucional.
6. Sin embargo, este aumento progresivo de la presencia en Internet de las municipalidades se ha traducido mayoritariamente en sitios que ofrecen sólo información básica y general (41%).
7. Existe un reducido nivel de interacción (6%) y una escasa transaccionalidad con los ciudadanos (4%).
8. Existe una insuficiente incorporación de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones a nivel de operaciones y relaciones inter servicios. Hay escasas experiencias de entrega de información y

trámites municipales que requieren la participación de otras instituciones del Estado. etc.

El Proyecto “Ventanilla de Trámites Municipales”⁸

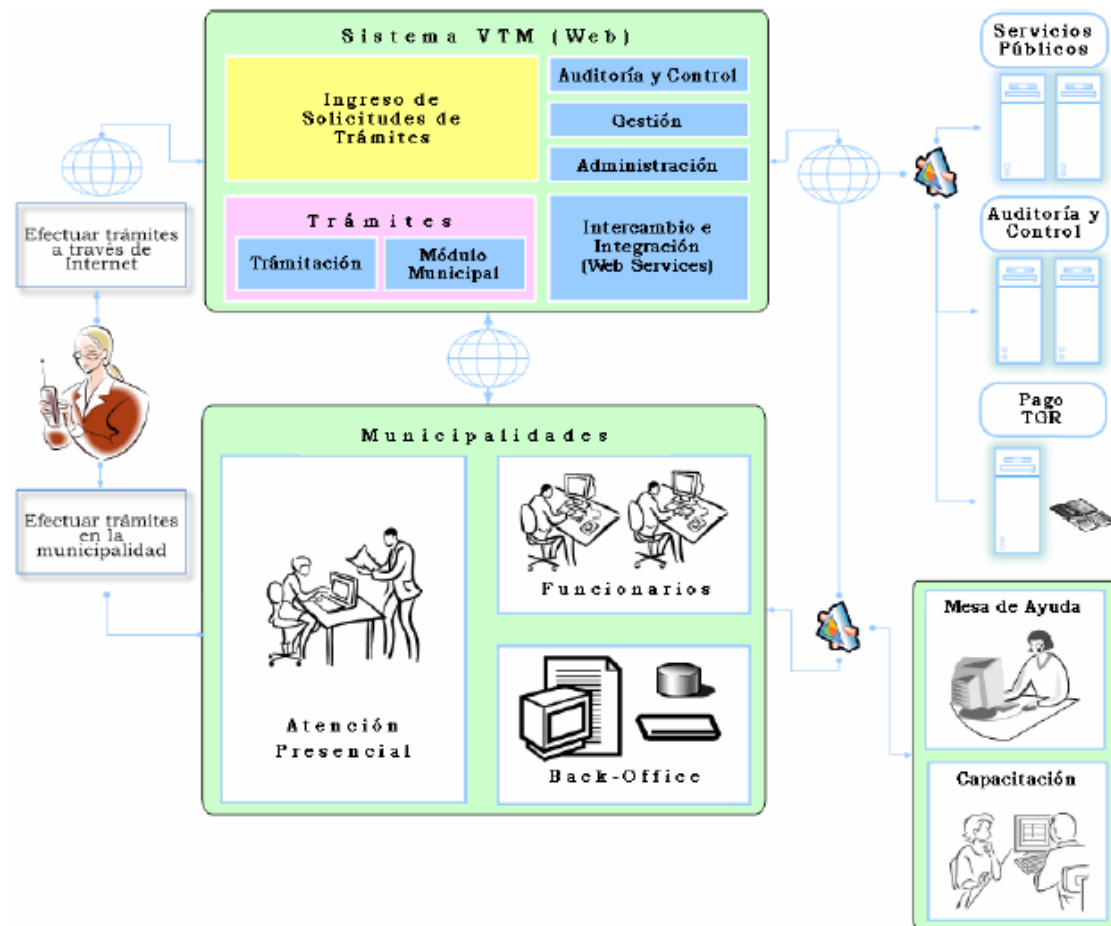
Este proyecto desarrollará e implementará un sistema en Internet que permita el procesamiento centralizado y estandarizado de los trámites municipales más demandados por las personas y empresas, esta solución permitirá inicialmente automatizar los siguientes trámites:

- 1) Obtención de Patentes Municipales (comerciales, industriales, profesionales y de microempresa familiar).
- 2) Renovación de Patentes Municipales (comerciales, industriales, profesionales y de microempresa familiar).
- 3) Obtención de Patentes de Alcoholes.
- 4) Renovación de Patentes de Alcoholes.
- 5) Otorgamiento Certificados de Obras (número, zonificación y no expropiación).
- 6) Otorgamiento Permiso de Edificación.
- 7) Otorgamiento de Certificado de Recepción de Obras.
- 8) Otorgamiento Permiso de Demolición.
- 9) Otorgamiento Permiso de uso de Bienes Nacionales de Uso Público.

⁸ “Proyecto Ventanilla de Trámites Municipales”, Resumen ejecutivo, Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Pág.8.-

- VENTANILLA DE LOS TRAMITES MUNICIPALES⁹

Esquema de los canales de acceso al Sistema de Ventanilla de Trámites Municipales



Este esquema nos grafica las ventanillas de entrada para tener acceso a los trámites mas concurrido por el usuario:

- Por los canales tradicionales: atención directa al público por el funcionario.
- Efectuar trámites a través de Internet.

⁹ "Proyecto Ventanilla de Trámites Municipales", Resumen ejecutivo, Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Pág. 13.-

- c- Solicitar información y trámite por intermedio de la mesa de ayuda institucional.

- d.- Este proyecto así planteado, no difiere mucho de los que ya están en ejecución en los servicios públicos centralizados del país,¹⁰ por lo cual implementarlo a nivel municipal no requiere de realizar innovaciones profundas, sino que, de adecuar las ya existentes a un paradigma local.

¹⁰ Ejemplos: Tesorería General de la República, Registro Civil e identificación.

CONFORMACION HISTORICA Y SOCIAL DE LA COMUNA DE LA PINTANA

Si ello es un desafío para el gobierno central, la comuna de La Pintana tiene un desafío mayor, por su condición socio económica, por su conformación territorial y su nacimiento histórico reciente.

La comuna de La Pintana fue creada el año 1981, dentro del proyecto de descentralización de las municipalidades del área metropolitana.

En el año 1984, la I. Municipalidad de La Pintana inicia su funcionamiento administrativo como comuna tras la subdivisión de la comuna de La Granja, siendo sus límites territoriales con la comuna de San Ramón al norte, al oriente con la comuna de La Florida y Puente Alto, al poniente con la comuna de El Bosque y al sur con San Bernardo.

Su superficie comunal es de 31 kilómetros cuadrados, con una población comunal de 190.118 mil habitantes, dividiéndose su población en 94.963 varones y de 95.155 mujeres, alcanzando el porcentaje de población comunal en la Región Metropolitana de un 3,14%.¹¹

La comuna de La Pintana, fue conformada en su gran mayoría, con el traslado de poblaciones de allegados de otras comunas de Santiago, lo cual le da una característica especial en su composición socio económica y cultural.

La cantidad de personas pobres (no indigente) es de 38.167 habitantes, que corresponde a un 19.74% comunal y a un 17.30% a nivel nacional, y un número de personas indigentes que alcanza a 11.965 habitantes y que corresponden a un 6.19% de la población comunal y a un 6,43% de la población nacional.¹²

¹¹ Pobreza Comunal, (Fuente Mideplan 2004).

¹² Pobreza Comunal, (Fuente Mideplan 2004).

Para los efectos de cumplir con todos los programas que debe asumir esta administración y además implementar el programa de Gobierno Electrónico, la I. Municipalidad de La Pintana, tiene 223 funcionarios que corresponde a su planta, mas de 56 funcionarios a contrata y como personal a honorario a 35 funcionarios, mas un total de 196 personas a honorarios vinculas a programas y proyectos propios de la Institución.

Una de las oficinas importantes, que es pilar fundamental para generar un entorno que facilite crear los instrumentos necesarios para instaurar un eficiente gobierno electrónico comunal es el CESCO donde participan los principales agentes de cambio de la comuna como por ejemplo:

- Unión Comunal de Juntas de Vecinos
- Representante de mediana y pequeña industria.
- Cámara de Comercio.
- Pequeños comerciantes, ferias libres.
- Clubes deportivos.
- Asociaciones de clubes deportivos
- Iglesias:
Católica, Evangélica y Anglicana.
- Bomberos:
Tercera y Quinta Compañías.
- Club de Leones
- Etc.

MAPA TERRITORIAL DE LA COMUNA DE LA PINTANA¹³



¹³ Mapa extraído de página Web. www.municipalidad@pintana.cl

CONCEPTOS.

1.- Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico se ha definido de diversas maneras. La División de Economía y Administración Pública de Naciones Unidas, sugiere la siguiente definición: *“[el gobierno electrónico] es un compromiso permanente del gobierno para mejorar la relación entre los ciudadanos y la administración pública, mediante el intercambio eficaz y eficiente de servicios, información y conocimiento”*.

Esta definición se centra en una única dirección: la relación de los ciudadanos con la administración. Las consultas realizadas en Canadá, dieron como resultado la siguiente definición *“El gobierno electrónico es un gobierno inteligente. Está organizado alrededor de la gestión y utilización de la información. El gobierno inteligente es esencial en una sociedad donde la información se ha convertido en una pieza esencial”*.

Estas definiciones apenas aportan una primera visión filosófica, pero para determinar la diferencia entre la oferta de servicios on-line y el gobierno electrónico, la Oficina del Consejo Privado del Gobierno de Canadá, acuña la siguiente definición: *“el gobierno on-line, es el precursor del gobierno electrónico. El gobierno electrónico es mucho más que poner en marcha el gobierno on-line que ya existía. El gobierno electrónico es el estado en que los gobiernos son interactivos, ínter jurisdiccionales, totalmente conectados a los ciudadanos, trabajando conjuntamente en los temas y encontrando soluciones a políticas y programas de manera coherente y democrática”*.

Esta definición supera a la mayoría de las definiciones, caracterizadas por una relación de la administración con el ciudadano en un único sentido, y poniendo el acento en la interactividad. Algunas de las definiciones incluyen elementos como “comunidades y empresas electrónicas”.

Otros consideran estas definiciones como parte de una estrategia más amplia. Claramente, el contenido y el alcance de las definiciones varían, por esta razón las definiciones pueden incluir valores como: coste-efectivo, democrático, eficiente, inteligente e interactivo. En definitiva, cada gobierno debe elaborar su propia definición de gobierno electrónico con el fin de adecuarlo a sus propias realidades y propósitos. Es importante asegurar que, a la hora de discutir el gobierno electrónico, todos los actores comparten un mismo entendimiento de gobierno electrónico.¹⁴

2.- Municipalidad: La administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una municipalidad. Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas. (Art. 1º, LOC de Municipalidades).

3.- Consejo Económico y Social Comunal (CESCO): En cada municipalidad existirá un consejo económico y social comunal, compuesto por representantes de la comunidad local organizada. Será un órgano asesor del Alcalde y de la municipalidad, el cual tendrá por objeto asegurar la participación de las organizaciones comunitarias de carácter territorial y funcional, y de actividades relevantes en el progreso económico, social y cultural de la comuna.

La integración, organización, competencias y funcionamiento de estos consejos, serán determinados por cada municipalidad, en un reglamento que el alcalde someterá a la aprobación del concejo municipal.

Los consejeros durarán cuatro años en sus funciones. El consejo será presidido por el alcalde y, en su ausencia, por el vicepresidente que elija el propio consejo de entre sus miembros.

¹⁴ GUÍA PRÁCTICA PARA EL GOBIERNO ELECTRÓNICO: CUESTIONES, IMPACTOS Y PERCEPCIONES Para el Diálogo Regional de Política del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) , Pág.12.-

Con todo, los consejeros deberán pronunciarse respecto de la cuenta pública del alcalde, sobre la cobertura y eficiencia de los servicios municipales de la comuna, y podrán además interponer el recurso de reclamación establecido en el Título Final de la presente ley.

El Alcalde deberá informar al consejo acerca de los presupuestos de inversión, del plan comunal de desarrollo y del plan regulador. El consejo dispondrá de quince días para formular sus observaciones a dicho informe. (Art. 94, LOC de Municipalidades).

4.- Política Pública: En EE.UU. se ha constituido como una ciencia de acción, como una contribución de los “expertos” a las decisiones de las autoridades gubernamentales.¹⁵

5.- Sociedad de la Información: Un determinado nivel de desarrollo social, económico y tecnológico caracterizado por la participación de diversos agentes: gobierno, empresas, investigadores, centros tecnológicos, organizaciones sociales y ciudadanos, dispuestos a generar, difundir y a usar la información para la producción de conocimiento económicamente útil (innovación) a los fines del desarrollo (Valenti, 2001)¹⁶

6.- Las TICs: Es aquella herramienta que permite el uso de las tecnologías de la información que realizan los órganos de la administración para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos¹⁷.

¹⁵ “Las políticas públicas”, Capítulo II, Pág.43, Ives Meny, Jean-Claude Thoening, Edit. Ariel , Barcelona 1992.

¹⁶ “La Sociedad de la información en América Latina y el Caribe: TICs y un nuevo Marco Institucional, ALTEC 2001, San José de Costa Rica.

¹⁷ “Perspectiva para la innovación y Gobierno Electrónico”, Seminario TICs para el desarrollo comunitario, Instituto de Informática Educativa, Universidad de la Frontera-Temuco, Gonzalo Tapia H.

7.- Portal poco amigable: La generación de productos no siempre es fácil de realizar. Falta publicitar aún mucho más en los sectores más débiles tecnológicamente para que este producto sea requerido y pueda ser visitado con frecuencia.

8.- Gobierno a Ciudadano: Son las iniciativas del gobierno electrónico para brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos, a través de la Internet, desde cualquier lugar y hora.

9.- Gobierno a Empresa: Son las iniciativas del gobierno electrónico, destinadas a brindar servicios administrativos y de información a las empresas a través de Internet.

10.- Gobierno a Empleado: Son las iniciativas que desarrolla un gobierno para brindar servicios al desarrollo profesional de los empleados de la administración pública, representa una herramienta para la profesionalización.

11.- Gobierno a Gobierno: Responde a la creciente necesidad de coordinación intra-gubernamental para la gestión de diferentes tareas de la Administración Pública, Presupuestos, adquisiciones, gestión de infraestructura e inventarios, entre otros.

12.- Ciudadano: Un ciudadano es un miembro de una comunidad política (en su origen, una ciudad; pero hoy en día se refiere a un Estado). La condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva derechos de participación política.

13.- Internet: Internet es una red de redes a escala mundial de millones de computadoras interconectadas con el conjunto de protocolos TCP/IP. También se usa este nombre como sustantivo común y por tanto en minúsculas para designar a cualquier red de redes que use las mismas tecnologías que la Internet, independientemente de su extensión o de que sea pública o privada

14.- La Banda Ancha: Significa acceder siempre a Internet con "alta velocidad", dado que las conexiones con banda ancha transmiten la información de manera más rápida, y por tanto producen una interacción más rica, hay quien ha dicho que "la banda ancha significa contenido". Las páginas de comercio electrónico y gobierno electrónico, incorporan imágenes, videos, audio y mecanismos de transacción. La habilidad para acceder a dichos contenidos está seriamente limitada por el tradicional acceso de llamada a 56 kbps.¹⁸

15.- Comunicación: Es un intercambio entre dos o más personas mediante la palabra oral o escrita y otras expresiones. Lo que implica comunicarse es mucho más que solo hablar o escribir, la comunicación es toda conducta o comportamiento que las personas realizan cuando están en relación con otros.¹⁹

16.- Back Office : Es todo el proceso público que el usuario no ve, recibe y procesa la información que el usuario ingresa para producir y entregar el servicio requerido, puede funcionar completamente manual o por una combinación de ambos.

17.- Front office: Es un interfaz del usuario a un servicio en línea, a una ventanilla única donde un funcionario asiste al usuario directa o indirectamente a usar los servicios.²⁰

18.- Brecha tecnológica: Cuantifica la diferencia existente entre países, sectores y personas de la utilización de tecnología moderna versus tecnología atrasada.

19.- Brecha digital: Cuantifica la diferencia existente entre países, sectores y personas, que tienen acceso a los instrumentos y herramientas de información y a la capacidad de utilizarlos, con aquellos que no la tienen. La distancia tecnológica entre familias "empresas y áreas geográficas en sus oportunidades en el acceso a

¹⁹ "COMUNICACIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN: HACIA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA", División de organizaciones sociales, programa de capacitación y Metodología, año 2001, Gobierno de Chile.

²⁰ "Nuevas tecnologías y reingeniería de servicios públicos", Juan Cristóbal Bonnefoy, ILPES-CEPAL

la información y las tecnologías de las comunicaciones y en el uso de Internet para ampliar sus rasgos de actividades.²¹

²¹ “Desarrollo de tecnologías de la información y sociedad de información” Juan Cristóbal Bobbefoy, Instituto Latinoamericano y del Caribe Económica y social (ILPES), Pág. 13 y 14.

VIII.- MARCO METODOLOGICO

► Tipo de investigación

La presente investigación será de carácter exploratorio, debido a que su propósito es determinar como la I. Municipalidad de La Pintana y los actores en cuestión, asumen el desarrollo del gobierno electrónico en la comuna, sus innovaciones administrativas y tecnológicas, dentro de un nuevo paradigma electrónico, materia que no ha sido analizada ni diagnosticada por las organizaciones que cohabitan en este entorno, en lo social, económico, cultural y tecnológico. Esta investigación no profundizará en las causas antropológicas de la comuna.

► Delimitación de la investigación

El presente estudio se circunscribe al Gobierno Comunal de la I. Municipalidad de La Pintana y a los actores sociales en estudio (que están involucrados en su entorno Institucional, legal, tecnológico y a sus habitantes).

► Diseño de la Investigación

Para realizar el trabajo de investigación aquí planteado y tratándose de una investigación exploratoria, se utilizarán los siguientes instrumentos:

► Instrumentos Metodológicos Usados

Entrevistas a dirigentes de la comuna de diferentes ámbitos

- 1.- De carácter Institucional (Administrador Municipal): Carlos Geerds.

2.-Dirigentes sociales:

- Eduardo Valencia, dirigente nacional de “La Asociaciones Nacional de Deudores Habitacionales de SERVIU” (ANDHA).
- Sergio González, ex sacerdote, Dirigente vecinal. Unidad Vecinal N° 11, Población San Ricardo.

3.- Empresarios o pequeños comerciantes:

- Miguel Astudillo, Mauricio Castro,
- Juan Carlos Pacheco,

► Encuesta a Ciudadanos comunes y corrientes de La Pintana

► Recopilación de datos

Internet

Diarios

Sence

Mideplan.

Portal Web, Municipalidad de La Pintana

IX.- DESARROLLO:

Al comenzar el estudio sobre el desarrollo del gobierno electrónico en la Ilustre Municipalidad de La Pintana, se intentará encausar las diferentes variables que en forma universal existen y se entrecruzan para lograr este objetivo. La importancia de este tema y la preocupación del supremo gobierno y también del mundo en general, va de la mano con el desarrollo de la raza humana y su compenetración en un nuevo mundo tecnológico. .

Es indudable que esta política publica trasladada a nivel local trae consigo beneficios que podrían ser incalculables si la disposición administrativa y tecnológica estuviera dispuesta para ello, en un país inserto en un mundo globalizado donde las murallas administrativas del Estado son abiertas con la nueva tecnología electrónicas, y donde los gobiernos locales se abren a sus ciudadanos y al mundo mostrándose en toda su dimensión.

También trae inconvenientes por tratarse de proyectos nuevos que necesitan preparación y dedicación, que necesitan transparencia, pero lo cierto, es que la implementación de un gobierno electrónico municipal, podría tener potenciales impactos negativos o positivos para la población comunal, las cuales hay que descubrir y analizar en el debido entorno donde estos se ejecutan, tomando en cuenta, las oportunidades, debilidades , fortalezas y amenazas que eventualmente pueden influir en la construcción y conformación de estructuras que permitan llevar a buen puerto un desafío tan importante como es el gobierno electrónico comunal en La Pintana, y por eso no se puede dejar de lados los ámbitos que aquí se enumeran:

- Proyectos fallidos
- Ampliación de la brecha digital

Programas de implementación de tecnología digital en la comuna

- Utilización intensiva de recursos
Recursos que se han destinado para estos programas.
- Dificultad de cambio cultural por territorialismo o pérdida de empleos
Medidas efectivas para no dejar de lado a los habitantes con problemas
- Incremento de Expectativas
Medición y control sobre la necesidad creciente de Internet.
- Pérdida de confianza si falta seguridad o privacidad
- Mayor confianza
- Mayor satisfacción
- Ciudadanía más formada y conocedora de la tecnología
Programas de formación en Gobierno Electrónico
- Empresas mejor preparadas
Catastro de empresas y su capacidad tecnológica
- Mayor transparencia

ANALISIS DEL ENTORNO DE LA COMUNA DE LA PINTANA

En el diseño de este estudio sobre el gobierno electrónico en la comuna de La Pintana, surgen preguntas como: ¿cual es el nivel cultural de los usuarios?²², ¿cual es el índice de penetración de Internet en la comunidad a la que va dirigido el proyecto?. Las respuestas a estas interrogantes se encuentran en el entorno, para conocerlas se hace necesario descubrir su alcance y la presencia de las diferentes categorías que conviven en el, tales como las: económica, social, política y cultural²³, y sus componentes del Modelo de Análisis: Institucional, Demanda, Contenidos- Servicios, Tecnología, Marco Legal, las cuales deben ser analizadas y buscar las respuestas en los usuarios y en el conocimiento que se tiene de este nuevo paradigma, siendo la siguiente tabla de factores un buen modelo para llegar a ello.

Tabla de factores del Entorno a estudiar:

Categoría	Consideraciones
Económico	<p>¿Cuáles son los principales sectores productivos de la comuna?</p> <p>¿Cuál es el grado de desarrollo del sector empresarial en tecnologías de la información y comunicación?</p> <p>¿Las tarifas de los servicios básicos de telecomunicaciones son asequibles para los usuarios de ingresos promedio?</p> <p>¿Cuál es el grado de desarrollo de la infraestructura en telecomunicaciones: ancho de banda, computadores, calidad del servicio, tiempo de respuesta etc?</p>

²² Anexo N° 1, , cuestionario de dirigentes vecinales, poblacionales y comerciantes de La Pintana, Categoría cultura ,Pág. 68.

²³ Ver, anexo N° 1.-cuestionario dirigido a dirigentes vecinales y microempresarios

Categoría	Consideraciones
Social	<p>¿Cuál es la edad media de la población?</p> <p>¿Cuál es el grado de acceso que tiene la población de La Pintana a los servicios básicos?</p> <p>¿Existe un plan comunal para un acceso generalizado de uno de Internet a la población de La Pintana?</p> <p>¿Cuál es la tasa de conexión en telefonía básica?</p> <p>¿Cuál es el grado de involucramiento de la organización de la comuna en programas de desarrollo de la "Sociedad de la Información"?^a</p>

Categoría	Consideración
Político	<p>¿Quien ejerce las funciones de liderazgo de una estrategia comunal?</p> <p>¿Existe un involucramiento y compromiso claro del nivel político más alto de la comuna?, el Alcalde.</p> <p>¿Existe un compromiso de implementación, continuidad y estabilidad de los recursos humanos de la administración municipal que participa en el diseño de las estrategias del "Gobierno Electrónico Comunal"?</p>

Categoría	Consideración
Cultural	<p>¿Cual es la tasa de alfabetización de la población?</p> <p>¿Cual es el nivel de formación de la población de La Pintana?.</p> <p>¿Existe diversidad cultural?</p> <p>¿Cuál es su composición?</p> <p>¿Los medios de comunicación de comuna de La Pintana están participando de forma activa en el desarrollo de la Sociedad de la información?</p>

- **ENTORNO GENERAL DE LA COMUNA**

Como se señalado anteriormente, por tratarse de una comuna construida con traslado de campamentos a sus terrenos la composición económica de su gente también tiene agravantes que inciden en la implantación de políticas nuevas sobre gobierno electrónico, de hecho del total de la población de la comuna 38.167 habitantes son consideradas personas pobres (no indigente) siendo el 19.71% del total población, y 11.965 habitantes como indigentes con un total de un 6.99% del total población.

Relación porcentual social en la Comuna de La Pintana:

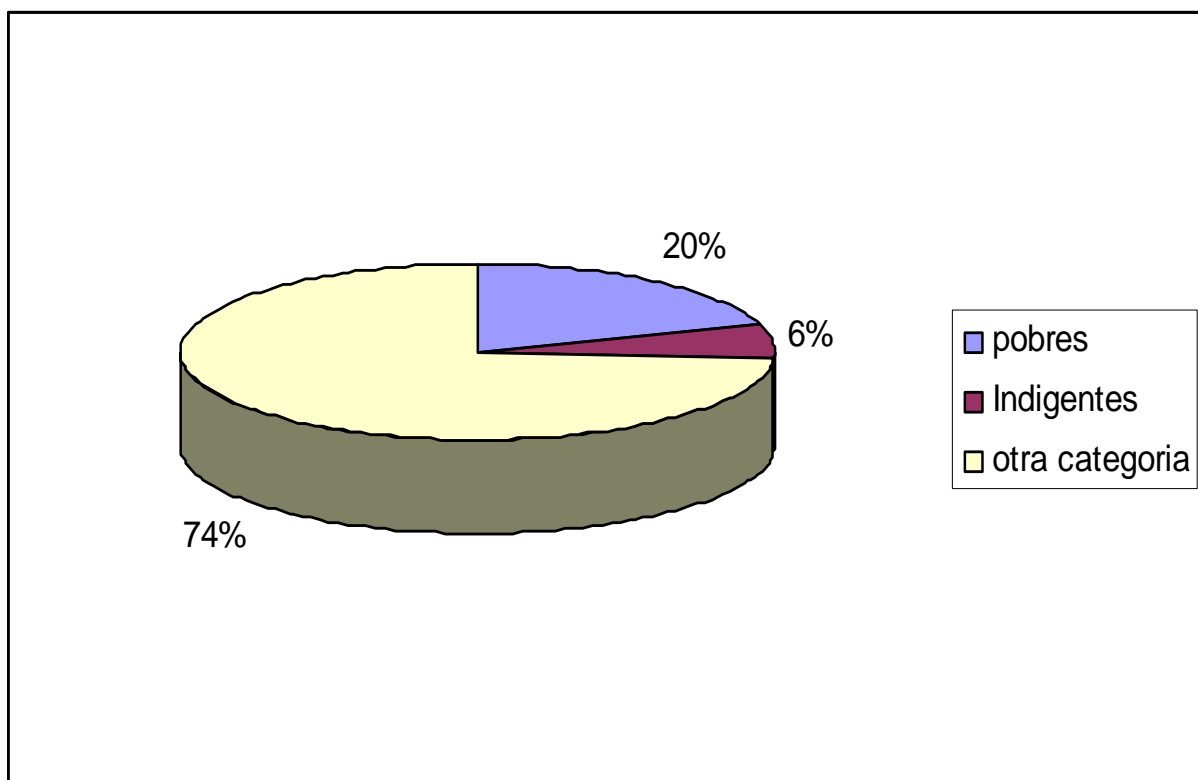


GRAFICO N° 1.

El gráfico anterior nos muestra como en la categoría de pobreza más indigencia, se alcanza un porcentajes de un 26 %, y de un 74 % otras categorías, donde se ha incluido, el sector de trabajadores y empresariado que podrían tener “capacidad” económica para asumir este desafío.

Pobreza Comunal (Fuente MIDEPLAN 2004)				
		Nº de personas	% comunal	NACIONAL
➤	NÚMERO DE PERSONAS POBRES, NO INDIGENTES ⁽⁵⁾	38.167	19,74%	17,30%
➤	NÚMERO DE PERSONAS INDIGENTES ⁽⁶⁾	11.965	6,19%	6,43%
	Números de personas pobres	50.132	25,93%	

La gran pregunta surge de inmediato, entonces, ¿si un 74 % tiene capacidad económica para tener acceso a tecnología que permita conectarse a Internet, tenemos entonces un población potencial para participar del programa de gobierno electrónico?; pero la respuesta no concuerda con esta hipótesis pues según informes estadísticos y así lo muestra el cuadro N° 1.-

Cuadro N°1.-²⁴

Comuna	Total de hogares	Teléfono Red fija	Computador	Conexión a Internet
La Pintana	47.294	27.602	4.360	1.448

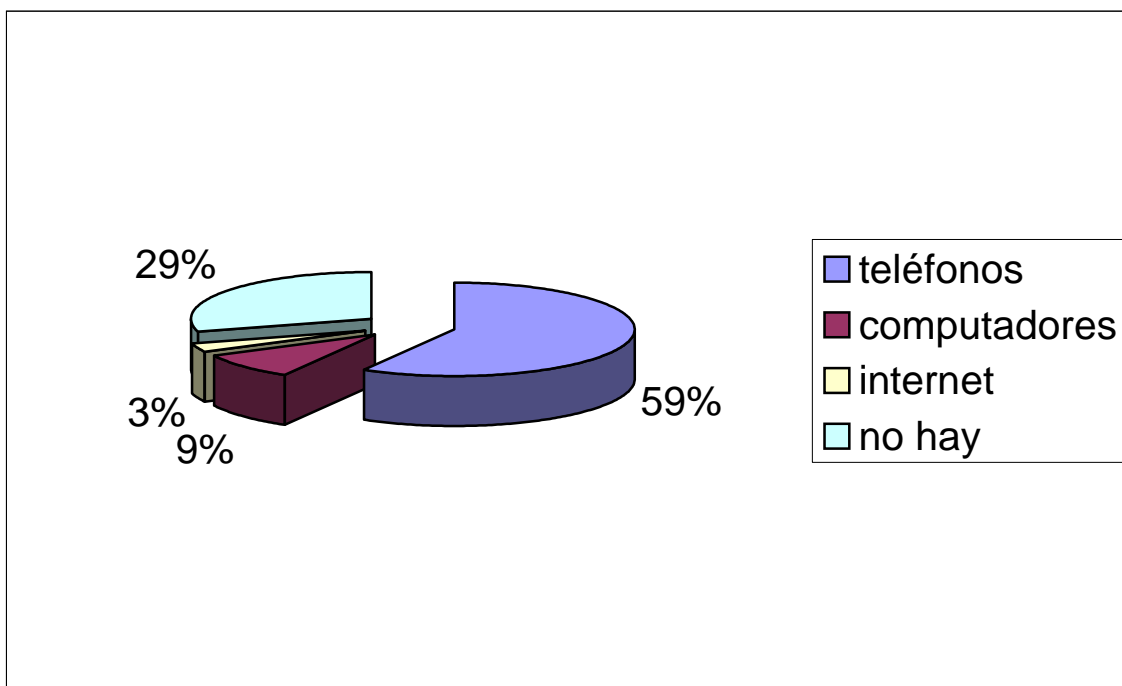
En La Comuna de La Pintana existe un total de cuarenta y siete mil doscientos noventa y cuatro hogares de los cuales solo el 59% tiene red fija de teléfonos (27.602), del total hogares se deduce que sólo un 9% tiene computadores (4.360), lo que demuestra que los gastos del poblador no pobre en la comuna de La Pintana no tiene como preferencia inmediata la compra de un

²⁴ Sistema Nacional de Indicadores Municipales, portal “ Gobierno de Chile, Ministerio del Interior”

equipo computacional. Pero las estadísticas son mas “ duras “ aún en cuanto al tema de involucrarse con la nueva tecnología electrónica, pues del 100% de los hogares existentes en la comuna (47.294) solo un 3,% de estos (1.448) tienen conexión a Internet..

Podemos vislumbrar en el gráfico N° 2 que el 29 % de lo hogares no tiene acceso a ninguno de los adelantos anteriores mencionados. Pero podría darse que este paradigma adverso fuera superado por la implementación de centros de Internet en las Juntas de Vecinos u otras organizaciones sociales, inquietud que tratará de dar respuesta en el estudio mismo de la necesidad de los habitantes de La Pintana, de requerir Internet para trámites, tanto con el servicio Municipal como con otros servicios dependientes del gobierno central.

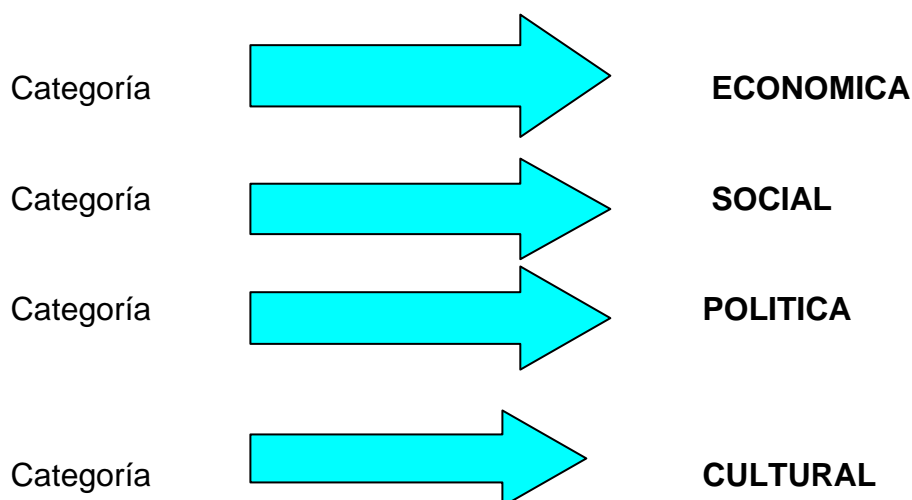
Gráfico N° 2.-



Si tomamos el total de la población que tiene red fija telefónica y que podría ser un potencial cliente para ingresar a un programa de gobierno electrónico comunal, tenemos que de un total de 27.602 teléfonos de red fija hogares solo el 15.79 % de estos hogares (47.294) tiene computadores, y aún más si sacamos el porcentajes de cuantos tienen Internet, diríamos que del total hogares con línea telefónica, solo el 5,25 %, de ellos accede.

Aún así bajo este diagnóstico no podemos dejar de estudiar como se relacionan con este paradigma los diferentes factores del entorno, ya que son fundamentales para conocer como están involucrados los diferentes actores comunales, y a pesar de la paupérrima existencia de elementos tecnológicos a nivel de población, eso no quita que se estén creando programas de desarrollo electrónicos que estén en función de implementar planes de acción y de compromiso de la población para con el gobierno comunal.

Nuestra vía de investigación está dirigida especialmente a aquellos actores que deben participar en este desafío Gubernamental y donde los factores del entorno a reconocer esta dado por diferentes categorías que en su conjunto nos darán la respuesta que buscamos



El conocimiento de estas categorías estarán dado por los instrumentos que están contemplados: Cuestionario, entrevistas, Observación Participante e investigación en documentos, revisión sitio Web [www. pintana.cl](http://www.pintana.cl).

► **Desarrollo del cuestionario como instrumento metodológico**

Para efectuar un diagnóstico que trate de abarcar todos los ámbitos del entorno, se ha dividido en categorías y estas a su vez en

consideraciones, que son preguntas que van dirigidas a los actores involucrados y además están vinculadas con la capacidad institucional, al incentivo a las demandas del usuario, la producción de contenidos y gestión de servicio, desarrollo y gestión de tecnología, y el marco legal en que se desarrolla el “Gobierno Electrónico Comunal”.

PREGUNTAS:

- 1.- *¿Cuáles son los principales sectores productivos de la comuna?*
- 2.- *¿Cuál es el grado de desarrollo del sector empresarial en tecnologías de la información y comunicación?*
- 3.- *¿Las tarifas de los servicios básicos de telecomunicaciones son asequibles para los usuarios de ingresos promedio?*
- 4.- *¿Cuál es el grado de desarrollo de la infraestructura en telecomunicaciones: Ancho de banda, computadores, calidad del servicio, tiempo de respuesta etc.?*
- 5.- *¿Cuál es la edad media de la población?*
- 6.- *¿Cuál es el grado de acceso que tiene la población de La Pintana a los servicios básicos.*
- 7.- *¿Existe un plan comunal para un acceso generalizado de uno de Internet a la población de La Pintana?*
- 8.- *¿Cuál es la tasa de conexión en telefonía básica?*
- 9.- *¿Cuál es el grado de involucramiento de la organización de la comuna en programas de desarrollo de la Sociedad de la Información?*
- 10.- *¿Quién ejerce las funciones de liderazgo de una estrategia comunal?*

- 11.- *¿Existe un involucramiento y compromiso claro del nivel político más alto de la comuna? El Alcalde.*
- 12.- *¿Existe un compromiso de implementación, continuidad y estabilidad de los recursos humanos de la administración municipal que participa en el diseño de las estrategias del Gobierno Electrónico Comunal?*
- 13.- *¿Cual es la tasa de alfabetización de la población?*
- 14.- *¿Cual es el nivel de formación de la población de La Pintana.*
- 15.- *¿Los medios de comunicación de Comuna de La Pintana están participando de forma activa en el desarrollo de la Sociedad de la información?*
- 16.- *¿Existe diversidad cultural?*

Este cuestionario ha sido diseñado para que sea contestado en el marco de la materia que compete al tema en cuestión y se trató de involucrar a quienes deben hacer uso permanente de la tecnología de la información, en la comuna de La Pintana.

Los instrumentos utilizados para establecer las respuestas que se buscan, fueron explicados en su detalle cuando se efectuó el trabajo, debido a que existe una cierta complejidad de entendimiento técnico de los usuarios.

Asumiendo el modelo interpretativo para el desarrollo del Gobierno electrónico del Banco Interamericano para el Desarrollo (BID) e implementándolo en el gobierno comunal de La Pintana, nos permitirá como herramienta, conocer y definir por intermedio de los componentes por este modelo individualizado, cuales son los resultados de nuestro trabajo.

A.- Capacidad Institucional para el desarrollo del “Gobierno Electrónico”

Lo que denominamos institucional, para estos efectos, es la capacidad que tiene la I. Municipalidad de La Pintana como entidad pública responsable del desarrollo e impulso de las políticas comunales.

Al reconocer los informes entregados por el **SINIM**²⁵ en relación a la capacidad de esta institución, se puede constatar que de los 511 funcionarios que tiene la Municipalidad de La Pintana , el 23% de los funcionarios (118) tiene acceso a Internet , existiendo una red interna conectada con la bodega , la oficina de adquisiciones, la oficina de contabilidad gubernamental, oficina de parte; planificación y control, tesorería, inventario, renta y patentes, licencias de conducir, permisos de circulación, Juzgado de Policía Local, administración de cementerios, bolsa de empleos, subsidios, Ficha CAS,

Llama la atención que la Oficina de “Organizaciones Comunitarias” no esta involucrada como tampoco la VENTANILLA UNICA, y la Dirección de Obras Municipales.

Si analizamos la distribución de la tecnología interna, está claro que la ausencia ya de la **VENTANILLA UNICA**, denota la ausencia de una entidad técnica que reconozca que estratégicamente no existe un diseño lógico para una red interna que supuestamente es algo sustantivo para que funciones una red externa con coordinación y profesionalismo.

²⁵ Sistema Nacional de Indicadores Municipales, Portal “ GOBIERNO DE CHILE” , Ministerio Del Interior

La estructura organizacional de la Municipalidad en conjunto con las funciones que de aquí se generan para asistir a los usuarios en sus demandas generalmente es lo mas difícil de dimensionar, el back-Office Municipal, es el sustento tanto en información lo cual no puede ni debe ser deficiente, la coordinación de todas las tareas, la planificación estratégica y la generación de los productos son parte de el.

Llama entonces la atención que el **desarrollo y gestión de la tecnología que soporte a las iniciativas del gobierno electrónico**, esté diseñado no en términos de cumplir este objetivo, si retomamos lo que es tecnología se observa que de la existencia de 230 computadores, solamente 100 están en red y 118 con Internet, mas 12 computadores que no están conectado a nada.

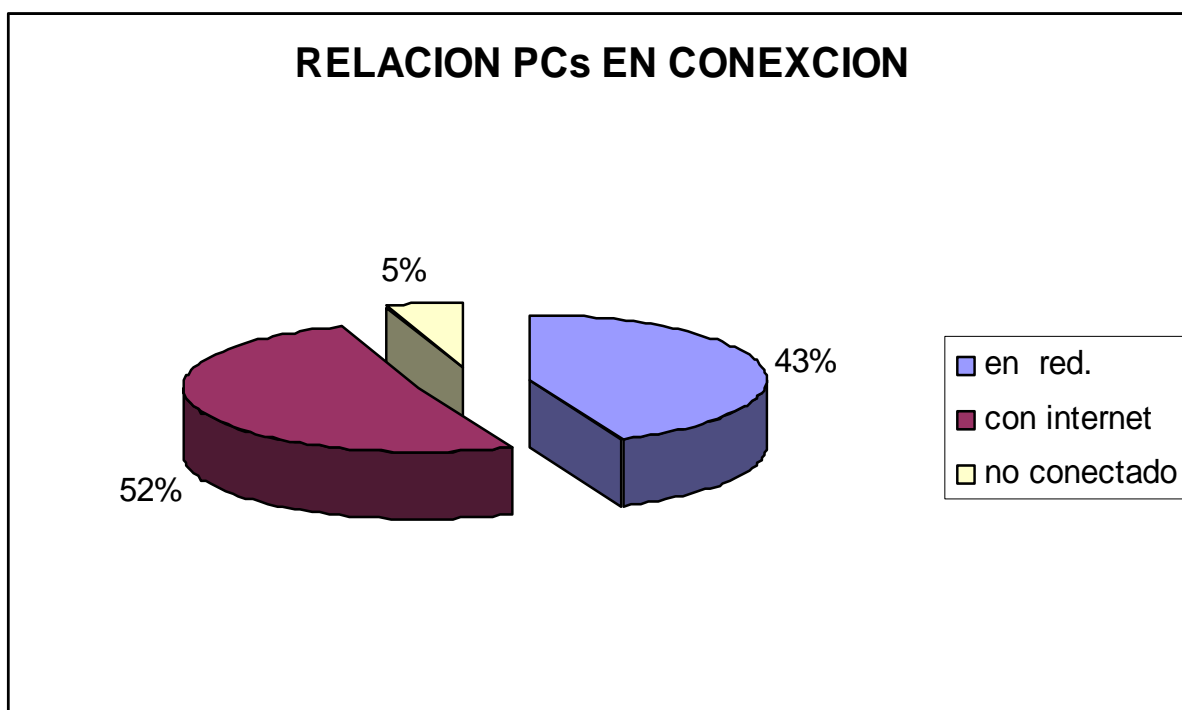
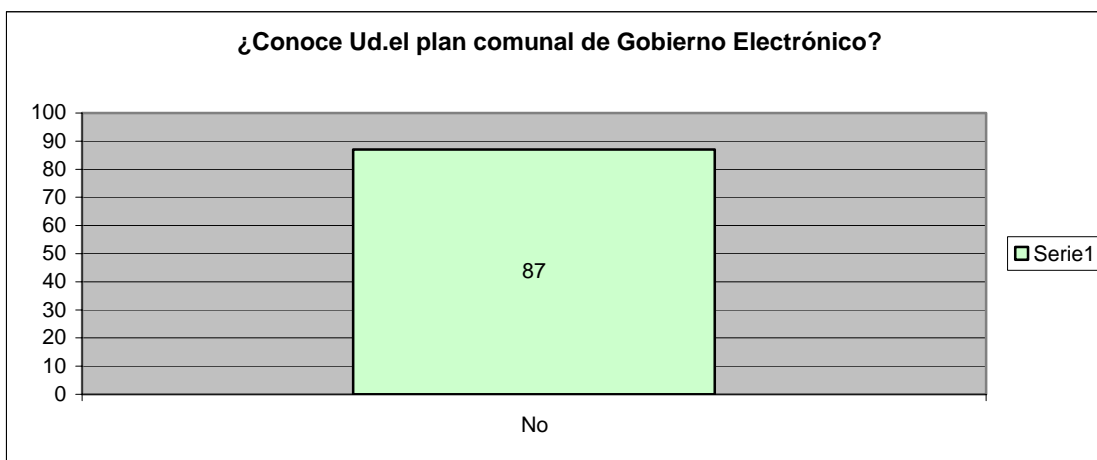


GRAFICO N° 3.-

Todo lo anterior parece estar reflejado en las respuestas dadas por los entrevistados, el funcionario municipal coloca “**la fianza**” a la gestión municipal, pero el entorno dice lo contrario, inclusive el nulo interés como que “*los vecinos tienen otras prioridades*” y el desconocimiento de la existencia de un plan comunal tal como lo manifiestan los vecinos de la comuna llegando este al 100% de desconocimiento, el cuadro siguiente refleja claramente en las respuestas dadas.



Cuadro N° 2.- (anexo N° 2. cuestionario pregunta 2.-)

Lo anterior refleja que la entidad pública responsable del desarrollo e impulso de las políticas comunales en este tema no tendrá los resultados deseados si no explicita a toda la población las bondades de este nuevo paradigma²⁶.

Lo que denominamos institucional, para estos efectos, es la capacidad que tiene la I. Municipalidad de La Pintana como entidad pública responsable del desarrollo e impulso de las políticas comunales y la entrega de las herramientas necesarias a los usuarios.

B.- Incentivos de la demanda de los ciudadanos, empresas y los funcionarios en el acceso y uso de las TIC.

²⁶ Anexo N° 1, pregunta N° 3, cuestionario de dirigentes vecinales, poblacionales y comerciantes de La Pintana, Pág. 65, categoría social.

Estos incentivos de la demanda dependen de las facilidades que están al alcance de los ciudadanos, las empresas, los funcionarios, y también la población. Partimos de una premisa básica de que no basta desarrollar un Portal WEB de gobierno electrónico si los usuarios no tienen las facilidades para acceder a estos servicios a través de este.

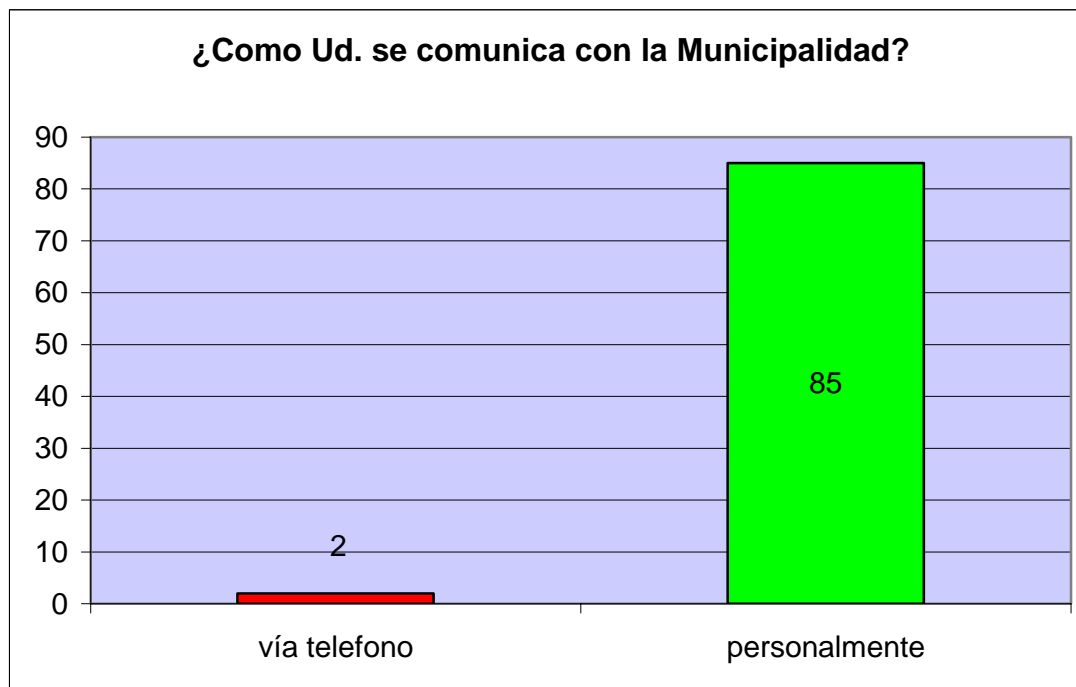
De hecho un estudio de TRANSPARENCIA MUNICIPAL²⁷ entregado por el Instituto Libertad y Desarrollo, cuyo objetivo fue medir la accesibilidad a los datos, de parte de los vecinos, donde se miden 34 Municipalidades del área Metropolitana; se pidieron los datos del plan de desarrollo, presupuesto municipal, plan regulador, reglamento interno, contrataciones, adquisiciones, convenios contrato etc., y llega al siguiente resultado “ **el 94% de los municipios sondeados (32 de 34) no cumple con lo que establece la ley en materias de acceso a la información y solo dos, Providencia y Renca disponen de todos los datos en su lugar**”. Pero este ranking confirma lo que ya se a dicho en este estudio de que la comuna de La Pintana esta en el lugar N° 28 de 32, siendo al parecer su principal problema la no publicación en su página Web, de información que debe ser pública para los vecinos.

Y así lo estima la población, ya sea porque no está incentivada para tener información relevante de la gestión municipal o tal vez porque el ingreso a la página Web se la hace difícil y con muchas trabas de diseño, pensado solo a vecinos que se manejan normalmente como usuario en un computador, es por ello que ante la pregunta ¿como se comunica el vecino con la Municipalidad?, la respuesta es clara su preferencia es ir personalmente.

Se puede tener dos lecturas en torno a este cuadro: primero que por motivos de transparencia y claridad en vecino prefiere enfrentarse cara a cara con los funcionarios municipales, ó que no esta informado de la existencia de la Web.

²⁷ Estudio del Instituto Libertad y desarrollo publicado en diario LA SEGUNDA de fecha 20-04-2006, página 4

Cuadro N° 3. (Anexo N° 2, pregunta 5.-)



Para refrendar lo ya dicho los dirigentes poblacionales y de comerciantes desconocen totalmente un plan comunal que incentive la demanda de estos ciudadanos²⁸ y hagan esfuerzos para ocupar la tecnología con resultados que no siempre son suficientes y donde queda demostrado el nulo contacto comunicacional con la Web municipal, en la incipiente página Web de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos,

Al ingresar al sitio Web de la I. Municipalidad, en busca de una relación electrónica entre los actores externos que son parte de la comuna nos encontramos que al operar el “botón” de CONTACTO, no se ha generado un ingreso a una página siguiente, por ende a un link con otra organización comunal.

En página siguiente se muestra la página de ingreso (HOME) de la Web Municipal, con muchas fotos, pero sin ínter actuación con otros entes

²⁸ Anexo N° 1, pregunta N° 3, categoría cultural, cuestionario de dirigentes vecinales, poblacionales y comerciantes de La Pintana, Pág. 69.

comunales. Para refrendar esta afirmación, en páginas siguientes se muestra una incipiente página Web de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos, que con todos sus defectos tecnológicos y de estructura trata de entregar información a las juntas de vecinos y a la comunidad en general.



VEN A PARTICIPAR

LOS JÓVENES DE LA PINTANA CELEBRAN SU DÍA

Más de 1000 jóvenes, provenientes de la comuna y de otros lugares de la Región Metropolitana...

[ver noticia](#)

BASES CONCURSO...

BASES CONCURSO DIRECTOR DE CONSULTORIO FECHAS DEL PROCESO: Presentación de bases para aprobación del Concejo Municipal: 01 de Agosto del 2006. Llamado a concurs...[ver noticia](#)

DEBATE INDIGENA

LA PINTANA CONVOCA DEBATE SOBRE PUEBLOS INDÍGENAS

Las organizaciones indígenas del sector sur de la Región Metropolitana se darán cita este sábado 5 de agosto para analizar la situación de las etni...

[ver noticia](#)

EXITOSO EVENTO DEPORTIVO

Con éxito se realizaron el pasado 29 de julio, en el Estadio Municipal..

APRENDIENDO A ESQUIAR

[Ver Noticia](#) Cuando llega el invierno, la lluvia y la nieve aparece en la cordillera

HIJOS DE LA PINTANA

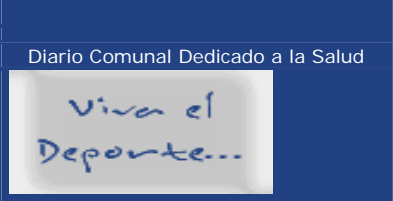
[Ver Noticia](#) El cuento "Biografía de la calle" que retrata la vida de un perro callejero...

CASAS DE CUIDADO DIARIO

[Ver Noticia](#) La nueva apuesta del municipio para solucionar este problema se llama ...

CASAS DE CUIDADO DIARIO

[Ver Noticia](#) La nueva apuesta del municipio para solucionar este problema se llama ...





Autoridades



Jaime Pavez Moreno
Alcalde - PPD
alcalde@pintana.cl



Manuel Pavez Rubio
Concejal - PS
mpavez@pintana.cl



Luis Huneus Madge
Concejal - R.N.
lhuneus@pintana.cl



Marcelo Sandoval Tillería
Concejal - PPD
msandoval@pintana.cl



Rodrigo Arellano
Falcón
Concejal - UDI
rellano@pintana.cl



Juan Benavides Albornoz
Concejal - PS
jbenavides@pintana.cl



Myriam Ramos
Jiménez
Concejal - DC
mramos@pintana.cl

LA PINTANA SABE CRECER

Av. Santa Rosa 12975, P.37, La Pintana - Teléfono 389 6600 - Atención: lunes 8:30 a 17:30, martes a viernes 8:30 a 1

MUESTRA PÁGINA WEB

Union Comunal De Junta De Vecinos De La Pintana



Información General

RUT 75936580-1

Dirección Calle Porto Alegre 12624 Teléfono 5362289 Teléfono 2 (Celular)

Representante Legal Leonardo González E-Mail uc`lapintana@portalciudadano.cl Fax

Contacto

Año de creación
1990

Web de la organización
www.portalciudadano.cl

Email de la organización
union-comunal@hotmail.com

Nombre del contacto
Leonardo Gonzalez

Email del contacto
union-comunal@hotmail.com

Teléfono del Contacto
5362289-5185661

Tipo de Organización

Esta Organización es de tipo

- Unión Comunal de Juntas de Vecinos (Ley 19.418)

Area Temática en la cual participa

Esta Organización participa en las áreas de

- Drogadicción
- Familia (prevención violencia, conflictos)
- Mujeres

- Drogas y Alcoholismo (prevención)
- Jóvenes (Adolescentes)
- Prevención violencia

- Educación
- Junta De Vecinos
- Tercera edad

Quienes Somos

La Unión Comunal de Juntas de Vecinos de La Pintana agrupa a 80 organizaciones territoriales de la Comuna y desde el año 1990 venimos trabajando para mejorar la calidad de vida de nuestros vecinos, defendiendo el derecho a la información sobre las acciones que se llevan a cabo en la Comuna.

Actualidad

Tenemos INTERNET Y FOTOCOPIADORA al servicio de nuestros asociados como son las Juntas de Vecinos y comunidad en general.

Más información

Nuestra Organizaciónn tiene servicio INTERNET para sus asociados como son las Juntas de Vecinos y servicio para fotocopios, como también todo tipo de escritos.

Proyectos le gustaría a su organización postular durante el presente año.

Proyectos relacionados con Seguridad Ciudadana, Prevención de Drogas, Medio Ambiente, Artístico - Culturales, entre otros.

Servicios que Ofrece

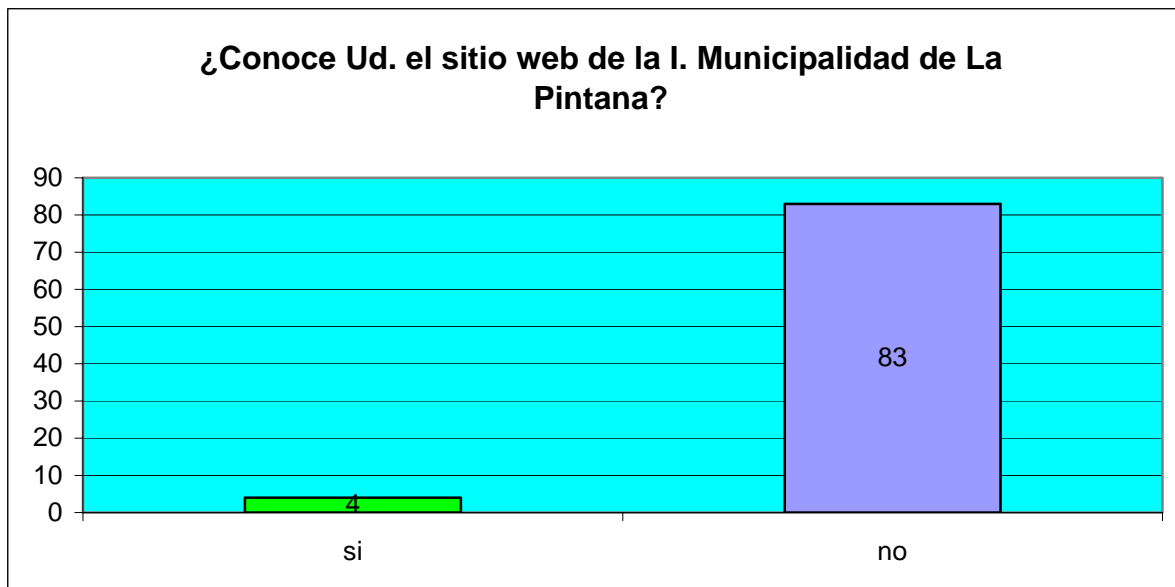
Nuestras actividades comprenden la orientación y capacitación a los socios de Juntas de Vecinos (en diseño de proyectos sociales, talleres de emprendimiento para proyectos productivos, organizacion de actividades deportivas, colaboración en acciones de seguridad ciudadana y prevención de drogas, entre otros).

Destacados

Actividades de CapacitaciÃ³n a Dirigentes Vecinales.
OrganizaciÃ³n de actividades culturales en la Comuna.
AsesorÃ­a y difusiÃ³n de la Ley de Juntas de Vecinos.

Los incentivos que la I. Municipalidad de La Pintana podría entregar a los ciudadanos nunca podrá tener efectos si no se conoce el producto, y de hecho ¿cuanto es conocida la puerta electrónica de esta institución?, los pobladores encuestados nos dan una respuesta contundente y ello está reflejado en el siguiente cuadro:

Cuadro N°4 (anexo N° 2, pregunta 9.-)

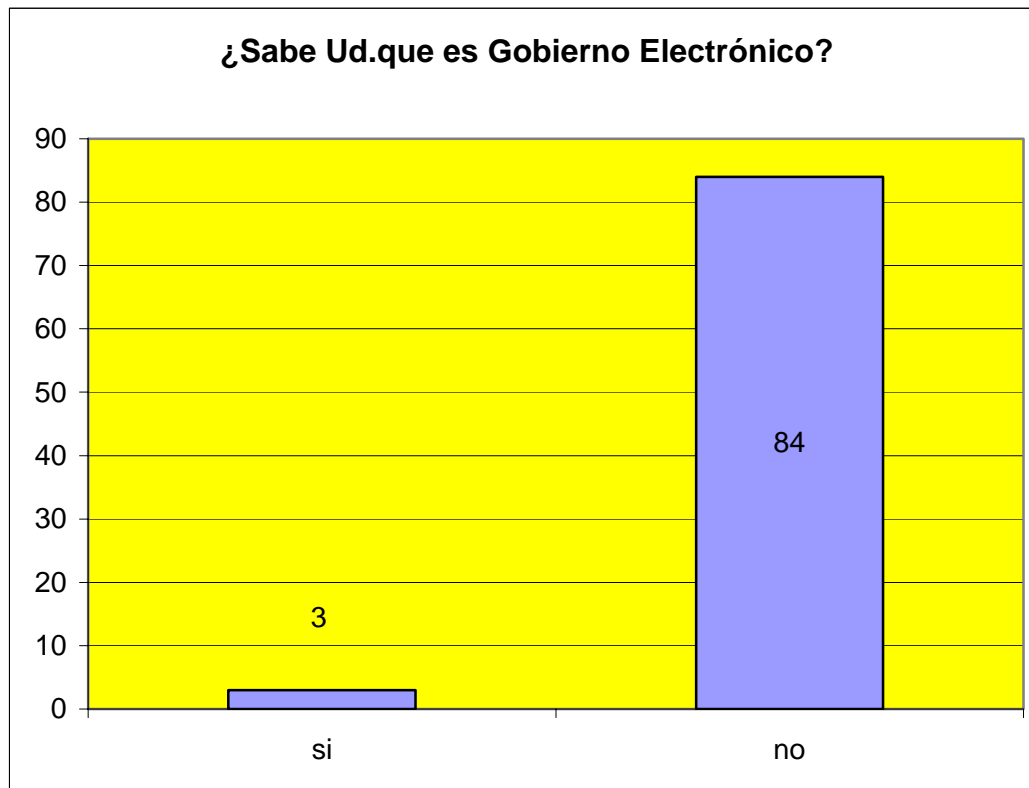


El desconocimiento de la existencia del sitio Web está vinculado a que no aparecen planes de participación ciudadana en los programas de desarrollo de las comunicaciones -

Es cierto que se hacen esfuerzos para entregar un producto moderno, de buena calidad, novedoso, pero eso no quiere decir que sea de fácil acceso, por su estructura que es compleja, pero es mas complejo aún cuando muchos vecinos no saben que es un Gobierno Electrónico, desafío que debe tomarlo la Municipalidad para dar a conocer e incentivar su uso, mediante cursos y Charlas a la comunidad y enseñanzas a través de los infocentros municipales que deberían crearse, pero con funcionamiento real y efectivo.

Es grave si el mismo resultado de la encuesta realizada a los vecinos, se multiplica a nivel comunal, tal como lo indica el siguiente cuadro.

Cuadro N° 5 (anexo N° 2, pregunta 1.)



C. - Producción de **contenido** y gestión de **servicios** de Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico se concreta y materializa en la oferta de contenidos y servicio, generalmente a través de Internet. Los contenidos pueden ser: noticias, anuncios, fotos, videos, declaraciones, mapas, entre otros, eso si, no podemos desentendernos del esfuerzo que hace la municipalidad para entregar estos servicios.

La pagina www.pintana.cl es generosa en cuanto a su contenido gráfico, todas las actividades que generalmente se realizan en la comuna están presente allí, deportes, reuniones, desfiles, actividades del alcalde, visitas de personajes ilustres, música, discursos, pero su gestión de servicios, que deberían entregar la posibilidad a los usuarios de: consultas, solicitudes , reclamaciones, declaraciones, liquidaciones, pagos, subastas, etc., están presente pero no tiene capacidad de interactuar con el usuario²⁹.

²⁹ Anexo N° 1, pregunta N° 4, categoría económica, cuestionario de dirigentes vecinales, poblacionales y comerciantes de La Pintana, Pág. 65.

Si bien es cierto que se ha implementado un infocentro de consulta del usuario en la comuna, y cuya ubicación es de Baldomero Lillo N° 1966, con su respectivo mail y teléfonos de contacto, la realidad dice otra cosa. Se han realizado llamados a los teléfonos indicados en el cuadro N° 3 que corresponderían a dicha oficina, en diferentes días y horarios no obteniendo respuesta.

Mas grave aún es el hecho que en su horario de atención incluye los fines de semanas y visitado el lugar indicado, este se encuentra cerrado con claros indicios de que no atiende el infocentro de acuerdo a lo manifestado en la página de Internet de la I. Municipalidad de La Pintana.

Cuadro N° 6.-

Nombre [infocentro municipalidad de la Pintana](#)

Región [METROPOLITANA](#)

Comuna [La Pintana](#)

Dirección [Baldomero Lillo N° 1966](#)

Teléfono [3896791 - 3896852](#)

E-Mail infocentro@pintana.cl

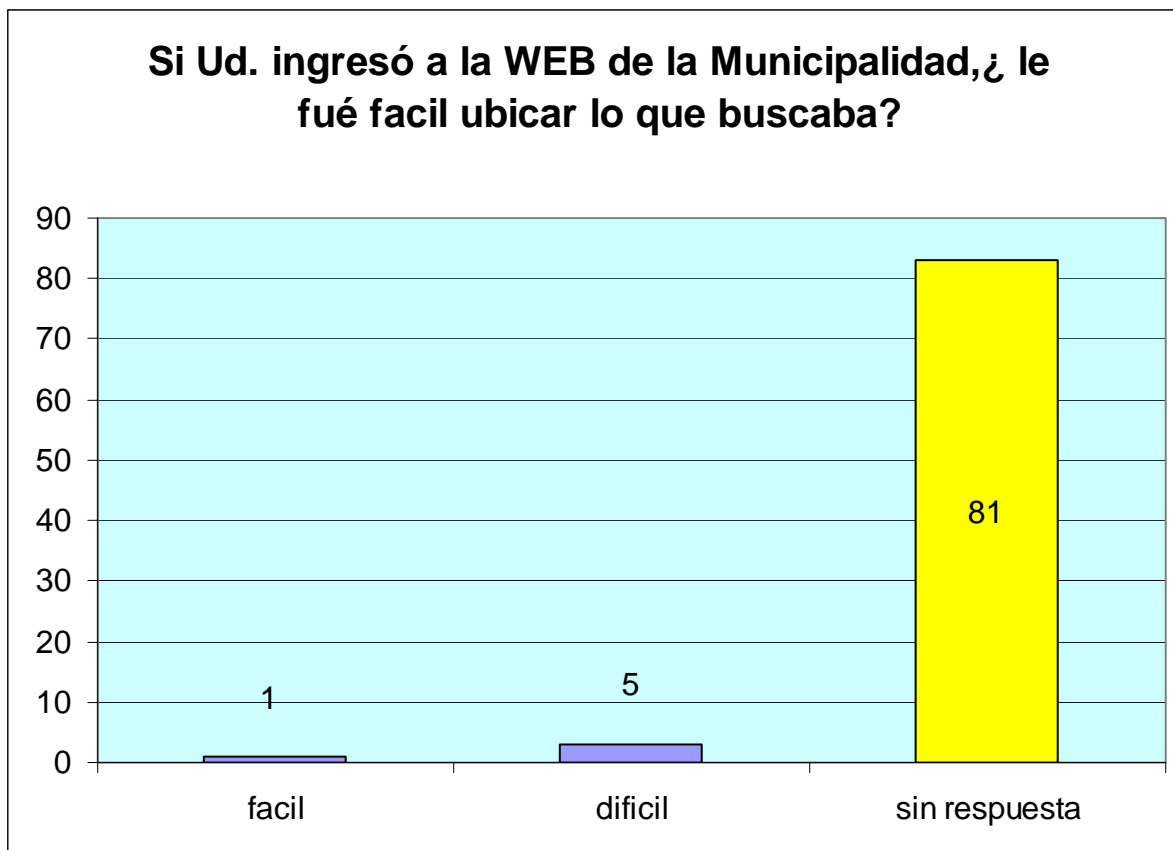
Responsable [Marisol Andrea López](#)

Horario de Atención [Semana: 08:00 a 17:30 Fin de Semana: 08:00 a 18:00](#)

La oferta de contenidos pierde su importancia cuando es difícil llegar a ella y eso es lo que pareciera suceder con el Gobierno Electrónico Comunal, pues, según los vecinos de La Pintana que han logrado ingresar a él, este portal adolece de instrucciones más precisas para llegar al objetivo, así también, otras veces se anuncia el banner pero no abre su contenido ó sencillamente no se oferta el

servicio buscado, lo cual se puede vislumbrar en cuadro³⁰ siguiente donde llama la atención la gran cantidad de pobladores que se abstuvieron de contestar esta pregunta

Cuadro N° 7.- (anexo N° 2, pregunta 6.)



D.- Desarrollo y gestión de la **tecnología** que soporte a las iniciativas del gobierno electrónico

La tecnología es el soporte operativo del gobierno electrónico para ofrecer contenidos y servicios, mediante la combinación de hardware, software y comunicaciones.

³⁰ "Cuestionario efectuado a un universo de 87 vecinos de la comuna de La Pintana en torno al tema.", pregunta N° 6.- Anexo N° 2.-

Las estadísticas dicen de la existencia de solo 1.448 conexiones a Internet , las cuales no son suficientes para ver las ofertas y servicios que la pagina Web dice tener, cuento aparte es de la casi escasa existencia de una banda ancha usada en la comuna , cuya velocidad y capacidad de hace indispensable para poder entrar a la Web municipal que tiene muchos “flash”, fotos y banner lo cual hace demasiado “pesada” para aquellos que no la tienen, lo que al final vuelve poco práctica la edición de la Web.

Entonces no es extraño que los dirigentes hayan respondido en forma muy uniforme³¹, sobre el escaso o nulo desarrollo de la tecnología, teniendo especial ingerencia la categoría económica y social, al no existir un plan comunal para un acceso generalizado de Internet, con un grado organizacional en el tema de, la información casi nulo de las organizaciones sociales, y mas aún, cuando el grado de desarrollo del sector empresarial deja mucho que desear salvo raras excepciones.

Es cierto que hay una infraestructura posible para lograr un mejor resultado del portal Web, pues por lo menos existe banda ancha en la Municipalidad y equipos modernos, pero el divorcio claro entre los diferentes estadios que conforman el entono, la tecnología y las tarifas básicas, la pobreza y la incapacidad económica para gastar en Internet etc., son factores importantes para que el desafío de implementar un gobierno electrónico comunal se transforme en un riesgo.

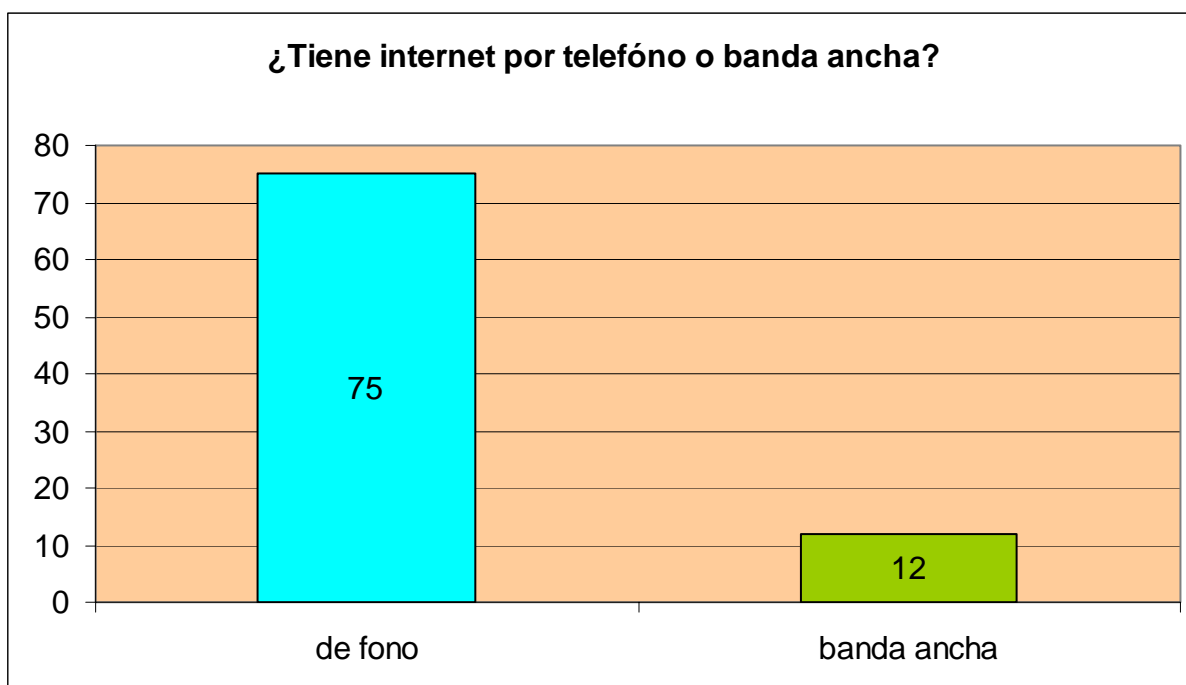
No basta que la tecnología se desarrolle progresivamente en el Gobierno Municipal, pues quien tiene que nutrirse de la información es el usuario y esto no tendrá buenos resultados si el paradigma tecnológico en el cual vive la comunidad no es lo suficientemente adecuado para recibir e interactuar con la Municipalidad³².

³¹ Anexo N° 1, cuestionario a dirigentes vecinales y microempresarios, Pág.64

³² Anexo N° 1, pregunta N° 3, categoría cultural, cuestionario de dirigentes vecinales, poblacionales y comerciantes de La Pintana, Pág. 68.

El cuadro³³ siguiente nos muestra cual es la capacidad tecnológica de los habitantes y como de las personas encuestadas (87), el 86,2% utiliza las ofertas de precios telefónicos para ingresar al Web y solo una pequeña cantidad 13% utiliza banda ancha.

Cuadro N° 8 (anexo N° 2, pregunta 4)



E.- Desarrollo del **marco legal** en apoyo al desarrollo del Gobierno Electrónico.

El desarrollo del Gobierno Electrónico se materializa en la oferta de contenidos y servicios en línea, los trámites sin papeles, los medios de pagos electrónicos, las transacciones, lo cual exige revisar y adaptar y ampliar el marco legal al respecto en la comuna, lo cual no es parte de el portar en estudio y de planes inmediato del Gobierno Electrónico Comunal.

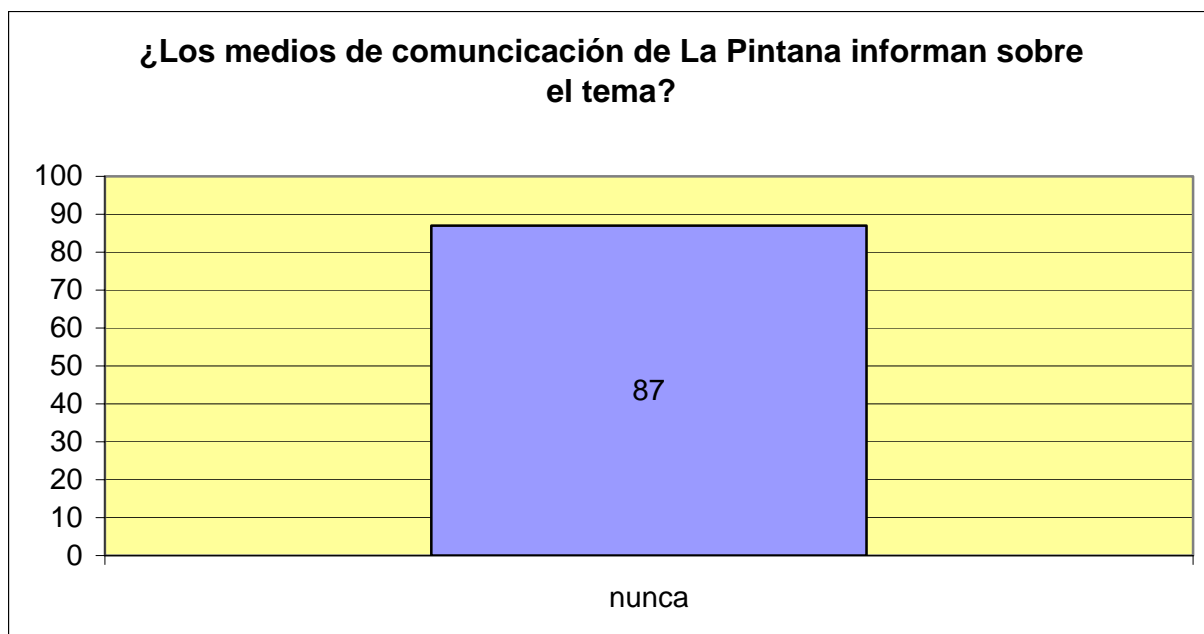
³³ "Cuestionario efectuado a un universo de 87 vecinos de la comuna de La Pintana en torno al tema.", pregunta N° 4.- Anexo N° 2.-

XI.- CONCLUSIONES:

Es indudable que las consideraciones dentro de la categoría cultural tiene una gran importancia en el desarrollo del Gobierno Electrónico en la Comuna de La Pintana, necesariamente debemos hablar de un marcado analfabetismo computacional, con un muy bajo porcentaje de expertos en la materia y con menos usuarios que se interese por mejorar.

Los medios de comunicación³⁴ no están participando en el desarrollo de la Sociedad de la Información, aunque estos medios dependen de la propia Municipalidad, como por ejemplo: la radio siglo XXI, ó el canal de televisión Municipal que se ve a nivel Metropolitano, menos el diario comunal que circula en forma intermitente algunas veces en el año, así lo manifiestan claramente los encuestados en cuadro siguiente.

Cuadro N° 9 (anexo N° 2, pregunta 7-)



³⁴Ver página www.pintana.cl

Parece indudable que la I. Municipalidad de La Pintana ha asumido en forma equivocada la implementación de la políticas de gobierno electrónico comunal no atendiendo las condiciones donde este se desarrolla, ya el BID, había manifestado su preocupación por estos hechos y por ende entrega directrices de cómo para configurar y entregar a la comunidad pero con una anticipada dirección estratégica:

- ✚ Hay una falta de orientación estratégica y programática basada en prioridades
- ✚ Hay una falta de coordinación entre el sector público y lo privado
- ✚ Hay una falta de canales de participación tanto dentro como afuera de la organización responsable

Falta:

- Ampliación de la brecha digital
Programas de implementación de tecnología digital en la comuna
- Utilización intensiva de recursos
Recursos que se han destinado para estos programas
- Dificultad de cambio cultural por territorialismo o pérdida de empleos
Medidas efectivas para no dejar de lado a los habitantes con problemas
- Incremento de Expectativas
Medición y control sobre la necesidad creciente de Internet
- Pérdida de confianza si falta seguridad o privacidad
- Mayor confianza
- Proyectos fallidos

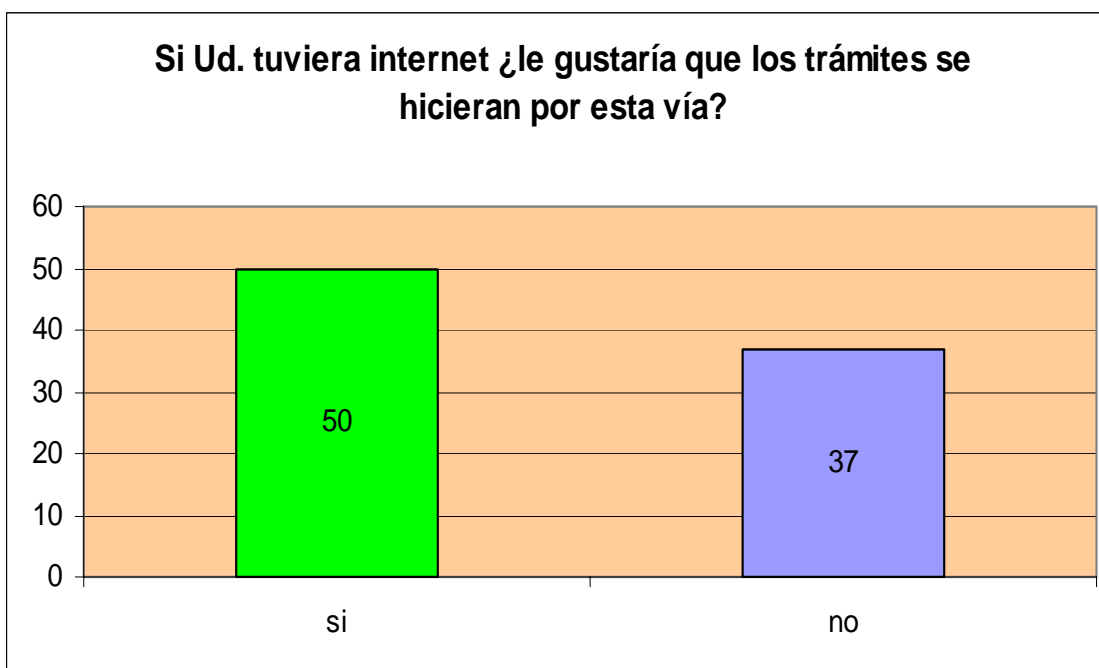
Al tratar de determinar como la **Municipalidad de La Pintana** ha asumido la implementación de las políticas de gobierno electrónico comunal y cual es la relación de ella con el entorno, social, económico, cultural y tecnológico, podemos manifestar que existe una estructura que si bien no es lo optimo, pero es suficiente para realizar un mejor desempeño hacia la comunidad, aún cuando falta más capacidad tanto operativa como de conocimientos de que es un Gobierno electrónico de parte de los funcionarios Municipales.

La I. Municipalidad de La Pintana ha asumido la implementación de las políticas de gobierno, en cuanto a gobierno comunal, pero sin una relación fluida con el entorno, se ha generado independientemente de la participación de los actores que la conforman.

- ✚ Ciudadanía poco informada y conocedora de la tecnología.
- ✚ Programas de formación en Gobierno Electrónico Comunal, nulos.
- ✚ Empresas mejor preparadas eficiente, no se vislumbran.

Para poder definir las líneas de acción, se necesita tener un marco legal municipal en torno al tema que marque pautas de acción en la comuna y donde los medios de comunicación informen sobre el tema, pero la respuesta de los vecinos es decidora.

Surge un hecho que no deja de ser interesante que debe ser materia de estudio y de un nuevo diseño estratégico para lograr los resultados que el supremo gobierno espera al implementarse una Sociedad de la Información desarrollada de un entorno que tome en cuenta los diferentes paradigmas que se cruzan aquí, no debería ser casualidad que la población este dispuesta a utilizar el portal municipal según cuadro N°10.



CUADRO N° 10 (anexo N° 2 pregunta 8.-)

Si mediante un diagnóstico verás se construyera un instrumento que sea manejable, más simple, más amigable, la población, según sus respuestas, estaría dispuesta a realizar los tramites por vía Internet, con la consabida recuperación de tiempo y de recuperación de la credibilidad ante las autoridades.

Por otro lado el municipio se juega por preferir el “marketing municipal para que se sorprendan los usuarios de otros niveles educacionales y de otras comunas. De hecho en el Mapa del sitio Web se detalla los diferentes servicio a que puede consultar el usuario, pero al ingresar a ellos solo se encuentran con fotos y propaganda municipal de sus acciones en torno a los temas tratado, pero no permite interactuar ni saber de las organizaciones populares.

En anexo N°3, se acompañan diferentes páginas del portal Web de la I. Municipalidad de La Pintana, al cual puede optar el ciudadano, pero sin interacción.

PROPUESTAS.

- ▶ La generación de una TICs conformada por organizaciones comunales que involucren a cada sector representativo de ella , pasa a ser primordial, no puede ni debe la I. Municipalidad de La Pintana suplantar las responsabilidades que les caben a cada uno de ellos, los actores representados deben ser: los comerciantes, Unión comunal de Juntas de Vecinos, clubes deportivos, entre otros.

- ▶ Rediseñar la página Web de la Municipalidad de La Pintana para que esta deje de ser un elemento propagandístico de lo que el Alcalde hace, sino que de las actividades que realizan los organismos vivos de la comuna en torno al desarrollo comunal.

- ▶ Integrar al usuario común y corriente en diseño de propuestas para mejorar la comunidad, ya sea por intermedio de Chat, por intercambio de opiniones con el Web master, la autoridad competente u otro usuario que esté en la red.

- ▶ Para mejorar la potencialidad de los habitantes de la comuna en el uso de Internet y del Gobierno Electrónico, se debería incentivar, además con el apoyo municipal, la apertura en cada Juntas de Vecinos de salas de computación con conexión a Internet.

- ▶ La I. Municipalidad de La Pintana debería concretar un plan o convenio con una empresa que entregue el servicio de Internet, para que a un costo más bajo, las Juntas de Vecinos como otros usuarios puedan tener acceso a él.

BIBLIOGRAFIA:

- “Agenda Gobierno Electrónico 2002-2005” Ministerio Secretaría General de La Presidencia, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Octubre 2002.-
- “GUÍA PRÁCTICA PARA EL GOBIERNO ELECTRÓNICO: CUESTIONES DE IMPACTO Y PERCEPCIONES” Para el dialogo regional de políticas del Banco Interamericano de Desarrollo, autores: Geoff Dinsdale, Samir Chhabra, John Rath-Wilson, Centro Canadiense de Gestión.
- “Manual Gobierno, estrategias de gobierno electrónico en los países de la región: definición de modelos de análisis y estudios de casos” Washington DC. Enero 2003.
- “Proyecto Ventanilla de Trámites Municipales”. Resumen ejecutivo, Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo.
- Estudios realizado por la “FUNDACION CHILE” ENTRE LOS MESES DE Julio y Octubre 2004 por mandato de la Subsecretaría de Economía en Co-ejecución con la SUBDERE.
- “Pobreza Comunal- 2004”, Fuente MIDEPLAN
- “Las Políticas Públicas” capitulo II Ives Meny, Jean-Claude Thoening, editorial Ariel, España, Barcelona 1992.
- “La sociedad de la información en América Latina y el Caribe; Tics y un nuevo marco Institucional ALTEC 2001, San José de Costa Rica.
- “COMUNACION PARA LA ORGANIZACIÓN, HACIA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA”, división de Organizaciones Sociales, programa y Metodología año 2001, Gobierno de Chile
- “NUEVAS TECNOLOGÍAS Y RTEINGENIERIA DE SERVICIOS PUBLICOS” Juan Cristóbal Bonnefoy, ILPES-CEPAL:
- Pagina Web. I. Municipalidad de La Pintana [www.pintana .cl](http://www.pintana.cl)

ANEXOS

ANEXO N° 1.-

CUESTIONARIO

Entrevista a: Encargado Municipal Portal Electrónico Municipalidad de La Pintana, dos dirigentes vecinales y dos pequeños empresarios de la comuna, (cinco entrevistados).

Este cuestionario está dividido en cuatro categorías y número de preguntas.

- Categoría económica, cuatro (4) preguntas.
- Categoría social, cinco (5) preguntas
- Categoría política, tres (3) preguntas
- Categoría cultural, cinco (5) preguntas

RESPUESTAS DE CATEGORÍA ECONOMICA

1.- ¿Cuáles son los principales sectores productivos de la comuna?

- a.- *No tiene sectores productivos de gran importancia, salvo pequeñas chacras agrícolas que se encuentran en algunos lugares no todavía poblados.*
- b.- *No existen sectores productivos en la comuna.*
- c.- *Aquí todos trabajan fuera de la comuna.*
- d.- *No existen sectores productivos importantes en la comuna.*
- e.- *Es una comuna dormitorio, no hay sectores productivos importantes.*

2.- ¿Cuál es el grado de desarrollo del sector empresarial en tecnologías de la información y comunicación?

- a.- *Es un desarrollo muy deficiente, salvo las instalaciones que tiene la I. Municipalidad y otras instituciones públicas tales como : Registro civil, Agua Potable, Bomberos, no se distinguen otras de importancia.*
- b.- *No los conozco.*
- c.- *Salvo el supermercado desconozco su existencia.*
- d.- *No hay desarrollo.*

e.- Sólo algunos utilizan Internet para sus negocios, pero falta desarrollar más la necesidad de información y compartirla.

3.-¿Las tarifas de los servicios básicos de telecomunicaciones son asequibles para los usuarios de ingresos promedio?

a.- Son asequible en la medida que no se incurre en demasiado gasto de energía, su costo no difiere de otros precios a nivel de Santiago.

b. -Son caras.

c.- No son asequibles para la mayoría de la población.

d.- Son caras.

e.- En realidad para un ingreso bajo son caras.

4.-¿Cuál es el grado de desarrollo de la infraestructura en telecomunicaciones: Ancho de banda, computadores, calidad del servicio, tiempo de respuesta etc.?

a.- La Municipalidad cuenta con computadores de punta, desarrollo de software inter dirigidas hacia el área presupuestaria, sistema contable red de banda ancha, con 118 PCs con acceso a Internet y por ende tiene una página Web que esta institución,

La página WEB no es interactiva. Solo de carácter informativa, pero está en desarrollo.

b.- Los vecinos tienen otras prioridades, pero la Unión Comunal de Juntas de Vecinos tiene una página.

c.- Son pocos los que tienen necesidades de este tipo.

d. -Los sueldos son bajos lo cual redundo en la no utilización de esos medios

e.- Es demasiado lenta en relación a las virtudes que esto tiene.

RESPUESTAS DE CATEGORÍA SOCIAL

1.-¿Cuál es la edad media de la población?

- a.-*La edad media es de unos 30 años*
- b.- *Entre treinta a treinta y cinco años.*
- c.- *Es una población bastante joven.*
- d. -*Alrededor de los 35 años.*
- e.-*Son relativamente joven. 30 a 40 años.*

2.-¿Cuál es el grado de acceso que tiene la población de La Pintana a los servicios básicos?

- a.-*Tiene acceso a el agua potable y a luz eléctrica en un 100%, si no pudiera existe un programa de subsidio para esos casos.*
- b.-*El acceso no es complicado lo difícil es mantenerlo por lo caro*
- c.-*Al agua y la luz si.*
- d.-*Tiene acceso aunque es un poco caro.*
- e.-*Son pocos los que cuentas con servicios básicos, diría que hay un buen acceso.*

3.-¿Existe un plan comunal para un acceso generalizado de uso de Internet a la población de La Pintana?

- a.-*Si. Existe un plan pero es solo de acceso para alumnos de enseñanza básica y media en algunos colegios, además que se ha detectado que no hay un gran desarrollo de la tecnología en la pequeña empresa, por lo cual la Municipalidad está realizando cursos de capacitación en tecnología digital.*
- b.-*Desconozco su existencia.*
- c.- *Sé que a nivel de colegios existe un programa, pero es solo para alumnos.*
- d.-*No existe un plan salvo lo que algunos dirigentes vecinales tratan de implementar con algunos proyectos sociales de poca monta*
- e.-*No hay plan a menos que yo no lo sepa.*

4.-¿Cuál es la tasa de conexión en la telefonía básica?

- a.-*La tasa de conexión en telefonía básica es de alrededor de 27.602 teléfonos aproximadamente de red fija*
- b.- *Nunca me he preocupado de conocer ese dato-*
- c.- *Hartas casas tienen teléfono pero la mayoría usa el celular para comunicarse*
- d. -*Creo que no es mucha, aunque no conozco el dato.*
- e.- *Casi todos tienen teléfono por lo cual la considero buena.*

5.-¿Cuál es el grado de involucramiento de las organizaciones de la comuna en programas de desarrollo de la Sociedad de la Información?

- a.-*La I. Municipalidad está involucrada al 100% en los programas de desarrollo de la Sociedad de la Información*
- b.- *No conozco un programa que incluya a las organizaciones sociales-*
- c.-*La Unión comunal de Juntas de Vecinos ha hecho un esfuerzo pero sin mayores éxitos*
- d.-*Nulo involucramiento.*
- e.-*Como comerciante nunca se nos ha invitado a participar.*

✚ RESPUESTA DE CATEGORÍA POLITICA

1.-¿Quién ejerce las funciones de liderazgo de una estrategia comunal?

- a.-*Indudablemente que el alcalde*
- b.- *Si no fuera por los dirigentes vecinales no existiría liderazgo en la comuna.*
- c.-*Los Partidos políticos que existen en la comuna.*
- d.-*No existen líderes claros y propositivos.-*
- e.- *Debería ser el sr. Alcalde*

2.-¿Existe un involucramiento y compromiso claro del nivel político más alto de la comuna? El alcalde.

- a.-*El alcalde está involucrado completamente en el tema de GE.*
- b.-*No existen canales de intercambio y compromisos claros con la autoridad comunal.*

c.-No. No existe,

d.- Solo para algunas gestiones pero para lo comunicacional no existe

e.- No, no existe,.

3.-¿Existe un compromiso de implementación, continuidad y estabilidad de los recursos humanos de la administración municipal que participa en el diseño de las estrategias del Gobierno Electrónico Comunal?

a.-Se esta en estudio pero hay diferentes planes que se podrían ejecutar cuando se involucren las organizaciones sociales. En el tema.

b.-No conozco el tema interno de la Municipalidad en este ámbito.

c.-Desconozco si existe algo así.

d.-No he oído hablar sobre eso.

e.- Se ha tenido reuniones pero nada se ha resuelto.

🌈 RESPUESTA DE CATEGORÍA CULTURAL.

1.-¿Cual es la tasa de alfabetización de la población?

a.- Cercana al 90%

b.- No se.

c.- Creo que un 90%

d.- Desconozco el porcentaje

e.- Desconozco el porcentaje

2.-¿Cual es el nivel de formación cultural de la población de La Pintana?

a.- La Pintana tiene una buena formación cultural aunque por razones económicas no cuenta con espacios propicios para avanzar en esta materia.

b.- Faltan colegios técnicos que enseñen a los jóvenes

c.- La población tiene un alto sentido de solidaridad,

d.-Aunque se diga lo contrario hay un buen nivel de formación en las familias.

e.-El nivel no es bajo como se dice, la comuna tiene su propia cultura.

3.-¿Los medios de comunicación de comuna de La Pintana están participando de forma activa en el desarrollo de la Sociedad de la Información?

- a.- *En gran parte, si la existencia del canal de televisión 29 le ha dado una muestra a las demás comunas que se puede hacer TV. En estas comunas, La radio siglo veintiuno también aporta con información comunal de importancia para los vecinos.*
- b.- *Si, existe una radio comunitaria que activan con muchos jóvenes, recién salió un canal de televisión. Pero todavía no entrega una mayor participación a la comunidad.-*
- c.- *Le hacen empeño, pero le faltan medios para desarrollar mas el tema.*
- d.- *Les falta mucho todavía, a las radios vecinales, tanto laicas como evangélicas*
- e.- *No tengo información en ese punto.*

4.-¿Existe diversidad cultural?

- a.- *Existe una variada gamma de identidades que se entrecruzan, Los mapuches son una etnia que está inserta en la comuna con un gran número de pobladores,*
- b.- *De todo tipo, étnicos, de género, grupos de jóvenes*
- c.- *Si, una gran variedad de tribus urbanas, y grupos étnicos,*
- d.- *Hay Mapuches, Grupos de diversidad sexual, jóvenes de diferentes gustos culturales.*
- e.- *Si, hay aquí hay de todo, pero no hay problemas por eso.*

ANEXO Nº 2.**🚩 Cuestionario efectuado a un universo de 87 vecinos de la comuna de La Pintana en torno al tema.**

1.- ¿Sabe UD que es Gobierno Electrónico?

Si = 3. NO= 84.

2.- ¿Conoce UD. el plan Comunal de Gobierno Electrónico?.

No= 87.-

3.-¿Sabe UD. manejar un computador con Internet?

Si = 36 NO =51

4.- ¿Tiene Internet directamente del fono o por Banda Ancha?

De fono = 75. Banda ancha = 12

5.- ¿Como UD. se comunica con la Municipalidad?

Por teléfono = 2 Voy personalmente = 85

6.- Si UD. ingresó a la página WEB de la Municipalidad, ¿le fue fácil ubicar lo que buscaba?

Fácil = 1.- Difícil = 3 Sin respuesta= 83

7.- ¿Los medios de comunicación en La Pintana informan sobre este tema?

Nunca = 87.-

8.- Si UD. tuviera Internet, ¿le gustaría que los trámites los trámites se hicieran por esta vía?

Si = 50 No=37

9.- ¿Conoce UD. el sitio Web de la I. Municipalidad de La Pintana?

Si = 4 No = 83.-

ANEXO N° 3.-

WWW.PINTANA.CL

Asociación Chilena de Municipalidades (www.munitel.cl)

Gobierno de Chile (www.gobiernodechile.cl)



Sitio de la Mujer de Chile (www.mujireshile.cl)



GOBIERNO DE CHILE
Ministerio de Justicia
Servicio de Registro Civil
e Identificación
(www.registrocivil.cl)



Proyecto de Reforma y Modernización
del Estado
(www.modernizacion.cl)



GOBIERNO DE CHILE
Ministerio de Obras Públicas
Transportes y Telecomunicaciones
(www.moptt.cl)



GOBIERNO DE CHILE
Trámite Fácil
(www.tramitefacil.gov.cl)



GOBIERNO DE CHILE
Servicio Nacional de la Mujer
(www.sernam.gov.cl)



GOBIERNO DE CHILE
Participación Ciudadana (www.participacionciudadana.cl)



GOBIERNO DE CHILE
Fondo Nacional de la Discapacidad
(www.fonadis.cl)



Ministerio del Interior
Subsecretaría de Desarrollo Regional
y Administrativo SEBDERE
(www.subdere.cl)



Intendencia Metropolitana
(www.gobieronosantiago.cl)



ChileCompra
(www.chilecompra.cl)



Tercera Pintana
(www.tercerapintana.cl)

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
(www.minvu.cl)

Dirección de Gestión Ambiental DIGA
(www.digap.cl)



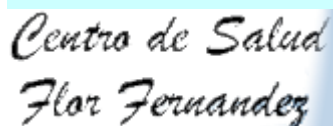
Biblioredes
"Abre tu Mundo"
(www.biblioredes.cl)



Pintanaenred
"Ejerciendo Ciudadanía en
LA Pintana"
(www.pintanaenred.cl)

Info Empleo
(www.infoempleo.cl)

(www.parquemet.cl)



Centro de Salud Flor Fernandez
(www.cesflorfernandez.tte.cl)

-  [Home](#)
-  [Contacto](#)
-  [Fotos](#)
-  [Servicios](#)
-  [Mega-Proyectos](#)
-  [Mapa](#)



Mapa del Sitio

Home

- [Contacto](#)
- [Fotos](#)
- [Servicios](#)
- [Mega-Proyectos](#)
- [Diario Comunal "A La Pinta"](#)
- [Diario Salud "El Latido Pintanino"](#)
- [La Pintana TV - Canal Comunal](#)
- [Descubre La Pintana](#)
- [Pintana en Red](#)
- [Agenda Local 21](#)
- [Deporte en La Pintana](#)
- [Viva la Cultura](#)
- [Educación en La Pintana](#)
- [Atajo Poético](#)
- [Informe de Gestión Ejecutivo 2004](#)

Municipalidad

- [Alcalde](#)
- [Historia](#)
 - > [Origen](#)
 - > [Nombre de la Comuna](#)
 - > [Poblamiento](#)
 - > [La Pintana Hoy](#)
 - > [Pasado Presente](#)
- [Autoridades](#)
- [Mapa Comunal](#)
- [Links](#)
- [Webmail](#)

Trámites

- [Tránsito](#)
 - > [Licencia de Conducir](#)
 - > [Permiso de Circulación](#)
 - > [Ingeniería y Señalización](#)
 - > [Corralon Municipal](#)
- [Registro Civil](#)
- [Obras](#)
- [Descargas](#)

Información

- [Prensa y RRPP](#)
- [Teléfonos de Emergencia](#)
- [Teléfonos Municipales](#)
- [Cesco](#)
- [Unión Comunal](#)
- [Seguridad](#)
 - > [Protección Civil](#)
 - > [Casa de Mediación](#)
 - > [Comuna Segura](#)



Teléfonos de Emergencia



Carabineros de Chile
Central 133

Comisaría La Pintana	5421122 - 5421747
Retén El Castillo	5450080 - 5452057
Cuadrante 173	Corresponde al perímetro ubicado entre las calles Venancia Leiva por el norte, Tucapel por el sur, Avda. Santa Rosa (4 oriente) al oriente y Avda. San Francisco por el poniente. Delegado a cargo: Suboficial Juan Urrea Gutiérrez Celular 09-2586923
Cuadrante 174	Corresponde al sector comprendido entre Avda. Lo Martínez por el norte, Lo Blanco por el sur, Porto Alegre al oriente y Avda. San Francisco por el poniente. Delegado a cargo: Sargento 1º Bonifacio González Cofré Celular 09-2586920
Cuadrante 175	Corresponde perímetro ubicado entre las calles Rosa Ester por el norte, Los Jesuitas al sur, Cuatro Oriente al oriente, Avda. Santa Rosa al poniente. Delegado a cargo: Sargento 2º Juan Tapia Torres Celular 09-2586916
Cuadrante 176	Corresponde a las calles Tucapel por el norte, Los Alamos al sur, Avda. Santa Rosa al oriente y San Francisco al poniente. Delegado a cargo: Sargento 2º Jaime Contreras Inostroza Celular 09- 2586934
Cuadrante 177	Corresponde al sector ubicado entre las calles Santo Tomás por el norte, Avda. Observatorio al sur, Las Parcelas al oriente y Avda. Santa Rosa al poniente. Delegado a cargo: Sargento 2º José Gil Lucero. Celular 09- 2586933
Cuadrante 178	Corresponde al perímetro ubicado a las calles Santo Tomás por el norte, Avda. Observatorio al sur, Bahía Catalina al oriente y Las Parcelas al poniente. Delegado a cargo: Sargento 1º Francisco Navarro Pérez. Celular 09- 2586917



Policía de Investigaciones
Central 134

BICRIM

La Pintana 5424203 – 5423191



Ambulancias
389 6912 (24 horas)

Emergencia Municipal 389 6776
Central Telefónica 389 6600



Compañía de Bomberos de Chile
Central 132

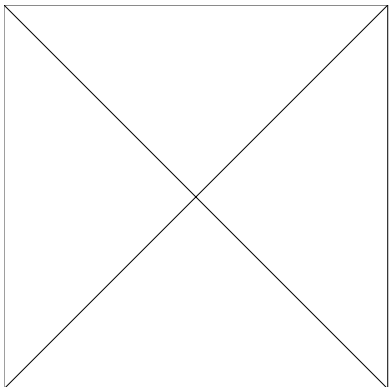
3era Compañía La Pintana 5421587

5ta Compañía La Pintana 5413420



Protección Civil

Solidario 542 2001
Oficina 389 6883



 Home
  Contacto
  Fotos
  Servicios
  Mega-Proyectos
  Mapa



Licencia de Conducir

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes de 8:30 a 14:00 y de 15:00 a 17:30 hrs.

Martes a Jueves : De 8:30 a 14:00 horas.

OTORGAMIENTO PRIMERA LICENCIA NO PROFESIONAL CLASE "B" O "C"

(duración 6 años)

CLASE B: automóviles, furgones hasta 9 asientos y vehículos de carga hasta 3.500 kg.

CLASE C: Motocicletas, bicimotos y similares.

REQUISITOS

- > Cédula de identidad
- > Acreditar como mínimo ,haber aprobado el 8° básico o su equivalente.
- > Ser mayor de 18 años
- > Acreditar idoneidad moral, física y síquica(Antecedentes personales y ex. médico)
- > Acreditar conocimientos teóricos y prácticos de conducción.

NOTA: Excepcionalmente una persona mayor de 17 años podrá obtener licencia clase B, siempre que haya aprobado un curso en una escuela de conductores y cuente con autorización notarial de padres o apoderado, para conducir.

OTORGAMIENTO PRIMERA LICENCIA NO PROFESIONAL CLASE "D"

(duración 6 años)

maquinaria pesada, grúas, retroexcavadoras, similares.

REQUISITOS

- > Cédula de identidad
- > Ser mayor de 18 años.
- > Saber leer y escribir.
- > Acreditar idoneidad moral, física y síquica.
(Antecedentes personales y examen médico)
- > Acreditar conocimientos teóricos y prácticos de conducción.

OTORGAMIENTO LICENCIAS PROFESIONALES

(duración 6 años)

TRANSPORTE DE PERSONAS:

Clase A1: taxi

Clase A2: taxi, ambulancia y furgones hasta 17 asientos

Clase A3: locomoción colectiva sin restricción alguna, ambulancias y transporte escolar.

TRANSPORTE DE CARGA

Clase A4: carro bomba o camión simple

Clase A5: carro bomba o camión sin restricción alguna

REQUISITOS

- > Tener mínimo 2 años de antigüedad en licencia clase B
- > Tener como mínimo 20 años de edad
- > Certificado aprobación de curso escuela de conductores profesionales.
- > Acreditar idoneidad moral, física y síquica (Antecedentes personales y examen médico)
- > Acreditar conocimientos teóricos y prácticos de conducción

REQUISITOS ESPECIALES DE ANTIGÜEDAD:

- > Para la **clase A3**, se debe acreditar además 2 años de antigüedad con licencia profesional clase A1 ó A2.
- > Para la **clase A 5**, se debe acreditar además 2 años de antigüedad con licencia Profesional clase A4.

TRAMITACIÓN (pasos y valores)

- > Cancelar certificado de antecedentes (VALOR \$ 780) La Dirección de Tránsito mantiene conectividad en línea con el Servicio de Registro Civil.

RENDICIÓN DE EXÁMENES

Para otorgamiento de primera licencia Profesional o NO Profesional ,rendir exámenes teórico, médico y práctico con vehículo respectivo de la clase.

Para renovación de licencia Profesional o NO Profesional, rendir solo examen médico.

En el caso de las clases A1 y A2 antiguas además del examen médico, debe rendirse el examen teórico.

NOTA: La Ley de Tránsito permite en caso de no aprobarse el examen teórico o práctico, repetirlo por segunda vez y por otro lado apelar al Instituto Médico Legal si es rechazado en el examen medico, siempre que exista una contra opinión médica,

favorable al conductor. Ø Cancelar valor de la licencia, según el trámite que corresponda y entregar 2 fotos color 3 x 4 cm. fondo blanco, con nombre completo y N° RUT.

OTORGAMIENTO DUPLICADO DE LICENCIA

En caso de que hayas extraviado tu Licencia de Conducir puedes sacar un duplicado en un tiempo no mayor a 30 minutos, y para esto debes cumplir con los siguientes requisitos.

- > Declaración notarial por extravío del documento
- > Constancia de carabineros por pérdida
- > Cancelar antecedentes (Art. 29) Costo \$ 780 (aprox.)
- > Dos fotos en colores tamaño licencia

VALORES DE LICENCIA (VARIACIÓN SEGÚN VALOR UTM MENSUAL)

- > Primera licencia o renovación clase no profesional o profesional \$ 15.093 (aprox.)
- > Renovación licencia antigua clase A1 o A2 \$ 7.547 (aprox.)
- > Licencia con vigencia de 1 año o inferior (por restricción medica) \$ 4.528 (aprox.)
- > Cambio de domicilio \$ 3.019 (aprox.)
- > Duplicado de licencia \$ 3.019 (aprox.)

La Dirección de Tránsito tiene a disposición de los interesados un cuestionario de preparación para el examen teórico clase B o clase C, a un costo de \$ 1.500

LA ATENCIÓN, TOMA DE EXÁMENES Y ENTREGA DEL DOCUMENTO SE REALIZA DENTRO DE LA MISMA MAÑANA

FIN