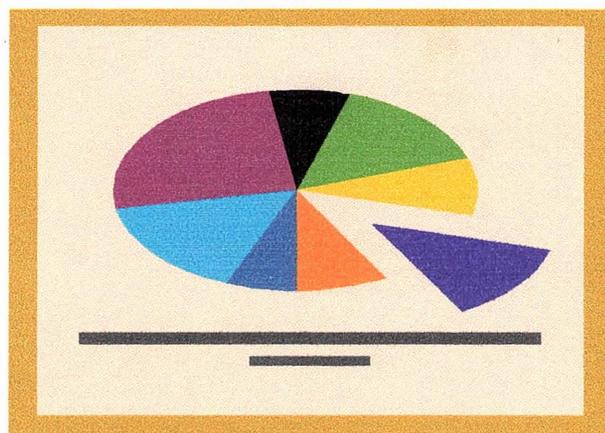


**UNIVERSIDAD ACADEMIA HUMANISMO CRISTIANO
INGENIERIA(E)GESTION PUBLICA**

**GESTION DE LA ADMINISTRACION
PUBLICA CHILENA
1990-1998**

**ESTUDIO SOBRE LA INVERSION EN TECNOLOGIA
BLANDA Y DURA AL INTERIOR DE LAS
INSTITUCIONES**



**SEMINARIO DE TESIS
2001**

PROFESOR SEÑOR LUIS ROMERO ECHEVERRIA

ALUMNO SEÑOR JOSE JIMENEZ E.

INDICE

	<i>Pag.</i>
1.- INTRODUCCION	4
2.- CONCEPTO DE MODERNIZACION	5
2.1 RECURSOS HUMANOS EN LA ADMINISTRACION PUBLICA	8
3.- MARCO TEORICO	10
3.1 APORTE DE LA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACION A LA MODERNIZACION DEL ESTADO	10
3.2 LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION Y SUS CONSECUENCIAS	22
3.3 CRONOLOGIA DE LA INFORMATICA	30
4. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	38
4.1 AREA TEMATICA	39
4.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	39
4.3 DELIMITACION DEL TEMA	39
4.4 FORMULACION DEL MARCO TEORICO	39
4.5 DISEÑO CONCRETO	39
4.6 OPERACIONALIZACION	40
4.7 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS	41
4.8 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	41
4.9 DATOS	47
4.10 PROCESAMIENTO DE DATOS	48
4.11 ANALISIS DE LOS DATOS	48
4.12 SINTESIS Y CONCLUSIONES	48
5.- INSTITUCIONES EN QUE SE REALIZÓ LA INVESTIGACION	49
5.1 FONDO NACIONAL DE SALUD	49
5.2 SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	56

5.3	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS MOP	63
5.4	MINISTERIO DE PLANIFICACION	67
5.5	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	75
5.6	SUBSECRETARIA DE TRANSPORTE	84
5.7	JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES	90
5.8	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	94
6.-	ANALISIS DE RESULTADOS	101
6.1	GRAFICOS DE INVERSION EN TEGNOLOGÍA POR INSTITUCIÓN	103
6.2	GRAFICO COMPARATIVO DE INVERSION	111
6.3	TABLA GENERAL DE DATOS ENCUESTA	112
6.4	GRAFICOS DE RESULTADOS DE ENCUESTA	113
7.-	CONCLUSIONES	121
8.-	BIBLIOGRAFIA	126
9.-	ANEXOS	128

1.-INTRODUCCION

Los profundos cambios experimentados por las empresas y las organizaciones en la última década, abarcan tantos aspectos y en tal amplitud que resulta un gran desafío, transcurrido el tiempo, efectuar un análisis completo del impacto en área como la económica, financiera, técnicas o de recursos humanos.

Nuevas propuestas organizacionales, extraordinarios progresos técnicos y científicos, entre otros, conllevan necesariamente a un proceso de modernización que involucra empresas, gobiernos y países. El concepto de globalización obliga a estar en permanente cambio, donde la eficiencia, el lenguaje técnico especializado, los altos niveles de capacitación y competencia son elementos insoslayables.

La Administración Pública Chilena, no ha estado ajena a este fenómeno, muy por el contrario; en los últimos años se ha observado que parte de las políticas de gobierno están orientadas a estimular en las empresas e instituciones del Estado objetivos como la cultura de la calidad, auto análisis de su gestión, gestión de calidad con clara orientación a los usuarios, permanente intercambio de experiencias y necesidades entre los servicio del Estado, las organizaciones y agentes privados, valoración de la función pública y posibilidades de desarrollo y realización personal a los funcionarios como principales protagonistas del proceso que involucra brindar un servicio adecuado, en forma rápida y oportuna.

En este contexto, se han destacado en los últimos años, algunas instituciones y empresas estatales con claro liderazgo, desarrollo, planificación estratégica, gestión de calidad e impacto sobre la comunidad.

Una investigación sobre tan interesante experiencia, puede resultar de gran valor, terminada la década, el siglo y el milenio, en la medida que pueda ser utilizada por aquellas organizaciones cuyos resultados han sido menos claros o que estén en vías de incorporarse a este proceso de modernización.

2.-CONCEPTO DE MODERNIZACION

A través de los años, los gobiernos democráticos han mostrado un firme compromiso para impulsar la modernización del Estado.

Un aspecto sustancial de este proceso es la modernización de la gestión, que debe orientarse por el grado en que los servicios públicos dan satisfacción a las necesidades de los usuarios. El conjunto de los elementos técnicos, organizacionales y normativos deben estructurarse para que las personas que acuden a las instituciones estatales queden satisfechas con el servicio prestado.

El Plan de Modernización de la Gestión Pública constituye una eficaz herramienta para permitir a los directivos y funcionarios públicos trabajar con énfasis redoblado para hacer un servicio público eficiente y más cercano a la gente.

Las experiencias históricas, así como los grandes cambios que se han producido en el mundo en las últimas décadas a nivel político, social y económico, han obligado no solo al nuestro sino a la mayoría de los países a replantearse y a redefinir tanto la misión como la estructura y modelos de gestión del aparato estatal.

En el caso de nuestro país, modernizar el Estado significa desarrollar un esfuerzo innovador para adecuar su función a los requerimientos que este nuevo panorama plantea a los hombres y mujeres de hoy y a las generaciones venideras.

Existe consenso en que, para responder a esta realidad, el Estado debe ejercer un rol central en los siguientes aspectos:

Como articulador de una visión y estrategia común de país.

Como garante y promotor del bien común.

Como ente regulador de las dinámicas e impactos del mercado.

Como entidad capaz de dar respuesta y acogida a las inquietudes de participación y creatividad ciudadanas.

Los gobiernos concertacionistas han destacado la modernización de la gestión pública como un aspecto prioritario para alcanzar sus propósitos de superación de la pobreza, igualdad de oportunidades y mejoramiento de la calidad de vida de todos los chilenos.

Al retornar a la democracia, la administración pública mostraba un significativo deterioro en su funcionamiento, visiblemente afectada por la falta de flexibilidad, las restricciones institucionales, la escasa valoración de la actividad laboral y el empobrecimiento provocado por los ajustes fiscales de los años ochenta, aspectos todos que limitaban sus posibilidades de responder a los nuevos requerimiento.

Los aporte más importante, a comienzo de la década de los noventa, se realizaron en el campo de la descentralización. La reforma constitucional de 1991, y las leyes orgánicas que la siguieron, consagraron la creación de los gobiernos regionales y promovieron cambios en la institucionalidad del país.

En 1994, se constituyó el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, con la misión de impulsar y coordinar los esfuerzos modernizadores de los distintos Ministerios y de proponer al Presidente de la República políticas sobre la materia.

Para entender el alcance y el sentido del plan de modernización, es conveniente precisar lo que se entiende por gestión pública: Gestión Pública son todas aquellas acciones del Estado orientadas a

organizar y administrar los recursos disponibles – financieros, materiales y humanos – con el propósito de procurar el máximo bienestar a las mayorías del país.

Modernizar la gestión pública significa en términos prácticos, realizar los esfuerzos para adecuar el funcionamiento de todas las instituciones y servicios públicos a las condiciones de eficiencia y calidad que se requieren para responder satisfactoriamente en todos los ámbitos mencionados. En otras palabras, significa plasmar en la práctica cotidiana el nuevo rol que está llamado a ejercer el estado en nuestro país.

Entre las líneas de acción del plan Estratégico de modernización, se contemplan proyectos en áreas relacionadas con el tema que nos ocupa, vale decir:

2.1.-RECURSOS HUMANOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El gobierno democrático reconoce el rol protagónico que tiene los gerentes y trabajadores del sector público en la modernización de la gestión, lo cual se traduce en el interés de legitimar con acciones concretas la dignidad inherente a esta función.

En el desarrollo de una política de recursos humanos de la administración pública es fundamental contar con una política explícita de capacitación orientada al cambio cultural, que contribuya al desarrollo personal y al perfeccionamiento profesional y técnico de los funcionarios. Se fomentan los comités bipartitos de capacitación de funcionarios, buscando aumentar la cobertura y la pertinencia de la misma (vinculación con los planes estratégicos institucionales).

El objetivo final del Plan de Modernización, cual es el de prestar más y mejores servicios a los ciudadanos, plantea la necesidad de transformar los métodos y estilos de funcionamiento de las organizaciones públicas a través de la incorporación de instrumentos de gestión que permitan operativizar y coordinar adecuadamente los lineamientos políticos y programáticos gubernamentales.

El Estado ha invertido en los últimos años importantes recursos en la compra de insumos tecnológicos de diverso orden. En consecuencia, hoy resulta urgente el establecimiento de pautas de orientación y coordinación para el mejor uso de estas tecnologías. Con este objeto el Comité Interministerial de modernización de la Gestión Pública ha creado la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Gobierno(UTIC), cuya responsabilidad central es diseñar una política gubernamental en estas materias.

Algunos de los proyectos centrales en este ámbito son los siguientes:

a) la creación de una intranet que permita interconectar a todo el sector público en el país;

b) la formulación de una política para responder al problema tecnológico que surge con el año 2000;

c) elaborar una guía metodológica para optimizar las compras y contrataciones gubernamentales en este ámbito;

d) realizar un diagnóstico del tema informático en el gobierno, tanto desde el punto de vista físico (hardware y software) como de gestión;

e) avanzar en la formulación de un código informático para el país.

La modernización de la gestión pública tiene un valor en sí misma. Sin embargo, no hay que perder de vista su relación con el proceso más amplio de modernización del Estado. Por ello, los esfuerzos se deben desplegar en dos niveles.

1.- En reformar el estado, para adecuarlo al rol que – tanto en términos de estructura como de principios – le demandan las nuevas exigencias económicas, internacionales, políticas y sociales de nuestro tiempo.

2.- Y mejorar la eficiencia y calidad de la gestión propiamente tal, buscando optimizar el uso de los recursos fiscales y la satisfacción de los usuarios.

3.- MARCO TEORICO

3.1.- APORTE DE LA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN A LA MODERNIZACION DEL ESTADO

Las nuevas tecnologías de información y comunicación, TIC, son herramientas primordiales para cumplir con los objetivos de eficiencia y transparencia en la gestión, y de acceso equitativo y simultáneo de los ciudadanos a los servicios que presta el estado.

El Estado chileno ha desempeñado un papel pionero al incorporar las TIC a diversos procesos, lo que ha repercutido con claridad en el aumento de la eficiencia en la gestión, la mejoría de la calidad de la atención, una mayor transparencia y un mejor acceso a la información. A su vez, la informatización de la gestión pública también es un apoyo sustantivo a la inserción competitiva de Chile en el mundo.

Si se observa la evolución del desarrollo tecnológico en el mundo, se advierte su importancia en el proceso de globalización, el crecimiento económico y el intercambio de información. Los países deberán implementar estrategias oportunas para masificar el uso de las TIC y así apropiarse de los beneficios de una nueva competitividad basada en el conocimiento. Por el contrario, si no se le otorga la debida importancia, podrían convertirse en un factor de exclusión y discriminación tanto a escala nacional como internacional.

Por esa razón la modernización tecnológica es una de las responsabilidades estatales. En este marco el paso más importante que dio el gobierno del Presidente Frei fue crear, en 1998, la Comisión de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. En ella participaron representantes de distintos ámbitos del quehacer nacional, quienes diseñaron una estrategia nacional y

priorizaron 61 medidas para que Chile entre por la puerta ancha a la Sociedad de la Información.

Este esfuerzo se realizó en la perspectiva de fortalecer el papel que puede desempeñar el Estado en el ámbito de la modernización tecnológica: de regulación de un mercado nuevo y competitivo, y de fomento de la aplicación de las TIC en el campo de la educación, las redes sociales, la innovación productiva, las relaciones internacionales y la cooperación, y el acceso de los ciudadanos a la información digital.

Para el caso específico del sector público, la Comisión sancionó las propuestas presentadas por la Unidad de Tecnologías de Información, UTIC, creada en 1998 por el Comité Interministerial de Modernización para fomentar el uso de las TIC en coherencia con el Plan Estratégico de Modernización 1997-2000.

De este modo, la UTIC desplegó una línea de trabajo para optimizar y coordinar los recursos existentes y generar iniciativas emblemáticas para fortalecer la transparencia y mejorar el acceso a la información y a la atención a los usuarios.

Resultados

- *Culminó el proceso de preparación para materializar, a partir de los primeros meses del 2000, la Intranet gubernamental, tras la firma del Decreto Supremo respectivo en septiembre de 1999.*
- *Constitución de una red de especialistas informáticos en el sector público.*
- *Decreto que impulsó la creación de sitios Web del Estado.*
- *Creación de Portal de Estado (www.estado.cl). A fines de 1999 había recibido 318 mil visitas.*
- *Creación de un procedimiento para dar validez legal al documento electrónico y firma digital desde junio de 1999.*

Desafíos

- *Complementar la implementación de la Intranet en el ámbito metropolitano.*
- *Apoyar el proceso de integración regional a la Intranet Gubernamental.*
- *Extender el proyecto piloto de firma digital a todo el aparato público y a la relación con los usuarios, y velar por el cumplimiento de las políticas establecidas.*
- *Ampliar el servicio de prestaciones públicas relevantes a través de Internet.*
- *Considerar en las políticas de contratación y capacitación los requerimientos de personal calificado para la aplicación eficiente de las nuevas iniciativas.*
- *Crear una institucionalidad apropiada para profundizar y armonizar la incorporación de las tecnologías de información y comunicación en el sector público.*

PROYECTOS Y PROGRAMAS

De las 61 recomendaciones emanadas de la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, la UTIC debe responsabilizarse de las siguientes:

- *Diseñar un marco jurídico y políticas de desarrollo para impulsar la modernización tecnológica en la administración del Estado .*
- *Crear la infraestructura física de comunicaciones que permita al Estado responder a los requerimientos de desarrollo del país y a las demandas de la ciudadanía (información, rapidez y eficiencia en la atención, simplificación de tramites).*
- *Analizar la situación de las redes del Estado y proponer políticas para el fortalecimiento de redes internas y externas (Intranet e Internet).*

- *Modelar una solución integral que posibilite la colaboración e integración de los sistemas de información y otros beneficios de valor agregado para la Intranet del sector público.*

Para cumplir con estos objetivos la UTIC diseñó una estrategia que contemplo la creación de un Directorio integrado por representantes del ministerio de economía, Mideplan, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Servicio de Impuestos Internos y Corfo para la discusión y validación de las iniciativas; la realización de un diagnóstico y la definición de tres líneas de trabajo que incluye proyectos concretos de carácter emblemático.

1. *Conectividad del Estado*
Intranet
2. *Fortalecer la transparencia y el acceso a la información*
Nuevo Sistema de Compras y Contrataciones
Portal del Estado
Sistema de videoconferencia
3. *Diseño de políticas de desarrollo y marco jurídico*
Firma Digital
Red para definir y unificar criterios

CONECTIVIDAD DEL ESTADO

Intranet Gubernamental

Un diagnóstico sobre la incorporación y utilización tecnológica realizado en 90 instituciones públicas reveló que la mayoría dispone de una red local, hay numerosas redes de cobertura nacional sin intercomunicación, y tantos contratos de servicio de Internet como

organismos públicos usuarios. Además, un 50% de los servicios públicos no cuenta con redes ni conexión a Internet.

Aún cuando hay recursos disponibles, se desaprovechan las potencialidades de coordinación y colaboración de las redes, lo que atenta contra la calidad de la gestión interna y de atención a los usuarios, y la economía de los recursos financieros.

Para revertir esta situación surgió el proyecto de la Intranet gubernamental, que se materializará a partir del 2000, tras la publicación del Decreto Supremo N° 5.996 del Ministerio del Interior, el 12 de noviembre de 1999. Será una red de comunicaciones de cobertura nacional para todos los servicios públicos, administrada y negociada por el nivel central. El proyecto lo ejecutará el Ministerio del Interior, entidad que actualmente licita la primera etapa. El Ministerio Secretaría General de la Presidencia fijará las políticas generales sobre estas materias y actuará como instancia de coordinación interministerial en lo relativo a la proposición de los contenidos de información de la red.

El desarrollo de una Intranet del Estado requiere de la colaboración de ministerios y servicios públicos. Para ello se confecciona un mapa de la información relevante que permitirá dotar a la Intranet de valor agregado, mediante el diseño de sistemas que reúnan información electrónica en línea, la administren y la ofrezcan a quienes participen en la red, de acuerdo con sus propios requerimientos y funciones.

El “Decano” de la modernización tecnológica

El proceso de modernización vinculado con el uso de nuevas tecnologías de información tiene en el Registro Civil uno de sus ejemplos más consolidados. Hace más de siglo, cuando el servicio abrió sus puertas, los oficiales civiles llevaban por triplicado los registros de nacimiento, matrimonio y defunción. Hoy día, disponen de terminales computacionales instalados en más de cien oficinas y conectados con la base central de datos, ubicada en Santiago. La tecnología informática permite entregar

documentación en forma instantánea a los más de 80 mil usuarios que el servicio atiende día a día. Mediante la oficina móvil satelital, el Registro Civil puede llegar a los lugares más apretados del país para brindar atención expedita a sus habitantes.

Costos y beneficios de la Intranet del Estado

<i>Item</i>	<i>Hoy/Año</i>	<i>Mejora/Año</i>
<i>Gasto redes e Internet</i>	<i>US\$ 14 millones</i>	<i>US\$ 3.500.000</i>
<i>Velocidad de la red (=218)</i>	<i>47 Kb por segundo (=1)</i>	<i>10 Mb por segundo</i>

Ahorro estimado en cinco años: US\$ 60 millones

Fuente: U

FORTALECER LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Nuevo Sistema de compras y contrataciones (en “Transparencia y Probidad de la Gestión Pública”).

Portal del Estado de Chile

El sitio web del Estado de Chile (www.estado.cl) es un portal de acceso a toda la información disponible del Estado de Chile. Representa un esfuerzo de sistematización y actualización permanente de datos de interés para los funcionarios públicos y los usuarios, como la estructura orgánica y administrativa del Estado y sus instituciones, misión, servicios que

prestan, metas ministeriales, balances presupuestarios y de gestión, y publicaciones. El portal presenta múltiples formas de búsqueda de información, más de 350 referencias a sitios web en más de 20 mil documentos disponibles. También tiene una sección de servicios en línea que entrega respuesta a las demandas más frecuentes de la ciudadanía. El sitio, inaugurado en noviembre de 1998, ya ha sido visitado por más de 318 mil personas del país y del extranjero.

Internet es una herramienta de competitividad y un medio de difusión y acceso a la información, desempeña un papel crucial en la presencia chilena en la red mundial y facilita el acceso del ciudadano y de la empresa a la información pública.

No obstante, la presencia de los Servicios de Estado en Internet es heterogénea en calidad técnica y en el tipo de información disponible. Por ello, luego de realizar un catastro de los servicios de Internet en el Estado y de un acucioso diagnóstico sobre su potencial uso, la UTIC estableció políticas y recomendaciones sobre la estructura básica y control de calidad de los web administrados por los distintos organismos y servicios.

Sistema de videoconferencia

En junio de 1999 se inauguró en el Palacio de La Moneda un completo equipamiento para realizar videoconferencias. De este modo, el Presidente de la República, los ministros y jefes de servicio podrán sostener reuniones a distancia con sus equipos de trabajo. La iniciativa, impulsada por el Comité Interministerial de Modernización y ejecutada por la UTIC, tiene por objeto facilitar la comunicación del gobierno central con otros actores del ámbito político, social y empresarial en el país y en el exterior.

Crece los sitios web

En enero de 1998 el Estado chileno contaba con alrededor de 70 sitios web en Internet con un desarrollo incipiente, en especial en la entrega de

servicios de valor agregado como la facturación digital o el intercambio electrónico de datos. Tras un instructivo presidencial para incrementar la presencia de los servicios en la red (13 de enero de 1998), no sólo creció el número de sitios a 364, sino que también la calidad de la información y de los servicios on-line disponibles para los ciudadanos.

Tecnología al servicio de la educación

Chile se ubica a la vanguardia continental en el uso de la informática en el campo de la educación. En el contexto de la reforma educacional, el Ministerio de Educación impulsa desde 1992 el Programa Enlaces, de informática y redes digitales para las escuelas subvencionadas de Chile. Comenzó en las regiones del Bío Bío, de La Araucanía y de Los Lagos. En 1999 Enlaces cumplió la meta de conseguir el 100% de la cobertura de educación media, y el año 2000 se habrá extendido al 50% de las escuelas básicas. Con ello, el 90% de la población escolar subvencionada tendrá a su disposición las nuevas herramientas tecnológicas.

En 1998, la empresa de telecomunicaciones CTC se comprometió a proveer de conexión a Internet gratuita e ilimitada a todas las escuelas y liceos del país.

El Ministerio de Educación, con el apoyo de otras instituciones, impulsa el desarrollo de contenidos y servicios educativos en castellano, de modo que estas tecnologías tengan sentido y utilidad en la institución educativa chilena.

En 1999 con estas tecnologías se apoyó la implementación del nuevo currículum en escuelas y liceos. Se utilizó la red para compartir contenidos, guías de enseñanza y de aprendizaje, experiencias educativas replicables y proyectos colaborativos.

DISEÑO DE POLITICAS DE DESARROLLO Y MARCO JURIDICO

Validez Jurídica del Documento Electrónico y Firma Digital

Basado en un estudio jurídico para regular el intercambio electrónico de información del Estado, el Comité Interministerial de Modernización elaboró un Decreto Supremo que le otorga validez legal al documento y firma electrónicos de las instituciones y organismos del Estado. Este fue publicado en el Diario Oficial el 26 de junio de 1999.

La firma digital significará un ahorro considerable de tiempo y recursos, reducirá a minutos los meses que tardan los decretos y documentos en circular al interior de las instituciones públicas hasta llegar a su punto de resolución y aplicación, y favorecerá la transparencia de la información interministerial.

El sistema podrá aplicarse a documentos públicos como oficios, decretos, resoluciones, instructivos y cartas, entre otros. La mayor velocidad de intercambio de información permitirá agilizar procesos, mejorar la oportunidad y rapidez en la toma de decisiones al interior del Estado y brindar un mejor servicio al usuario.

Durante el último semestre de 1999 se inició la segunda fase de este proyecto que consiste en aplicar el sistema en un número acotado de servicios públicos, y definir las medidas que es necesario adoptar para hacerla extensiva a todas las instituciones del estado durante el 2000.

El 7 de enero de 2000, en el marco del Plan Piloto de Firma Digital, la Contraloría General de la República marcó un hito internacional al celebrar el acto administrativo de toma de razón en forma electrónica. La resolución provenía del Servicio de Impuestos Internos y previamente había sido firmada, también electrónicamente, por el Director del servicio. La toma da razón es obligatoria para numerosos actos administrativos y

este primer paso representa una fuente de múltiples ahorros de tiempo y recursos para todo el sector público.

Como complemento del Decreto Supremo, un conjunto de senadores presentó una moción destinada a permitir que los documentos firmados electrónicamente tengan plena validez legal en Chile también para el sector privado (Boletín N° 2.348-07).

Red par definir y unificar criterios

La UTIC organizó una red con los encargados de informática de los servicios públicos para adoptar criterios que unifiquen la presentación de la información en los sitios web del Estado.

Más productividad con el mismo personal

La Tesorería General de la República, gracias a las tecnologías de la información, ha experimentado un aumento de casi un 80% en productividad, medida como atención del número de contribuyentes. Como contrapartida, su dotación de personal sólo ha crecido en un 7%.

Además desarrolló un sistema central de información denominado Cuenta Única Tributaria, desde la que se ejecutan los principales procesos. Dos de sus componentes son el pago electrónico de impuestos y de contribuciones de bienes raíces con cargo a la cuenca corriente, y el uso del código de barras en los formularios de pago.

Intercambio electrónico en Aduanas

La transmisión electrónica de la declaración de importación trajo muchos beneficios para los usuarios del Servicio Nacional de Aduanas:

- Hoy día 180 agentes de Aduana utilizan el intercambio electrónico de datos (EDI), con una cobertura nacional del 85%. Pueden transmitir sus declaraciones desde las 8 hasta las 18 horas y reciben la autorización para retirar mercancías en un plazo máximo de una hora y 50 minutos. Antes, sólo podían entregar sus declaraciones entre las 8.30 y las 9.30 horas y recibían la respuesta al día siguiente.
- El 95% de las declaraciones de importación se tramita vía EDI. Equivale a alrededor de 2.800 declaraciones diarias.
- EL 90% del volumen de importación del comercio exterior se tramita vía EDI.
- Se disminuyó de un 14% a un 2% el porcentaje de errores de digitación.
- Se redujo de siete a cuatro el número de copias de la declaración de importación. La que corresponde al Servicio Nacional de Aduanas se guarda electrónicamente. Ello redujo sustancialmente la cantidad de papel administrada por el servicio.
- Se habilitó la opción de retransmitir en un mismo día (en lugar del día siguiente) y cuantas veces sea necesario, una declaración de importación hasta que esté libre de errores.
- Se rediseñaron funciones administrativas, lo que liberó a un número de funcionarios que fue reasignado a otras funciones.

Los nueve sitios más destacados del ciberestado chileno

A partir de 1998 el SII permitió realizar declaraciones juradas a través de Internet. En 1999 un 22,89% ingresó directamente a sus bases de datos por vía electrónica. Una declaración en papel demora 25 días en tramitarse. Una electrónica tarda menos de 12 horas.

A través del servicio Tesonet publica toda la información relativa a ingresos y gastos de gobierno. Además, los contribuyentes pueden

consultar acerca de su situación tributaria, deudas demandadas, renta, cuenta única tributaria, etc., desde sus propios hogares o lugares de trabajo. De enero a julio de 1999 recibió más de 20 mil consultas de deudas demandas, 21 mil de cuenta única tributaria, y más de 8 mil relacionadas con la Operación Renta.

Entrega información legislativa organizada en 110 títulos, 17 mil textos legales o de información histórica, trámites legislativos y de labor parlamentaria. Cada día el sitio es visitado por mil 500 personas y se bajan 35 mil páginas de información al mes. Los extranjeros constituyen el 40% de los usuarios.

Ofrece un sistema de búsqueda bibliográfica por materia, autor o Título. Además de agilizar la atención en las dependencias de la Biblioteca, evita a los usuarios viajes innecesarios si el material requerido no está disponible.

Permite efectuar las declaraciones de importación y exportación y contiene datos en línea sobre acuerdos comerciales internacionales, pasos fronterizos y liquidaciones aduaneras.

Proporciona información sobre cómo hacer valer los derechos del consumidor y poder reclamar en los lugares adecuados.

El Ministerio de Hacienda publica todo tipo de información sobre las finanzas públicas que abarca una gran cantidad de años.

Contiene legislación sanitaria, normas técnicas del sector y las bases de tarificación de EMOS y Esval. También es posible efectuar reclamos en línea.

Ofrece un sistema en línea para tramitar la franquicia tributaria para capacitación, la autorización de cursos y la entrega de códigos. Además, publica información sobre becas, cursos de capacitación y ofertas laborales para jóvenes.

3.2.-LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION Y SUS CONSECUENCIAS

EL AVANCE DE INTERNET Y LAS TELECOMUNICACIONES

Entorno Tecnológico

- *Masificación de los computadores personales*
- *Integración de las comunicaciones y los computadores*
- *Digitalización y convergencia de las tecnologías*
- *Aceleración del proceso investigación – desarrollo – producción*
- *El fenómeno de Internet*

Características de Internet

- *Multimedial: Texto, Imágenes, Sonidos, Video, Animaciones, Realidad Virtual*
- *Interactivo: Comunicación multidireccional*
- *Global: Espacio Virtual sin límites geográficos*
- *Integrador de Tecnología: Define estándar de interoperación entre diferentes tecnologías de comunicación*

¿Es Internet una Sala de Cine?

- *Aplicaciones como Real Video entregan Video sobre Internet (¡Intranet!) a velocidades que van desde 28.8 Kbps hasta 300 Kbps*
- *Nuevos estándares como H.323 permiten emitir recibir y videoconferencias a 700 Kbps*
- *Protocolos como RSVP permitirán Reserva de Espacio*

¿Es Internet una Biblioteca?

- *Internet es una Red, no un servicio de Información*
- *Existen variados servicios de información en Internet, desde las “páginas personales” que nadie valida, pasando por empresas que tienen su dirección postal en una página web, hasta grandes servicios de información como CNN, Clarín o la Enciclopedia Británica*
- *No existe una organización de la información*

Pero ...

- *La información ofrecida se duplica cada 5 días*
- *Se están desarrollando servicios especializados de búsqueda y servicios de alerta pagados*
- *Bibliotecas digitales de verdad están emergiendo*

*Diseminación Selectiva de Información
Tecnología Push*

- *La información personalizada llega a su escritorio*

VideoConferencias

- *Video y Sonido en pantalla pequeña*
- *Hasta 10 cuadros por segundo (por ahora)*
- *30 cuadros por segundo en Red de Área Local*
- *CU-SeeMe de Cornell fue pionero*
- *Hoy ITU determinó Estándar de interoperatividad H.323*
- *MS, Cu-SeeMe y Netscape se ajustarán a estándares*

Cambios Globales en las Telecomunicaciones

Las Telecomunicaciones se Transforman

- *Internet es el comienzo de la Red Multimedios Global*
- *Telefonía será parte del tráfico de Internet; ya lo es hoy, lo será mañana*
- *El volumen de tráfico de la telefonía será despreciable c/r a los datos*
- *La transformación es profunda y producirá muchos cambios en los operadores*
- *Se conforman operadores globales*
 - *ATT-Telecom Italia-TCI*
 - *WorldCom-MCI-Telefónica*
- *Los operadores de TV, TV Cable y Telefonía pasan a ser indistinguibles*
- *¿Cómo definiremos un operador Local y uno Global? (Iridium, Teledisc, etc.)*

Impacto de las Comunicaciones Integradas

- *Aceleración y globalización de los procesos y la distribución*
- *Eliminación de los intermediarios*
- *Producción masiva pero adaptada a las necesidades del cliente*
- *La Educación a Distancia genera instituciones virtuales ingresando competencia en nuestros propios territorios*
- *Etc...*

La Sociedad de la Información

La Economía Mundial

- * *Globalización de los mercados y los procesos*
- * *Evolución a una sociedad en la que el elemento fundamental es la información*
- * *Importancia de las Redes de Computadores como los instrumentos de transporte y distribución de la información*
- * *Fusiones y alianzas entre los operadores de TV, Cable, Medios de Comunicación y Telecomunicaciones*

Las Audiencias se Fragmentan

- *Aumento explosivo de los canales de TV, estaciones de radio, libros, revistas*
- *Internet lleva al extremo la fragmentación proponer: 1 usuario = 1 emisor*
- *La información, los servicios, la entretención, etc... se diversifican*
- *Los grupos de interés específico se multiplican*

Los Productos se Adaptan al Usuario

- *Las nuevas tecnologías permiten adaptar los productos al gusto de los usuarios*
 - *Fábricas robotizadas hacen posible manufactura flexible*
 - *Sistema de búsqueda ultra rápidos hacen posible publicidad orientada al usuario*
 - *Sistemas de Diseminación selectiva permiten crear publicaciones de 1 copia*

La Diversificación conduce a la Fragmentación

- *Bombardeo incesante de información hace difícil absorberlo todo*
- *No se puede "pertenecer a todo"*
- *Las comunidades son el ambiente natural de los intereses*
- *En Internet las comunidades no reconocen fronteras*

Desafíos

- *Mantener la cohesión nacional en un ambiente fragmentado*
- *Estabilizar la economía cuando la movilidad de los capitales es tanto más rápida que las personas*
- *Neutralizar los extremos*
- *Administrar la avalancha de información*

El Nuevo Paradigma del Aprendizaje

Aprendizaje Industrializado

- *El aprendizaje familiar*
- *La escuela de Atenas*
- *La transformación de la escuela a partir de escuelas de iglesia*
- *La educación para la producción*
- *La educación estilo “producción en cadena”*

El Aprendizaje Estructurado

- *Orden secuencial y absoluto de las materias*
- *Método de trabajo “lógico”*
- *Los “inadaptados”*
- *El computador como herramienta estructurada*
- *“El Mundo Feliz”*

Del Computador Industrial al Computador Personal

- *La era de los computadores santuario*
- *¿Aprenderán todos a programar?*
- *La irrupción del computador personal*
- *La interfaz MacIntosh o el fin de los mitos estructurales*

- *El nacimiento del “usuario-usuario”*
- *“Nadie” sabrá programar*

La Generación del Video

- *La imagen, ¿es más poderosa que las palabras?*
- *El control remoto o el fin de la secuencialidad*
- *La prueba y error, el método de aprendizaje de la naturaleza*
- *¿Por qué el computador ataca la secuencialidad?*

¿Sobrevivirá la Escuela?

- *Profesores deben convertirse en guías*
- *La Escuela no será la única alternativa*
- *¿Cómo orientarse en una oferta tan diversificada?*
- *¿Tendrá sentido una unidad validadora nacional o competirá con otras transnacionales?*

¿Y la Universidad?

- *La competencia internacional abrirá las fronteras regionales y nacionales*
- *La oferta internacional llegará a pre-grado*
- *Los diplomas universitarios ¿seguirán siendo necesarios?*
- *La Universidad, ¿seguirá siendo la luz que sigue el país?*

La Universidad Utilitaria

- *La Universidad Medieval*
- *La transformación del Renacimiento*
- *La “Industrialización”*
- *La investigación por conocer*

- *La investigación por conocer*
- *La investigación para la producción*
- *La investigación como ventaja estratégica*

¿Democracia, Caos o ninguna de las Anteriores?

¿Más Democracia?

- *Los costos casi cero de las comunicaciones*
- *La publicidad masiva “individualizada”*
- *Nuevas formas de organizarse*
- *Todos somos emisores, luego ¿políticos?*
- *La comunidad y sus servicios electrónicos*
- *Votaciones a costo más bajo, ¿más democracia?*

Las Comunidades o los Nuevos Grupos de Presión

- *Las comunidades con intereses globales aumentan*
- *Los gobiernos comienzan a sentir la presión de grupos como GreenPeace*
- *La formación y coordinación de los grupos de presión se facilita*
- *¿Cómo gobernar ante la presión de tan diversa índole?*

La Desigualdad en el Acceso

- *En Chile solo el 3% de los ciudadanos tiene acceso a la red y son la elite*
- *Iniciativas como Enlaces aumentará la base social*
- *El que no tiene acceso a la red quedará fuera de la sociedad*
- *Garantizar el acceso es una imperiosa necesidad*

¿Una Nueva Distribución Internacional del Trabajo?

- *Los países más ricos tienen acceso a la red hasta un 60% o más*
- *Los países pobres tienen accesos de menos del 1%*
- *La red aumenta la velocidad de desarrollo: científico, económico, cultural*
- *Nueva estratificación: Productores de Materias Primas, Países Industrializados, Países de la Tercera Ola*

¿Tiene Chile una Oportunidad?

- *A Uds. Responder, es su Mundo*

3.3.- CRONOLOGÍA DE LA INFORMÁTICA

3.500 a.c. a 1940.- Prehistoria
1940 a 1952.- 1º Generación
1952 a 1964.- 2ª Generación
1964 a 1971.- 3ª Generación
1971 a 1981.- 4ª Generación
1981 a- 5º Generación

3.500 A.C. a 1940 - Prehistoria

3.500 a.c. (Babilonia): Se inventa el " Ábaco " servía para representar números en el sistema decimal y contar.

1300 Ábaco chino.

1642 Blaise Pascal (1623-1662) inventa la " máquina aritmética de Pascal ", capaz de sumar y operar con 5 dígitos.

1671 Gottfried Wilhelm von Leibnitz (1646-1716) inventa la "calculadora universal", podía

sumar, restar, multiplicar, dividir y extraer raíces cuadradas.

1822 Charles Babbage (1792-1871) presenta un proyecto de " máquina diferencial ", capaz de calcular polinomios. Por desgracia no llegó a construirse.

1833 Charles Babbage (1792-1871) presenta la " máquina analítica ", capaz de realizar todas las operaciones matemáticas y de programarse mediante tarjetas de cartón perforado.

1854 George Boole (1785-1873) desarrolló la " Teoría del álgebra de Boole " que permitió el desarrollo del álgebra binaria. Se considera el pilar de la electrónica de conmutación y de la electrónica digital actual.

1876 Alexandre Graham Bell inventa y patenta el teléfono.

1886 Herman Hollerith (1860-1929) inventa la " Máquina Censadora o Tabuladora " utilizada para almacenar la información de las personas censadas. Sistema basado en tarjetas perforadas.

1895 Guglielmo Marconi transmite la primera señal de radio.

1924 T. J. Watson renombra la empresa CTR, llamándola International Business Machines (IBM).

1927 Se realizó la primera transmisión de televisión en la que se pudo ver a Herbert Hoover (entonces Presidente de los EE.UU.) en la pantalla.
1935 IBM desarrolla el " IBM 601 " y la " máquina de escribir electrónica ".
1936 Alan M. Turing crea la " Máquina de Turing " capaz de resolver todo tipo de problemas con solución algorítmica.
1938 William Hewlett y David Packard fundan Hewlett Packard.
1938 Claude Shannon desarrolla la " Teoría matemática de las comunicaciones " en la que por primera vez aparecen medidas de la cantidad de información : bit (Binary Digit).
1939-1944 Howard H. Aiken (1900-1973) desarrolló la idea de Babbage en colaboración con técnicos de IBM. El resultado de sus investigaciones dio lugar al " ASCC " (Automatic Sequence Controlled Calculator) conocida como " Harvard Mark 1 ". Era capaz de sumar dos números en menos de 1 seg. y de multiplicarlos en 2 seg.

1940 a 1952 - 1º Generación

1938 Konrad Zuse (1910-) inventa la " V1 ", posteriormente conocida como " Z1 ". Se trataba de una calculadora programable en sistema binario.
1940 Konrad Zuse (1910-) desarrolla la " V2 ", después pasó a llamarse " Z2 ".
1941 Konrad Zuse inventa la " V3 ", posteriormente conocida como " Z3 ". Fue la primera calculadora programable para hacer operaciones.
1942 John Vicent Atanasoff y Clifford Berry desarrollan la máquina " ABC " (Atanasoff Berry Computer) la primera máquina de calcular digital, totalmente electrónica. Tenía una velocidad de reloj de 60 Hz.
1945 Konrad Zuse (1910-) desarrolla el lenguaje de programación " Plankalkul ".
1945 Crace Murray Hopper descubre el primer " bug " en un ordenador mientras trabajaba en un prototipo del Mark II.
1946 John W. Mauchly y John Presper Eckert desarrollan el " Eniac " (Electronic Numeric Integrator And Calculator). Una máquina construida a base de válvulas de vacío, sustituyendo a los réles, consiguiendo mayor rapidez en resolución de problemas. Tenía una velocidad de reloj de 100 Hz.
1947 Se integra la " memoria de tambor magnético " como sistema de almacenamiento para ordenadores.
1948 J. Bardeen, W. Brattain y W. Shockley de Bell Labs intentan obtener la patente del primer transistor.
1948 Chester Carlson de Xerox, desarrolla la primera " máquina de Xerografía ".
1948 En Bell Labs inventan el módem.

1949 John Mauchly desarrolla el " Short Order Code ". Se cree que fue el primer lenguaje de programación de alto nivel.

1952 a 1964 - 2ª Generación

1952 John Von Neumann, con el " Edvac " (Electronic Discret Variable Automatic Computer) concibe una máquina predecesora de los ordenadores modernos. El Edvac empleaba aritmética binaria y permitía trabajar con un programa almacenado.

1951 John W. Mauchly crea el " Univac-1 ". Primer ordenador puesto a la venta. La noche de las elecciones de EE.UU. (4 de nov de 1952), la CBS News utilizó el Univac-1 para hacer una predicción sobre quién sería el ganador de las elecciones presidenciales: Eisenhower o Stevenson.

1954 IBM desarrolla el " IBM 650 ", primer ordenador producido para vender en grandes cantidades.

1954 En Earl Masterson se diseña la impresora " Uniprinter " capaz de imprimir 600 líneas por minuto.

1956 IBM presenta el " 305 Ramac ". Se inicia la era del disco magnético como medio de almacenamiento.

1957 John Backus, y sus compañeros de IBM, crean el lenguaje de programación " Fortran "(Formula Translator).

1957 Kenneth Olsen funda Digital Equipment Corporation.

1958 Gracias al desarrollo de teléfono módem, Bell Labs consigue que las líneas de teléfono transmitan información binaria.

1959 Xerox presenta la 1ª copiadora.

1959 Texas Instruments anuncia el descubrimiento del circuito integrado.

1960 DEC anuncia el " PDP-1 ", un ordenador comercial con pantalla integrada.

1960 Un equipo formado por fabricantes de ordenadores y el Pentágono desarrolla el lenguaje de programación "Cobol" (Common Business Oriented Language).

1961 IBM lanza la " Serie 1400 ". Según la revista " Datamation " cuando empieza a introducirse esta serie de IBM abarca el 81,2% del mercado de ordenadores.

1962 Steve Rusell, graduado del MIT, crea el primer vídeo juego.

1962 Bell Labs crea la música por ordenador.

1963 Se introduce "ASCII"(American Standard Code for Information Interchange), un código que permite el intercambio de información entre máquinas de diferentes fabricantes.

1964 a 1971 - 3º Generación

1964 Dough Engelbart inventa el ratón.

1964 IBM crea el " Sistema 360 ", formato por seis ordenadores y 40 periféricos que podían trabajar en conjunto.

1964 Thomas Kurtz y John Kemeny desarrollaran el lenguaje de programación " Basic ".

1966 Hewlett Packard entra en el mundo de la informática con su " HP-2115".s

1968 Robert Noyce Y gordon Moore fundan Intel Corporation.

1969 Kenneth Thompson y Dennis Ritchie, de AT& T Bell Laboratories, crean el sistema operativo " Unix ".

1969 Se introduce el estandar " RS-232-C " para intercambio de información entre ordenadores y periféricos.

1971 Intel crea el procesador " 4004 ", un procesador de 4 bits, a 108 Khz, que realizaba 60.000 operaciones e integraba 2.300 transistores.

1971 Steve Wozniak y Bill Fernández construyen el ordenador " Cream Soda Computer ".

1971 Un equipo de IBM, dirigido por Alan Shugart, crea el disquete de 8 pulgadas.

1971 Niklaus Wirth desarrolla el lenguaje de programación " Pascal ".

1971 a 1981 - 4º Generación

1972 Se hacen populares las calculadoras portátiles.

1972 Ray Tomlinson envía el primer e-mail.

1972 Intel presenta el procesador " 8008 ", un procesador de 8 bits, a 200 Khz, que realizaba 60.000 operaciones en un segundo e integraba 3.500 transistores.

1972 Nolan Bushnell funda Atari y presenta " Pong ", el primer video juego puesto a la venta.

1972 Aparecen los disquetes de 5,25 pulgadas.

1973 Gary Kildall presenta un sistema operativo simple para ordenadores personales, basado en el lenguaje PL/M, conocido con el nombre 2 CP/M " (Control Program Monitor).

1974 Intel presenta el procesador " 8080 ", un procesador de 8 bits, a 2 Mhz, que integraba 6.000 transistores.

1974 Xerox PARC presenta " Alto ", (un ordenador con Ethernet, ratón e interfaz gráfico) y el programa " Bravo " (primer programa WYSIWYG, What You See Is What You Get, para el ordenador " Alto ").

1974 Brian Kernighan y Dennis Ritchie crean el lenguaje de programación " C ".

1975 Se presenta el " Altair 8800 ", primer PC disponible como un kit.
1975 Bill Gates y Paul Allen conceden licencia de su programa "Basic " para el PC Altair. Se trata de uno de los primeros programas diseñado para PC que ha tenido más repercusión.
1975 Abril 1975: Bill Gates y Paul Allen fundan Micro-soft (después desaparecerá el guión).
1975 Julio 1975: Bill Gates y Paul Allen presentan la versión a 4K y 8K del " Basic v2.0".
1976 Steve Wozniak y Steve Jobs crearon el ordenador " Apple I ".
1976 IBM presenta la primera impresora de chorro a tinta.
1976 Se presenta " On Time ", el primer servicio comercial de e-mail. Abril de 1976
Steve Wozniak y Steve Jobs fundan Apple Computer.
1977 Tandy y Commodore diseñan PCs con monitor incluido.
1977 Apple Computer presenta " Apple II ".
1978 Intel crea el procesador " 8086 " de 16 bits.
1978 Aparece " WordStar ", el procesador de textos más utilizado en todo el mundo.

1979 Motorola presenta el procesador "68000" con una velocidad de procesamiento mucho mayor que la de sus contemporáneos.
1979 Daniel Bricklin y Robert Frankson crean " VisiCalc ", fue la primera hoja de cálculo.
1979 Se presentan los primeros teléfonos móviles.
1980 Wayne Ratliff crea " dBase II ".
1980 Seagate Technology fabrica el primer disco duro para microprocesadores. Tenía una capacidad de 5 Mb.

1981 a - 5º Generación

1981 IBM presenta "IBM PC" (Personal Computer). Se vendieron más de 45.000 unidades en los primeros 4 meses.
1981 Microsoft presenta " MS-DOS " (Microsoft Disk Operating System) un programa básico para el nuevo IBM PC.
1981 Sony crea disquetes de 3,5 pulgadas.
1981 Clive Sinclair presenta el " ZX-81 ", basado en el procesador Z80A.

1981 Adam Osborne crea el primer ordenador portátil, el " Osborne I ", que se vendía por 1.795 dólares.

1982 C. Sinclair presenta el " Spetrum "

1982 Columbia Data Products crea el primer clónico del IBM PC.

1982 Lotus cre el programa " Lotus 1-2-3 ".

1982 Intel presenta el procesador " 80286 " a 6 Mhz.

1982 Se funda Sun Microsystems.

1982 Microsoft presenta el " MS-DOS 1.1 ".

1982 John Warnock funda Adobe Systems con Charles Geschke.

1982 Mouse Systems crea el primer ratón especialmente diseñado para el IBM PC.

1982 La revista " Time " nombra el ordenador " hombre del año ".

1982 Satellite Software International presenta " Word Perfect ".

1983 Apple anuncia " Lisa ", el primer ordenador personal con un interfaz gráfica.

1983 Apple Computer presenta " Apple IIe ".

1983 AT&T Bell Labs presenta el lenguaje de programación " C++ "

1983 IBM anuncia el " IBM PC-XT 370 ".

1983 Satellite Software International presenta " Word Perfect 3.0 ".

1983 Compaq Computer siguió a Columbia Data Products en la fabricación de clónicos.

1983 Microsoft presenta el procesador de textos " Word ".

1984 Apple Computer anuncia " Macintosh 18k ", el primer ordenador controlado por ratón que tuvo éxito, con una interfaz gráfica.

1984 IBM anuncia el " PC Portátil IBM ".

1984 IBM crea un chip con 1 Mb de memoria Ram.

1984 Motorola presenta el procesador " 68020 " de 32 bits.

1984 Microsoft anuncia " MS-DOS 3.0 ".

1984 Philips y Sony anuncian unidades CD-Rom para Pcs.

1985 Intel crea el procesador " 80386DX " a 16 Mhz.

1985 Microsoft presenta " Windows 1.0 ".

1986 Compaq anuncia el " DeskPro 386 ", primer ordenador en el mercado que utilizaba el nuevo chip de Intel " 80386 ".

1986 Xerox presenta la 1ª impresora a color.

1986 WordPerfect presenta " WordPerfect 4.2 ".

1987 IBM anuncia sus máquinas " PS/2 ", esta serie convirtió a las disqueteras de 3,5 pulgadas y el sistema VGA (Video Graphics Array) en un estándar para los ordenadores IBM.

1987 Intel presenta el procesador " 80386DX " a 20 Mhz.

1987 Microsoft anuncia " Windows 2.0 ".

1987 Microsoft presenta la hoja de cálculo " Excel ".

1987 Microsoft anuncia " Windows/386 ".

1987 Microsoft presenta " Word 4.0 ".

1988 Intel anuncia el procesador " 80386DX " a 25 Mhz.

1988 Microsoft presenta " MS-DOS 4.0 ".

1988 W. H. Sim funda Creative Labs.
1989 Intel anuncia procesador "80486" que integraba más de 1 millón de transistores.
1989 Intel amplía la velocidad del " 80386 " a 33 Mhz.
1989 Microsoft presenta " Word 5.0 " para DOS.
1989 WordPerfet anuncia " WordPerfect 5.1 ".
1989 Motorola presenta su procesador " 68040 " que integraba alrededor de 1,2 millones de transistores.
1989 Creative Labs anuncia la tarjeta de sodio " Sound Blaster ".
22 mayo de 1990 : Microsoft lanza el sistema operativo " Windows 3.0 " .

1990 Tim Berners-Lee (investigador en el Instituto de Física CERN de Ginebra) desarrolló el lenguaje de " Hypertext Markup ", que hizo posible que naciese la World Wide Web (WWW).

1990 Motorola anuncia un procesador a 25 Mhz, de 32 bits.
1990 Intel presenta el procesador " 486 " a 33 Mhz.
1991 Advanced Micro Designs (AMD) presenta su proceador " Am386DX ".
1991 Microsoft anuncia " MS-DOS 5.0 ".
1991 Intel amplía la velocidad del procesador 486 a 50 Mhz.
1991 Microsoft cambia el nombre del sistema operativo que compartía con IBM, llamado OS/2 v3.0. A partir de entonces se llamó " Windows NT 3.0 ".
1991 Apple Computer presenta el sistema operativo para Macintosh " MacOS 7.0 "
1991 Microsoft y otros anuncian el estandar del PC Multimedia.
1991 Intel anuncia " PCI "(Perioheral Component Interconnect) para ordenadores personales.

1992 Intel presenta el procesador " I486DX2 " a 25/50Mhz (externa/interna).
1992 Microsoft anuncia " Windows 3.1 ".
1992 Intel amplía la velocidad del procesador I486DX2 a 66 Mhz.
1993 Intel anuncia el procesador " Pentium ".
1993 Microsoft anuncia " Windows NT 3.1 ". y " MS-DOS 6.0 ".
1994 Se encuentra el primer " bug " en un procesador Pentium.
1994 Microsoft presenta " Windows 3.11 ".
1994 Intel anuncia procesador " IntelIDX4435" a 100 Mhz.
1994 Microsoft presenta " MS-DOS 6.22 ".
1994 Microsoft presenta la estación de trabajo " Windows NT 3.5 ". y el servidor " Windows T 3.5 " .

1994 Apple Computer ofrece una demostración de un Power Macintosh PCI, utilizando un procesador PowerPC 604 a 120 Mhz
1995 Intel anuncia el procesador " P6 ", llamado "Pentium Pro ".
1995 Microsoft presenta " Windows NT v3.51 ".
1995 Diciembre 1995: Se presenta el "DVD " (Digital Versatil Disk).
1995 Microsoft presenta " Windows 95 ", aunque en España no llegó hasta 1996.
1995 Microsoft anuncia " Office 95 ".
1995 Intel amplía la velocidad del procesador Pentium Pro a 150, 180 y 200 Mhz.

1995 John Lasseter (Estudios Pixar) crea " Toy Story ", primer largometraje realizado íntegramente con animación por ordenador.

1996 Corel Presenta " WordPerfect Suite 7 " y " Cotrel Office Professional Suite ".

1996 Microsoft anuncia " Windows NT 4.0 ".

1996 Microsoft presenta el sistema operativo " Windows CE ".

1996 Microsoft anuncia " Office 97 ".

1996 AMD presenta su procesador " K6 ".

1997 Apple Computer crea el sistema operativo " MacOS 8.0 ".

1997 Apple Computer presenta su proceador " G3 ", dos veces más rápido que el procesador Pentium II.

1997 Sun Microsystems denuncia a Microsoft por introducir en el mercado el navegador Internet Explorer 4.0 sin respetar el estándar del lenguaje de programación Java.

1998 Microsoft anuncia " Windows 98 ".

1998 Intel anuncia " Pentium II "a 300, 333, 400 y 450 hz.

1998 Compaq adquiere Digital Equipment por 9.600 millones de dólares.

1998 Apple Computer presenta el " IMAC ", un ordenador con carcasa azul.

1998 Apple Computer introduce en el mercado el Power Macintosh G3 con procesador Powe G- a 300, 350 y 400 Mhz y también con carcasa azul. Además introduce nuevos colores para su IMac, llamados IMacs de "sabores ": uva, mandarina, lima, fresa y arándano.

1999 Febrero de 1999: Intel presenta su Pentium III a 500 Mhz. un procesador que incorpora 72 nuevas funciones para la ejecución de tareas, juegos , música y video. Consigue ir un 19% mas rápido en la ejecución de tareas que el Pentium II a 400 Mhz.

4.-METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Por investigación científica entendemos a una actividad que nos permite obtener un conocimiento científico, objetivo, sistemático, claro, organizado y general respecto de ciertos elementos de la realidad.

Los tipos de investigación se clasifican según sean sus objetivos extrínsecos o externos e intrínsecos o internos.

En el primer caso se describen:

Investigaciones puras: son aquellas que no persiguen una utilización inmediata para los conocimientos obtenidos, e

Investigaciones aplicadas: son aquellas que, en cambio, persiguen fines más directos e inmediatos.

En el segundo caso se describen:

Investigaciones Exploratorias: Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto de una determinada realidad.

Investigaciones Descriptivas: Su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su estructura o comportamiento.

Investigaciones Explicativas: Son aquellos trabajos donde nuestra preocupación se centra en determinar los orígenes o las causa de un determinado conjunto de fenómenos, donde el objetivo es conocer porque suceden ciertos hechos, a través de la delimitación de las relaciones causales existentes o, al menos, de las condiciones en que ellos se producen

En consecuencia he definido mi investigación como pura desde el punto de vista de los objetivos extrínsecos y descriptiva desde la perspectiva de los objetivos intrínsecos.

Ahora bien, en el esquema del proceso de investigación, los elementos que lo componen generan tareas a desarrollar de modo simultáneo, que se complementan y determinan mutuamente. Dichos elementos son:

4.11.- AREA TEMATICA

Proceso de modernización del estado

4.2.-FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Ha habido un proceso de cambio en la gestión de las instituciones del estado en la última década?

4.3.- DELIMITACION DEL TEMA

¿Qué influencia ha tenido el avance tecnológico en la gestión de las instituciones del estado?

4.4.- FORMULACION DEL MARCO TEORICO

Principales avances tecnológicos y su aplicabilidad en la gestión de las instituciones del estado

MOMENTO METODOLOGICO

4.5.- DISEÑO CONCRETO

Se efectuó una investigación al interior de ocho instituciones de servicio público, en busca de obtener información sobre la forma en que cada una de ellas han abordado el

tema de la modernización de la gestión pública, específicamente en el área de inversión en tecnología blanda y dura tratando de encontrar aspectos comunes, en especial entre aquellas instituciones que se han destacado por su gestión. Ellas constituyeron el Universo de la Investigación y se definió trabajar en el período de tiempo comprendido entre 1990 – 1998.

4.6.- OPERACIONALIZACION

La información necesaria para aproximarse al objetivo, debía venir directamente de las instituciones, representadas por funcionarios expertos en la materia, que pudieran describir las forma en que cada una de sus instituciones orientó en la práctica el proceso de modernización, el eventual mejoramiento en los niveles de gestión y las perspectivas para los próximos años. De esta forma se optó por una muestra cuyo resultado pudiera generalizarse a todo el grupo, vale decir, una muestra de tipo probabilística.

Todo esto complementado con todo el material de que se pudiera disponer para complementar el estudio. Las Instituciones seleccionadas fueron

-FONCO NACIONAL DE SALUD

-JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

-DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS DEL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS

-SERVICIO DE COOPERACION TECNICA

-MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

-CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL
-SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES
-MINISTERIO DE PLANIFICACION

FASE TECNICA

4.7.- TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.-

Entrevista personal con los jefes de finanzas, informática y/o adquisiciones de cada institución.

Aplicación de un cuestionario predeterminado.

Visita a las páginas WEB de cada institución.

Recopilación de material bibliográfico.

4.8.- INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

ENTREVISTA

El presente cuestionario, tiene por objeto conocer la dinámica que caracteriza la gestión de su empresa. Específicamente las preguntas se orientan a determinar la evolución que ha experimentado, en la última década, la inversión, tanto en el área de adquisición de maquinarias y equipos, como en la creación de departamentos de programación, planificación, capacitación y otros.

La información aportada será considerada confidencial y sus fines son fundamentalmente pedagógicos.

INSTITUCION

NOMBRE DEL ENTREVISTADO

PROFESION

CARGO

PREGUNTAS

Toda la información requerida corresponde al período comprendido entre 1990 y 1998.

1.- ¿Qué departamento de su institución es la encargada de efectuar los análisis de resultados anuales y elaborar los proyectos para el año siguiente?

- a) Es un departamento creado especialmente para este fin*
- b) dentro de un servicio Es un funcionario o una comisión especialmente destacados ya existente*
- c) Es tarea de servicios de funcionamiento anterior*

2.- ¿Quiénes componen este departamento?

- a) Solo jefaturas de servicio*
- b) Jefaturas de servicio más asesores especializados*
- c) Tiene a lo menos un representante de cada estamento*

3.- ¿Cómo funciona?

- a) Se reúne en fechas pre- establecidas cada año*
- b) Es convocado ante hechos contingentes*
- c) Se reúne para obtener mediciones parciales de resultados*

4.-¿Cómo se recopila la información en relación con las necesidades de equipamiento y maquinaria, como primera instancia?

- a) Reuniones de control de gestión
- b) Reuniones de jefaturas
- c) Encuesta al personal
- d) Consulta a los usuarios
- e) Otros

5.-¿De qué manera se establecen las prioridades en materia de adquisiciones de tecnología dura?

- a) Basándose en la disponibilidad de presupuesto
- b) En razón de las necesidades más urgentes
- c) Según determinen las jefaturas
- d) Todas las anteriores

6.-¿Cuál fue el presupuesto asignado a adquisición de maquinarias y equipos entre los años 1990 y 1998?

7.-¿Qué porcentaje constituye esta cantidad del presupuesto total?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

8. – En el mismo período ¿qué porcentaje de ese presupuesto fue efectivamente utilizado?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

9.- *¿A qué estamento ha sido asignado el mayor porcentaje de este presupuesto en relación con las personas que la utilizan?*

- a) Gerencias*
- b) Mandos medios*
- c) Personal subalterno*
- d) La asignación ha sido equitativa*

10.- *La adquisición de tecnología dura ¿ha requerido de capacitación específica para los funcionarios?*

- a) Sí*
- b) No*

11.- *¿Qué porcentaje de funcionarios ha sido capacitado con este fin en relación con el total?*

- a) Sobre el 50%*
- b) Entre el 50 y el 30%*
- c) Entre el 30 y el 10%*
- d) Menos del 10%*

12.- *¿Qué porcentaje de obsolescencia funcionaria, refractaria a la capacitación, se ha producido ante el aumento de la tecnología dura?*

- a) Sobre el 50%*
- b) Entre el 50 y el 30%*
- c) Entre el 30 y el 10%*
- d) Menos del 10%*

13.- *¿Existe una unidad técnica permanente encargada de pesquisar en el mercado la aparición de maquinarias y equipos que se adecuen a las características y puedan mejorar la gestión de la institución?*

a) *Sí*

b) *No*

c) *Es realizado por otras unidades (Recursos Humanos, Finanzas, Administración, etc.)*

14.- *Al ingresar nueva tecnología, ¿ se procede a efectuar una orientación general de su uso al personal?*

a) *Sí*

b) *No*

15.- *En el período, objeto de este estudio, ¿ se han creado nuevos departamentos o unidades en respuesta necesidades surgidas en el proceso de modernización?*

a) *Sí*

b) *No*

16.- *¿Qué instancias existen para que los funcionarios puedan manifestar inquietudes, sugerencias o dar cuenta de carencias ya sea de organización o equipamiento?*

a) *Reuniones periódicas con el personal*

b) *Consulta dirigida a temas específicos*

c) *No hay instancias*

17.- *¿Con qué frecuencia se evalúa la marcha de los servicios desde que se inició el proceso de modernización?*

a) *Una vez al año*

b) *Cada 3 meses*

c) *Cada 6 meses*

d)No hay evaluación pre-establecida

18.-¿Qué presupuesto se ha asignado, en los años objeto de este estudio, al rubro capacitación tecnológica?

19.-¿Qué porcentaje de ese presupuesto se ha efectivamente utilizado con este fin?

a)Sobre el 50%

b)Entre el 50 y el 30%

c)Entre el 30 y el 10%

d)Menos del 10%

20.-Las nuevas condiciones ¿ han hecho necesaria una reorganización total o parcial de su institución?

a)Sí

b)No

21.-Considera Ud. que con las inversiones efectuadas hasta el momento ¿ se ha obtenido un rendimiento aceptable?

a)Sí

b)No

22.-¿Qué razones, a su juicio impiden que la institución sea más eficiente?

a)Falta de incentivos

b)Bajo presupuesto para aumento de la dotación de personal

- c) Poca inversión en el área tecnológica*
- d) Programas de capacitación insuficientes*
- e) Otros*

23.- ¿Qué inversiones le parecen importantes y en que orden?

- a) Motivación a través de incentivos*
- b) Capacitación de personal*
- c) Inversión en tecnología dura*
- d) Contratación de más personal*
- e) Otros*

4.9.- DATOS

Para la variable en estudio, en este caso, se aplicó un cuestionario, en una entrevista personal, a los jefes de finanzas, informática y /o adquisiciones de cada institución. Para este efecto, se concertaron entrevistas con antelación, dejando, en algunos casos, el cuestionario para ser contestado en un plazo mayor.

Simultáneamente, se visitaron las páginas WEB de cada institución extrayendo de ellas la información útil al estudio.

Se recopilaron balances, estados de resultados, informes especiales, revistas institucionales y todo el material bibliográfico que pudo ser obtenido.

4.10.- PROCESAMIENTO DE DATOS

Se procedió al ordenamiento y clasificación de la información teniendo en cuenta las proposiciones sobre las que se asienta la investigación.

Se confeccionaron tablas y gráficos comparativos a fin de preparar el trabajo para la fase siguiente.

4.11.- ANÁLISIS DE LOS DATOS

Con todos los datos ya procesados adecuadamente, se retomó la labor propiamente teórica para poder obtener de ellos la respuesta a nuestra interrogante. Se intentó analizar críticamente la información, para luego sistematizarla y sintetizarla para poder llegar a alguna conclusión.

4.12.-CONCLUSIONES

La síntesis e interpretación final de todos los datos ya analizados previamente puede decirse que cierra el proceso de investigación, aunque teniendo en cuenta que la misma, es siempre una tarea inacabada, que debe continuar por fuerza en otras investigaciones.

En este caso se trató de recomponer lo que el análisis separó, integrar todas las conclusiones y análisis parciales como un todo único.

5.- INSTITUCIONES INVESTIGADAS

5.1.- FONDO NACIONAL DE SALUD

MISION

El Fondo Nacional de Salud, nace como continuador legal del Servicio Médico Nacional de Empleados (SERMENA), el 3 de agosto de 1979, en el contexto de la reestructuración del Sector Público de Salud dispuesto por el decreto N° 2.763. En dicha oportunidad, se definieron tres funciones básicas a ser ejecutadas por los organismos de dicho sector:

Función normativa: el Ministerio de Salud se haría cargo de la dictación de las políticas.

Función de ejecutar: Los Servicio de Salud- 26 unidades geográficas a lo largo del país- se harían cargo de ejecutar dichas políticas a través de su red asistencial de hospitales, postas y consultorios públicos.

Función financiera: FONASA, estaría a cargo de recaudar y distribuir los recursos financieros. Adicionalmente, el Fondo estaría a cargo de la Modalidad de Atención de la Libre Elección.

HISTORIA DE FONASA

1.- Antecedentes Históricos y Evolución Institucional

De acuerdo a estudios de la Organización Internacional del Trabajo, en América Latina existen tres clases o grupos de países que han introducido elementos de seguridad social en su legislación, dependiendo de la fecha en que lo hicieron:

1.- Los países pioneros o precursores, en los cuales existe desarrollo en materia de seguridad social a principios de siglo: Uruguay, Argentina, Chile y Brasil. En todo caso cabe destacar que el crecimiento de esos sistemas no siempre fue organizado, sino más bien fragmentario, descoordinados entre los diversos regímenes creados, etc.

2.- Los países intermedios : Costa Rica, Panamá, México, Paraguay, Perú, Colombia, Guatemala, Ecuador y Venezuela, desarrollados luego del sistema de EEUU y hasta fines de la 2ª Guerra Mundial.

3.- Grupo final de leyes “marco” que incluye a Nicaragua, El Salvador, Bolivia y Honduras, creados a partir de la post-guerra y las décadas del 60 y 70.

En materia de Salud específicamente, nuestro país comienza su peregrinar con el Seguro Social Obligatorio (1924) y se crea el Ministerio de Higiene, Asistencia y Previsión Social, ente que agrupó los servicios asistenciales y de salud del país.

En 1938 se promulga una de las primeras leyes en el mundo relativa a la medicina preventiva, la cual tenía por objetivo promover el diagnóstico precoz y el tratamiento de las enfermedades más importantes de ese momento.

Posteriormente, en el año 1942, se crea el Servicio Médico Nacional de Empleados (SERMENA), el cual se reorganizó en la década del sesenta mediante la publicación de la Ley N° 16.701.

En el año 1952 se crea el Servicio Nacional de Salud, que atendía a los obreros, empleados públicos o privados y a sus familias.

Los mencionados organismos fueron hasta fines de la década de los setenta, las entidades que conformaban el sistema de salud público en Chile

NATURALEZA Y CARACTERISTICAS DE LA INSTITUCION

FONASA, es un servicio público funcionalmente descentralizado, de ámbito nacional, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio. Lo anterior significa que, en el desempeño de las funciones que le competen, no actúa bajo la personalidad del Fisco, como los Ministerios.

FONASA integra el SNSS y está sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Salud.

Su sede es la Ciudad de Santiago, sin perjuicio de las Direcciones Regionales que establezca el Director en otras regiones del país. De este modo, se consagra la desconcentración del servicio.

FONASA es el continuador legal, con los mismos derechos y obligaciones, del Servicio Nacional de Empleados y del Servicio Nacional de Salud, para los efectos del cumplimiento de las funciones de orden administrativo y financiero..

MISION Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE FONASA

*La Modernización del FONASA a partir de 1994 apunta a fortalecer su capacidad para administrar el Seguro Público Colectivo de Salud, impulsando importantes cambios organizacionales, como resultado de un proceso de planificación estratégica moderna flexible y así FONASA ha redefinido su misión: **Asegurar el acceso de los beneficiarios del sistema público a un plan de seguro colectivo, solidario y equitativo.***

FONASA, definió para el período comprendido entre 1994 y marzo del 2000 varios objetivos, entre los que se cuenta Modernizar la Gestión de la Institución, de manera que la estructura y los recursos faciliten el cumplimiento de los objetivos estratégicos señalados.

*Sus ejes principales corresponden a la Atención al Usuario, la Descentralización y **una preocupación por el desarrollo de los recursos humanos de la Institución.***

Los objetivos antes señalados serán abordados por FONASA de acuerdo a tres líneas temáticas que constituyen el eje de su modernización:

1.- El Plan de Salud que le ofrecerá a sus beneficiarios, debe responder a sus reales necesidades y al logro de los objetivos estratégicos que la institución define.

2.- *La Estrategia de Comercialización de dicho Plan, con la que explotará las mejores formas de contar con la oferta de prestaciones definidas en el Plan.*

3.- *La desconcentración del FONASA, como una forma de acercar el Seguro Público de Salud a los beneficiarios.*

Para que este proceso de resultados positivos, la disponibilidad y calidad de los recursos humanos resultan cruciales para consolidar avances en las medidas de Desconcentración. Es así como se incrementó el número de funcionarios en todas las plantas del nivel regional, sobretudo en lo que se refiere a profesionales, los que se vieron triplicados desde el año 1997, sin que se haya aumentado la planta total del Fondo.

Paralelamente, se realizó un programa de capacitación con el propósito de que todo el personal adquiriera las competencias necesarias para desarrollar sus nuevas funciones, el cual abarcó los Departamentos de Comercialización, Administración, Finanzas, Plan de Seguro y Control. Para ello se implementaron dos programas: FONASA enseña a FONASA”, a través de monitores internos (personal de la institución) y “FONASA se capacita”, con monitores externos. Esta capacitación se realizó en forma descentralizada.

Además, se realizó un programa de mejoramiento de las condiciones laborales, dado por el remozamiento general de las sucursales principales, y cambios de espacios físicos de las correspondientes Direcciones Regionales,

esto para brindar un mejor lugar de trabajo a los funcionarios de la Institución y por ende que estos puedan brindar una atención más confortable a sus usuarios.

Es importante destacar en este proceso, la inversión efectuada en una sala de computación, de última tecnología, con capacidad para catorce alumnos, que beneficiará en forma directa a la gran mayoría de los funcionarios de la institución.

Asimismo se han realizado cursos de capacitación externa para actualizar conocimientos, en beneficio de aproximadamente el 25% del personal.

En función de las nuevas exigencias, se han creado nuevos servicios entre los que se cuentan: subdepartamento de recaudación, unidad de estudios, unidad de control de gestión y próximamente una nueva unidad de fiscalización.

Por último, es necesario destacar que las modificaciones legales han permitido a los servicios públicos, en este caso FONASA, relacionarse con la banca comercial privada, lo que a través de negociaciones ha permitido obtener beneficios para el servicio especialmente en el área computacional.

5.2.-SERVICIO DE COOPERACION TECNICA SERCOTEC

MISION

Desde 1952, SERCOTEC está al servicio de las empresas de menor tamaño. Su misión institucional es promover y apoyar iniciativas de mejoramiento de competitividad de las micro y pequeñas empresas y fortalecer el desarrollo de la capacidad de gestión de sus empresarios.

SERCOTEC es un organismo autónomo de derecho privado, filial de la Corporación de Fomento de la Producción, CORFO. Agente público para el desarrollo de la micro y pequeña empresa.

RESEÑA HISTORICA

*Este Servicio fue fundado el 30 de Junio de 1952, producto de un acuerdo cooperativo de asistencia técnica entre la Corporación de Fomento de la Producción y el Instituto de Asuntos Interamericanos del Gobierno de los Estados Unidos, en el marco del convenio básico de cooperación técnica suscrito entre ambos gobiernos en 1951. Surgió como el Instituto Chileno de la Productividad, con el objetivo fundamental de **“propender al incremento de la productividad en las diversas actividades del país y prestar el apoyo necesario para el fomento y desarrollo de la pequeña, mediana industria y artesanado nacional”**..*

FUNCIONES DE SERCOTEC

Personal: 130

Personal de apoyo: 100

Presencia: 21 sedes a lo largo de todo el país, dividido en 13 direcciones regionales y 8 oficinas provinciales.

Sectores: atiende micro y pequeñas empresas de industria, servicios industriales, artesanía, turismo, pesca artesanal y transporte.

Condiciones: para acceder al apoyo del Estado, junto con cumplir con los requisitos exigidos, las empresas deben estar dispuestas a financiar, al menos, el 30% del costo de las asistencias que reciban.

Forma de trabajo: Promueve la formulación de proyectos de fomento en conjunto con grupos de empresarios. Acciona entre los empresarios y los instrumentos de fomento el otorgamiento de las asistencias que requieran para materializar los proyectos. Acompaña estos proyectos hasta el logro de sus objetivos.

En 1994 inició un profundo proceso de modernización para enfrentar el desafío de apoyar el desarrollo de las pequeñas empresas en el ya presente siglo XXI.

SERCOTEC, es una organización que se caracteriza por ser plana, desburocratizada, operacionalmente descentralizada, regionalizada y orientada al usuario.

La estructura organizacional esta dividida en dos niveles: central y regional.

1.- Central: compuesto por el directorio, gerencia general y gerencias de área.

2.- Regional: compuesto por trece direcciones regionales, seis oficinas provinciales y tres programas especiales.

Durante 1998 SERCOTEC recibió el Premio Nacional a la Calidad de los Servicios Públicos, Mención Personas, otorgados por el Comité de Modernización de la Gestión del Estado. Este galardón reconoció una serie de actividades de capacitación y de aprendizaje implementadas al interior del Servicio.

HITOS PRINCIPALES DEL PLAN INFORMATICO DEL SERVICIO 1994 – 1997

En el contexto de cambio impulsado por el servicio, iniciado en 1994, las tecnologías de información han cobrado un rol destacado. Específicamente el plan informático llevado a cabo ha tenido la siguiente orientación y hechos destacados.

Estandarización de tecnologías de información(1994-1997)

En este sentido se estandarizó la plataforma computacional adquiriendo y renovando el hardware en todo el país, con tecnologías INTEL 486 y Pentium. Los sistemas operativos y software básicos utilizados en las oficinas, se rigen por el estándar gráfico Windows, proveyendo un ambiente amistoso orientado a usuarios finales.

Dotación y estandarización de herramientas de productividad personal(1994)

En esta línea se adquirió una amplia plataforma de software de productos Microsoft bajo ambiente Windows, todos son un alto nivel de integración. Esta plataforma de automatización de oficina incorpora productos como: procesador de textos Word, planilla de cálculo excel, programa de presentación Power Point, correo electrónico MS mail, agenda electrónica schelude, administradores de proyectos MS Project, base de datos Access, entre otros.

Capacitación (1995)

El proceso de cambio tecnológico fue complementado con un gran esfuerzo de capacitación a todos los funcionarios de SERCOTEC en la plataforma Microsoft.

Incorporación de Sistemas Administrativos (1995)

Implementación de una plataforma integrada de sistemas administrativos en el nivel central (contabilidad, presupuesto, remuneraciones) y sistemas de contabilidad regional que alimenta el sistema central (1997). Esto se hizo migrando aplicaciones basadas en sistemas de archivos.

Implementación de sistemas colaborativos y redes(1995)

El plan informático potenció en trabajo colaborativo instalando redes de computadores en todas las oficinas del servicio a lo largo del país, de modo de favorecer el trabajo de grupos, compartir recursos (impresoras, información, MODEM, etc.) y propiciar un intercambio fluido de información con el objeto de dar agilidad y rapidez al intercambio de información dentro de la organización a nivel nacional y con otros vinculados al servicio. Destaca en esta materia el correo electrónico personalizado para todos los funcionarios de la institución.

Proyecto corporativo Conexión 2000 (1996-1998)

Diseño y construcción de sistemas de información administrativos y de apoyo a la operación, bajo el nuevo estándar tecnológico(Base de Datos relacional, herramienta de desarrollo de alta productividad, tecnología cliente servidor.

Internet (1997)

Conexión a Internet de todas las oficinas del país. En Santiago disponible en cada PC personal de los profesionales de la organización, y en las regiones, el un PC que se comparte para hacer uso de este servicio.

Conectividad Digital (1997-1998)

Implementación nacional de enlace digital que integre las redes regionales en una red nacional y que permita la explotación de sistemas centralizados en base a datos relacional desde cualquier oficina a lo largo del país.

Sistema administrador de base de datos(1997-1998)

Implementación del sistema administrado de base de datos sybase y migración de sistemas de información a esta plataforma.

Proyecto Multimedia (1998)

Implementación de una plataforma Multimedia en todas las oficinas del servicio, que permita acceder a medios de información en multimedios, tanto de Internet como de CD con información relevante adquiridos y particularmente al CD desarrollado en el marco del proyecto de la Carl Diusberg.

Intranet (1998)

Implementación de Intranet con posibilidades de acceso a nivel nacional, que disponga de servicios tales como: foros de conversación, boletines de información de las diferentes unidades del servicio (EJ.: boletines, informes, estadísticas, etc.), formularios electrónicos, entre otros múltiples servicios.

A fines de 1997, la función asociada al recurso humano fue elevada al status de Gerencia con objetivos como procurar la capacitación y replicación de nuevas tecnologías en el contexto de un sistema de aprendizaje institucional.

5.3.-MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

MISION

Apoyar la gestión del Ministerio de Obras Públicas, en materia financiero contables y de remuneraciones, con información y servicios de calidad, oportunos y confiables.

RESEÑA HISTORICA

Hasta 1964, las funciones financiero contables inherentes al MOP eran llevadas a cabo por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

Contabilidad dependiente de la Dirección General de Obras Públicas.

En 1970, se crea la Dirección de Contabilidad y Finanzas como Servicio Público dependiente de la Dirección General de Obras Públicas.

En 1976 quedan radicadas en la Dirección de Contabilidad y Finanzas todas las funciones, atribuciones y obligaciones

referentes a materias financieras, presupuestarias y contables, que las leyes generales y específicas encomendaban a la Subsecretaría de Obras Públicas y a la Dirección General de Aguas, ampliando con ello su ámbito a todo el ministerio.

En 1984 se estableció la primera Planta del Personal del servicio.

En 1991 se genera la actual Estructura Organizacional y sus respectivas funciones.

FUNCIONES DEL DC Y F

Administrar la Formulación y Ejecución del Presupuesto anual de los servicios dependientes del Ministerio de Obras Públicas.

Procesar, pagar e informar sobre las Remuneraciones al personal del Ministerio.

Llevar e informar sobre la Contabilidad Gubernamental del MOP y el registro financiero de los Contratos de Obras y Estudios.

Llevar el control de cuentas de fondos puestos a disposición de los Servicios del MOP y presentar sus respectivas Rendiciones ante la Contraloría General de la República,

Coordinar el Control de Gestión de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de los servicios del MOP, internamente y ante la Comisión Interministerial respectiva.

Atender otras funciones que le encomienden las Autoridades Superiores del Ministerio.

DC Y F DEL MOP Y LA MODERNIZACION

Acorde con el objetivo central del proceso de modernización impulsado por el Supremo Gobierno, la Dirección del MOP ha estado permanentemente preocupada y comprometida con el mejoramiento continuo de los servicios prestados a sus usuarios, orientación que ha sido asumida por la Dirección Nacional.

Durante el año 1998, la Dirección de Contabilidad y Finanzas estuvo abocada a generar un proyecto institucional sistemático e integrador que guiara su actuar en los próximos años. Esto, basado en un estilo de administración pragmático y dinámico, teniendo siempre como objetivo central, entregar a los usuarios un servicio de óptima calidad, contando para ello con personal cada vez más capacitado y comprometido con los principios y lineamientos definidos.

Aún cuando los últimos años se han caracterizado por problemas restrictivos, lo que ha afectado varios proyectos, el esfuerzo integrado del personal permitió alcanzar una serie de logros.

En el área de inversión dura y blanda sólo en el año 1999, fueron adquiridos 26 microcomputadores Pentium con multimedia incorporada, 58 impresoras y 17 servidores de impresión, lo que permitió cambiar equipos obsoletos e ir completando parcialmente el equipamiento requerido por los nuevos sistemas.

En el mismo período, fueron invertidos más de \$15.000.000 en capacitación, lo que permitió disponer de casi 300 cupos en cursos orientados fundamentalmente al área de gestión, como lo fueron: Trabajo en equipo, atención a clientes, gestión pública y modernización del Estado y ha satisfacer los requerimientos del nuevo sistema contable financiero.

En 1999, la DC y F. del MOP ganó un galardón que la sitúa entre las instituciones de excelencia a nivel nacional. Se trata del Premio a la Calidad de los Servicios Públicos en la categoría “sin atención directa de público”.

La DC y F fue distinguido en lo fundamental porque: Presentaba una visión claramente definida que permitía visualizar una elaboración, y además contaba con una planificación estratégica muy bien elaborada, muy consistente con esta misión y visión, que correspondía plenamente con los objetivos y los indicadores que usa. Todo ello permitía ver a un servicio muy definido y muy alineado con lo planificado, en que lo que hace aparece muy vinculado con los resultados. Destaca también el involucramiento de la Dirección; existe claramente un compromiso de arriba hacia abajo por la sistematización, por la excelencia”.

5.4.- MIDEPLAN

MISIÓN

Su misión fundamental es apoyar documentalmente la gestión del Ministerio, preservar y difundir la información generada en la Institución, e informar sobre la labor desarrollada por MIDEPLAN.

Es de carácter gubernamental especializada en: planificación, desarrollo social y regional, pobreza, grupos vulnerables. En su colección cuenta además, con publicaciones editadas desde su fundación como ODEPLAN (1967-1990), y publicaciones de Gobierno.

Historia de Mideplan

Breve Historia Administrativa del Ministerio de Planificación y Cooperación

1.- Se crea la Oficina de Planificación Nacional (ODEPLAN) por la Ley N° 16.635, publicada en el Diario Oficial el 14 de Julio de 1967, complementada por el Decreto Supremo N° 1.329 del (M. Del I.- 1967) que contiene disposiciones sobre administración de la asistencia técnica internacional y estatuto del becario y el, Decreto N° 1.391 (M. del I.- 26 de Sep. 1967) que aprueba el Reglamento del Personal.

2.- Durante el Gobierno del Presidente de la República, Eduardo Frei Montalva, comienza su gestación por la necesidad de instaurar un organismo que planificará a nivel nacional. Durante los dos primeros años de esta administración, existe una Oficina de Planificación en CORFO sin reconocimiento jurídico y como una dependencia de la Presidencia de la República, la que posteriormente se transforma en ODEPLAN.

3.- ODEPLAN se crea como un organismo de servicio público descentralizado, cuenta con patrimonio propio y tiene dependencia directa del Presidente de la República, relacionándose para efectos administrativo a través del Ministerio del Interior.

Se organiza a cargo de un Director, colaborando en su desempeño, un Subdirector, Subdirector de Planificación Regional, Subdirector Administrativo, Fiscal y Jefes de Departamentos.

Podía establecer bajo su dependencia, Oficina Regionales de Planificación en los lugares que determinara el Director.

En 1974, las Oficinas Regionales de Planificación cambian de nombre, en virtud del Decreto Ley N° 573 (M. del I.- publicado en el Diario Oficial del 12

de Jul. De 1974) en su artículo 9° establece que “habrá una Secretaría Regional de Planificación y Coordinación, integrada al sistema nacional de planificación, la que servirá de organismo asesor y de secretaría técnica del Intendente Regional y del Consejo Regional de Desarrollo, con las facultades y deberes que señale la ley”.

4.- ODEPLAN tiene como misión asesorar al Presidente de la República, y proponer las orientaciones fundamentales al proceso de planificación, de conformidad a las instrucciones que para estos efectos le imparta el Presidente de la República, entre ellos:

- Formular proyecciones de la realidad económica y social a mediano y largo plazo.*
- Preparación del Plan Nacional de Desarrollo.*
- Confeccionar las Cuentas Nacionales.*
- Informar al Presidente de la República y a ambas ramas del Congreso Nacional, sobre el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo.*
- Proponer las políticas de desarrollo regional y preparar, sobre la base de los planes sectoriales debidamente coordinados, planes regionales de desarrollo.*

5.- Algunas autoridades destacadas:

- Sr. Joaquín Undurraga. Tuvo la responsabilidad de impulsar la promulgación de la Ley de creación de ODEPLAN.*
- Sr. Eduardo García. Subdirector.*
- Sr. Alejandro Foxley Rioseco. Jefe de Departamento.*
- Sr. Gonzalo Martner. Director.*
- Sr. Roberto Kelly Vásquez. Director. Durante esta época se otorga el rango de Ministro al Director de ODEPLAN.*
- Sr. Miguel Kast Rist. Subdirector y Ministro Director*
- Sr. Hernán Büch Büc. Ministro Director.*

6.- Posteriormente, en 1990, la Oficina de Planificación Nacional, se transforma en Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN) por la Ley N° 18.989, publicada en el Diario Oficial del 19 de Julio de 1990, y el Decreto N° 39 (M. de Planif. Y Cooperac.- 23 de May. 1992) que determina la estructura interna de MIDEPLAN.

Esta secretaría de Estado está encargada de colaborar con el Presidente de la República en:

- *Diseño y aplicación de políticas, planes y programas de desarrollo nacional.*
- *Colaborar con los Intendentes Regionales en el diseño de políticas, planes y programas de desarrollo regional.*
- *Proponer las metas de inversión pública y evaluar los proyectos de inversión financiados por el Estado.*
- *Armonizar y coordinar las diferentes iniciativas del sector público encaminadas a erradicar la pobreza y orientar la cooperación internacional que el País reciba y otorgue.*

FUNCIONES DE MIDEPLAN

Se organiza en : el Ministro de Planificación y Cooperación, el Subsecretario, la División de Planificación, Estudios e Inversión, la División de Planificación Regional, la División Social, la División Jurídica y la División Administrativa, y, las Secretarías Regionales Ministeriales de Planificación y Coordinación.

Su primer Ministro fue Dn. Sergio Molina Silva, y el Subsecretario, Dn. Alvaro García Hurtado.

Se relacionan con el Ministerio, los siguientes organismos:

- Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)*
- Agencia de Cooperación Internacional (AGCI)*
- Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)*
- Instituto Nacional de la Juventud (INJ)*
- Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI)*
- Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS)*

Tipos de Usuarios

Funcionarios del Ministerio a nivel nacional y regional, del sector público, privado, universidades, institutos profesionales, organismos internacionales, otros.

Servicios

- Referencia.*
- Búsqueda bibliográfica*
- Preparación de bibliografías.*
- Préstamos en y fuera de sala.*

- *Préstamo interbibliotecario.*
- *Ubicación de material bibliográfico en otras bibliotecas (para Santiago).*
- *Boletín bibliográfico de publicaciones periódicas recibidas.*
- *Recortes de prensa.*
- *Lista de publicaciones de MIDEPLAN a la venta.*
- *Canje de publicaciones.*

Ubicación

Arturo Prat

Santiago

Fono: (56-2) 638.1922

Fono/Fax: (56-2) 638.2233

E-Mail: biblioteca mideplan.cl

Horario

Funcionarios: 9:00 a 13:00 y 14:00 a 18:00

Otros: 9:00 a 13:00 horas

PROCESO DE MODERNIZACIÓN

División de Planificación Regional

En el contexto de los lineamientos y metas estratégicas de MIDEPLAN, la División de Planificación Regional plantea como eje central de su accionar lo concerniente a evaluar y proponer políticas que orienten y apoyen el proceso de descentralización y desconcentración que actualmente se lleva a cabo en el país como también promover el desarrollo integral de las regiones del país.

Para ello cuenta con un equipo de profesionales multidisciplinario donde su tarea central la asume a través de diferentes líneas de acción, participando de grupos de trabajo interministeriales, realizando estudios y preparando información relevante en su campo de interés.

Estudios

*Sistema de Información Regional – InfoPaís
Secretarías Regionales de Planificación – SERPLAC
Sistema de Información Geográfica
Áreas de Desarrollo Indígena*

Sistema Nacional de Inversiones

El Estado de Chile ha desarrollado un conjunto de normas, técnicas y procedimientos que operan a través de un sistema que ordena y reglamenta el proceso inversionista del sector público. Este se denomina “Sistema Nacional de Inversiones” (SIN) y su objetivo fundamental es mejorar la calidad de la inversión pública, asignando recursos a iniciativas de mayor rentabilidad social y económica de acuerdo con los lineamientos de la política de

gobierno. El SIN es administrado en forma conjunta por el Ministerio de Planificación y Cooperación y el Ministerio de Hacienda.

El Sistema Nacional de Inversiones se sustenta en una estructura operativa basada en una organización institucional de tipo funcional, descentralizada y desconcentrada territorialmente, en la cual interactúan un gran número de instituciones públicas desde su respectivo rol y funciones dentro del proceso.

Para cumplir su misión el SIN se sustenta en cuatro herramientas:

- ***Metodologías de Preparación y Evaluación de Proyectos:** permiten uniformar criterios de decisión relativos a la conveniencia de financiar proyectos específicos, priorizando y seleccionando iniciativas de inversión desde una perspectiva económica y social.*
-
- ***Capacitación:** permite disponer de recurso humano en el sector público en los distintos niveles territoriales, en condiciones tales en las cuales se asegure la eficiencia en la asignación de los recursos públicos. Para ello cuenta con cursos de capacitación con diferentes niveles de complejidad en el tratamiento de cada una de sus materias.*
-
- ***Banco Integrado de Proyectos (BIP):** permite disponer de un sistema de información que apoya la gestión de inversión, proporcionando información sistematizada y oportuna para la toma de decisiones, operando en sí como un mecanismo de coordinación institucional.*
-
- ***Precios Sociales:** permiten medir a través de la evaluación de los proyectos, la verdadera contribución de los proyectos al crecimiento y desarrollo económico.*

5.5 MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

MISION

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo tiene como misión otorgar mayor calidad de vida a la gente y favorecer su acceso a una vivienda, protegiendo a los sectores de menores recursos, fomentando la vida en asentamientos eficientes, equitativos y amistosos. Asimismo, formula y supervigila las políticas nacionales de vivienda y de desarrollo urbano, y las normas técnicas para su cumplimiento.

Para cumplir con su misión el MINVU, esta estructurado en su nivel central por : El Ministro, su Gabinete, el Comité Asesor Ministerial, Unidad de Proyectos Urbanos, Programa Chile Barrio, Programa Chile Comuna, La Subsecretaría, su Gabinete y 7 Divisiones:

- 1.- División de Política Habitacional.*
- 2.- División de Desarrollo Urbano.*
- 3.- División Técnica de Estudio y Fomento Habitacional.*
- 4.- División Jurídica.*
- 5.- División de Informática.*
- 6.- División de Finanzas,*
- 7.- División Administrativa.*

RESEÑA HISTORICA

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo fue creado por Ley N° 16.391 el 16.12.1965. Le corresponderán las atribuciones y funciones que se le asignan en virtud de la presente ley. Tendrá a su cargo la política habitacional del país y la coordinación de las instituciones que se relacionen con el Gobierno.

FUNCIONES DEL MINVIU

- 1.- Elaborar los planes de viviendas urbanas y rurales, equipamiento comunitario y desarrollo urbano.*
- 2.- Proyectar, ejecutar y supervigilar todas las obras necesarias para el cumplimiento de sus fines.*
- 3.- Dictar ordenanzas, reglamentos e instrucciones generales sobre urbanización de terrenos, construcción de vivienda, obras de equipamiento comunitario, desarrollo y planificación urbanas y cooperativas de viviendas.*
- 4.- Supervigilar todo lo relacionado con la planificación urbana, planeamiento comunal e intercomunal y sus respectivos planes reguladores, urbanizaciones, construcciones y aplicación de leyes pertinentes sobre la materia.*
- 5.- Colaborar con las Municipalidades en la elaboración de programas de construcción de vivienda, desarrollo urbano y equipamiento comunitario.*
- 6.- Fomentar y supervigilar la edificación de vivienda.*
- 7.- Estudiar sistemática el mercado interno y externo de los materiales de construcción,*

8.- *Participar en la orientación y fijación de una política de precios de los materiales de construcción y en la regulación y control del mercado de los mismos.*

9.- *Realizar y fomentar la investigación científica, el perfeccionamiento profesional y laboral en materia de vivienda, desarrollo y urbano y productividad de la construcción.*

10.- *Fomentar la producción industrial de viviendas y materiales de construcción y la normalización de diseños.*

11.- *Divulgar los planes de construcción de viviendas a través de exposiciones u otros medios e investigar la opinión de los usuarios de viviendas.*

12.- *Fomentar la organización y desarrollo de cooperativas de viviendas, los sistemas de autoconstrucción y todo lo relacionado con ellos.*

13.- *Fomentar y estimular el ahorro y el crédito destinados a fines habitacionales.*

14.- *Reglamentar y supervigilar las transacciones y el corretaje de bienes raíces urbanos y viviendas rurales, siempre que éstos se ofrezcan al público como unidades de conjuntos habitacionales o loteos; lo anterior se entenderá sin perjuicio de las facultades que le corresponden al Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción en la reglamentación, tuición y supervigilancia del ejercicio de la profesión de Corredor de Propiedades y de Productos, y*

15.- *En general, conocer y estudiar todos los asuntos, materias y problemas relacionados con la vivienda, obras de equipamiento comunitario y desarrollo urbano.*

PROCESO DE MODERNIZACION MINVIU

División de Informática, DINFO(MINVIU)

La División de Informática es el organismo facilitador, del uso de la información que el Ministerio requiere para el logro de sus metas institucionales.

Le corresponde definir las políticas y estrategias informáticas; la planificación en técnicas de hardware, software, redes y capacitación; la actualización y mantención del equipamiento computacional central del MINVIU. Asimismo, le corresponde el desarrollo, la programación, la explotación y la mantención de los sistemas administrativos; el manejo del procesamiento, de la seguridad y de los contratos y servicios; la coordinación informática de los usuarios; la adquisición de hardware y software para equipos personales.

Las tareas de la DINFO consideran también el soporte técnico, la instalación y mantención de equipos que involucra la capacitación de los usuarios en el uso de programas y sus aplicaciones.

Durante 1998, la División de Informática cumplió las siguientes tareas específicas:

Sistema de Apoyo

En el segundo semestre se dio inicio formal al Proyecto Año 2000, que consiste en la revisión y corrección de todos los procesos y equipos computacionales que trabajan con datos de fechas, a fin que puedan operar sin problemas después del 31 de diciembre de 1999. Se preparó la documentación, se ordenó bibliotecas computacionales de los sistemas y se diseñó las bases para un llamado a licitación que permitiera abordar con éxito la solución de este problema.

Implementación de Sistemas

- *Sistema de Leasing Habitacional. Desarrollado en ambiente IBM AS/400 con recursos internos, cuyo objeto es apoyar el manejo operacional de los subsidios de este programa habitacional.*
- *MINVUMOVIL. Oficina móvil de información del Ministerios y de la administradora de la cartera hipotecaria. Entrega atención a los usuarios en terreno, con una conexión directa vía satélite a las bases de datos y sistemas del Ministerio.*
- *Proyecto Piloto MINVUMÁTICO. A comienzos de año se puso a disposición de nuestros usuarios máquinas de auto-consulta para obtener una cartola con los datos de su inscripción en los programas habitacionales. El proyecto permitió evaluar positivamente la efectividad de este servicio.*
- *Sistema de Monitoreo de Asignación de Vivienda Básica y Progresiva. Este sistema permite monitorear con diversos parámetros la efectividad de la política de asignación de subsidios habitacionales en el fin de tomar las medidas correctivas que corresponda.*
- *Sistema de Registro Nacional de Contratistas. Permite un registro y control de los contratistas autorizados por el Ministerio y sus respectivas calificaciones.*
- *Sitio WEB INTRANET. En él se almacena la información de diversa índole, relevante para le cumplimiento de las labores habituales del personal del Ministerio.*

Redes de PC

En 1998 se formalizó el proceso de mantención, administración y soporte de la red, lo que significó estabilizar los dieciocho servidores de la red corporativa en las regiones. Se adquirió e instaló licencias de antivirus en todas las estaciones de trabajo de la red. Se implementó un software que facilitó el proceso de respaldo de servidores.

Durante el primer semestre se estableció una conexión a nivel de red con MIDEPLAN, para reemplazar todas las conexiones regionales existentes. Esto permitió a todas las regiones tener acceso al sistema B.I.P desde cualquier terminal conectado a la red que tenga las debidas autorizaciones.

Soporte de Hardware, Software y Redes

En este año se instaló el software MagicSupport en el área de Mesa de Ayuda. Esta herramienta ha permitido mantener un mejor control del seguimiento en la atención de problemas de los usuarios de estaciones de trabajo computacional.

Además, se configuró y distribuyó a regiones los equipos PC e impresoras. Junto a esto se inició la conexión a la red corporativa del MINVU. Asimismo, se coordinó la instalación del Sistema de Vivienda Básica y Progresiva en los servidores y PC conectados.

Al mismo tiempo, las diferentes divisiones ministeriales, los SERVIU y las SEREMI regionales reportaron a la Mesa de Ayuda alrededor de 5.500 requerimientos de atención en asuntos de hardware, software y redes, los cuales fueron resueltos por personal capacitado.

Licitaciones de Equipamientos y Software

Durante 1998 se llevaron a cabo varias licitaciones privadas y una pública, a través de las cuales se concretó e inició los proyectos que se mencionan a continuación:

- Adquisición de equipamiento PC (más de 120 equipos)*
- Adquisición de software para respaldo, (ARCSERVER).*
- Licencia de software para ampliara la red corporativa e incrementar el apoyo al Sistema de Vivienda Básica y Progresiva en todo el país*
- Adquisición de computadores notebook para apoyar la labor de los directivos superiores de la Institución.*
- Adquisición de licencias de software de oficina para cumplir con lo propuesto en el Plan de Informática vigente.*
- Adquisición de impresoras de inyección de tinta, láser y matriz de punto.*



Capacitación a Usuarios

La DINFO participó y apoyó la capacitación y la realización de diversos seminarios tendientes a lograr un mejor uso de las estaciones de trabajo. Una de estas jornadas fue impartida por personal administrativo y directivo del Programa Chile Barrio.

Coordinación Regional y Central

En el período se realizó un encuentro de coordinadores informáticos de los SERVIU, las SEREMI y el MINVU, orientado a definir las relaciones funcionales entre los participantes, intercambiando experiencias de soluciones computacionales.

LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y DE LAS COMUNICACIONES: al servicio de la calidad en la Gestión y de nuestra cercanía a los ciudadanos

La tarea en esta área está claramente declarada a partir del discurso del Presidente de la República ante el Congreso el día 21 de Mayo, donde señaló a la Tecnología como uno de los pilares de la “apertura de las puertas al Desarrollo” y por tanto la instituyó como una de las SIETE REFORMAS que espera se constituyan en el legado de su gobierno.

Por tanto el Desarrollo Institucional en este ámbito tiene como desafío “hacer de las Tecnologías de la Informática y las comunicaciones una efectiva herramienta para la gestión ministerial. En particular la visión es cumplir con el mandato declarado por el Presidente de “durante el sexenio, la gran mayoría de los servicios públicos habrán puesto los servicios que ofrecen y sus tramites en línea con las personas”.

Para efectos de implementar esta declaración de política, se han establecido un Plan de Desarrollo de Tecnologías con las siguientes Líneas de Acción:

- *Formulación de una Política Informática biministerial que asegure coherencia, calidad corporativa y facilite la articulación en el trabajo.*
- *Desarrollo de sistemas y Soluciones Informáticas y de Comunicaciones, que respondan y faciliten la gestión, el desarrollo de procesos y la atención de usuarios.*
- *Consolidación de la Red Ministerial de Informática y comunicaciones.*
- *Implementación de servicios a Socios estratégicos y Usuarios a través de Internet.*
- *Implementación y uso de Sistema Compras Chile.*
- *Habilitación tecnológica que permita asumir los desafíos gubernamentales en la gestión del MINVU.*
- *Desarrollo de habilidades y capacidades en las personas del MINVU para el óptimo manejo de sistemas y recursos informáticos.*

UNA NUEVA ESTRUCTURA: organizarnos de otra manera para cumplir mejor y más fluidamente los nuevos desafíos ministeriales.

Los esfuerzos de Desarrollo Institucional en este ámbito deberán asegurar que el Ministerio de Vivienda Urbanismo cuente con una estructura de tamaño, funcionalidad y relaciones óptimos a los requerimientos presentes y futuros de los mandantes, usuarios, y los socios estratégicos en el cumplimiento de la misión.

Este ámbito, directamente ligado a las personas y a los procesos, se abordará a través de una serie de iniciativas, siendo las primeras las siguientes:

- *Revisión de la actual estructura en función de las responsabilidades Ministeriales resultantes de su Misión y responsabilidades legales y de los desafíos de la Modernización del Estado.*
- *El desarrollo organizacional de las unidades territoriales, SEREMI(s) y SERVIU. Ello involucra además de la asignación de mayores responsabilidades y transferencia en la toma de decisiones; el mejoramiento de sus capacidades y competencias que les permitan asumir un nuevo rol.*

- *La instalación de áreas transversales de gestión, a nivel de cada unidad estratégica nacional y regional. Áreas transversales son aquellas que resultan ser claves para los requerimientos de los usuarios y mandantes en el contexto de la señal expresada al nombrar Biministro en las carteras de MINVU y BBNN. Ellas son: Planificación, Modernización, Auditoría, Participación Usuarios, Comunicaciones y Tecnologías.*

5.6.- MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

SUBSECRETARIA DE TRANSPORTE

MISION

La misión de la subsecretaría de Transporte es :

Generar políticas, condiciones y normas para que se desarrolle el transporte en forma eficiente, segura y menos contaminante.

Otorgar acceso equitativo a los usuarios del transporte, tanto de carga como de pasajeros.

Velar por el resguardo de los derechos de los usuarios del transporte

RESEÑA HISTORICA

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se creó mediante DFL N° 557 del 8 de Julio de 1974.

Sus objetivos son:

Proponer las políticas nacionales en materias de transportes y telecomunicaciones, de acuerdo con las directrices del gobierno y ejercer la dirección y control de su puesta en práctica.

Supervisar las empresas públicas y privadas que operen medios de transportes y comunicaciones en el país.

Coordinar y promover el desarrollo de estas actividades y controlar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes.

El Ministerio está conformado por la Subsecretaría de Transportes, Subsecretaría de Telecomunicaciones y la Junta de Aeronáutica Civil.

FUNCIONES DE LA SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES

- *Programar, formular, realizar y dirigir una política general de transportes, conforme a las normas que imparta el Presidente de la República.*
- *Participar en la elaboración de convenios internacionales que celebre el Gobierno de Chile en materia de transportes y ejercer todas las demás atribuciones que le confieren las leyes sobre la materia.*
- *Supervigilar y coordinar la operación y desarrollo de todos los servicios y medios de transportes.*
- *Ocuparse del fomento e integración de las diferentes clases de transporte y sus servicios complementarios en un sistema nacional que satisfaga las necesidades generales del movimiento de personas y adecuado abastecimiento del país.*
- *Determinar requisitos que deberán cumplir los establecimientos que practiquen revisiones técnicas de vehículos, así como los procedimientos técnicos a que deberán ceñirse tales revisiones y los niveles máximos de emisiones de contaminantes que se permitirán.*
- *Establecer las condiciones y dictar la normativa dentro de la que funcionarán los servicios de transporte público remunerado de pasajeros, en cuanto a cumplimiento obligatorio de la normativa técnica y de emisión de contaminantes de los vehículos, así como en lo relativo a condiciones de operación de dichos servicios y de utilización de vías.*

- *Disponer el uso de las vías para determinar tipos de vehículos y/o servicios, mediante procedimientos de licitación pública en caso de congestión de vías, de deterioro del medio ambiente y/o de las condiciones de seguridad de las personas o vehículos producto de la circulación vehicular.*
- *Reglamentar el Registro Nacional de Servicio de Transporte de Pasajeros con características de habilitantes para hacer los servicios público y remunerado.*

PROCESO DE MODERNIZACION

Objetivo general

Modernizar la administración y gestión de los servicios que la subsecretaría de Transportes presta, a partir del desarrollo de un Plan Informático.

Objetivos específicos.

- *Mejorar la seguridad, calidad y oportunidad de la información, en materia de transporte, tanto a nivel interno como externo.*
-
- *Implementar mecanismos de seguridad de la información, en áreas propias del que hacer de la Subsecretaría.*
-
- *Ofrecer más y mejores servicios a los usuarios, a través de tecnologías de información.*
-
- *Desarrollar sistemas y aplicaciones que apoyen la gestión administrativa y control del gasto.*
-
- *Mejorar los índices de productividad y calidad del servicio, a través de la capacitación del personal.*
-
- *Insertar a la subsecretaría en los planes de modernización del gobierno, bajo un fuerte apoyo informático.*
-
- *Integrar a regiones en este proceso de modernización, a través de tecnologías de comunicación y servicios compartidos.*

Alcances tecnológicos

La propuesta de la plataforma informática computacional, se basa en los servicios que se deben ofrecer a los usuarios, tanto internos como externos.

Dentro de las categorías de servicios y necesidades, se consideran los siguientes tipos:

Sistema de Información Administrativos

Sistemas de Información de Transportes

Internet

Intranet

Aplicaciones

Capacitación del personal

Administración y mantención de recursos

5.7.-JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

MISION

La Junta Nacional de Jardines Infantiles, corporación autónoma de derecho público que fue creada el 22 de Abril de 1970, mediante la ley 17.301, y cuyo reglamento se publicó el 29 de Julio de 1971, tiene tres mandatos fundamentales:

1.- Crear, planificar, promover y estimular la organización y funcionamiento de jardines infantiles, ya sea administrándolos directamente o a través de convenios.

2.- Coordinar la atención integral del párvulo, mediante una relación permanente con las instituciones que atienden al niño y la niña menor de seis años, a nivel nacional, regional o local, ya sean estas fiscales, semifiscales, autónomas o del sector privado. Así, la ley le da atribuciones para fijar la política integral que se aplica en los diferentes niveles de atención del párvulo en todo el país, y

3.- Supervigilar la organización y funcionamiento de los jardines infantiles públicos y/o privados, para el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 17.301, de su reglamento, y de las normas que en uso de sus facultades imparta la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

RESEÑA HISTORICA

La Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), es una corporación autónoma, con personalidad jurídica de derecho público y funcionalmente descentralizada que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Educación. Creada el 22 de abril de 1970, en el Gobierno del Presidente Eduardo Frei Montalva, a través de la Ley 17.301

Esta Ley surge a partir del gran esfuerzo de muchas personas, especialmente de las organizaciones de mujeres, quienes junto a otros actores de la época gestionaron este proyecto, el cual logró ser promulgado con el consenso de diferentes sectores políticos.

FUNCIONES DE LA JUNJI

La labor institucional se destaca en dos ámbitos:

1.- En la generación y promoción de normas; además de la supervigilancia de la Educación Parvularia.

2.- En la ejecución de Programas de Atención para los niños y niñas menores de seis años, de escasos recursos.

Para llevar a cabo la labor en todas las dependencias de la JUNJI, a nivel nacional, de Direcciones Regionales, Coordinaciones Provinciales y en Jardines Infantiles existe un gran número de personas preocupadas de realizar una buena labor.

*La JUNJI, **desarrolla un modelo de gestión de calidad**, y por ello es una de las cinco instituciones que obtuvieron el Premio a la Calidad 1999. Esto le significó a todo el personal de la Institución un 3% por cumplimiento de metas, este incentivo además permite mejorar las rentas de los funcionarios.*

PROCESO DE MODERNIZACION EN LA JUNJI

De acuerdo a las políticas de gobierno de los últimos años, en la institución se han efectuado cambios que permiten avances en la modernización de esa institución.

Una de las áreas que más cambios ha experimentado es el departamento de informática que está estructurado en dos secciones:

- Desarrollo de sistemas*
- Operación de sistemas*

Además de su Director, cuenta con un Ingeniero Civil Industrial, con mención en Informática, y tres técnicos programadores..

Su objetivo es normar el desarrollo y mantención de los sistemas computacionales de información institucional, estableciendo procedimientos y velando por la seguridad de los sistemas, los equipos de computación y la información que en ellos se almacena.

Realiza también estudios e investigaciones para desarrollar sistemas computacionales permanentemente actualizados y mantiene en adecuadas condiciones de funcionamiento los equipos computacionales de todas las unidades operativas.

La JUNJI, desarrolla un modelo de gestión de calidad y por ello es una de las cinco instituciones que obtuvieron el Premio a la Calidad 1999. Esto le significó a todo el personal de la institución, un 3% por cumplimiento de metas; este incentivo además permite mejorar las rentas de los funcionarios.

5.8.-CAPREDENA

MISION

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional es una institución pública descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeta a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Defensa Nacional.

Su misión es contribuir a satisfacer las necesidades de seguridad social integral a sus imponentes y beneficiarios, mediante prestaciones de carácter solidario, sobre la base de un sistema previsional de reparto.

En el ejercicio de su misión optimiza la administración de sus recursos, procurando que las prestaciones se otorguen en forma eficiente y favoreciendo el desarrollo integral de su personal.

CAPREDENA

Reseña Histórica

Los Primeros indicios constitucionales de la labor previsional de esta Caja, se encuentran en el año 1879, cuando a raíz de la Guerra del Pacífico se crea la "Sociedad Protectora de viudas i huérfanos de los mártires de la Patria" con el objeto de "proteger a los inválidos, a las viudas, a los huérfanos, y a las demás personas que quedaren en desamparo por motivo de la guerra que sostiene la República". "Esta Sociedad se denominará La Protectora, tendrá su domicilio en Valparaíso i durará por el término que determina su objeto".

Es importante señalar que fue una preocupación constante de todas las autoridades de la República, el otorgamiento de montepíos a los deudos de los soldados de la Independencia y a aquellos que la consolidaron. En el siglo XX, se constató la falta de una institución que se hiciera cargo, sobre la base de normas legales permanentes, de esta tan importante y necesaria labor. Así, el 9 de septiembre de 1915 se promulgó la ley N° 3.029, la cual crea la Caja de Retiro y Montepío para el personal de Ejército y de la Armada, como una sección de la Caja Nacional de Ahorros, en cuyo Consejo se integran dos miembros del Ejército y dos de la Armada. En la práctica este documento jurídico es la norma legal que da origen a la actual Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, y por lo tanto, éste, puede ser considerado como su documento fundacional. Esta norma legal fue promulgada siendo Presidente de Chile Don Ramón Barros Luco y su Ministro de Guerra y Marina Don Guillermo Soublette Garín. En su artículo 1 ° decía "Créase para el Ejército y la Armada Nacional una Caja de Retiro y Montepío de los oficiales de guerra y mayores, de la gente de mar y de tropa contratada, que tendrá a su cargo el pago de las pensiones de retiro y montepío que se decreten con posterioridad a la fecha de la promulgación de la presente ley".

Funciones de CAPREDENA

Sus principales funciones son:

- *Pago de Pensiones, Desahucio y Cuota Funeraria.*
- *Prestaciones de Salud.*
- *Pago de Bonificaciones de los Gastos en Salud.*
- *Beneficios de Asistencia Social.*

CAPREDENA se relaciona con sus beneficiarios a través de su casa central ubicada en Santiago : agencias en las ciudades de Iquique, Valparaíso, Talcahuano, Valdivia, Punta Arenas.

A) PENSIONES.

La Dirección del Personal de cada rama de las FF.AA. en conjunto con la Oficina de Pensiones, dependiente de la Subsecretaría Institucional correspondiente, son los Organismos encargados de reunir y tramitar la documentación necesaria a fin de elaborar la Resolución definitiva que concede los, beneficios previsionales de cada Imponente.

Los beneficios previsionales son:

- *Pensión de Retiro*
- *Desahucio*
- *Asignaciones Familiares*
- *Pensión de Montepío cuando corresponda.*

A la Caja sólo le corresponde pagar los beneficios legalmente decretados por el Ministerio de Defensa. Ello ocurre una vez recibida la resolución respectiva.

La Institución a orientado su gestión a mejorar la calidad en la atención de sus imponentes y la oportunidad en la entrega de los beneficios.

B) SALUD.

Nuestra Institución cuenta con un Fondo de Medicina Curativa, el que tiene por objeto administrar los recursos previsionales recibidos para tal efecto, con el objetivo de entregar prestaciones sus beneficiarios.

C) PRESTACIONES DE SALUD.

Esta Caja de Previsión cuenta con servicios de atención médica, especializándose en brindar asistencia al adulto mayor, contexto en el cual se ha alcanzado una posición de liderazgo en el ámbito nacional. Dependen de la institución centros asistenciales que cubren las necesidades de rehabilitación física y mental de nuestros beneficiarios así como prestaciones dentales y ambulatorias en 26 especialidades. Estos centros están ubicados en Santiago Centro, La Florida, Limache, Valparaíso y Talcahuano.

D) ASISTENCIA SOCIAL

El Departamento de Asistencia Social de la Caja, tiene como finalidad dar atención a los problemas socioeconómicos que presentan los imponentes pasivos y los funcionarios de esta Caja previsional imponentes del sistema, incluyendo las respectivas cargas familiares, previa investigación y diagnóstico social que permita evaluar si corresponde otorgar un determinado beneficio, de acuerdo a la reglamentación vigente y a la disponibilidad presupuestaria.

Cabe destacar, que el Departamento de Asistencia Social no sólo se aboca a la entrega de beneficios económicos, sino que además su función está dirigida primordialmente a desarrollar una labor educativa y de orientación al imponente y sus cargas familiares.

El Fondo Solidario tiene como finalidad, apoyar financieramente a nuestros Pensionados, Montepiados y sus cargas familiares, a través de los beneficios de desgravamen y complementario por conceptos de gastos médicos, hospitalización y cirugías ambulatorias que impliquen el uso de pabellón quirúrgico.

E) Es importante hacer presente, que el Fondo Solidario podrá bonificar a sus adherentes, el todo o parte de las deudas, según sea el beneficio a que tienen derecho los beneficiarios de este

F) FONDO SOLIDARIO

Fondo, permitiendo disminuir el monto de las deudas de salud que mantienen en la cuenta corriente del Fondo de Medicina Curativa.

PROYECTO DE MODERNIZACION Y REESTRUCTURACION ORGANICA DE LA INSTITUCION

En Marzo de 1997 el Consejo Directivo de la Institución acordó la formación de un Grupo de Trabajo, formado por representantes de CAPREDENA, de las tres instituciones de la Defensa Nacional y de los señores Consejeros del sector pasivo, con el objeto de abocarse a la revisión de un Proyecto de Ley, destinado a modificar el DFL N° 31 del 1953, “Ley Orgánica de CAPREDENA”, y el DFL N° 3 de 1990, que contiene normas referentes a la planta institucional.

El proyecto de ley en cuestión actualiza la normativa vigente, readecua la organización, las dotaciones de personal, las remuneraciones e incentiva el rendimiento y la calidad del trabajo por la ejecución de tareas específicas, conforme a las actuales y futuras necesidades y expectativas de gestión.

En la actualidad este Proyecto de Ley se encuentra en el Ministerio de Hacienda, habiéndose trabajado en conjunto con la Caja

DESARROLLO INFORMATICO

La modernización en esta área se desarrollo de acuerdo a un Plan Informático, en virtud del cual se efectuaron las siguientes acciones:

Se reemplazó la plataforma de hardware y software institucional por una arquitectura abierta e independiente de marcas y tipos.

SE adquirieron equipos personales para todos los puestos de trabajo, sobre la base de los requerimientos formulados por las propias unidades, tanto a nivel central como de Agencias regionales, propendiendo cada vez más al ideal del escritorio sin papeles.

Se estructuraron Redes de Área Local en Casa matriz y en todas las Agencias Regionales e instalaciones de Salud, interconectándolas y conformando una Red de AEA Extendida.

Se reemplazaron todos los Sistemas informático, tanto Administrativos como Corporativos, por nuevos, que utilizan la tecnología de Base de Datos Relacionales y la Arquitectura Cliente-Servidor.

Se implantaron modernas tecnologías en los ámbitos de la automatización y simplificación del trabajo.

Se dotó a CAPREDENA de mecanismos de comunicación eficientes, seguros y confiables, incrementando la productividad de sus funcionarios.

Relevante es la implementación del Sistema de Mensajería Electrónica que ha fortalecido la indispensable comunicación intra y extra institucional.

Asimismo, se crearon sistemas de información administrativos y de gestión que aseguran una correcta toma de decisiones.

6.-ANALISIS DE RESULTADOS

En términos de inversión, se observa que las instituciones ,FONASA, DEP. C y f DEL MOP, MINVIU, SERCOTEC Y JUNJI, a partir del año 1995, destinan importante parte del presupuesto en inversión tecnológica, pero que esta no pasa del 30% del presupuesto; mientras que las demás instituciones, MIDEPLAN, CAPREDENA Y SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES ya venían desde principios de los años 90, invirtiendo en tecnología a un ritmo del 15% del presupuesto, aproximadamente, y que se mantuvo hasta 1998, período de estudio. Esto último no refleja mayor avance sobre las demás instituciones.

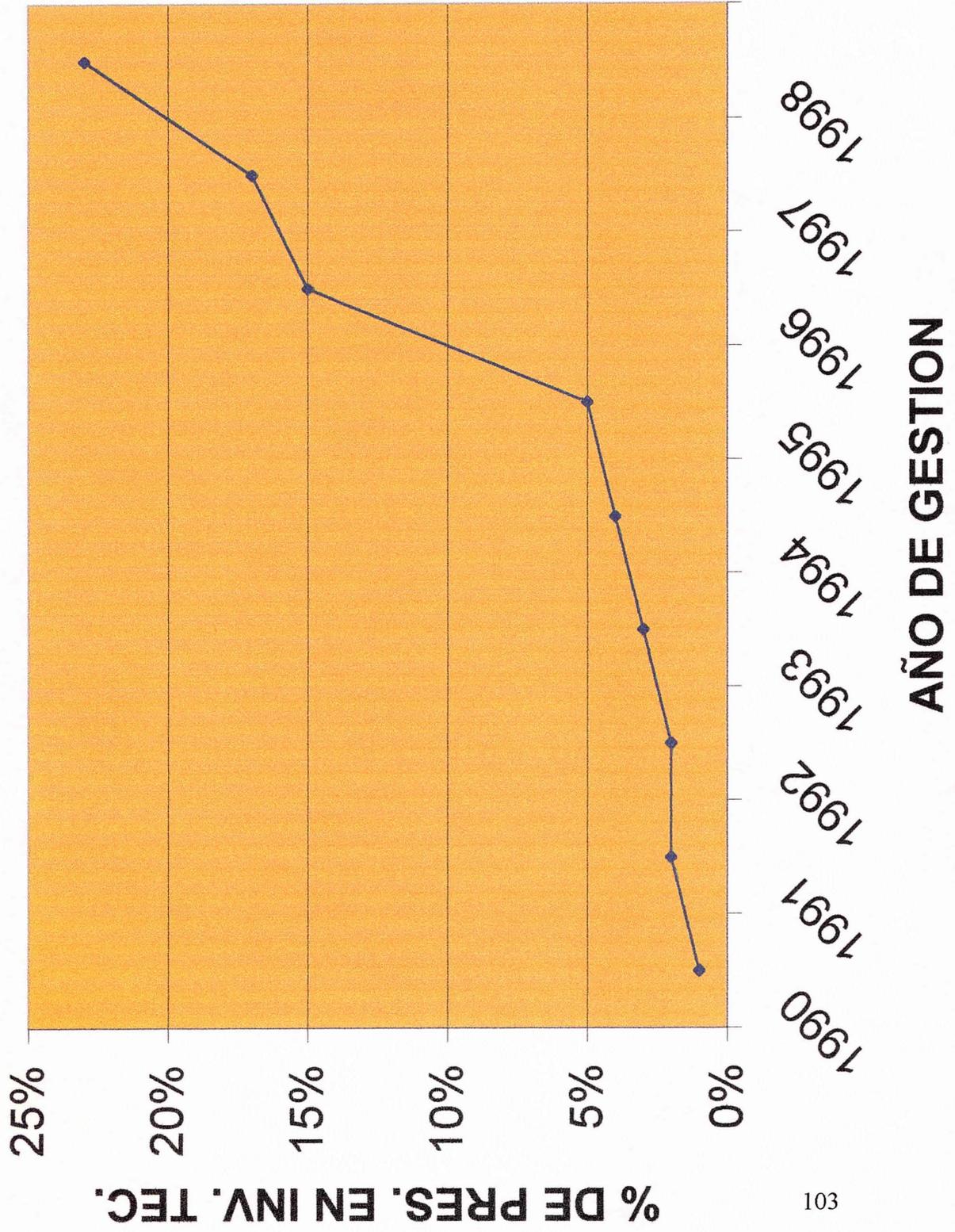
En términos de funcionalidad, se observa que el 50%, aproximadamente, de las instituciones en estudio tienen una comisión interna encargada de analizar los proyectos para detectar necesidades tecnológicas, comisión que en un 62% aprox., cuentan con asesores especializados en el tema y que principalmente se reúnen en fechas preestablecidas para efectuar análisis y obtener conclusiones respecto a los requerimientos en cada una de sus instituciones.

Por otra parte, se aprecia que las necesidades en el ámbito tecnológico, se pesquisan mayoritariamente en un 40% aprox. En consulta directa al usuario, dándosele prioridad de satisfacción a las de carácter urgente.

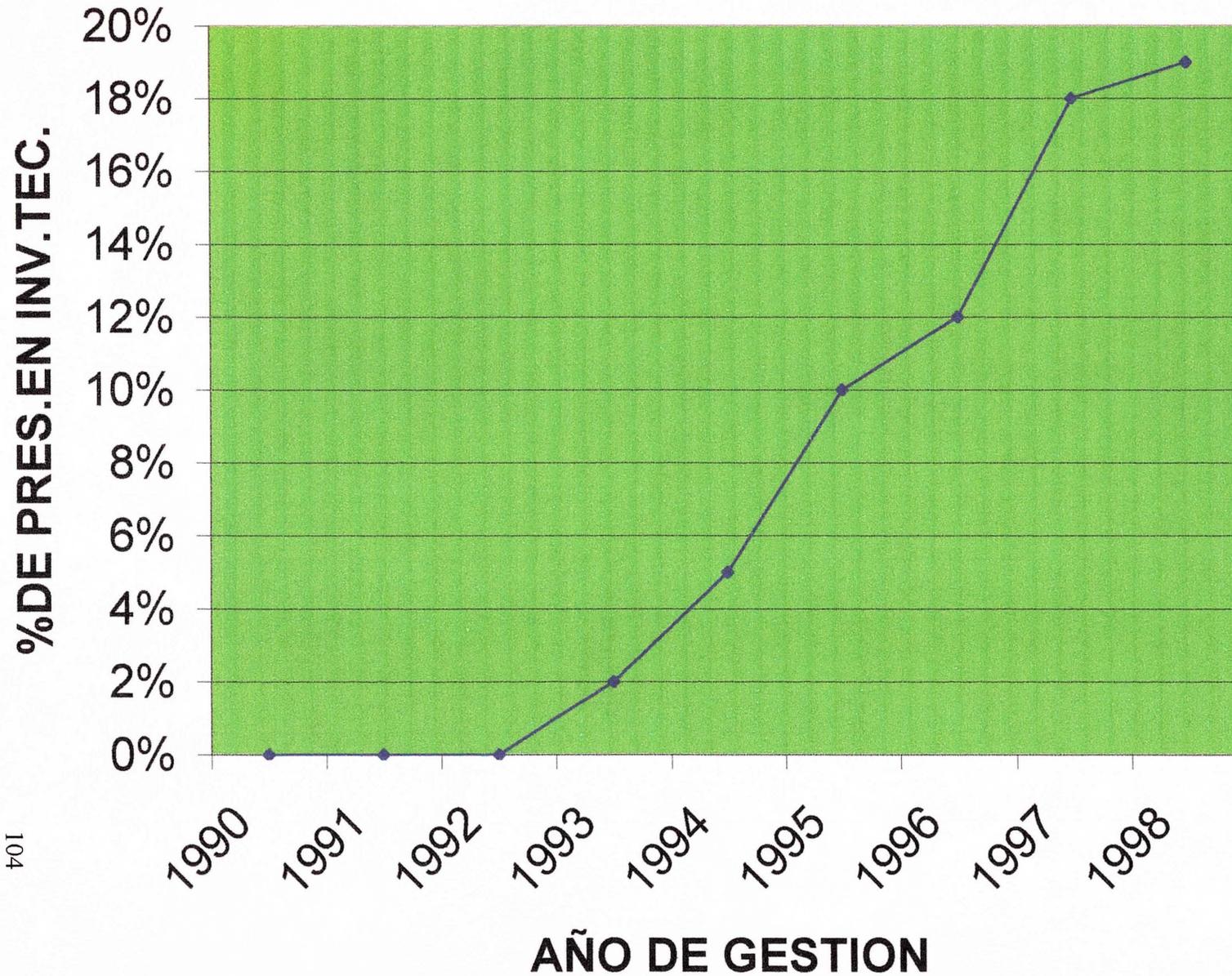
Sin embargo, el presupuesto en promedio de las instituciones consideradas, no supera los 100 millones de pesos anuales, que destinan a inversión tecnológica.

En términos de la eficiencia, los resultados arrojan que pese a los esfuerzos de las instituciones por mejorar y ser más eficientes en la entrega de servicios, invirtiendo en tecnología y capacitación del personal, este último, si bien se entrega y pone lo mejor de si en bien del servicio, reclama la falta de incentivos hacia el trabajador, de lo que infiere que si existiese este, podría mejorar aún más la eficiencia, presentándose como una de las principales prioridades de inversión a futuro.

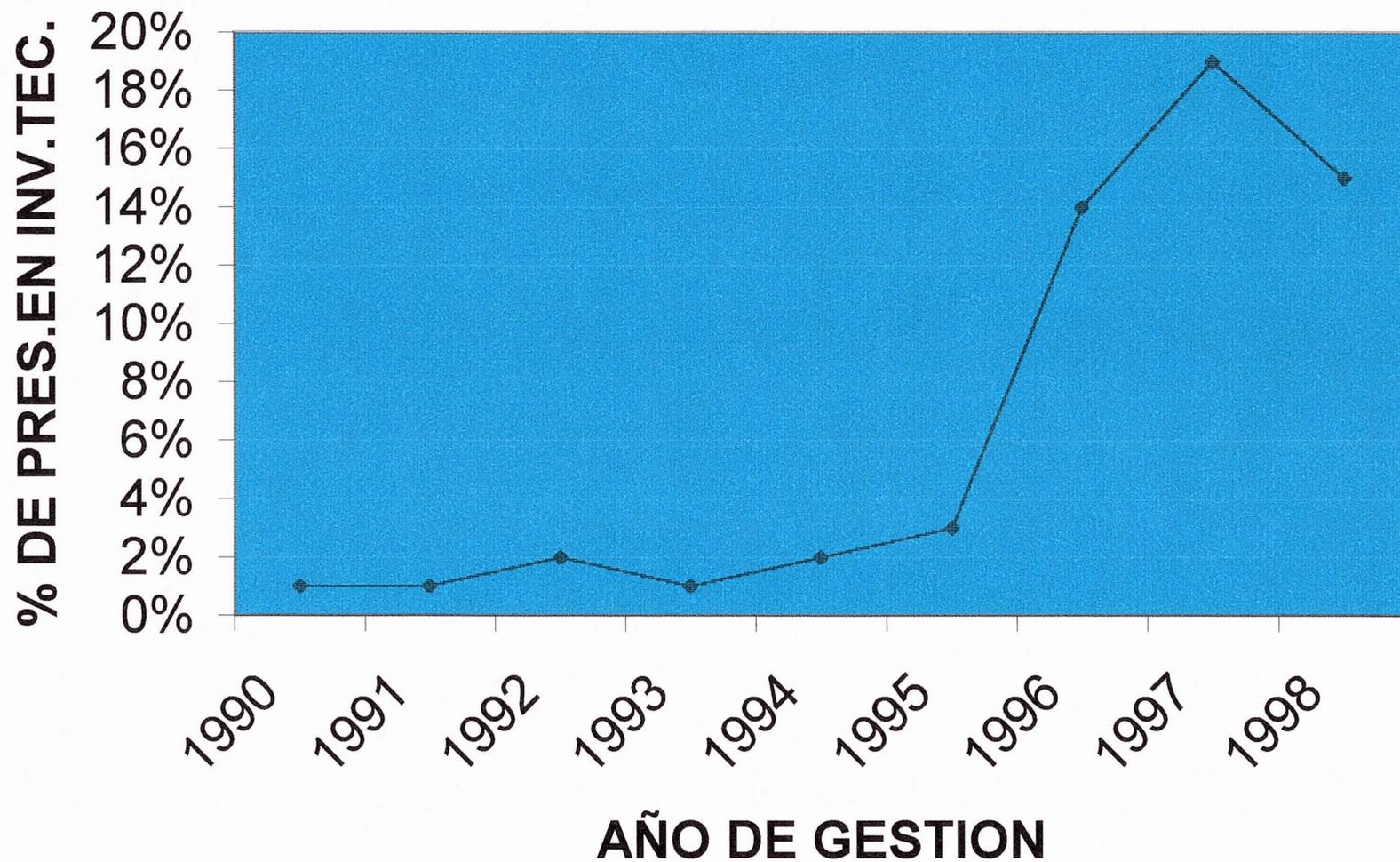
INVERSION TECNOLÓGICA EN FONASA 1990-1998



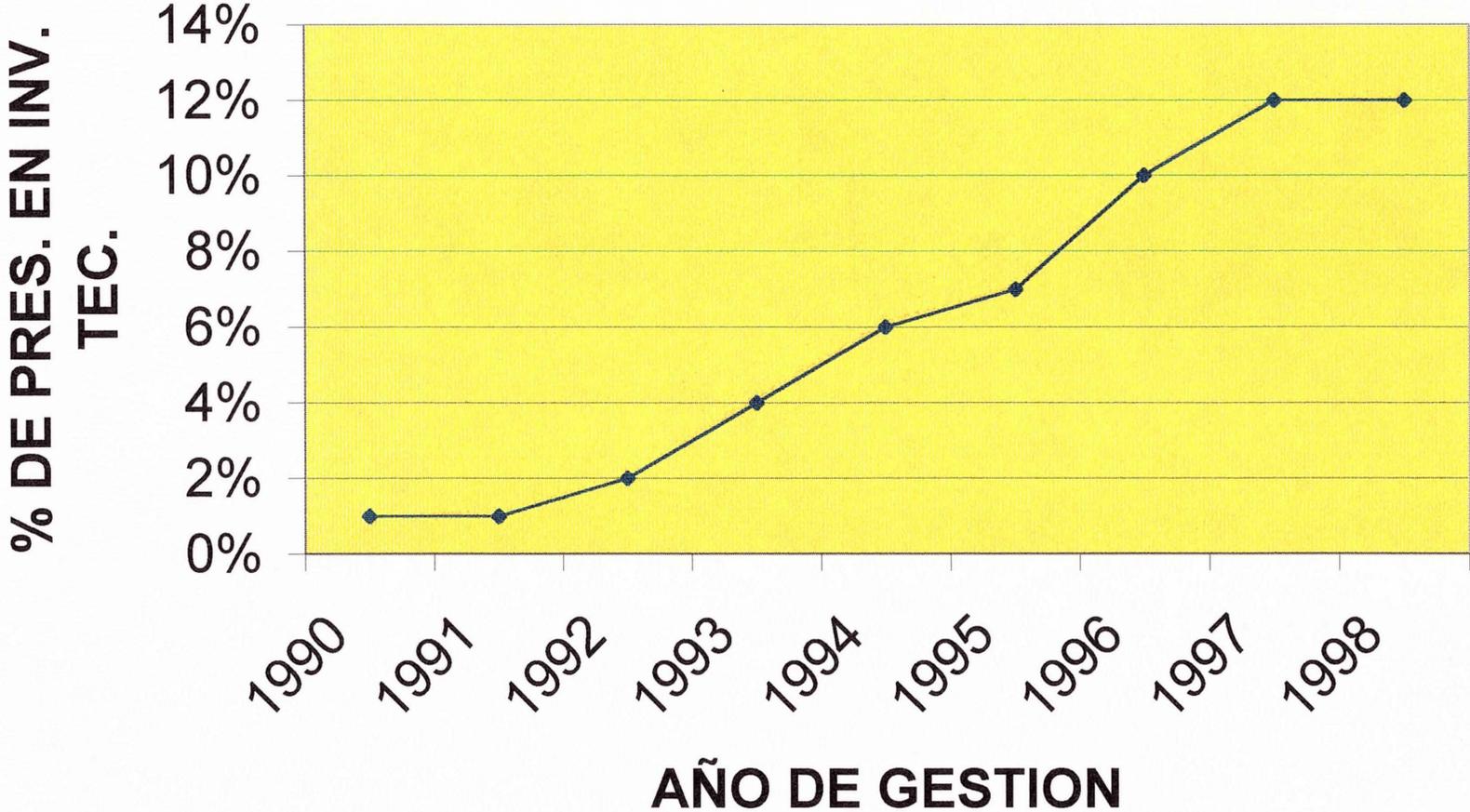
INVERSION TECNOLOGICA EN SERCOTEC 1990-1998



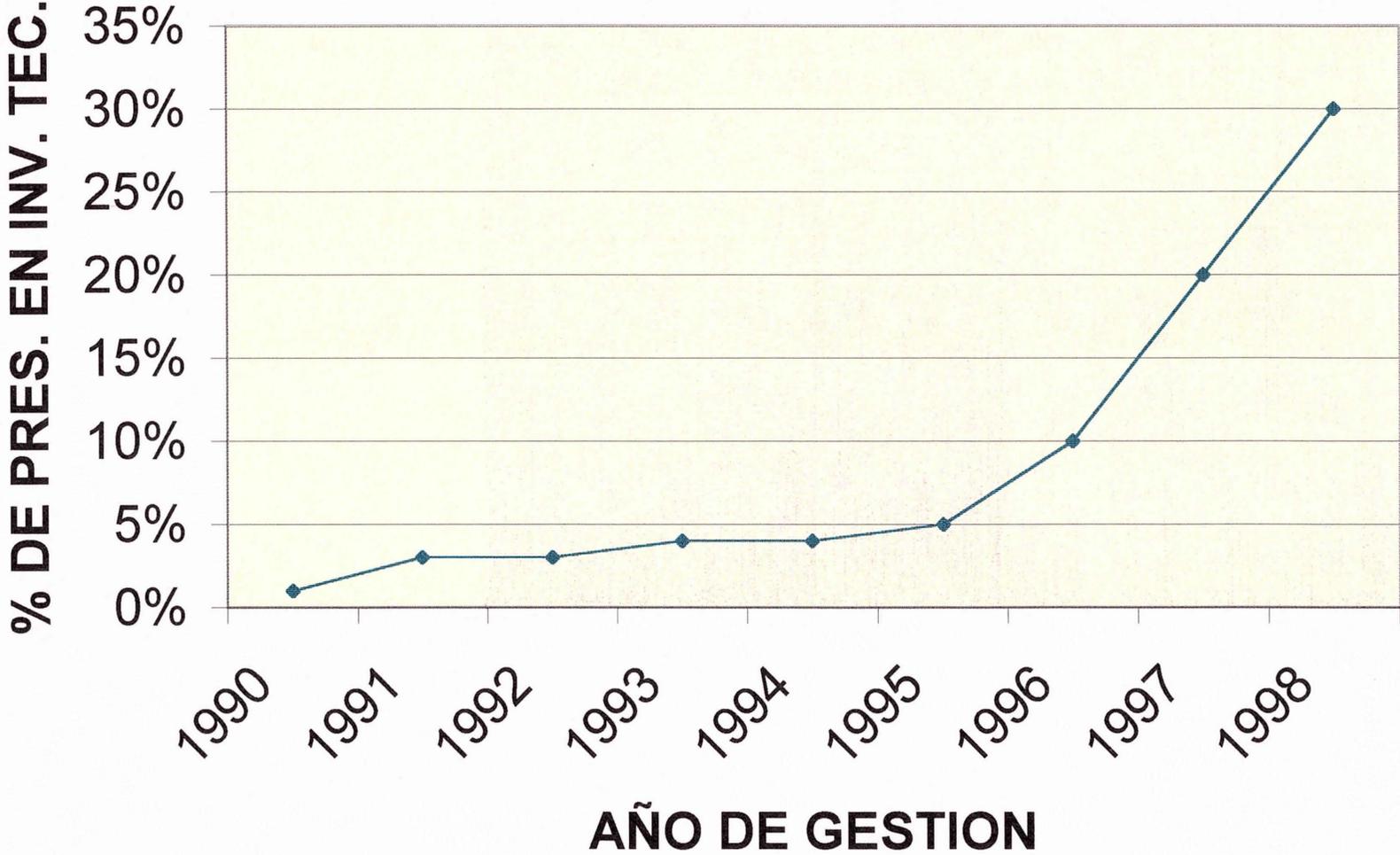
INVERSION TECNOLOGICA EN C Y F DEL MOP 1990-1998



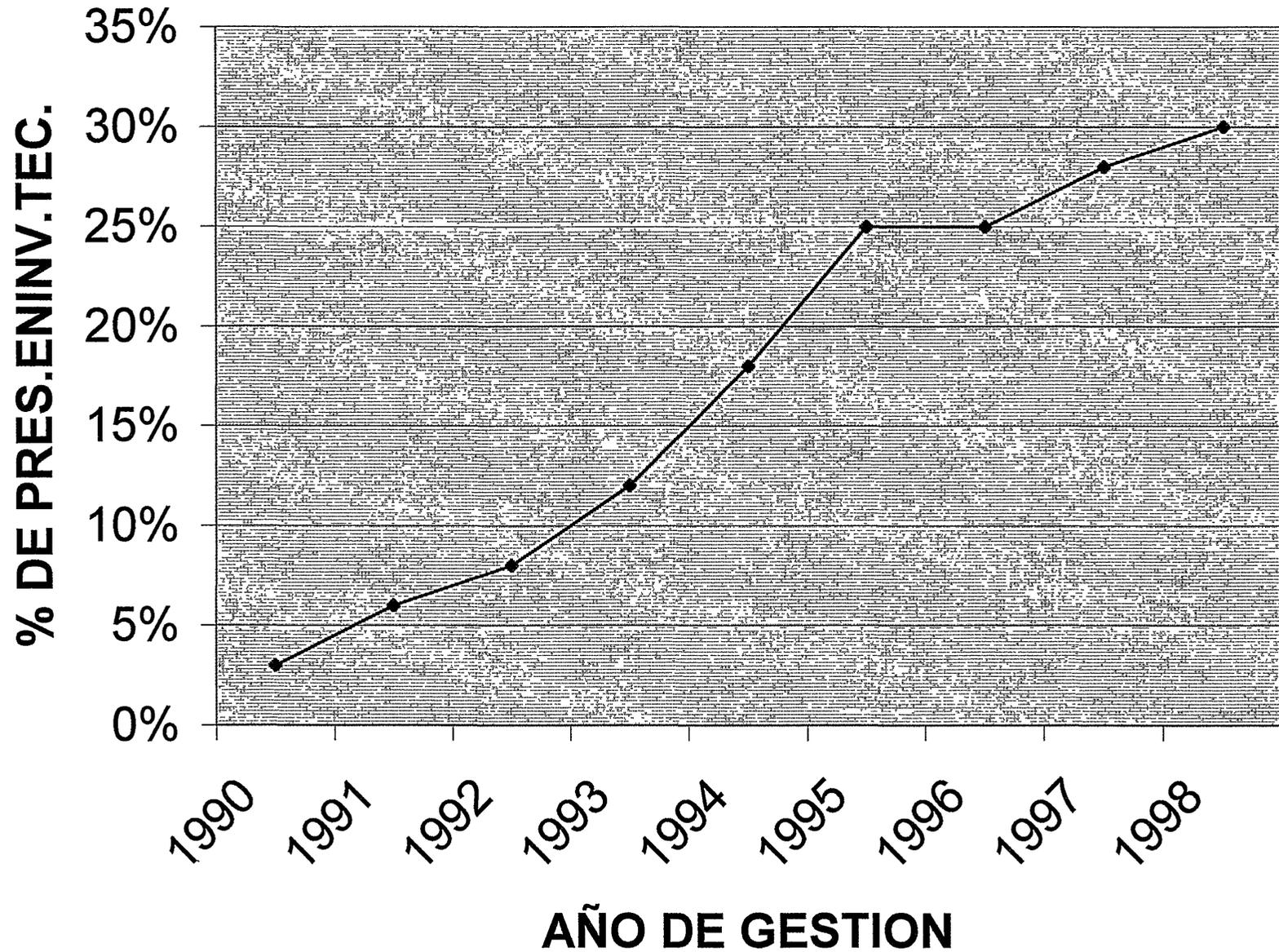
INVERSION TECNOLOGICA EN SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES 1990-1998



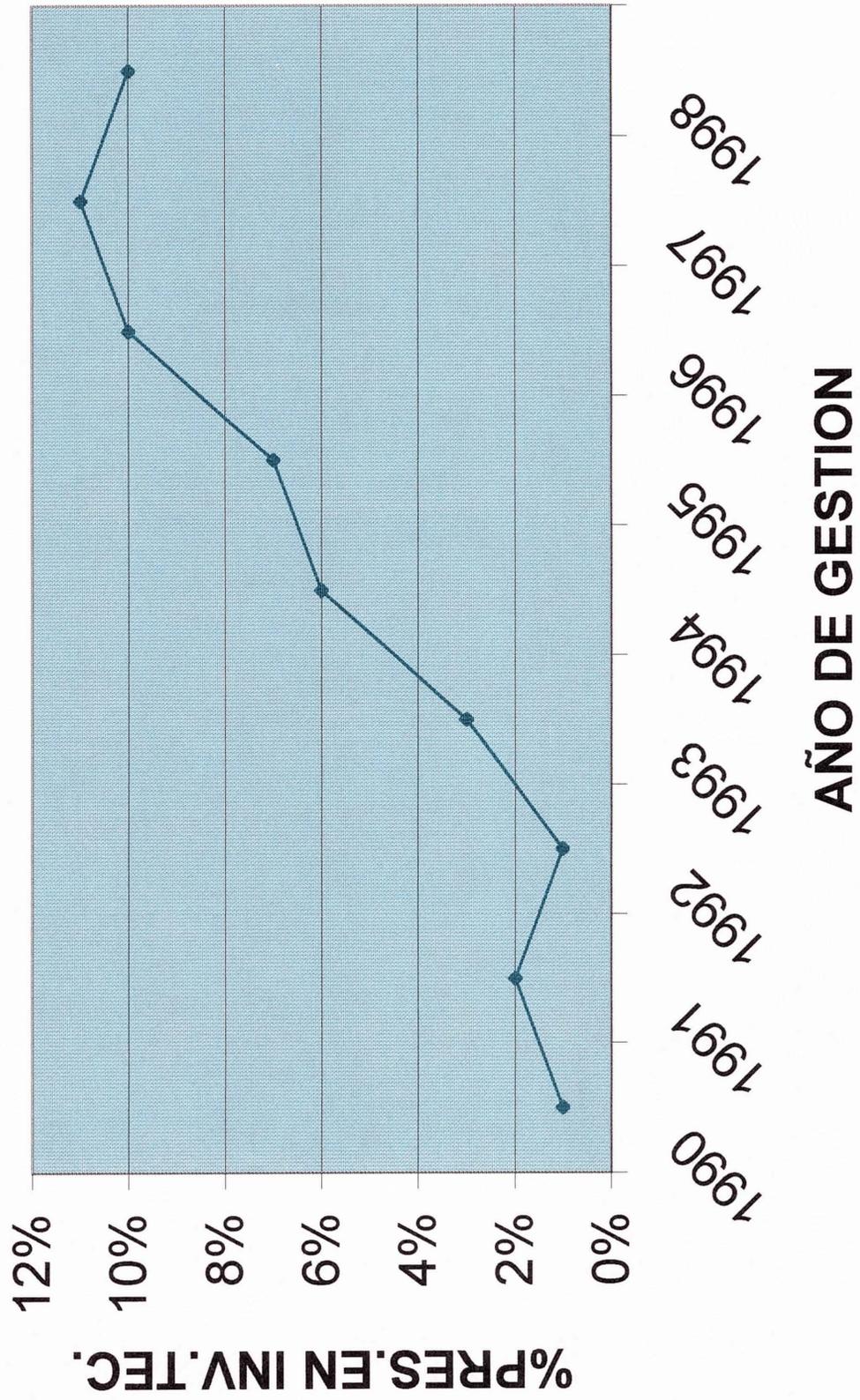
INVERSION TECNOLOGICA EN MINVIU 1990-1998



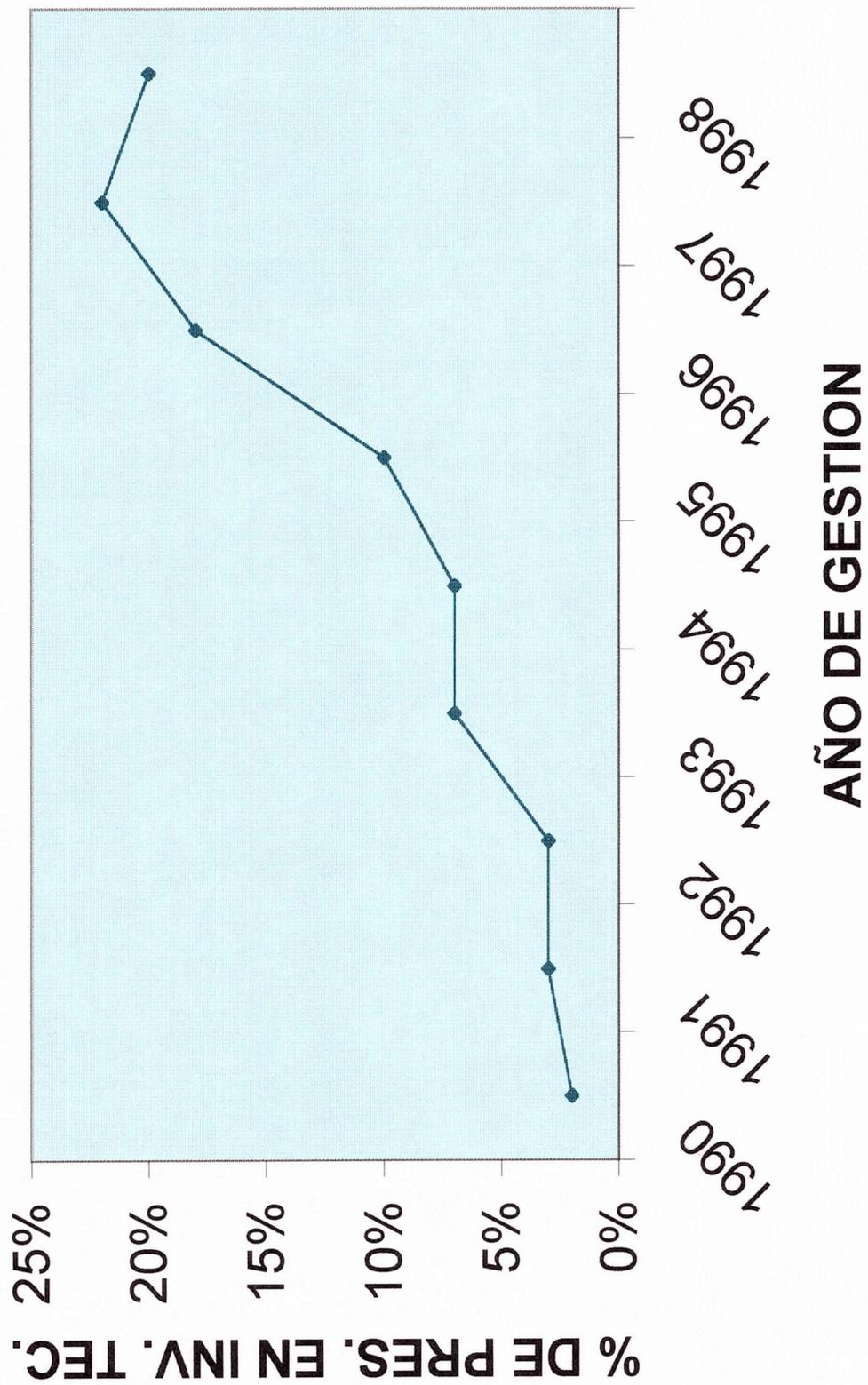
INVERSION TECNOLOGICA EN CAPREDENA 1990-1998



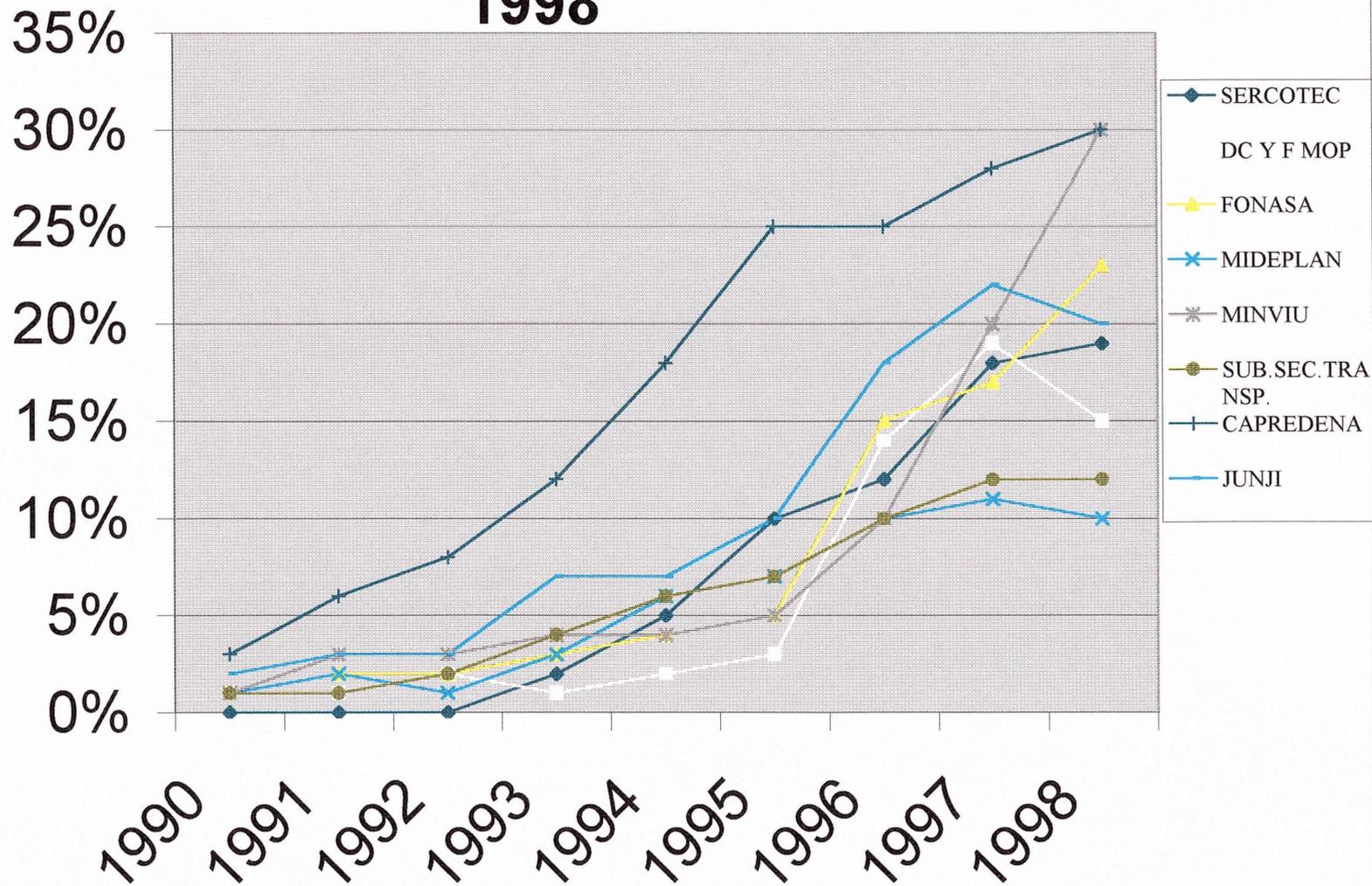
INVERSION TECNOLOGICA EN MIDEPLAN 1990-1998



INVERSION TECNOLÓGICA EN LA JUNJI 1990-1998



COMPARATIVO INVERSION EN TECNOLOGIA DURA Y BLANDA 1990- 1998



ABULACION DE ENCUESTA POR INSTITUCION

INSTITUCIONES CON PREMIO A LA CALIDAD

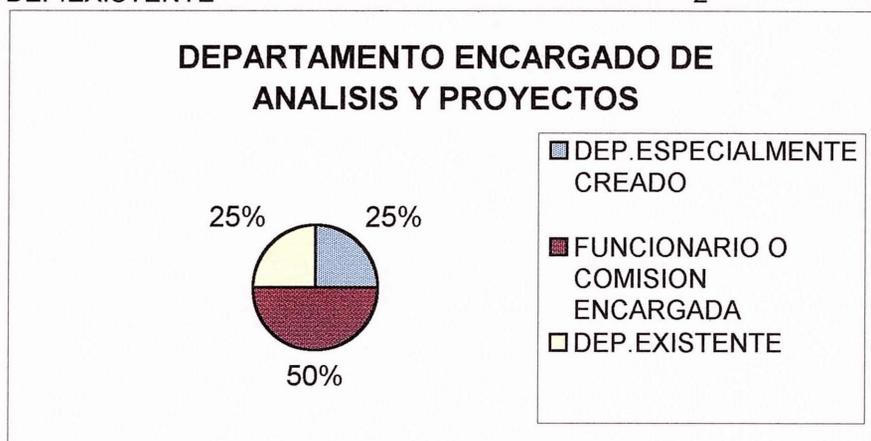
PREGUNTA	INSTITUCIONES CON PREMIO A LA CALIDAD				MINVIU	CAPREDENA	SUBSECR. TRANSP.	MIDEPPLAN
	FONASA	JUNJI	CYF MOP	SERCOTEC				
1	a	c	a	a	b	a	b	c
2	b	a	b	b	b	c	a	b
3	a	c	a	a	a	c	a	c
4	a	b	a	a	b	b	e	a
5	b	b	c	b	d	a	b	b
6	38millone: 45millon: 100millon 100millon				122millor	240millones		
7	c	c	c	b	b	c	d	d
8	a	a	a	a	a	a	a	a
9	d	b	d	d	d	d	b	b
10	a	a	a	a	a	a	a	a
11	c	c	c	a	b	b	d	d
12	d	d	d	d	c	d	d	d
13	a	a	a	a	a	c	c	b
14	a	a	a	a	a	a	a	a
15	a	a	a	a	a	a	a	b
16	a	a	a	a	b	b	a	b
17	a	d	a	a	c	d	a	a
18	50millone: 4millone: 4millones 12millone				4millones	sin inf.	sin inf.	sin inf.
19	a	a	a	a	a	a	a	a
20	a	a	a	a	a	a	a	a
21	a	a	a	a	a	a	a	b
22	a	c	a	a	d	d	e	c
23	a	a	a	b	b	c	c	a

RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADA

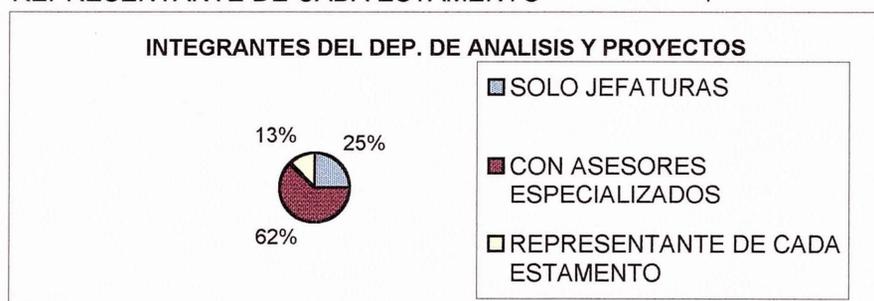
GRAFICOS DE FRECUENCIA DE ALTERNATIVAS POR PREGUNTA

INSTITUCIONES ENCUESTADAS 8

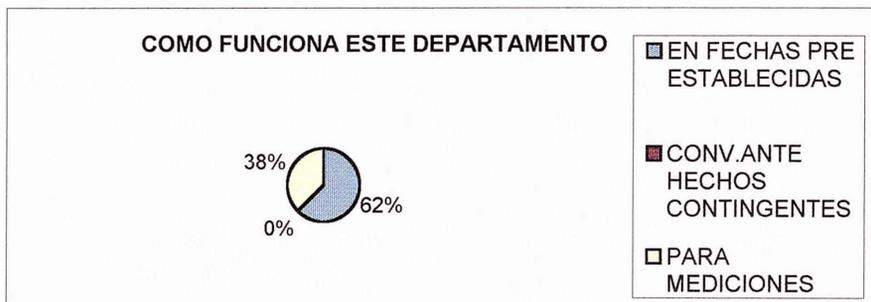
PREGUNTA 1	INST. RESP.
DEP. ESPECIALMENTE CREADO	2
FUNCIONARIO O COMISION ENCARGADA	4
DEP. EXISTENTE	2



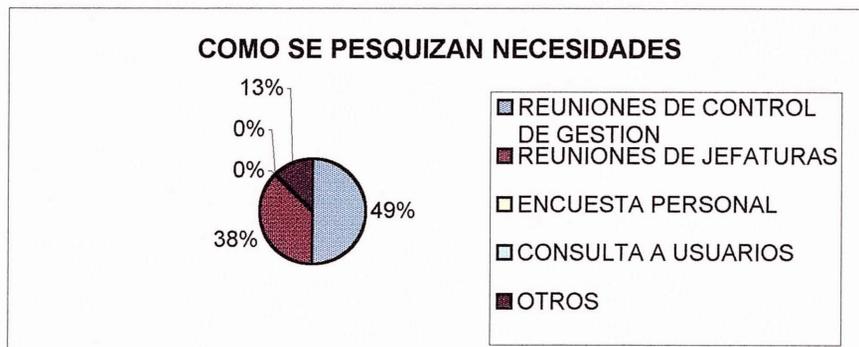
PREGUNTA 2	INST. RESP.
SOLO JEFATURAS	2
CON ASESORES ESPECIALIZADOS	5
REPRESENTANTE DE CADA ESTAMENTO	1



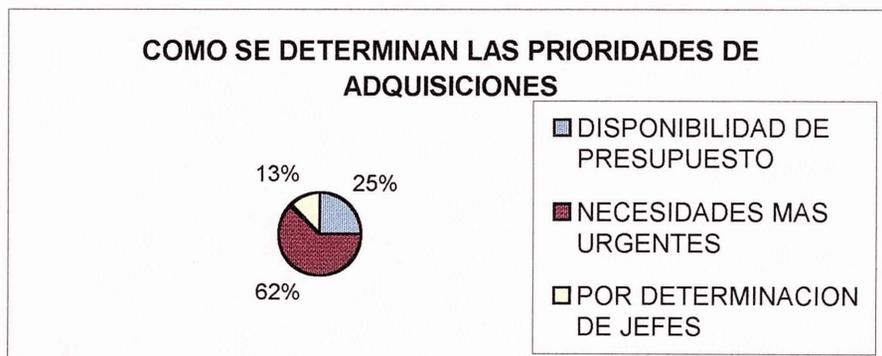
PREGUNTA 3	
EN FECHAS PRE ESTABLECIDAS	5
CONV.ANTE HECHOS CONTINGENTES	0
PARA MEDICIONES PARCIALES DE RES.	3



PREGUNTA 4	
REUNIONES DE CONTROL DE GESTION	4
REUNIONES DE JEFATURAS	3
ENCUESTA PERSONAL	0
CONSULTA A USUARIOS	0
OTROS	1



PREGUNTA 5	
DISPONIBILIDAD DE PRESUPUESTO	2
NECESIDADES MAS URGENTES	5
POR DETERMINACION DE JEFES	1



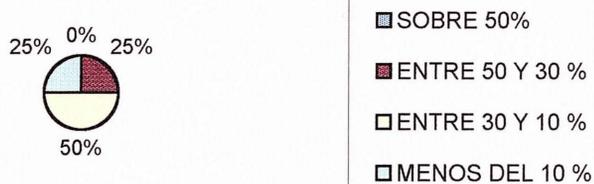
PREGUNTA 6	
MENOS DE 100 MILLONES	4
MAS DE 100 MILLONES	2
SIN INFORMACION	2

PRESUPUESTO EN MAQUINARIAS Y EQUIPOS



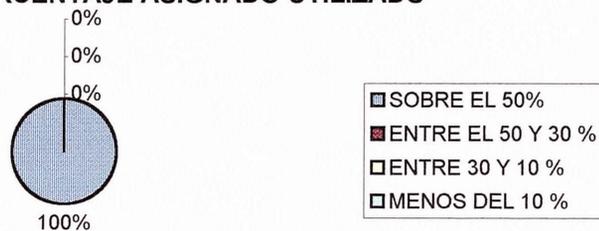
PREGUNTA 7	
SOBRE 50%	0
ENTRE 50 Y 30 %	2
ENTRE 30 Y 10 %	4
MENOS DEL 10 %	2

PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO TOTAL ASIGNADO A TECNOLÓGIA

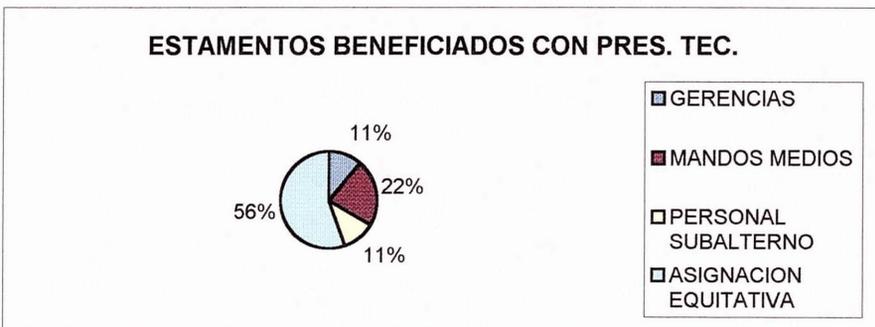


PREGUNTA 8	
SOBRE EL 50%	8
ENTRE EL 50 Y 30 %	0
ENTRE 30 Y 10 %	0
MENOS DEL 10 %	0

PORCENTAJE ASIGNADO UTILIZADO



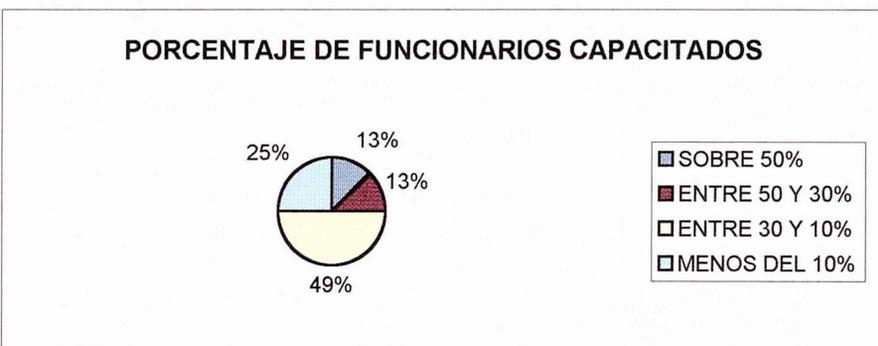
PREGUNTA 9	
GERENCIAS	1
MANDOS MEDIOS	2
PERSONAL SUBALTERNO	1
ASIGNACION EQUITATIVA	5



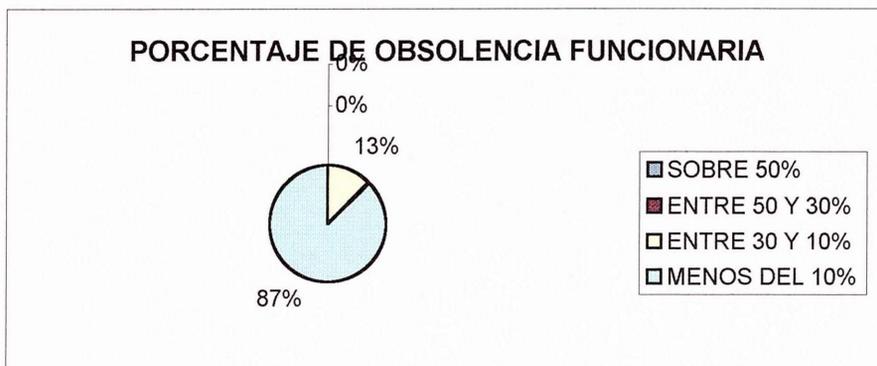
PREGUNTA 10	
SI	8
NO	0



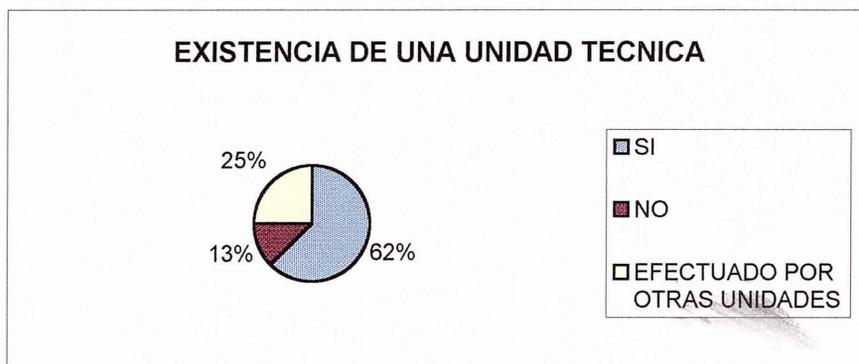
PREGUNTA 11	
SOBRE 50%	1
ENTRE 50 Y 30%	1
ENTRE 30 Y 10%	4
MENOS DEL 10%	2



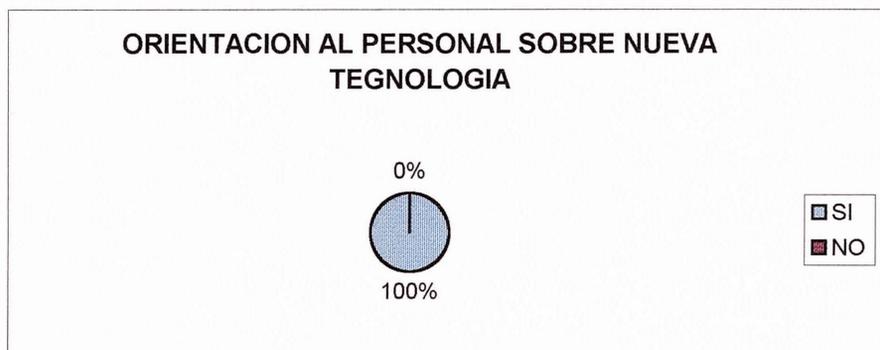
PREGUNTA 12	
SOBRE 50%	0
ENTRE 50 Y 30%	0
ENTRE 30 Y 10%	1
MENOS DEL 10%	7



PREGUNTA 13	
SI	5
NO	1
EFFECTUADO POR OTRAS UNIDADES	2

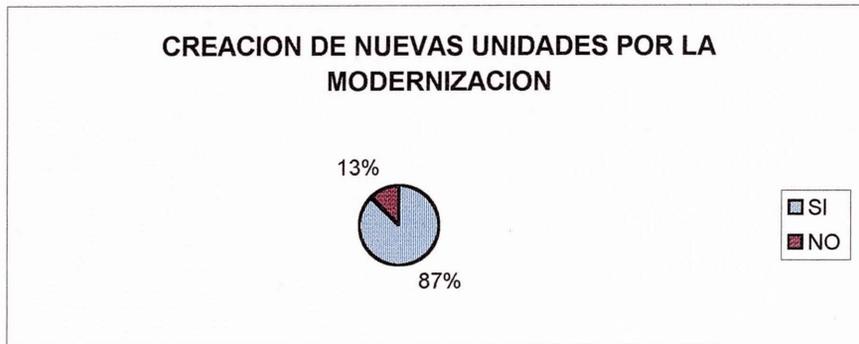


PREGUNTA 14	
SI	8
NO	0



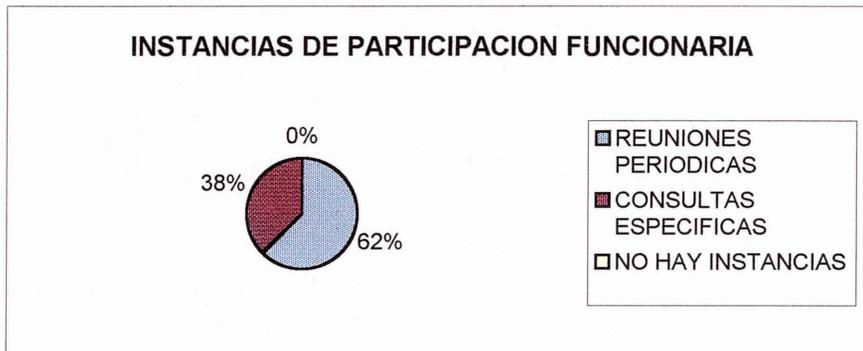
PREGUNTA 15

SI	7
NO	1



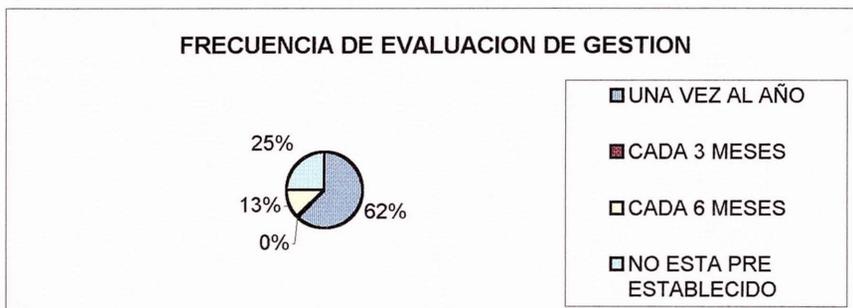
PREGUNTA 16

REUNIONES PERIODICAS	5
CONSULTAS ESPECIFICAS	3
NO HAY INSTANCIAS	0

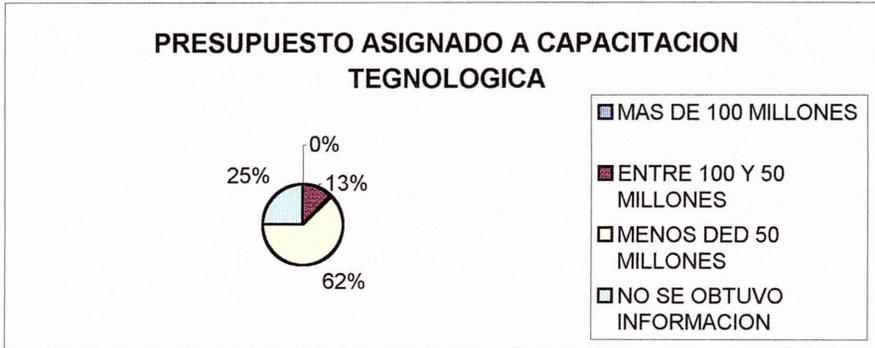


PREGUNTA 17

UNA VEZ AL AÑO	5
CADA 3 MESES	0
CADA 6 MESES	1
NO ESTA PRE ESTABLECIDO	2



PREGUNTA 18	
MAS DE 100 MILLONES	0
ENTRE 100 Y 50 MILLONES	1
MENOS DED 50 MILLONES	5
NO SE OBTUVO INFORMACION	2



PREGUNTA 19	
SOBRE EL 50%	8
ENTRE 50 Y 30%	0
ENTRE 30 Y 10%	0
MENOS DEL 10%	0

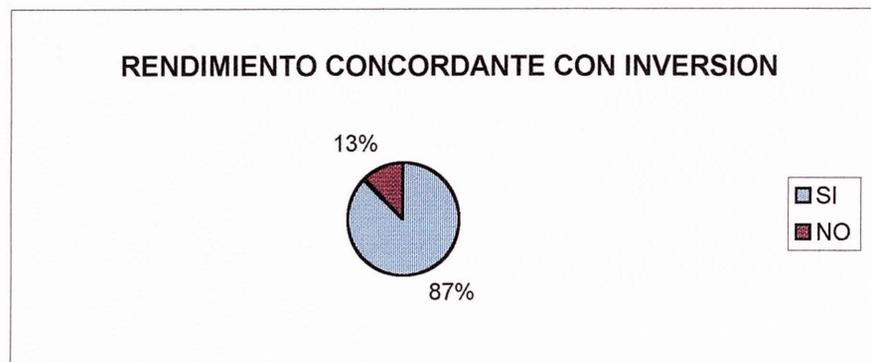


PREGUNTA 20	
SI	8
NO	0



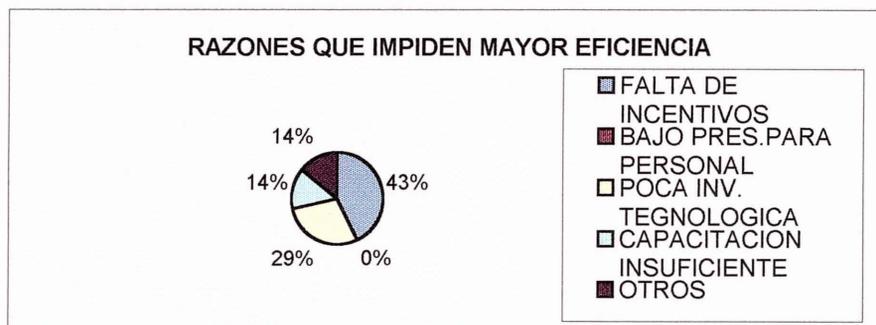
PREGUNTA 21

SI	7
NO	1



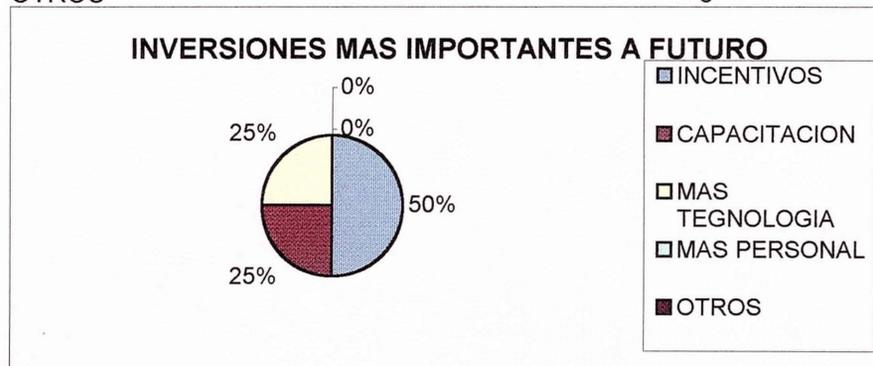
PREGUNTA 22

FALTA DE INCENTIVOS	3
BAJO PRES.PARA PERSONAL	0
POCA INV. TECNOLÓGICA	2
CAPACITACION INSUFICIENTE	1
OTROS	1



PREGUNTA 23

INCENTIVOS	4
CAPACITACION	2
MAS TECNOLÓGICA	2
MAS PERSONAL	0
OTROS	0



CONCLUSION

Del análisis de los resultados obtenidos, surgen las siguiente conclusiones parciales:

**La complejidad de proceso de modernización requiere, para ser eficiente, de un departamento específico, una unidad técnica o, a lo menos, una comisión encargada de analizar periódicamente los resultados, pesquisar necesidades y elaborar proyectos a futuro.*

**Este departamento necesita asesoria especializada o personal capacitado en el tema e idealmente debe trabajar en forma programada.*

**Parece no darse aún la integración de todos los estamentos, quedando por ahora las decisiones a nivel cupular, aunque es evidente el deseo de participación.*

**En relación con las prioridades, se da una combinación entre las necesidades más urgentes y la disponibilidad presupuestaria, siendo este último el factor más determinante por ser aún insuficiente.*

**Las nuevas condiciones deben necesariamente, ir acompañadas de capacitación suficiente para el personal, en el área tecnológica, que por ahora alcanza a un porcentaje bajo de trabajadores. A pesar de lo anterior, la obsolescencia funcionaria no ha sido significativa.*

**La utilización eficiente de los presupuestos asignados, genera buenos resultados, aunque persiste la sensación de que la mejor gestión se ha basado de preferencia en los recursos humanos. De allí la necesidad planteada con relación a los incentivos por sobre el aumento de la tecnología y la capacitación.*

**En el análisis minucioso de los datos, se observa un comportamiento evolutivo muy similar entre las instituciones, aún cuando se aprecia una presencia ligeramente mayor de las instituciones premiadas en las alternativas que generan las conclusiones.*

Como síntesis del trabajo realizado, la primera reflexión que surge respecto al proceso de modernización de la gestión pública desarrollado en los últimos años, es que se ha avanzado pero esto recién comienza. La vigencia que ha adquirido este tema se contrapone con que hacen cinco años atrás el mismo no tenía ninguna viabilidad ni estaba plenamente incorporado a la agenda pública.

Modernizar el Estado es una tarea enormemente importante y compleja, supone repensar su rol e impulsar un cambio cultural.

Es indudable que existen factores que han dificultado el proceso como el significativo deterioro que mostraba la administración pública a comienzo de la década de los noventa y por otro lado, la crisis económica que ha vivido nuestro país en los últimos años.

Del análisis del trabajo efectuado, se desprende que los aspectos que influyen en el resultado de este proceso son muchos, sin perjuicio de lo cual ha habido avances que de ninguna manera significan el cumplimiento de las expectativas.

El avance tecnológico ha sido extraordinario pero de muy alto costo al momento de implementar los servicios públicos, En general, las instituciones reconocen un aumento importante de su presupuesto de inversión en tecnología dura, en primera instancia, como una de las claves de éxito, aunque todavía resulta insuficiente. Sin embargo hay otros factores que requieren de especial atención si se quiere completar el proceso; me refiero en especial a la capacitación del personal y a la motivación que este requiere para revalorar el servicio público lo que pasa además por un cambio cultural que necesariamente requiere de tiempo. Por otra parte se advierte en algunos casos, pocas instancias de participación de las bases, quienes justamente son los encargados de atender al usuario.

Del análisis comparativo de los porcentajes de inversión en tecnología, entre las instituciones investigadas, se desprende que no hay diferencias muy importantes, aunque los niveles ligeramente mayores corresponden a instituciones que han sido distinguidas por su gestión. El resultado de esta comparación me parece relativamente homogéneo lo que me lleva a inferir que hay otros factores que condicionan estos resultados .

En las entrevista efectuadas a los jefes de servicio, pude percibir que en gran medida, y sin perjuicio de la importancia que tienen los avances tecnológicos, los buenos resultados corresponden a que los funcionarios han redoblado sus esfuerzos con el fin de mejorar la gestión de sus respectivo servicios y se

encuentran evolucionando, aunque sea lentamente, hacia una concepción de mayor valoración personal. Aquí es donde también se manifiesta la ausencia de incentivos concretos que refuercen este proceso modernizador.

Hay algunas instituciones que han sabido plantearse en un nuevo escenario legal, que les ha permitido manejarse en un ámbito más amplio. Entre ellas, me parece interesante el caso de FONASA, que, como otras instituciones del Estado, estuvo ligada por años al Banco del Estado. En la actualidad se relaciona con la banca comercial con quienes puede negociar en beneficio directo del servicio. Es así como, parte de la inversión tecnológica de esta institución no viene de su presupuesto anual, sino que tiene su origen en convenios suscritos con la banca quienes proveen implementación al servicio (computadores, sala de computación con la última tecnología) contribuyendo significativamente a su gestión.

La antítesis puede estar representada por instituciones de organización incipiente, como el Instituto Nacional de la Juventud, donde no fue posible obtener información y cuya gestión esta muy debajo de otras instituciones.

En definitiva, pienso que el proceso de Modernización es muy importante para los ciudadanos de este país, ya que constituye una forma de velar por una mejor calidad de vida . Necesariamente es un cambio lento que puede dar buenos frutos en la medida que considere todos los factores que influyen, fundamentalmente aquellos que dicen relación con las personas.

Pienso que a estas alturas del proceso sería recomendable crear una institucionalidad que cuente con los recursos y atribuciones necesarias para asumir la responsabilidad específica de la modernización de la gestión pública. Solo así existirán instituciones proactivas con objetivos y metas claras.

BIBLIOGRAFIA

Diccionario de computación
ALIPIO PACHECO

Proceso de Investigación
CARLOS A. SABINO

MINVIU Apuntes de informe de Capacitación

Revista de la Caja de la Defensa Nacional

Master en Gerencia Pública 1998 - 1999
Programa para Directivos Públicos SERCOTEC.

Fomento Productivo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa 1990 - 1998 SERCOTEC.

SERCOTEC Memoria Anual 1990 - 1993.

SERCOTEC Memoria Anual 1998.

SERCOTEC Documento de Postulación al Premio Nacional a la calidad de los Servicios Públicos, "El Compromiso de Hacer Bien las Cosas". Abril 1998.

Una Mirada a Fondo a la Modernización de FONASA 1994 - 1999.

Programa de Capacitación FONASA 1999.

Memoria Anual MINVU 1998.

Memoria Anual MOP 1998.

Informa “Análisis de la situación actual de la Administración Pública y el MOP, 1996.

Dirección y Gerencia Pública, Gestión para el Cambio, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, 1998.

Ley N° 19.184. Ministerio de Educación “Sustituye Plantas de Personal de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos y de La Junta Nacional de Jardines Infantiles. (Publicada en Diario Oficial el 05.12.1992).

ANEXOS

ENTREVISTAS REALIZADAS EN :

FONDO NACIONAL DE SALUD
JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES
DEP.CONTABILIDAD Y FINANZAS MOP
SERVICIO DE COOPERACION TECNICA
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
CAJA DE PREV. DE LA DEFENSA NACIONAL
SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES
MINISTERIO DE PLANIFICACION



ENTREVISTA

El presente cuestionario, tiene por objeto conocer la dinámica que caracteriza la gestión de su empresa. Específicamente las preguntas se orientan a determinar la evolución que ha experimentado, en la última década, la inversión, tanto en el área de adquisición de maquinarias y equipos, como en la creación de departamentos de programación, planificación, capacitación y otros.

La información aportada será considerada confidencial y sus fines son fundamentalmente pedagógicos.

INSTITUCION	FONASA
NPMBRE DEL ENTREVISTADO	JORGE RIQUELME
PROFESION	INGENIERO EN COMPUTACION
CARGO	JEFE DE SOPORTE TECNOLOGICO

PREGUNTAS

Toda la información requerida corresponde al período comprendido entre 1990 y 1998.

1.- ¿Qué departamento de su institución es la encargada de efectuar los análisis de resultados anuales y elaborar los proyectos para el año siguiente?

- a) *Es un departamento creado especialmente para este fin*
- b) *dentro de un servicio Es un funcionario o una comisión especialmente destacados ya existente*
- c) *Es tarea de servicios de funcionamiento anterior*

2.- ¿Quiénes componen este departamento?

- a) *Solo jefaturas de servicio*
- b) *Jefaturas de servicio más asesores especializados*
- c) *Tiene a lo menos un representante de cada estamento*

3.- ¿Cómo funciona?

- a) *Se reúne en fechas pre- establecidas cada año*
- b) *Es convocado ante hechos contingentes*
- c) *Se reúne para obtener mediciones parciales de resultados*

4.-¿Cómo se recopila la información en relación con las necesidades de equipamiento y maquinaria, como primera instancia?

- a) *Reuniones de control de gestión*

- b) Reuniones de jefaturas
- c) Encuesta al personal
- d) Consulta a los usuarios
- e) Otros

5.- ¿De qué manera se establecen las prioridades en materia de adquisiciones de tecnología dura?

- a) Basándose en la disponibilidad de presupuesto
- b) **En razón de las necesidades más urgentes**
- c) Según determinen las jefaturas
- d) Todas las anteriores

6.- ¿Cuál fue el presupuesto asignado a adquisición de maquinarias y equipos entre los años 1990 y 1998?

38 MILLONES

7.- ¿Qué porcentaje constituye esta cantidad del presupuesto total?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) **Entre el 30 y el 10%**
- d) Menos del 10%

8. – En el mismo período ¿qué porcentaje de ese presupuesto fue efectivamente utilizado?

- a) **Sobre el 50%**
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

9.- ¿A qué estamento ha sido asignado el mayor porcentaje de este presupuesto en relación con las personas que la utilizan?

- a) Gerencias
- b) Mandos medios
- c) Personal subalterno
- d) **La asignación ha sido equitativa**

10.- La adquisición de tecnología dura ¿ha requerido de capacitación específica para los funcionarios?

- a) **Sí**
- b) No

11.- ¿Qué porcentaje de funcionarios ha sido capacitado con este fin en relación con el total?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) **Entre el 30 y el 10%**

d)Menos del 10%

12.- ¿Qué porcentaje de obsolescencia funcionaria, refractaria a la capacitación, se ha producido ante el aumento de la tecnología dura?

a)Sobre el 50%

b)Entre el 50 y el 30%

c)Entre el 30 y el 10%

d)Menos del 10%

13.- ¿Existe una unidad técnica permanente encargada de pesquisar en el mercado la aparición de maquinarias y equipos que se adecuen a las características y puedan mejorar la gestión de la institución?

a)Sí

b)No

c)Es realizado por otras unidades(Recursos Humanos, Finanzas, Administración, etc.)

14.- Al ingresar nueva tecnología, ¿ se procede a efectuar una orientación general de su uso al personal?

a)Sí

b)No

15.- En el período, objeto de este estudio, ¿ se han creado nuevos departamentos o unidades en respuesta necesidades surgidas en el proceso de modernización?

a)Sí

b)No

16.- ¿Qué instancias existen para que los funcionarios puedan manifestar inquietudes, sugerencias o dar cuenta de carencias ya sea de organización o equipamiento?

a)Reuniones periódicas con el personal

b)Consulta dirigida a temas específicos

c)No hay instancias

17.- ¿Con qué frecuencia se evalúa la marcha de los servicios desde que se inició el proceso de modernización?

a)Una vez al año

b)Cada 3 meses

c)Cada 6 meses

d)No hay evaluación pre-establecida

18.-¿Qué presupuesto se ha asignado, en los años objeto de este estudio, al rubro capacitación tecnológica?

50 MILLONES

19.-¿Qué porcentaje de ese presupuesto se ha efectivamente utilizado con este fin?

a)Sobre el 50%

b)Entre el 50 y el 30%

- c)Entre el 30 y el 10%
- d)Menos del 10%

20.-Las nuevas condiciones ¿ han hecho necesaria una reorganización total o parcial de su institución?

- a)Si
- b)No

21.-Considera Ud. que con las inversiones efectuadas hasta el momento¿ se ha obtenido un rendimiento aceptable?

- a)Si
- b)No

22.-¿Qué razones, a su juicio, impiden que la institución sea más eficiente?

- a)Falta de incentivos
- b)Bajo presupuesto para aumento de la dotación de personal
- c)Poca inversión en el área tecnológica
- d)Programas de capacitación insuficientes
- e)Otros

23.- ¿Qué inversiones le parecen importantes y en que orden?

- a)Motivación a través de incentivos
- b)Capacitación de personal
- c)Inversión en tecnología dura
- d)Contratación de más personal
- e)Otros

ENTREVISTA

El presente cuestionario, tiene por objeto conocer la dinámica que caracteriza la gestión de su empresa. Específicamente las preguntas se orientan a determinar la evolución que ha experimentado, en la última década, la inversión, tanto en el área de adquisición de maquinarias y equipos, como en la creación de departamentos de programación, planificación, capacitación y otros.

La información aportada será considerada confidencial y sus fines son fundamentalmente pedagógicos.

INSTITUCION	JUNJI
NPMBRE DEL ENTREVISTADO	ALVARO ABARZA
PROFESION	INGENIERO EN INFORMATICA
CARGO	JEFE DEP. DESARROLLO

PREGUNTAS

Toda la información requerida corresponde al periodo comprendido entre 1990 y 1998.

1.- ¿Qué departamento de su institución es la encargada de efectuar los análisis de resultados anuales y elaborar los proyectos para el año siguiente?

- a) Es un departamento creado especialmente para este fin
- b) dentro de un servicio Es un funcionario o una comisión especialmente destacados ya existente
- c) Es tarea de servicios de funcionamiento anterior

2.- ¿Quiénes componen este departamento?

- a) Solo jefaturas de servicio
- b) Jefaturas de servicio más asesores especializados
- c) Tiene a lo menos un representante de cada estamento

3.- ¿Cómo funciona?

- a) Se reúne en fechas pre- establecidas cada año
- b) Es convocado ante hechos contingentes
- c) Se reúne para obtener mediciones parciales de resultados

4.- ¿Cómo se recopila la información en relación con las necesidades de equipamiento y maquinaria, como primera instancia?

- a) Reuniones de control de gestión
- b) Reuniones de jefaturas

- c) Encuesta al personal
- d) Consulta a los usuarios
- e) Otros

5.- ¿De qué manera se establecen las prioridades en materia de adquisiciones de tecnología dura?

- a) Basándose en la disponibilidad de presupuesto
- b) **En razón de las necesidades más urgentes**
- c) Según determinen las jefaturas
- d) Todas las anteriores

6.- ¿Cuál fue el presupuesto asignado a adquisición de maquinarias y equipos entre los años 1990 y 1998?
45 MILLONES

7.- ¿Qué porcentaje constituye esta cantidad del presupuesto total?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) **Entre el 30 y el 10%**
- d) Menos del 10%

8. – En el mismo período ¿qué porcentaje de ese presupuesto fue efectivamente utilizado?

- a) **Sobre el 50%**
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

9.- ¿A qué estamento ha sido asignado el mayor porcentaje de este presupuesto en relación con las personas que la utilizan?

- a) Gerencias
- b) **Mandos medios**
- c) Personal subalterno
- d) La asignación ha sido equitativa

10.- La adquisición de tecnología dura ¿ha requerido de capacitación específica para los funcionarios?

- a) **Si**
- b) No

11.- ¿Qué porcentaje de funcionarios ha sido capacitado con este fin en relación con el total?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) **Entre el 30 y el 10%**
- d) Menos del 10%

12.- *¿Qué porcentaje de obsolescencia funcionaria, refractaria a la capacitación, se ha producido ante el aumento de la tecnología dura?*

- a) *Sobre el 50%*
- b) *Entre el 50 y el 30%*
- c) *Entre el 30 y el 10%*
- d) *Menos del 10%*

13.- *¿Existe una unidad técnica permanente encargada de pesquisar en el mercado la aparición de maquinarias y equipos que se adecuen a las características y puedan mejorar la gestión de la institución?*

- a) *Si*
- b) *No*
- c) *Es realizado por otras unidades (Recursos Humanos, Finanzas, Administración, etc.)*

14.- *Al ingresar nueva tecnología, ¿ se procede a efectuar una orientación general de su uso al personal?*

- a) *Si*
- b) *No*

15.- *En el periodo, objeto de este estudio, ¿ se han creado nuevos departamentos o unidades en respuesta necesidades surgidas en el proceso de modernización?*

- a) *Si*
- b) *No*

16.- *¿Qué instancias existen para que los funcionarios puedan manifestar inquietudes, sugerencias o dar cuenta de carencias ya sea de organización o equipamiento?*

- a) *Reuniones periódicas con el personal*
- b) *Consulta dirigida a temas específicos*
- c) *No hay instancias*

17.- *¿Con qué frecuencia se evalúa la marcha de los servicios desde que se inició el proceso de modernización?*

- a) *Una vez al año*
- b) *Cada 3 meses*
- c) *Cada 6 meses*
- d) *No hay evaluación pre-establecida*

18.- *¿Qué presupuesto se ha asignado, en los años objeto de este estudio, al rubro capacitación tecnológica?*
4 MILLONES

19.- *¿Qué porcentaje de ese presupuesto se ha efectivamente utilizado con este fin?*

- a) *Sobre el 50%*
- b) *Entre el 50 y el 30%*
- c) *Entre el 30 y el 10%*
- d) *Menos del 10%*

20.-Las nuevas condiciones ¿ han hecho necesaria una reorganización total o parcial de su institución?

- a)Si
- b)No

21.-Considera Ud. que con las inversiones efectuadas hasta el momento¿ se ha obtenido un rendimiento aceptable?

- a)Si
- b)No

22.-¿Qué razones, a su juicio, impiden que la institución sea más eficiente?

- a)Falta de incentivos
- b)Bajo presupuesto para aumento de la dotación de personal
- c)Poca inversión en el área tecnológica
- d)Programas de capacitación insuficientes
- e)Otros

23.- ¿Qué inversiones le parecen importantes y en que orden?

- a)Motivación a través de incentivos
- b)Capacitación de personal
- c)Inversión en tecnología dura
- d)Contratación de más personal
- e)Otros

ENTREVISTA

El presente cuestionario, tiene por objeto conocer la dinámica que caracteriza la gestión de su empresa. Específicamente las preguntas se orientan a determinar la evolución que ha experimentado, en la última década, la inversión, tanto en el área de adquisición de maquinarias y equipos, como en la creación de departamentos de programación, planificación, capacitación y otros.

La información aportada será considerada confidencial y sus fines son fundamentalmente pedagógicos.

INSTITUCION	CONTABILIDAD Y FINANZAS MOP
NOMBRE DEL ENTREVISTADO	MAURICIO ARELLANO OLGA RIVEROS DIEGO ITURRA
PROFESION	INGENIEROS EN COMPUTACION
CARGO	JEFATURAS DEP. INFORMATICA Y ADMINISTRACION

PREGUNTAS

Toda la información requerida corresponde al periodo comprendido entre 1990 y 1998.

1.- ¿Qué departamento de su institución es la encargada de efectuar los análisis de resultados anuales y elaborar los proyectos para el año siguiente?

- a) Es un departamento creado especialmente para este fin
- b) dentro de un servicio Es un funcionario o una comisión especialmente destacados ya existente
- c) Es tarea de servicios de funcionamiento anterior

2.- ¿Quiénes componen este departamento?

- a) Solo jefaturas de servicio
- b) Jefaturas de servicio más asesores especializados
- c) Tiene a lo menos un representante de cada estamento

3.- ¿Cómo funciona?

- a) Se reúne en fechas pre- establecidas cada año
- b) Es convocado ante hechos contingentes
- c) Se reúne para obtener mediciones parciales de resultados

4.- ¿Cómo se recopila la información en relación con las necesidades de equipamiento y maquinaria, como primera instancia?

- a) **Reuniones de control de gestión**
- b) Reuniones de jefaturas
- c) Encuesta al personal
- d) Consulta a los usuarios
- e) Otros

5.- ¿De qué manera se establecen las prioridades en materia de adquisiciones de tecnología dura?

- a) Basándose en la disponibilidad de presupuesto
- b) En razón de las necesidades más urgentes
- c) **Según determinen las jefaturas**
- d) Todas las anteriores

6.- ¿Cuál fue el presupuesto asignado a adquisición de maquinarias y equipos entre los años 1990 y 1998?
100 MILLONES

7.- ¿Qué porcentaje constituye esta cantidad del presupuesto total?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) **Entre el 30 y el 10%**
- d) Menos del 10%

8. – En el mismo período ¿qué porcentaje de ese presupuesto fue efectivamente utilizado?

- a) **Sobre el 50%**
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

9.- ¿A qué estamento ha sido asignado el mayor porcentaje de este presupuesto en relación con las personas que la utilizan?

- a) Gerencias
- b) Mandos medios
- c) **Personal subalterno**
- d) La asignación ha sido equitativa

10.- La adquisición de tecnología dura ¿ha requerido de capacitación específica para los funcionarios?

- a) **Si**
- b) No

11.- ¿Qué porcentaje de funcionarios ha sido capacitado con este fin en relación con el total?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) **Entre el 30 y el 10%**

d)Menos del 10%

12.- ¿Qué porcentaje de obsolescencia funcionaria, refractaria a la capacitación, se ha producido ante el aumento de la tecnología dura?

- a)Sobre el 50%
- b)Entre el 50 y el 30%
- c)Entre el 30 y el 10%
- d)Menos del 10%

13.- ¿Existe una unidad técnica permanente encargada de pesquisar en el mercado la aparición de maquinarias y equipos que se adecuen a las características y puedan mejorar la gestión de la institución?

- a)Sí
- b)No
- c)Es realizado por otras unidades(Recursos Humanos, Finanzas, Administración, etc.)

14.- Al ingresar nueva tecnología, ¿ se procede a efectuar una orientación general de su uso al personal?

- a)Sí
- b)No

15.- En el periodo, objeto de este estudio, ¿ se han creado nuevos departamentos o unidades en respuesta necesidades surgidas en el proceso de modernización?

- a)Sí
- b)No

16.- ¿Qué instancias existen para que los funcionarios puedan manifestar inquietudes, sugerencias o dar cuenta de carencias ya sea de organización o equipamiento?

- a)Reuniones periódicas con el personal
- b)Consulta dirigida a temas específicos
- c)No hay instancias

17.- ¿Con qué frecuencia se evalúa la marcha de los servicios desde que se inició el proceso de modernización?

- a)Una vez al año
- b)Cada 3 meses
- c)Cada 6 meses
- d)No hay evaluación pre-establecida

18.-¿Qué presupuesto se ha asignado, en los años objeto de este estudio, al rubro capacitación tecnológica?
4 MILLONES

19.-¿Qué porcentaje de ese presupuesto se ha efectivamente utilizado con este fin?

- a)Sobre el 50%
- b)Entre el 50 y el 30%

- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

20.- Las nuevas condiciones ¿ han hecho necesaria una reorganización total o parcial de su institución?

- a) Sí
- b) No

21.- Considera Ud. que con las inversiones efectuadas hasta el momento ¿ se ha obtenido un rendimiento aceptable?

- a) Sí
- b) No

22.- ¿Qué razones, a su juicio, impiden que la institución sea más eficiente?

- a) Falta de incentivos
- b) Bajo presupuesto para aumento de la dotación de personal
- c) Poca inversión en el área tecnológica
- d) Programas de capacitación insuficientes
- e) Otros

23.- ¿Qué inversiones le parecen importantes y en que orden?

- a) Motivación a través de incentivos
- b) Capacitación de personal
- c) Inversión en tecnología dura
- d) Contratación de más personal
- e) Otros

ENTREVISTA

El presente cuestionario, tiene por objeto conocer la dinámica que caracteriza la gestión de su empresa. Específicamente las preguntas se orientan a determinar la evolución que ha experimentado, en la última década, la inversión, tanto en el área de adquisición de maquinarias y equipos, como en la creación de departamentos de programación, planificación, capacitación y otros.

La información aportada será considerada confidencial y sus fines son fundamentalmente pedagógicos.

INSTITUCION	SERCOTEC
NOMBRE DEL ENTREVISTADO	ROBERTO MOYA MAGDALENA TRONCOSO
PROFESION	INGENIERO EN COMPUTACION INGENIERO EN INFORMATICA
CARGO	JEFATURAS DEP. INFORMATAICA Y ADMINISTRACION

PREGUNTAS

Toda la información requerida corresponde al periodo comprendido entre 1990 y 1998.

1.- ¿Qué departamento de su institución es la encargada de efectuar los análisis de resultados anuales y elaborar los proyectos para el año siguiente?

- a) *Es un departamento creado especialmente para este fin*
- b) *dentro de un servicio Es un funcionario o una comisión especialmente destacados ya existente*
- c) *Es tarea de servicios de funcionamiento anterior*

2.- ¿Quiénes componen este departamento?

- a) *Solo jefaturas de servicio*
- b) *Jefaturas de servicio más asesores especializados*
- c) *Tiene a lo menos un representante de cada estamento*

3.- ¿Cómo funciona?

- a) *Se reúne en fechas pre- establecidas cada año*
- b) *Es convocado ante hechos contingentes*
- c) *Se reúne para obtener mediciones parciales de resultados*

4.- ¿Cómo se recopila la información en relación con las necesidades de equipamiento y maquinaria, como primera instancia?

- a) *Reuniones de control de gestión*

- b) Reuniones de jefaturas
- c) Encuesta al personal
- d) Consulta a los usuarios
- e) Otros

5.- ¿De qué manera se establecen las prioridades en materia de adquisiciones de tecnología dura?

- a) Basándose en la disponibilidad de presupuesto
- b) En razón de las necesidades más urgentes**
- c) Según determinen las jefaturas
- d) Todas las anteriores

6.- ¿Cuál fue el presupuesto asignado a adquisición de maquinarias y equipos entre los años 1990 y 1998?
100 MILLONES

7.- ¿Qué porcentaje constituye esta cantidad del presupuesto total?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%**
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

8. – En el mismo período ¿qué porcentaje de ese presupuesto fue efectivamente utilizado?

- a) Sobre el 50%**
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

9.- ¿A qué estamento ha sido asignado el mayor porcentaje de este presupuesto en relación con las personas que la utilizan?

- a) Gerencias
- b) Mandos medios
- c) Personal subalterno
- d) La asignación ha sido equitativa**

10.- La adquisición de tecnología dura ¿ha requerido de capacitación específica para los funcionarios?

- a) Sí
- b) No

11.- ¿Qué porcentaje de funcionarios ha sido capacitado con este fin en relación con el total?

- a) Sobre el 50%**
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

d)Menos del 10%

12.- ¿Qué porcentaje de obsolescencia funcionaria, refractaria a la capacitación, se ha producido ante el aumento de la tecnología dura?

- a)Sobre el 50%
- b)Entre el 50 y el 30%
- c)Entre el 30 y el 10%
- d)Menos del 10%

13.- ¿Existe una unidad técnica permanente encargada de pesquisar en el mercado la aparición de maquinarias y equipos que se adecuen a las características y puedan mejorar la gestión de la institución?

- a)Sí
- b)No
- c)Es realizado por otras unidades(Recursos Humanos, Finanzas, Administración, etc.)

14.- Al ingresar nueva tecnología, ¿ se procede a efectuar una orientación general de su uso al personal?

- a)Sí
- b)No

15.- En el periodo, objeto de este estudio, ¿ se han creado nuevos departamentos o unidades en respuesta necesidades surgidas en el proceso de modernización?

- a)Sí
- b)No

16.- ¿Qué instancias existen para que los funcionarios puedan manifestar inquietudes, sugerencias o dar cuenta de carencias ya sea de organización o equipamiento?

- a)Reuniones periódicas con el personal
- b)Consulta dirigida a temas específicos
- c)No hay instancias

17.- ¿Con qué frecuencia se evalúa la marcha de los servicios desde que se inició el proceso de modernización?

- a)Una vez al año
- b)Cada 3 meses
- c)Cada 6 meses
- d)No hay evaluación pre-establecida

18.-¿Qué presupuesto se ha asignado, en los años objeto de este estudio, al rubro capacitación tecnológica?

12 MILLONES

19.-¿Qué porcentaje de ese presupuesto se ha efectivamente utilizado con este fin?

- a)Sobre el 50%

- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

20.- Las nuevas condiciones ¿ han hecho necesaria una reorganización total o parcial de su institución?

- a) Sí
- b) No

21.- Considera Ud. que con las inversiones efectuadas hasta el momento ¿ se ha obtenido un rendimiento aceptable?

- a) Sí
- b) No

22.- ¿Qué razones, a su juicio, impiden que la institución sea más eficiente?

- a) Falta de incentivos
- b) Bajo presupuesto para aumento de la dotación de personal
- c) Poca inversión en el área tecnológica
- d) Programas de capacitación insuficientes
- e) Otros

23.- ¿Qué inversiones le parecen importantes y en que orden?

- a) Motivación a través de incentivos
- b) Capacitación de personal
- c) Inversión en tecnología dura
- d) Contratación de más personal
- e) Otros

ENTREVISTA

El presente cuestionario, tiene por objeto conocer la dinámica que caracteriza la gestión de su empresa. Específicamente las preguntas se orientan a determinar la evolución que ha experimentado, en la última década, la inversión, tanto en el área de adquisición de maquinarias y equipos, como en la creación de departamentos de programación, planificación, capacitación y otros.

La información aportada será considerada confidencial y sus fines son fundamentalmente pedagógicos.

INSTITUCION	CAPREDENA
NPMBRE DEL ENTREVISTADO	EDMUNDO MORENO MEDINA
PROFESION	INGENIERO ELECTRONICO
CARGO	JEFE DEP. INFORMMATICA

PREGUNTAS

Toda la información requerida corresponde al periodo comprendido entre 1990 y 1998.

1.- ¿Qué departamento de su institución es la encargada de efectuar los análisis de resultados anuales y elaborar los proyectos para el año siguiente?

- a) *Es un departamento creado especialmente para este fin*
- b) *dentro de un servicio Es un funcionario o una comisión especialmente destacados ya existente*
- c) *Es tarea de servicios de funcionamiento anterior*

2.- ¿Quiénes componen este departamento?

- a) *Solo jefaturas de servicio*
- b) *Jefaturas de servicio más asesores especializados*
- c) *Tiene a lo menos un representante de cada estamento*

3.- ¿Cómo funciona?

- a) *Se reúne en fechas pre- establecidas cada año*
- b) *Es convocado ante hechos contingentes*
- c) *Se reúne para obtener mediciones parciales de resultados*

4.- ¿Cómo se recopila la información en relación con las necesidades de equipamiento y maquinaria, como primera instancia?

- a) *Reuniones de control de gestión*

- b) Reuniones de jefaturas
- c) Encuesta al personal
- d) Consulta a los usuarios
- e) Otros

5.- ¿De qué manera se establecen las prioridades en materia de adquisiciones de tecnología dura?

- a) Basándose en la disponibilidad de presupuesto
- b) **En razón de las necesidades más urgentes**
- c) Según determinen las jefaturas
- d) Todas las anteriores

6.- ¿Cuál fue el presupuesto asignado a adquisición de maquinarias y equipos entre los años 1990 y 1998?

240 MILLONES

7.- ¿Qué porcentaje constituye esta cantidad del presupuesto total?

- a) Sobre el 50%
- b) **Entre el 50 y el 30%**
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

8. – En el mismo período ¿qué porcentaje de ese presupuesto fue efectivamente utilizado?

- a) **Sobre el 50%**
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

9.- ¿A qué estamento ha sido asignado el mayor porcentaje de este presupuesto en relación con las personas que la utilizan?

- a) Gerencias
- b) Mandos medios
- c) Personal subalterno
- d) **La asignación ha sido equitativa**

10.- La adquisición de tecnología dura ¿ha requerido de capacitación específica para los funcionarios?

- a) **Sí**
- b) No

11.- ¿Qué porcentaje de funcionarios ha sido capacitado con este fin en relación con el total?

- a) **Sobre el 50%**
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%

d)Menos del 10%

12.- ¿Qué porcentaje de obsolescencia funcionaria, refractaria a la capacitación, se ha producido ante el aumento de la tecnología dura?

a)Sobre el 50%

b)Entre el 50 y el 30%

c)Entre el 30 y el 10%

d)Menos del 10%

13.- ¿Existe una unidad técnica permanente encargada de pesquisar en el mercado la aparición de maquinarias y equipos que se adecuen a las características y puedan mejorar la gestión de la institución?

a)Sí

b)No

c)Es realizado por otras unidades(Recursos Humanos, Finanzas, Administración, etc.)

14.- Al ingresar nueva tecnología, ¿ se procede a efectuar una orientación general de su uso al personal?

a)Sí

b)No

15.- En el periodo, objeto de este estudio, ¿ se han creado nuevos departamentos o unidades en respuesta necesidades surgidas en el proceso de modernización?

a)Sí

b)No

16.- ¿Qué instancias existen para que los funcionarios puedan manifestar inquietudes, sugerencias o dar cuenta de carencias ya sea de organización o equipamiento?

a)Reuniones periódicas con el personal

b)Consulta dirigida a temas específicos

c)No hay instancias

17.- ¿Con qué frecuencia se evalúa la marcha de los servicios desde que se inició el proceso de modernización?

a)Una vez al año

b)Cada 3 meses

c)Cada 6 meses

d)No hay evaluación pre-establecida

18.-¿Qué presupuesto se ha asignado, en los años objeto de este estudio, al rubro capacitación tecnológica?

SIN INFORMACION

19.-¿Qué porcentaje de ese presupuesto se ha efectivamente utilizado con este fin?

a)Sobre el 50%

- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

20.-Las nuevas condiciones ¿ han hecho necesaria una reorganización total o parcial de su institución?

- a) Sí
- b) No

21.-Considera Ud. que con las inversiones efectuadas hasta el momento ¿ se ha obtenido un rendimiento aceptable?

- a) Sí
- b) No

22.-¿Qué razones, a su juicio, impiden que la institución sea más eficiente?

- a) Falta de incentivos
- b) Bajo presupuesto para aumento de la dotación de personal
- c) Poca inversión en el área tecnológica
- d) Programas de capacitación insuficientes
- e) Otros

23.- ¿Qué inversiones le parecen importantes y en que orden?

- a) Motivación a través de incentivos
- b) Capacitación de personal
- c) Inversión en tecnología dura
- d) Contratación de más personal
- e) Otros

ENTREVISTA

El presente cuestionario, tiene por objeto conocer la dinámica que caracteriza la gestión de su empresa. Específicamente las preguntas se orientan a determinar la evolución que ha experimentado, en la última década, la inversión, tanto en el área de adquisición de maquinarias y equipos, como en la creación de departamentos de programación, planificación, capacitación y otros.

La información aportada será considerada confidencial y sus fines son fundamentalmente pedagógicos.

INSTITUCION	MIDEPLAN
NOMBRE DEL ENTREVISTADO	FLOR VALENZUELA
PROFESION	INGENIERO DE GESTION
CARGO	ENCARGADA DEPARTAMENTO

PREGUNTAS

Toda la información requerida corresponde al periodo comprendido entre 1990 y 1998.

1.- ¿Qué departamento de su institución es la encargada de efectuar los análisis de resultados anuales y elaborar los proyectos para el año siguiente?

- a) **Es un departamento creado especialmente para este fin**
- b) dentro de un servicio Es un funcionario o una comisión especialmente destacados ya existente
- c) Es tarea de servicios de funcionamiento anterior

2.- ¿Quiénes componen este departamento?

- a) Solo jefaturas de servicio
- b) Jefaturas de servicio más asesores especializados**
- c) Tiene a lo menos un representante de cada estamento

3.- ¿Cómo funciona?

- a) Se reúne en fechas pre- establecidas cada año**
- b) Es convocado ante hechos contingentes
- c) Se reúne para obtener mediciones parciales de resultados

4.- ¿Cómo se recopila la información en relación con las necesidades de equipamiento y maquinaria, como primera instancia?

- a) Reuniones de control de gestión**
- b) Reuniones de jefaturas
- c) Encuesta al personal

- d) Consulta a los usuarios
- e) Otros

5.- ¿De qué manera se establecen las prioridades en materia de adquisiciones de tecnología dura?

- a) Basándose en la disponibilidad de presupuesto
- b) En razón de las necesidades más urgentes
- c) Según determinen las jefaturas**
- d) Todas las anteriores

6.- ¿Cuál fue el presupuesto asignado a adquisición de maquinarias y equipos entre los años 1990 y 1998?
SIN INFORMACION

7.- ¿Qué porcentaje constituye esta cantidad del presupuesto total?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%**
- d) Menos del 10%

8. – En el mismo período ¿qué porcentaje de ese presupuesto fue efectivamente utilizado?

- a) Sobre el 50%**
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

9.- ¿A qué estamento ha sido asignado el mayor porcentaje de este presupuesto en relación con las personas que la utilizan?

- a) Gerencias
- b) Mandos medios
- c) Personal subalterno**
- d) La asignación ha sido equitativa

10.- La adquisición de tecnología dura ¿ha requerido de capacitación específica para los funcionarios?

- a) Sí**
- b) No

11.- ¿Qué porcentaje de funcionarios ha sido capacitado con este fin en relación con el total?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%**
- d) Menos del 10%

12.- ¿Qué porcentaje de obsolescencia funcionaria, refractaria a la capacitación, se ha producido ante el aumento de la tecnología dura?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

13.- ¿Existe una unidad técnica permanente encargada de pesquisar en el mercado la aparición de maquinarias y equipos que se adecuen a las características y puedan mejorar la gestión de la institución?

- a) Sí
- b) No
- c) Es realizado por otras unidades (Recursos Humanos, Finanzas, Administración, etc.)

14.- Al ingresar nueva tecnología, ¿se procede a efectuar una orientación general de su uso al personal?

- a) Sí
- b) No

15.- En el período, objeto de este estudio, ¿se han creado nuevos departamentos o unidades en respuesta a las necesidades surgidas en el proceso de modernización?

- a) Sí
- b) No

16.- ¿Qué instancias existen para que los funcionarios puedan manifestar inquietudes, sugerencias o dar cuenta de carencias ya sea de organización o equipamiento?

- a) Reuniones periódicas con el personal
- b) Consulta dirigida a temas específicos
- c) No hay instancias

17.- ¿Con qué frecuencia se evalúa la marcha de los servicios desde que se inició el proceso de modernización?

- a) Una vez al año
- b) Cada 3 meses
- c) Cada 6 meses
- d) No hay evaluación pre-establecida

18.- ¿Qué presupuesto se ha asignado, en los años objeto de este estudio, al rubro capacitación tecnológica?

SIN INFORMACION

19.- ¿Qué porcentaje de ese presupuesto se ha efectivamente utilizado con este fin?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

20.-Las nuevas condiciones ¿ han hecho necesaria una reorganización total o parcial de su institución?

- a) Sí
- b) No

21.-Considera Ud. que con las inversiones efectuadas hasta el momento ¿ se ha obtenido un rendimiento aceptable?

- a) Sí
- b) No

22.-¿Qué razones, a su juicio, impiden que la institución sea más eficiente?

- a) Falta de incentivos
- b) Bajo presupuesto para aumento de la dotación de personal
- c) Poca inversión en el área tecnológica
- d) Programas de capacitación insuficientes
- e) Otros

23.- ¿Qué inversiones le parecen importantes y en que orden?

- a) Motivación a través de incentivos
- b) Capacitación de personal
- c) Inversión en tecnología dura
- d) Contratación de más personal
- e) Otros

ENTREVISTA

El presente cuestionario, tiene por objeto conocer la dinámica que caracteriza la gestión de su empresa. Específicamente las preguntas se orientan a determinar la evolución que ha experimentado, en la última década, la inversión, tanto en el área de adquisición de maquinarias y equipos, como en la creación de departamentos de programación, planificación, capacitación y otros.

La información aportada será considerada confidencial y sus fines son fundamentalmente pedagógicos.

INSTITUCION	MINVIU
NPMBRE DEL ENTREVISTADO	MARIA ASTUDILLO RIVERA
PROFESION	INGENIERO EN COMPUTACION
CARGO	JEFA DEP. INFORMMATICA

PREGUNTAS

Toda la información requerida corresponde al periodo comprendido entre 1990 y 1998.

1.- ¿Qué departamento de su institución es la encargada de efectuar los análisis de resultados anuales y elaborar los proyectos para el año siguiente?

- a) Es un departamento creado especialmente para este fin
- b) dentro de un servicio Es un funcionario o una comisión especialmente destacados ya existente
- c) Es tarea de servicios de funcionamiento anterior

2.- ¿Quiénes componen este departamento?

- a) Solo jefaturas de servicio
- b) Jefaturas de servicio más asesores especializados
- c) Tiene a lo menos un representante de cada estamento

3.- ¿Cómo funciona?

- a) Se reúne en fechas pre- establecidas cada año
- b) Es convocado ante hechos contingentes
- c) Se reúne para obtener mediciones parciales de resultados

4.- ¿Cómo se recopila la información en relación con las necesidades de equipamiento y maquinaria, como primera instancia?

- a) Reuniones de control de gestión

- b) Reuniones de jefaturas*
- c) Encuesta al personal*
- d) Consulta a los usuarios*
- e) Otros*

5.- ¿De qué manera se establecen las prioridades en materia de adquisiciones de tecnología dura?

- a) Basándose en la disponibilidad de presupuesto*
- b) En razón de las necesidades más urgentes*
- c) Según determinen las jefaturas*
- d) Todas las anteriores*

6.- ¿Cuál fue el presupuesto asignado a adquisición de maquinarias y equipos entre los años 1990 y 1998?

122 MILLONES

7.- ¿Qué porcentaje constituye esta cantidad del presupuesto total?

- a) Sobre el 50%*
- b) Entre el 50 y el 30%*
- c) Entre el 30 y el 10%*
- d) Menos del 10%*

8.- En el mismo período ¿qué porcentaje de ese presupuesto fue efectivamente utilizado?

- a) Sobre el 50%*
- b) Entre el 50 y el 30%*
- c) Entre el 30 y el 10%*
- d) Menos del 10%*

9.- ¿A qué estamento ha sido asignado el mayor porcentaje de este presupuesto en relación con las personas que la utilizan?

- a) Gerencias*
- b) Mandos medios*
- c) Personal subalterno*
- d) La asignación ha sido equitativa*

10.- La adquisición de tecnología dura ¿ha requerido de capacitación específica para los funcionarios?

- a) Sí*
- b) No*

11.- ¿Qué porcentaje de funcionarios ha sido capacitado con este fin en relación con el total?

- a) Sobre el 50%*
- b) Entre el 50 y el 30%*
- c) Entre el 30 y el 10%*

d)Menos del 10%

12.- ¿Qué porcentaje de obsolescencia funcionaria, refractaria a la capacitación, se ha producido ante el aumento de la tecnología dura?

a)Sobre el 50%

b)Entre el 50 y el 30%

c)Entre el 30 y el 10%

d)Menos del 10%

13.- ¿Existe una unidad técnica permanente encargada de pesquisar en el mercado la aparición de maquinarias y equipos que se adecuen a las características y puedan mejorar la gestión de la institución?

a)Sí

b)No

c)Es realizado por otras unidades(Recursos Humanos, Finanzas, Administración, etc.)

14.- Al ingresar nueva tecnología, ¿ se procede a efectuar una orientación general de su uso al personal?

a)Sí

b)No

15.- En el período, objeto de este estudio, ¿ se han creado nuevos departamentos o unidades en respuesta necesidades surgidas en el proceso de modernización?

a)Sí

b)No

16.- ¿Qué instancias existen para que los funcionarios puedan manifestar inquietudes, sugerencias o dar cuenta de carencias ya sea de organización o equipamiento?

a)Reuniones periódicas con el personal

b)Consulta dirigida a temas específicos

c)No hay instancias

17.- ¿Con qué frecuencia se evalúa la marcha de los servicios desde que se inició el proceso de modernización?

a)Una vez al año

b)Cada 3 meses

c)Cada 6 meses

d)No hay evaluación pre-establecida

18.-¿Qué presupuesto se ha asignado, en los años objeto de este estudio, al rubro capacitación tecnológica?

4 MILLONES

19.-¿Qué porcentaje de ese presupuesto se ha efectivamente utilizado con este fin?

a)Sobre el 50%

- b)Entre el 50 y el 30%
- c)Entre el 30 y el 10%
- d)Menos del 10%

20.-Las nuevas condiciones ¿ han hecho necesaria una reorganización total o parcial de su institución?

- a)Si
- b)No

21.-Considera Ud. que con las inversiones efectuadas hasta el momento ¿ se ha obtenido un rendimiento aceptable?

- a)Si
- b)No

22.-¿Qué razones, a su juicio, impiden que la institución sea más eficiente?

- a)Falta de incentivos
- b)Bajo presupuesto para aumento de la dotación de personal
- c)Poca inversión en el área tecnológica
- d)Programas de capacitación insuficientes
- e)Otros

23.- ¿Qué inversiones le parecen importantes y en que orden?

- a)Motivación a través de incentivos
- b)Capacitación de personal
- c>Inversión en tecnología dura
- d)Contratación de más personal
- e)Otros

ENTREVISTA

El presente cuestionario, tiene por objeto conocer la dinámica que caracteriza la gestión de su empresa. Específicamente las preguntas se orientan a determinar la evolución que ha experimentado, en la última década, la inversión, tanto en el área de adquisición de maquinarias y equipos, como en la creación de departamentos de programación, planificación, capacitación y otros.

La información aportada será considerada confidencial y sus fines son fundamentalmente pedagógicos.

INSTITUCION	SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES
NPMBRE DEL ENTREVISTADO	SERGIO AVILA
PROFESION	INGENIERO RN. INFORMATICA
CARGO	JEFE DEP. INFORMATICA

PREGUNTAS

Toda la información requerida corresponde al periodo comprendido entre 1990 y 1998.

1.- ¿Qué departamento de su institución es la encargada de efectuar los análisis de resultados anuales y elaborar los proyectos para el año siguiente?

- a) Es un departamento creado especialmente para este fin
- b) dentro de un servicio Es un funcionario o una comisión especialmente destacados ya existente
- c) Es tarea de servicios de funcionamiento anterior

2.- ¿Quiénes componen este departamento?

- a) Solo jefaturas de servicio
- b) Jefaturas de servicio más asesores especializados
- c) Tiene a lo menos un representante de cada estamento

3.- ¿Cómo funciona?

- a) Se reúne en fechas pre- establecidas cada año
- b) Es convocado ante hechos contingentes
- c) Se reúne para obtener mediciones parciales de resultados

4.- ¿Cómo se recopila la información en relación con las necesidades de equipamiento y maquinaria, como primera instancia?

- a) Reuniones de control de gestión

- b) Reuniones de jefaturas
- c) Encuesta al personal
- d) Consulta a los usuarios
- e) Otros

5.- ¿De qué manera se establecen las prioridades en materia de adquisiciones de tecnología dura?

- a) Basándose en la disponibilidad de presupuesto
- b) En razón de las necesidades más urgentes
- c) Según determinen las jefaturas
- d) Todas las anteriores

6.- ¿Cuál fue el presupuesto asignado a adquisición de maquinarias y equipos entre los años 1990 y 1998?

SIN INFORMACION

7.- ¿Qué porcentaje constituye esta cantidad del presupuesto total?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

8. – En el mismo período ¿qué porcentaje de ese presupuesto fue efectivamente utilizado?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%
- d) Menos del 10%

9.- ¿A qué estamento ha sido asignado el mayor porcentaje de este presupuesto en relación con las personas que la utilizan?

- a) Gerencias
- b) Mandos medios
- c) Personal subalterno
- d) La asignación ha sido equitativa

10.- La adquisición de tecnología dura ¿ha requerido de capacitación específica para los funcionarios?

- a) Sí
- b) No

11.- ¿Qué porcentaje de funcionarios ha sido capacitado con este fin en relación con el total?

- a) Sobre el 50%
- b) Entre el 50 y el 30%
- c) Entre el 30 y el 10%

d)Menos del 10%

12.- ¿Qué porcentaje de obsolescencia funcionaria, refractaria a la capacitación, se ha producido ante el aumento de la tecnología dura?

a)Sobre el 50%

b)Entre el 50 y el 30%

c)Entre el 30 y el 10%

d)Menos del 10%

13.- ¿Existe una unidad técnica permanente encargada de pesquisar en el mercado la aparición de maquinarias y equipos que se adecuen a las características y puedan mejorar la gestión de la institución?

a)Sí

b)No

c)Es realizado por otras unidades(Recursos Humanos, Finanzas, Administración, etc.)

14.- Al ingresar nueva tecnología, ¿ se procede a efectuar una orientación general de su uso al personal?

a)Sí

b)No

15.- En el período, objeto de este estudio, ¿ se han creado nuevos departamentos o unidades en respuesta necesidades surgidas en el proceso de modernización?

a)Sí

b)No

16.- ¿Qué instancias existen para que los funcionarios puedan manifestar inquietudes, sugerencias o dar cuenta de carencias ya sea de organización o equipamiento?

a)Reuniones periódicas con el personal

b)Consulta dirigida a temas específicos

c)No hay instancias

17.- ¿Con qué frecuencia se evalúa la marcha de los servicios desde que se inició el proceso de modernización?

a)Una vez al año

b)Cada 3 meses

c)Cada 6 meses

d)No hay evaluación pre-establecida

18.-¿Qué presupuesto se ha asignado, en los años objeto de este estudio, al rubro capacitación tecnológica?

SIN INFORMACION

19.-¿Qué porcentaje de ese presupuesto se ha efectivamente utilizado con este fin?

a)Sobre el 50%

- b)Entre el 50 y el 30%*
- c)Entre el 30 y el 10%*
- d)Menos del 10%*

20.-Las nuevas condiciones ¿ han hecho necesaria una reorganización total o parcial de su institución?

- a)Sí*
- b)No*

21.-Considera Ud. que con las inversiones efectuadas hasta el momento ¿ se ha obtenido un rendimiento aceptable?

- a)Sí*
- b)No*

22.-¿Qué razones, a su juicio, impiden que la institución sea más eficiente?

- a)Falta de incentivos*
- b)Bajo presupuesto para aumento de la dotación de personal*
- c)Poca inversión en el área tecnológica*
- d)Programas de capacitación insuficientes*
- e)Otros*

23.- ¿Qué inversiones le parecen importantes y en que orden?

- a)Motivación a través de incentivos*
- b)Capacitación de personal*
- c)Inversión en tecnología dura*
- d)Contratación de más personal*
- e)Otros*