



Proceso Institucional de Cédulas de Identidad para Extranjeros Residentes en el País



Universidad Academia Humanismo Cristiano
Escuela Gobierno Gestión Pública

Proceso Institucional del Servicio de Registro Civil e Identificación
Solicitud de Cédulas de Identidad para extranjeros periodo 2010 – 2012

Alumnos: Cristian Molina Gómez

Omar Villalobos Zamora

Profesor Guía: Andreé Henríquez

Tesis para Optar al Título de Administrador Público
Grado Licenciado en Ciencias Políticas y Administrativas.

Santiago, 2012

*“Mal acabará quien pretenda adentrarse en el futuro,
Ignorando lo que sucedió en el pasado,
Porque entonces no vivirá el presente”
Proverbio Oriental.*

AGRADECIMIENTO

*“A mis padres, profesores y compañeros que confiaron en mi,
Proporcionándome los apoyos y consejos que necesitaba,
A todas las personas que guiaron mi camino universitario
Con esfuerzo y compromiso, manifiesto mi reconocimiento
Por su entrega incondicional y por su voluntad para conseguir mis objetivos”
Omar Villalobos*

*“Agradezco a mis padres, por llevar a cabo mi camino universitario,
Agradeciendo y reconociendo su apoyo, interés y confianza,
A mi hijo y pareja por su comprensión y apoyo,
Y a todas las personas que me ayudaron y me guiaron”
Cristian Molina*

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
I. CAPÍTULO: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
<hr/>	
1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	11
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	13
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
4. JUSTIFICACIÓN	14
II CAPITULO: MARCO TEORICO: “ROL DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN AMERICA LATINA Y CHILE”.	19
<hr/>	
1. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	20
1.1 HERBER MARSHALL MCLUHAN	20
1.2 ARMAND MATTERLART	24
1.3 MANUEL CASTELLS	32
1.4 CONCLUSIÓN	38

2. GOBIERNO ELECTRONICO	39
2.1 EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, EFICIENCIA EN LA GESTIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRASPARENCIA EN EL GOBIERNO ELECTRONICO.	42
2.2 ETAPAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO ELECTRONICO.	45
3. GOBIERNO ELECTRONICO EN AMERICA LATINA	49
3.1 INICIATIVAS DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN AMERICA LATINA.	52
4. GOBIERNO ELECTRONICO EN CHILE	53
4.1 PLAN ESTRATEGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO EN AMERICA LATINA	57
5. SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIONES	59
5.1 SISTEMA DE IDENTIFICACION DE CEDULAS	61
5.2 FUNCIONES DEL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN	63
5.3 APLICACIONES DEL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN	64
5.4 FUNCIONES DEL BACK OFFICE	67
5.5 DECLARACIONES ESTRATEGICAS	70
HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	71
III. CAPITULO: MARCO METODOLOGICO	72
<hr/>	
1. MARCO METODOLOGICO	73
1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	73
1.2 VARIABLES	74
1.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	75

2. UNIVERSO	76
3. MUESTRA	78
IV CAPITULO: ANTECEDENTES DE EXTRANJERÍA Y SU FILIACIÓN EN EL PAÍS.	79
<hr/>	
1. EXTRANJEROS RESIDENTES EN EL PAÍS	80
2. INGRESO DE EXTRANJEROS AL PAÍS	81
2.1 TIPO DE RESIDENCIA	81
2.2 REVOCACIÓN Y EXPULSA	83
3. CEDULA DE IDENTIDAD A EXTRANJEROS	83
3.1 REQUISITOS QUE DEBE PRESENTAR EL USUARIO CON VISA DE RESIDENCIA PARA OBTENER CEDULA	84
3.2 REQUISITOS QUE DEBE PRESENTAR AL SRCI, EL USUARIO CON PERMANENCIA DEFINITIVA, PARA LA OBTENCION DE LA CEDULA.	86
3.3 HIJOS DE EXTRANJEROS NACIDO EN CHILE	87
3.4 RECTIFICACIÓN DE IDENTIDAD	88
V. CAPITULO: DESARROLLO, ANALISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.	89
<hr/>	
1. PRESENTACIÓN DE RESULTADO DE LA ENCUESTA	90
2. ANALISIS DE LA ENCUESTADOS	92

3. ENTREVISTAS A JEFES	98
3.1. ENTREVISTA AL JEFE DE CONTROL DE CALIDAD	98
3.2. ENTREVISTAS AL JEFE DE CEDULAS PENDIENTES	103
4. ANALISIS DE ANTECEDENTES, ENCUESTAS, ENTREVISTAS Y SU RELACIÓN CON LOS ANTECEDENTES TEORICOS	106
V.I. CAPITULO: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	126
1. CONCLUSIONES	127
2. RECOMENDACIONES	135
ANEXOS	138
1. ANEXOS: DISEÑO DE LA ENCUESTA Y ENTREVISTAS	139
1.1 ENCUESTAS A USUARIOS	140
1.2 ENTREVISTA A JEFES	143
1.3 TABLA DE RECHAZOS	144
1.4 REVOCA Y EXPULSA	145
BIBLIOGRAFIA.	146

INTRODUCCION

La presente investigación se propone abordar el proceso de otorgamiento de Cédula de Identidad para extranjeros que emite el Servicio de Registro Civil e Identificaciones (SRCI) a nivel nacional, durante los periodos 2010-2012.

Se pretende analizar si el proceso cumple con lo planteado en la Misión y los Objetivos Estratégicos definidos por el SRCI.

A partir de este punto, se desprende que la Misión esta representada con el perfil del Servicio y la percepción social del mismo, mientras tanto los objetivos estratégicos dependen de los aspectos claves para el desarrollo del Servicio¹, que se relacionan con las decisiones superiores y políticas de gobierno.

Los objetivos estratégicos están dirigidos a mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.

De igual manera se propone generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios y usuarias.

A la vez, los objetivos estratégicos, conciernen a mejorar permanente la seguridad y disponibilidad de los datos a través de la incorporación de tecnologías de la información. Y por ultimo avanzar en el desarrollo de una cultura basada en los valores organizacionales, que se expresa en un mejor servicio a los usuarios.

¹ Servicio con mayúscula se refiere a la Institución, y servicio con minúscula se refiere al producto que se otorga.

Para la realización del análisis precedente, se considera conocer un conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan en el proceso, dentro del back office del Sub-Departamento de Identificación del SRCI y los requisitos que se les solicita al usuario para el otorgamiento de la Cédula, incluyendo los trámites que deben realizar en otras Instituciones Públicas para el efecto.

Además de describir los procedimientos, se realiza una revisión teórica de los principales cambios estructurales que se vienen produciendo en las sociedades contemporáneas, tal es el caso de la Sociedad de Información en que los Gobiernos de Chile no ha sido ajeno durante los últimos 20 años.

En este sentido se comprende los fenómenos de la globalización y revolución tecnológica, que han transformado radicalmente la vida diaria de las personas, los Gobiernos y el modo en que la sociedad se organiza a nivel mundial.

Así se puede inferir sobre el rol de las nuevas tecnologías a través de iniciativas de gobierno electrónico en la modernización del Estado y en la mejora de la Administración Pública en su conjunto que permite la simplificación del acceso a sus servicios.

En relación con estas implicaciones, se pretende conocer el nivel de satisfacción del usuario extranjero quien solicita su Cédula de Identidad en la Institución, donde existen diversos requerimientos asociados con la gestión documental.

Dentro de esta perspectiva se presentan las necesidades que existen y como ellas evolucionan, que elementos intervienen, que decisiones se toman, cual es el marco legal vigente en Chile.

De esta manera la investigación permitirá a través de la realidad del proceso que revela la información otorgada por los usuarios, conocer los riesgos² que se presentan e impiden el logro de los objetivos estratégicos empleados por el SRCI.

Los riesgos que se identifican del proceso, estarán empleados de acuerdo a su origen, ya sea interno o externo que afectan al cumplimiento de la Misión y objetivos estratégicos.

En este sentido se comprende, que los orígenes de los riesgos de fuentes externas son los que nacen de situaciones que están fuera de la administración y control de la Institución y las de fuentes interna son originadas dentro del Servicio.

Todo esto relacionado en torno a los cambios de los lineamientos del gobierno en las nuevas etapas del Gobierno Electrónico, para posteriormente posibilitar el enfoque en la gestión por proceso.

² No se relaciona como riesgo financiero sino como riesgo de alteración del proceso que impiden el cumplimiento del proceso propiamente tal.

I. CAPÍTULO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Para el ciudadano la principal cara del Gobierno son los servicios que este entrega a través de las Instituciones Públicas, por eso una de las tareas de las Instituciones Públicas es analizar e implementar instrumentos de mejoramiento de la gestión de procesos institucionales, para orientar sus procesos hacia su Marco Estratégico.

Como se puede inferir, los procesos existen en cualquier institución ya sea pública o privada, aunque nunca se hayan identificado o definido siguen constituyendo lo que hacemos y como lo hacemos.

Dentro de esta perspectiva la relación entre Proveedor-Productor-Usuario, es la base de toda relación de procesos, el Proveedor suministra el insumo de acuerdo a los requerimientos del Productor, y este es el responsable de la operación y quien entrega el producto (bien/servicio) al Usuario.

El usuario es finalmente quien determina sus requerimientos que son primordialmente las necesidades y expectativas que poseen los usuarios con respecto a la prestación de bienes o servicios por parte de la Institución.

Para ello las Instituciones Públicas fijan objetivos que están dirigidos a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios, en donde las necesidades son carencias objetivas y las expectativas se relacionan con la forma en que el usuario espera que sean satisfechas esas necesidades.

En este contexto, el proceso abordado en la investigación no ha sido estudiado el nivel de satisfacción y de expectativas del usuario y si este cumple con los Marcos Estratégicos de la Institución, ya que, si bien existe con sus funciones establecidas y su medición, es competente aclarar que la institución no

contempla el cumplimiento de metas como una población específica que son los usuarios extranjeros residentes en el país.

Esto se argumenta a través de que la medición realizada por la Institución esta hecha de manera inclusiva, teniendo la misma medición en un conjunto, ya sean los nacionalizados, los hijos de chilenos nacidos en el extranjero, los que han recuperado la nacionalidad chilena, los mismos chilenos y los extranjeros, estandarizados en un objetivo, siendo el de los extranjeros un proceso diferente a los demás.

Por lo tanto no se tiene conocimiento de las fortalezas y las debilidades del proceso, contextualizándolo con los objetivos estratégicos de la institución, lo que implica emplear un estudio de tipo cuanti y de tipo cuali, una encuesta para conocer el nivel de satisfacción del usuario y sus expectativas, y una entrevista para analizar los procedimientos y riesgos no financieros a través de variables que lo encuadra a la Misión y Objetivos estratégicos de la Institución.

Consecuencia de ello coexiste una falta de interés de la Institución, ya que para la solicitud de la Cédula el usuario requiere de certificaciones proveniente de otras instituciones públicas que son heterogéneas entre sí y fueron surgiendo a medida que se necesitaban, durante un periodo usualmente largo y que no necesariamente fueron pensadas de manera integrada desde el comienzo.

Como resultado de aquello, el proceso tradicionalmente ha desarrollado su gestión con base en la división y especialización del trabajo mediante el establecimiento de departamentos funcionales (organigramas) que en última etapa dificultan la orientación del servicio institucional al usuario.

En esta misma perspectiva de organización se permite definir las relaciones jerárquicas entre los distintos niveles organizacionales de una institución, pero no se refleja en ella el funcionamiento de la institución, las responsabilidades, las relaciones con los usuarios, ni los flujos de información, comunicación y

coordinación al interior de la Institución ni tampoco de manera externa con otras instituciones cuando se requiere.

Por su parte existen situaciones que no están formalizadas, las formas de realizar actividades antes ejecutadas de forma empírica o bien los procesos se ejecutan a través de búsqueda informal.

Atendiendo a estas consideraciones no existen orientaciones de las actividades en torno al proceso, lo que trae problemas en encuadrar a los objetivos estratégicos.

1. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las variables que inciden sobre el resultado del proceso de otorgamiento de la Cédula de Identidad para extranjeros residentes, que otorga el Servicio de Registro Civil e Identificación?

2. Objetivo de la Investigación

2.1 Objetivo General

Analizar el proceso de otorgamiento de Cédula de Identidad para extranjeros residentes, de acuerdo a la Misión y objetivos estratégicos definidos por el Servicio de Registro Civil e Identificaciones.

2.2 Objetivos Específicos

1. Describir los procedimientos que ejecuta el back office en la entrega de Cédula de identidad para los extranjeros residentes.

2. Determinar las variables que inciden en el proceso para el cumplimiento de la Misión y los objetivos estratégicos definidos por la institución.
3. Conocer los riesgos que impiden el cumplimiento de la Misión y los objetivos estratégicos definidos por el SRCI, en el proceso de otorgamiento de la Cédula de Identidad al extranjero.

3. Justificación

El motivo que ha abordado la relevancia de este estudio, se plantea en los siguientes aspectos:

♦ Importancia Social.

La Cédula de Identidad es el documento oficial en Chile, que acredita la identidad de una persona, la cual contiene una foto, firma e impresión dactilar, a la vez de contener el nombre completo, sexo, nacionalidad, fecha de nacimiento. En el caso de la Cédula de identidad extranjera se incorpora en el documento el tipo de residencia y su vigencia.

También se puede incorporar a la Cédula de identidad una profesión universitaria obtenida en el extranjero y así inscribir su título en el registro de profesionales que lleva el Servicio. De este modo, automáticamente y cada vez que se renueve este documento, aparecerá su profesión en la Cédula de identidad.

Todo extranjero mayor de 18 años que reside en el país, esta obligada a obtener su Cédula de identidad dentro de 30 días posterior a la obtención de su Certificado de residencia.

La obtención de la Cédula de identidad otorgada al extranjero residente permite la incorporación al sistema público de salud, dar las prestaciones en el control del embarazo y del niño sano, vacunas, programas odontológicos, entre otros servicios.

Las mujeres migrantes embarazadas que no cuenten con documentación vigente, pueden concurrir al consultorio más cercano a su domicilio para solicitar orientación con la calificadora de derecho, lo cual permite acceder a los beneficios del sistema de salud y recibir documentación para acercarse al Departamento de Extranjería y Migración y obtener la visa temporaria por un año, y conseguir su respectiva Cédula de Identidad lo que permite dar nacionalidad chilena al recién nacido.

La Cédula de identidad permite al usuario extranjero realizar cualquier actividad económica en el país y también vivir, legalmente identificado, en el territorio.

Por esta razón el usuario extranjero, recibir la Cédula de identidad de manera oportuna significa una relevancia social que se traduce en un beneficio posterior, ya que al usuario se le pide la Cédula de identidad para beneficios o servicios que tiene convenido con otras Instituciones o Servicios ya sean públicas o privadas.

De este modo el beneficio que otorga el resultado de la investigación, es la acotación del trámite de la Cédula de identidad en el tiempo de la entrega y la disminución de las certificaciones que son requisitos para el trámite en este tipo de Cédula, donde el usuario desperdicia tiempo y dinero en otras Instituciones para hacer efectivo el proceso.

De este modo el alcance para los usuarios extranjeros, es el valor público que le darán a este producto específico, que es entregado de forma oportuna y cercano a la gente, confiando que las necesidades requeridas por ellos para

realizar cualquier actividad en el país que le exigen su Cédula de identidad, no le signifique problemas.

♦ Importancia Teórica.

La investigación se sustenta en desarrollar el enfoque de la Gestión por Proceso en las Instituciones Publicas, lo cual existen diversos cuestionamientos por funcionarios públicos, administradores públicos, profesores, y en general, a los actores de los lineamientos políticos para las Instituciones Públicas.

En el campo de las organizaciones del mercado se fortalece más que nunca la convicción de que la mejora de los resultados, es la natural consecuencia de la mejora de los procesos.

Esta corriente se sustenta en la calidad total, donde la conducción de las organizaciones debe rendir cuentas por resultados, para ello se debe lograr el mejor aprovechamiento de los recursos, es decir, eficiencia en los procesos.

Así, se ha considerado trascendente estudiar el empleo de la gestión por proceso en un producto publico que es la Cédula de identidad para extranjero, con el propósito de analizar si el proceso cumple con la Misión y los Objetivos estratégicos definidos por la Institución.

♦ Importancia para la Institución.

La investigación permite realizar un proceso continuo, que es la gestión de riesgo que se desarrolla en toda la organización, con la finalidad de aumentar sus posibilidades de cumplir con su Misión y objetivos estratégicos, a través de la identificación y administración de los riesgos que puedan afectar dicho cumplimiento.

Por esta razón se debe incorporar en el proceso de gestión de riesgos, aquellos elementos que permiten avanzar hacia la consolidación del proceso y que serán oportunamente documentados por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).

A la vez se demuestra medidas preventivas y correctivas comprometidas para mejorar la gestión y alcanzar los objetivos estratégicos del Servicio.

A su vez permite informar a las autoridades superiores de los Ministerios, Servicios y Empresas del Estado, la responsabilidad de la adopción de las medidas tendientes a la gestión efectiva de los riesgos, especialmente aquellos de aspectos más críticos, informando sobre esta característica al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).

♦ Importancia Metodológica.

En la investigación se define el contexto de las variables, en que 2 están dirigidas en analizar la Misión institucional y las otras 2 están para el análisis de los objetivos estratégicos definidos por la institución, de acuerdo a los lineamientos de las políticas de gobierno.

Así la investigación contribuirá a estudiar apropiadamente a los extranjeros residentes que solicitan este tipo de Cédula de identidad, diferenciándolo con los cumplimientos de metas que se realizan con las Cédulas de identidad para los chilenos, donde el cumplimiento de metas se fijan en su conjunto, tanto para Cédulas chilenas como extranjera, siendo que el proceso de ambos se desarrolla de manera distinta.

Para ello la investigación mezcla los enfoques cuantitativos y cualitativos, donde los instrumentos que se utilizan son la entrevista para conocer las opiniones de las jefaturas que intervienen en el proceso, como también la encuesta que esta

dirigido a conocer el nivel de satisfacción que tiene el usuario con la obtención del producto público, tomando como referencia las variables definidas en la investigación a fin de medir si se cumplen o no la Misión y los Objetivos Estratégicos del Servicio Registro Civil e Identificación.

Se considera que la investigación puede ayudar a determinar si el proceso de la Cédula de identidad para extranjeros, se enmarca en el Marco Estratégico, donde se determina la Misión y los Objetivos Estratégicos que desarrolla la institución, considerando las necesidades y expectativas de los usuarios y la normativa vigente en que se enmarca la institución, donde en el caso de que sí los elementos no se tienen claro, cualquier esfuerzo que se realice en relación a un levantamiento de proceso no se dará resultado esperado.

II. CAPÍTULO

MARCO TEORICO

“EL ROL DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN AMERICA LATINA Y CHILE”

1. La Sociedad de la Información

Para analizar la situación actual en la manera en que se desarrolla los tramites ofrecidos por los Servicios Públicos a los usuarios utilizando el Gobierno Electrónico, es preciso revisar los principales enfoques bajo los cuales se ha buscado generar respuestas o explicaciones en dicho estudio.

De esta manera se considera importante comprender la génesis del Gobierno Electrónico que permite desarrollar iniciativas y optimizar los Servicios dirigidos a la ciudadanía.

Dentro de este marco, se consideran a tres autores que han realizado estudios sobre la Sociedad de la Información, que nos permiten entender el nacimiento del Gobierno Electrónico fundamentando estructuras y relaciones que nos llevan a la comprensión del nuevo contexto actual en que nos estamos desarrollando.

- En Primer lugar se describe los estudios de Marshall McLuhan.
- En Segundo lugar se representa la posición de Armant Matterlart
- Por ultimo se emplean los estudios de Manuel Castells

1.1 Herbert Marshall McLuhan (1911-1980).

Los estudios elaborados por Marshall McLuhan sobre los medios, han servido como prospección de la presente y futura sociedad de la información y la creación de conceptos acerca de los medios de comunicación.

Marshall McLuhan (1998) se remonta en el tiempo y describe que antes de la escritura, durante miles de años el conocimiento acumulado por la humanidad se divulgo en forma oral, este se presentaba en un sentido auditivo, donde la

expresión de ideas y el sentido del lenguaje se convirtió en un instrumento que hizo posible al hombre la acumulación de experiencia y conocimiento. (Pág. 13)³.

Este fenómeno está representado como primera etapa, donde McLuhan (1998) la denomina como la aldea tribal, que está constituida analfabéticamente, donde la comunicación verbal lo asocia a un fenómeno que ya consideraba tecnológico, por la razón de que es un medio que no poseemos cuando nacemos⁴.

De esta manera se emplea la palabra oral como medio de comunicación que estimulaba el oído antes que la vista como sentido, integrando al ser humano a un grupo de pertenencia tal como un clan o tribu.

De ahí existieron innovaciones tecnológicas, desde el fuego y los metales, hasta los medios de transportes y las armas, donde el hombre de cazador y nómada aprendió los secretos de la agricultura y transformarse en un ser sedentario. Así se formaron las aldeas, se desarrolló recursos defensivos y las primeras ciudades, para luego crear las civilizaciones.

Posteriormente cuando se produce la interiorización al alfabeto fonético como nueva tecnología, McLuhan (1998) describe que se produce una traslación al hombre desde el mundo mágico del oído al mundo neutro de lo visual, viviendo en un mundo implícito y mágico de la resonante palabra hablada (Pág. 30-31).

De ello se concreta como sentido una perspectiva sensorial visual, disolviendo la familia y el clan a las sociedades más abiertas, posibilitando la

³ La Galaxia de Gutenberg, *Génesis del homo typographicus*, Primera edición, Barcelona 1998, prólogo, pág.13

⁴ La era tribal o pre literaria es un periodo asociado fundamentalmente con la comunicación verbal y el uso de la palabra.

homogeneización entre las culturas que impulso leyes, la escritura, la filosofía y la ciencia⁵.

De este modo la creación de la escritura y por tanto la lectura lo sitúa como segunda etapa, donde McLuhan (1998) lo describe como destrivalización.

No se convierte en un fenómeno social de masas hasta que no se produce la difusión de la alfabetización, contribuyendo así a la creación en 1450, por el alemán Johannes Gutenberg la imprenta de tipos móviles, que representa quizás el paso mas importante de democratización.

La imprenta como tecnología se uso como método mecánico de reproducción de textos e imagines sobre el papel, que comenzó como un método artesanal y supuso la primera revolución.

Se produjo así una mayor alfabetización que permitió el aumento de la demanda del libro, el papel de la universidad y de centros de estudios, también el avance en conocimiento sobre metales y sus alineaciones, formulando fabricaciones de tintas y apariciones de las industrias del papel.

La destribalización fundamentada por McLuhan (1998), es el movimiento cultural de la modernidad, y es la extensión mecánica de los efectos de la cultura alfabetizada, así gradualmente la imprenta fue quitándole sentido al acto de leer en voz alta. (Pág.181)

Consecutivamente se presenta la tercera etapa descrita por McLuhan (1998), denomina retribalización, acuñando el término de la Aldea Global, que es consecuencia de la inmediatez introducida por los medios electrónicos⁶.

⁵ Se hizo inevitable que la escritura fonética separara el pensamiento de la acción y la escisión entre el mundo mágico del oído y el mundo neutro del ojo *McLuhan (pág. 36)*.

La Aldea Global McLuhan (1998) se refiere a un cambio producido principalmente por la radio, el cine, y la televisión, medios de comunicación audiovisual que difunden imágenes y sonidos de cualquier lugar y momento, ocupando un espacio cada vez más importante en el hogar y la vida cotidiana.

Por tanto los habitantes de un mundo construido desde el hogar, donde se lee sobre tiempos y lugares lejanos da un vuelco y este cambio que se presenta como aldea se cruzan permanentemente con todos los lugares y todos los tiempos.

De este modo el ancho mundo se convierte en una Aldea Global y por las características de los medios, vuelven a emerger las sociedades contemporáneas tribales.

Los nuevos sistemas y estructuras nunca borran por completo los anteriores, sino que se superponen. Así las nuevas técnicas de almacenamiento y recuperación de la información han necesitado de los medios para reagrupar y encontrar nuevas colocaciones de carácter más especializado.

Estas tres etapas descrita por McLuhan (1998), donde realiza un recorrido por la historia de la comunicación, es provocada por el medio, que es el poder para modificar el curso y el funcionamiento de las relaciones y las actividad humana.

Así los medios de comunicación señalados por McLuhan (1996), los representa como, el medio es el mensaje, de la cual esto significa que cualquiera

⁶ Se presenta la nueva interdependencia electrónica señalando la posibilidad de los medios electrónicos de comunicar a una masa de receptores simultáneamente significaría una vuelta a la vida de las antiguas aldeas y que la moderna cultura eléctrica ha dado en nuestras vidas una base tribal.

de nuestras extensiones, resultan una nueva escala que introduce una tecnología nueva⁷.

Así por ejemplo en la luz eléctrica, las actividades que se recrean dentro de ella son el contenido de la luz eléctrica ya que no pueden existir sin esta.

Otro es el caso de IBM que solo empezó a operar con una visión clara cuando se dio cuenta de que su negocio no consistía en la fabricación de maquinarias para las oficinas y empresas, sino en el procesamiento de la información. (McLuhan Pág. 30-31)⁸.

De esta forma, la naturaleza de los medios, es la amputación y extensión de su propio ser en una nueva forma de tecnológica. Cualquier tecnología se añade a lo que ya éramos⁹.

Como conclusión McLuhan establece que los medios son extensiones de los humanos, así las redes sociales son un medio, no porque nos ayuden a comunicarnos, sino porque nos ayudan a extender las relaciones humanas.

1.2 Armando Matterlart (1936)

Considerándose la comprensión de la sociedad de la información con una perspectiva cronológica con la geopolítica, son los estudios que presenta Armand Matterlart, donde se adentra a los pensadores ilustrados en busca de signos distintivos que indiquen la aparición del nuevo paradigma¹⁰.

⁷ La extensión con la automatización, en donde los nuevos esquemas de asociación humana tienden a eliminar puestos de trabajos, es el lado negativo, el positivo es que la automatización crea funciones para la gente o una intensificación de su implicación en su trabajo y asociación humana que la precedente tecnología mecánica había destruido.

⁸ La luz eléctrica carece de contenido la cual los medios no se estudian en lo absoluto

⁹ Los productos de la ciencia moderna no son en sí ni buenos o malos, es la manera en que se emplea lo que determina el valor, como las armas en sí no son buenas ni mala, es la forma en que se utilizan lo que determinan su valor, pasando por alto la naturaleza del medio.(McLuhan pág. 33)

¹⁰ Armand Matterlart, Historia de la sociedad de la información 2002

La idea planteada de sociedad regida por la información se inscribe, por así decirlo, en el código genético del proyecto de sociedad inspirado por la mística del numero (Matterlart 2002 pág. 15). Donde las matemáticas es un modelo de razonamiento y acción útil.

En este contexto la matemática es el pensamiento de lo descifrable y de lo mesurable que se convierte en el prototipo de todo discurso verdadero e instaura el horizonte de la búsqueda de la perfectibilidad de las sociedades humanas (Matterlart 2002 pág. 15)

De ahí que el culto al numero de la escuela de Pitágoras deriva en la centralidad de la aritmética binaria que tiene como tecnología, donde (Matterlart 2002 pág.17) describe que la combinación de 2 símbolos corresponden a una tipografía diferente que conduciría a las maquinas del siglo XX.

De este modo se produce la búsqueda de métodos de cálculos más rápidos, donde Matterlart (2002) lo fundamenta en dar respuestas a las exigencias de la formación y del desarrollo contemporáneo.¹¹

Dentro de esta perspectiva señalada por (Matterlart 2002) es la serie de teorías matemáticas entorno a la necesidad de una lengua universal.

Una de estas teorías es el proyecto de automatización del razonamiento, que es el deseo de contribuir al acercamiento de los pueblos a la unificación.

Otra de estas teorías planteadas por Matterlart (2002), es el cálculo de probabilidades, donde la estadística o la aritmética descubren una nueva cantera de ciencia útil, permitiendo una relación entre la revolución burguesa y el Estado Monárquico y con las distintas clases sociales, como también la construcción de una nueva racionalidad comercial (pág. 22)

¹¹ Armand Matterlart da énfasis al capitalismo moderno, emersión de mercados, tratamiento y desarrollo burocrático, difusión de datos dirigidos a negociantes, financieros y especuladores.

Siendo las cosas así, resulta claro que las teorías expuestas permitieron el progreso en el conocimiento en los temas de la teología, metafísica y la científica.

Por supuesto que este fenómeno está mezclado con las herramientas de la comunicación en el caso de las ideas de la lengua, la escritura, y la imprenta, en la configuración de los distintos tipos de sociedades en la trayectoria del progreso de la ilustración (Matterlart 2002 pág. 33).

El reordenamiento que se produjo antes del proceso de industrialización permitió formar alianzas orgánicas entre los industriales y los sabios positivos, es decir los fisiólogos, los químicos, los físicos y los geómetras, en la reorganización del cuerpo político (Matterlart 2002 pág. 36)

Estas alianzas permiten expandir la gestión del gobierno de los hombres hacia la administración de las cosas, reduciendo el papel del Estado a un mero encargado de negocio. Matterlart (2002).

Así tales axiomas en el sistema industrial se anticipan en un siglo a las primeras formulaciones del management (dirección) científico, que es uno de los hitos que conlleva a la vía de la tecnocracia.

En este sentido se comprende los planteamientos de Matterlart (1994) en que la introducción de la constitución como objeto de conocimiento en la configuración del sistema industrial como organismo (organismo-red), tiene como principio estructural la jerarquía de funciones, que presenta la primera teoría sobre la sociedad funcional, que escorara hacia el determinismo técnico (pág. 37).

En la medida que este fenómeno de red que plantea Matterlart (2002) se convierte en el modelo de los Estados Unidos, que tiene la finalidad de la domesticación del espacio mediante redes, con el fin de reducir las distancias, mejorar las comunicaciones y fomentar la igualdad y la democracia en un pensamiento de red.

De este modo las redes que cubrían entonces el globo, celebradas por autores como Julio Verne se convirtieron en símbolo de un mundo interdependiente en que las economías nacionales también cedían el paso a una nueva división internacional del trabajo.¹²

Por ello la división del trabajo ya en la era industrial, se habían aplicado estas operaciones mecánicas en el seno de la fábrica, pero también a operaciones intelectuales en el caso para fabricar el sistema métrico¹³

Las evidencias anteriores tienden a que estas técnicas de mecanización permitieran el procesamiento de grandes series de números, que sirvió para instituciones de seguros en el calculo de las primas, la cual se pregona el poder de las maquinas de información. (Matterlart pág. 43)

En relación con todas estas implicaciones, la doctrina del industrialismo legitima el espíritu de la empresa en la construcción de redes de ferrocarril y de instituciones de finanzas. (Matterlart 2002 pág. 39).

A la vez con la doctrina del industrialismo, las instituciones aseguradoras privadas se extrapolan al conjunto del cuerpo social, en el sentido que la tecnología del riesgo elabora aplicaciones de cálculo de probabilidades y permiten abrir el camino a un nuevo modo de regulación social.

Estas tecnologías de riesgo permiten extraer una serie de estadísticas sobre movimientos de población, criminalidad, suicidio, etc. Que en definitiva se convierten en normas de gobierno.(Matterlart 2002 pág. 45)

Por consiguiente esto lleva a la creación del Instituto Internacional de Estadística, como estrategia de estructuración de una comunidad científica.

¹² Armand Mattelart, Internet, *Los nuevos caminos de la comunicación el mundo que llega*, Lo que esta en juego en la globalización de las redes.

¹³ El sistema Métrico es la base de construcción de un prototipo de maquina de calcular.

Esto permite llevar a cabo la creación de varios Institutos, tales como el Brúcela el Instituto Internacional de Bibliografía (Matterlart 2002) con el fin de constituir el libro universal del saber y contabilizar día a día el trabajo intelectual de los dos mundos.

La finalidad de estos institutos es para garantizar la cooperación y coordinación en la unificación en un sistema general, para hacer del mundo entero una sola ciudad y de todos los pueblos una sola familia.

De esta forma se busca la formula de un proyecto de sociedad intelectual de naciones, y se acuña el termino de mundialización para un pensamiento de red universal, técnico y a la vez social. (Matterlart 2002)

Cabe considerar, por otra parte que con la movilización de los recursos científicos, aparecen las maquinas inteligentes en el transcurso de la 2° guerra mundial y el enfrentamiento planetario entre el Este y el Oeste configuran el marco geopolítico en el que se desarrolla la innovación técnica.(Matterlart 2002 pág. 55)

Este enfrentamiento, Matterlart (2002) señala que se contribuyen al progreso de las grandes calculadoras para el desciframiento de la correspondencia estratégica del enemigo, creando las tablas de tiro para el uso de artillería antiaérea y la bomba atómica.

Por tanto, existe un creciente flujo de los contratos en investigación y desarrollo procedentes del pentágono y mas tarde la NASA, donde irrigara el complejo militar-industrial.

De este modo durante la 2° Guerra Mundial la investigación tiende a formalizar modelos de análisis aplicables a las operaciones militares en un esquema de cooperación civiles-militares, sector privado mas sector público, produciendo conocimiento- operación.

De esta manera se implementa el tink tank o cajón de ideas, que se convierte en un centro de enseñanza superior y tendrá la producción de un conocimiento orientado hacia la planificación de la sociedad del futuro (Matterlart 2002 pág. 58).

Todo ello dentro del marco de la sociedad postindustrial, que es caracterizada por la expansión de los servicios humanos (Salud, educación, y servicios sociales) y sobre todo la inflación de servicios técnico y profesionales (Investigación, evaluación, procesamiento informático y análisis de sistema).

Así la sociedad postindustrial, la centralidad les corresponde a los científicos, a las universidades, y a los centros de investigación, donde estaban los tink tanks.

En este sentido los tink tanks Matterlart (2002), señala que ofrecen sus servicios a las empresas, en donde se empieza a familiarizarse con la nueva era tecno informacional.

De ahí que concurre una manifestación de una sociedad tecnocrática, cuya forma viene determinada en el plano cultural psicológico, social y económico por influencia de la tecnología, mas concretamente por la informática y las comunicaciones. (Matterlart 2002 pág. 98).

Por añadidura Matterlart (2002) especifica que los Estados Unidos son los portadores del proyecto universalista, Roma ha exportado el derecho, Inglaterra la democracia parlamentaria, Francia la cultura y el nacionalismo republicano.

Así Estados Unidos es el foco de la innovación tecno científica y la cultura de masas, ofreciendo al mundo no solo un modelo de acción con destino a los hombres de negocio y a los círculos científicos, sino un modo de vida en general.

De ello permitió que en Marzo de 1994 Matterlart (2002), Al Gore proponga una construcción instantánea a la gran familia humana, que tiene como objetivo la

abolición de los grandes desequilibrios sociales para la recogida del maná tecnológicos y la desreglamentación de los sistemas nacionales de telecomunicación para el desarrollo del modelo neoliberal (pág. 124)

Del mismo modo Europa en relación a la sociedad de la información, se amolda a la nueva situación, y preconiza una rápida liberalización de las telecomunicaciones al anticipar las mejoras de la productividad, el desarrollo de las innovaciones tecnológicas y el pluralismo cultural (Matterlart 2002Pág. 126).

Análogamente la sociedad de la información se impone disimuladamente en los organismos internacionales, así en 1975 la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) también estrena la noción sobre la liberación de los sistemas de comunicación (Matterlart 2002 pág. 120).

En suma Matterlart (2002), detalla que el paradigma tecno informacional se ha convertido en el pivote de un proyecto geopolítico cuya función es la de garantizar la reordenación geoeconómica del planeta en torno a los valores de la democracia de mercado y en un mundo unipolar.

Además existe una representación del orden mundial en la revolución de la información la cual Matterlart (2002) explica que reconfigura los parámetros de la hegemonía, y se expresa en “el saber mas que nunca es poder”,

Así los Estados Unidos es el único país dispuesto a llevar a cabo la revolución de la información, ya por la fuerza multiplicadora de la diplomacia, el eje de las tecnologías de la información, y la revolución de los asuntos militares. (Matterlart pág. 136).

De ahí que, si un Estado consigue que su poder político sea legítimo a los ojos de los demás con diplomacia, y logra instaurar instituciones internacionales, ánima a encausar o limitar sus actividades, ya no hay necesidad de gastar tantos

recursos económicos y militares tradicionalmente costosos. (Matterlart 2002, pág. 137).

Por tanto, la nueva doctrina se adapta a la lógica de fondo de la globalización de la economía, como una estrategia ofensiva de la ampliación pacífica del mercado.

Todo esto supera a los Estados, que se compensa con el regreso al sueño comunitario y la liberación respecto a un Estado omnipresente, que corresponde al eje central de la declaración de independencia del ciberespacio.

Así aparece un nuevo paradigma, en que Matterlart (2002), determina que se han tejido un nivel de interés en torno a la empresa, la iniciativa, el rendimiento y la creencia del poder de las tecnologías de la información para transformar las relaciones sociales (pág. 148).

Todo esto llevo a que finales de 1999, las organizaciones no gubernamentales, sindicatos y las asociaciones de consumidores se han movilizados contra las derivas y peligros de un mundo todo mercado en la 3ª conferencia de la OMC.

De acuerdo a ello, Matterlart (2002), explica que la propia legitimidad del sistema de las grandes instituciones financieras y comerciales multinacionales, cuya función es regentar el proceso de mundialización, donde la sobrerrepresentación de los países ricos han sido estigmatizado en la forma antidemocrática de operar.

Los problemas van dirigidos a la facilitación del acceso a internet a los países pobres, a la disminución de la ayuda pública al desarrollo, y la deuda de los países producto de introducirlos en la sociedad de la información. (Pág. 156).

Por consiguiente Matterlart (2002), emplea que se desencadena las cibermovilizaciónes por los actores sociales a escala mundial que pregonan el advenimiento de una sociedad civil global.

De este modo existen reconfiguraciones que afectan al Estado-nación en su articulación con la sociedad civil, confrontados ambos por la lógica de la mundialización. (Matterlart 2002, pág. 158).

Razón de ello, nace el Gobierno Electrónico donde los miembros del G8 plantean su implementación en los Gobiernos, para reforzar la democracia y el Estado de derecho, donde el esquema del directorio, es la asociación del sector público con el privado.

En conclusión Matterlart (2002), señala que la llamada revolución de la información contemporánea convierte una nueva versión de modernización. Y el proyecto tecnocrático entra en una reconciliación entre los directores y los intelectuales que condicionan el proyecto de sociedad del conocimiento, cada uno necesitando del otro.

Esta ideología de la sociedad de la información, Matterlart (2002) la emplea como el mercado con los supuestos de reconstrucción neoliberal del mundo. Pero la sociedad como noción, es cada vez más intersticio de la vida cotidiana e institucional, ya que son penetrados por la tecnología de la información

1.3 Manuel Castells (1942)

Otros estudios tratados en profundidad sobre la sociedad de la información son los elaborados por el sociólogo Manuel Castells, donde establece una distinción analítica entre nociones de sociedad de la información y la sociedad informacional.

En lo referente a la información, Castells (1996) describe que ha sido fundamental en todas las sociedades, incluida la Europa medieval, que estaba culturalmente organizada y unificada en torno al escolasticismo.

En relación al término “informacional”, Castells (1996) emplea el término atribuyéndolo a la forma específica de organización social, en la generación, el procesamiento y la transmisión de la información, que se convierten en fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas.

Dentro de este marco de los términos de información e informacional, Castells (1996) explica que se adoptan los modos de desarrollo tecnológico, que son los dispositivos mediante los cuales el trabajo actúa sobre la materia para generar el producto, que determinan el fomento de la productividad en el proceso de producción.

Manuel Castells (1996) ejemplifica el modo de desarrollo, de acuerdo a su contexto, así por ejemplo, el modo de desarrollo agrario, su fuente del aumento del excedente es el resultado del incremento cuantitativo de la mano de obra y recursos naturales en el proceso de producción.

En el modo de desarrollo industrial la principal fuente de productividad es la introducción de nuevas fuentes de energía y la reorganización de la producción. Y en el nuevo modo de desarrollo informacional, la fuente de la productividad radica en la tecnología, que se moviliza a la generación de un nuevo conocimiento como fuente clave de productividad.

De esta forma, se reafirma que el conocimiento y la información son elementos decisivos en todos los modos de desarrollo, ya que el proceso de producción siempre se basa sobre el grado de conocimiento y el procesamiento de la información (Castells 1996)

En síntesis Castells afirma denominar informacional a este nuevo modo de desarrollo, constituido por el surgimiento de un nuevo paradigma tecnológico basado en la tecnología de la información, caracterizado en el procesamiento de la información, donde las telecomunicaciones transmiten dicha información en flujos de intercambio y tratamiento de la información a cualquier distancia.

Otra característica señalado por Castells (1989) es que el efecto de las innovaciones recaen sobre los procesos mas que en los productos, penetrando gradualmente todos los procesos de producción, distribución, transporte y gestión.

Este hecho provoca una revolución en la economía y en la sociedad sobre la base de una nueva fuente de energía que puede ser descentralizada y distribuida de un modo más flexible y una nueva entrega de bienes y servicios¹⁴.

En consecuencia Castells (1989) determina que el desarrollo de las Tecnologías de la Información actúa como un proceso general de transformación en el espacio que se esta dando en todas las sociedades en la medida que se articulan crecientemente en un sistema global¹⁵.

Estos fenómenos de las nuevas tecnologías, Castells (1989) destaca que han sido usadas para la reestructuración del capitalismo¹⁶ como respuesta a las crisis estructurales de los años 70.

Ya que en un contexto de crecimiento económico sin precedentes, de un capitalismo de control estatal, creo un dinamismo que provoco la crisis de los 70,

¹⁴ Lo mismo ocurrió en las dos revoluciones industriales asociadas a paradigmas técnicos organizados respectivamente en torno a la maquina vapor y de electricidad. Castell 1989.

¹⁵ Manuel Castells "La ciudad de la información", *Tecnologías de la Información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*, alianza editorial 1989.

¹⁶ El capitalismo esta orientado hacia la maximización del beneficio, esto es, hacia incrementar la cantidad y proporción de excedente mediante al control de los medios de producción. (Castell 1989).

expresada en una inflación galopante, presión de movimientos sociales y conflictos laborales. (Castells pág.50)¹⁷

Por esta razón el Estado entro en una crisis fiscal provocada por la contradicción entre los gastos crecientes (determinado por las demandas sociales) y los ingresos comparativamente decrecientes (limitados por la necesidad de mantener en nivel de beneficio de las grandes empresas). Castells (1989 pág. 51.)

En consecuencia Catells (1989) especifica que las empresas cargaron los costos sobre los precios, la economía internacional se presentaba a través de la especulación financiera y el préstamo irresponsable en los mercados mundiales.

Así cuando la crisis del petróleo 1979 revelo la profundidad de la crisis y se hizo necesario un proceso de reestructuración emprendido simultáneamente tanto para los gobiernos y empresas.

Por esta razón se aumenta el nivel de beneficio del capital privado como motor de crecimiento y la inversión, encontrando nuevos mercados, profundizando los ya existentes e incorporando nuevas regiones del mundo, disminuyendo la inflación estructural, y surgiendo así un nuevo modelo de capitalismo. (Castells 1989)

Las características de la reestructuración del capitalismo descrita por Castells, (1989) lo emplea de esta manera:

- Mayor productividad derivada de la innovación tecnológica.
- Condiciones de trabajos menos protectoras

¹⁷ Las crisis del petróleo de 1974 y 1979 en una inflación estructuralmente determinada, provocaron un desbarajuste en la circulación del capital forzando austeridad y control fiscal, socavando la base económica para la intervención estatal, en un modelo industrial de desarrollo basado en la energía.

- Una dramática expansión de la economía informacional (se entiende por economía informacional al conjunto de actividades generadoras de ingreso que no están reguladas por el sistema institucional.)
- El debilitamiento de sindicatos de trabajadores.

Otra característica señalada por Castells (1989) es un cambio sustancial en el modelo de intervención estatal, dirigida hacia una acumulación del capital, expresando el modo de apoyo estatal al capitalismo, por lo cual se determina:

- Reducción y privatizaciones de las actividades productivas en el sector público
- Una reforma fiscal regresiva que favorezca a las grandes empresas.
- Apoyo Estatal al I D de la alta tecnología.

El tercer mecanismo fundamental descrito por Castells (1989) para la reestructuración del capitalismo es la internacionalización acelerada de todos los procesos económicos, para incrementar la rentabilidad y abrir mercados por medio de la expansión del sistema.

Según en el proceso de internacionalización por Castells (1989) este plantea, que no podría darse jamás sin los espectaculares avances de las tecnologías de la información¹⁸. Donde sus efectos en los procesos condicionan la competitividad internacional de países y empresas.

Esta competitividad en una economía informacional global Castell (1989) lo determina como sinónimo de ser capaz de situarse en un mundo en el que la información, el conocimiento y la tecnología son las fuentes esenciales de productividad.

¹⁸ Avances en telecomunicaciones, fabricación flexible estándares, ordenadores, como construcción de redes que permiten la base para la formación de los mercados.

Así la Globalización en su forma actual de capitalismo informacional desregulado y competitivo, supera a los Estados y articula a los segmentos dinámicos de la sociedad en todo el planeta.¹⁹

El Estado que describe Castells (2005) atiende prioritariamente flujos globales, su acción hacia la sociedad civil se torna secundaria y emite un significado débil hacia el ciudadano.

Los Estados han procedido a un reconocimiento creciente de la esfera de acción parapública mediante el desarrollo de organizaciones no gubernamentales ONG, que contemplan las políticas públicas articulando recursos privados y desburocratizando la gestión de programas sociales y prolongar su acción en la esfera internacional.(Castell 2005).

Así Castell plantea, que el doble movimiento del Estado-nación hacia la cooperación internacional y hacia la devolución de poder de ámbitos subnacionales conduce a la construcción de un nuevo sistema institucional, hecho de redes de órganos gubernamentales de distinto nivel.

En conclusión la interacción y la articulación entre el modo informacional de desarrollo y la reestructuración del capitalismo crea el marco en la cual se forma la dinámica de nuestra sociedad.(Castells 1989).

Esta se manifiesta en una revolución tecnológica informacional que esta basada en la innovación con los protocolos básicos de internet²⁰. Que Castells (2003), la señala como el tejido de nuestras vidas, comparándola con la red eléctrica y el motor electrónico.

¹⁹ Crisis financiera asiática en 1997, como primera gran crisis de la globalización, de cuyos efectos existe una gran incertidumbre sobre la verdadera magnitud de su impacto en la economía mundial.

²⁰ Internet el termino suele referirse a una interconexión en particular, de carácter planetario y abierto al público, que conecta redes informáticas de organismos oficiales, educativos y empresariales, también existen redes mas pequeñas como la Intranets generalmente para el uso de una única organización.

En definitiva Internet constituye actualmente la base tecnológica de la forma organizativa que caracteriza a la era de la información Castells (2003).

I.4. Conclusión

De acuerdo a los planteamientos de los tres autores, la sociedad de la información conlleva a definirla como una etapa del desarrollo de las sociedades, que incluye una dimensión social, cultural, económica, política y de transformación institucional, además de una perspectiva de desarrollo.

La Sociedad de la información implica las siguientes características:

- La tecnología que incide en los aspectos materiales de la realidad provocando una *Reestructuración Social y Laboral*, incorporándose al modelo social nuevas ramas de las altas tecnologías, como también al modo de producción en los procesos..
- La *Globalización* como elemento extensivo de la Sociedad de la información, la cual comenzó a denominarse por McLuhan como Aldea Global.
- *El Fortalecimiento de Redes de Asociación y Cooperación* que permite la interrelación de distintos temas a nivel mundial, permitiendo fluidez de la información independientemente del lugar, tiempo y distancia con la liberación de las telecomunicaciones.
- En la sociedad de la información es imperativo la *Alfabetización Digital* influyendo sobre factores educacionales, económicos, de democratización, Institucionales, etc. Remontándose a tiempos donde existía la búsqueda de un lenguaje universal.
- *La Difuminación de Límites y Fronteras*, donde la transmisión de flujos de información son abiertos y accesibles, y no responden a las nomenclaturas

territoriales y políticas del Estado.

- Se emplea *la Búsqueda de Libertad en la Democracia Representativa* referido a la transformación de la vida personal, social y política de los ciudadanos-usuarios en los esquemas de participación democrática quien a través de las tecnologías investiga e intervienen.
- Se transforma el paradigma del Estado, en términos de su rol, sus funciones, sus estructuras, su tamaño, su relación con la sociedad civil, con las Empresas, con otro Estados, con las transnacionales, y multinacionales.
- La sociedad actual donde en su interacción con una revolución tecnológica, tiene como centro de gravedad el *internet*.

2. GOBIERNO ELECTRONICO

En consecuencia a lo expresado en el capítulo de la Sociedad de la Información, en los países se crearon reformas que permitieron una génesis de emancipación y de mayor acceso al sector privado y una considerable desvalorización y reducción del gobierno y/o sector público, que incentivó el crecimiento individual por sobre el comunitario.

Esto provoco una gran diferenciación entre los servicios que otorgaba el sector privado, con el sector público.

Donde Rivera (2003) describe que los ciudadanos no veían el por qué, ni estaban dispuestos a aceptar que los servicios públicos fueran de tan mala calidad, además reclamaban transparencia, como también las empresas demandaban un entorno operativo que facilitaran su competitividad y todos los actores sociales expectantes de mayor información y participación en la vida pública.

La causa de esta situación se debía a que los gobiernos son organizaciones de la era industrial, basado en el mismo modelo de comando y control de la empresa creada para la economía industrial (Rivera Pág. 77).

Por esta razón el tipo de gobierno que se desarrollo durante la era industrial, con sus burocracias centralistas, con regulaciones y cadenas de comando jerárquico ya no funcionaba y la burocracia se había inflado injustificadamente. (Rivera 2003, Pág. 78).

De este modo la administración pública, se postula como un punto de encuentro entre el sector público y la ideología neoliberal, que intenta obtener lo mejor de ambos mundos. A esto llamado la influencia empresarial en el sector público ²¹

Por esta razón comienza una nueva tendencia en la Administración Pública, que incorpora conceptos y nociones desde el mundo de las empresas, surgiendo la llamada Gestión Pública.

Este nuevo concepto de la Gestión Pública establece un cambio de etapas desde lo político a lo gerencial, reponiendo la descentralización, la reducción del costo y la flexibilidad laboral, y un cambio de énfasis desde los procesos a los resultados. (Araya/Purrúa 2004 Pág.17), lo que implica incorporar medición de desempeño y orientación a los ciudadanos.

De las evidencias anteriores se entiende al Gobierno Electrónico como el uso de tecnologías de información y comunicaciones que realizan los órganos de administración para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar

²¹ .- Osborne, David; Gaebler Ted, “La Reinención del Gobierno”, La influencia del mundo empresarial en el Sector Público. Barcelona 1994.

sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.²²

Por ello el e-Gobierno implica que los gobiernos emplean las nuevas tecnologías para proporcionar a las personas un mejor acceso a la información y a los servicios gubernamentales mejorar la calidad de los servicios y dar más oportunidades para participar en los procesos y en las instituciones democráticas²³

Uno de los Instrumentos que ocupa el e-Gobierno para la entrega de la información y los servicios, es de manera online, donde la calidad de los servicios con respecto a su disponibilidad es directa, electrónica y es por vía internet²⁴.

Para Davide Vigano (2001) expone que el e-gobierno, trata de usar la tecnología para reinventar las relaciones, poniendo a los ciudadanos en el centro.

Así el uso de la TIC, en particular Internet en la entrega de servicios públicos se realiza de una manera más conveniente, orientada al ciudadano, de bajo costo y de forma diferente, que posibilita la formación de un mejor gobierno. (Holme 2001)

Así las iniciativas de Gobierno Electrónico se insertan en procesos más amplios de reformas de gobierno, propone seguir las tendencias del mercado y de lo que se ha denominado comúnmente la era de la información o sociedad del conocimiento, que al fin y al cabo, describen cómo se están desarrollando los servicios y cómo se vive en el mundo actual.

²² .-Instructivo Presidencial Mayo 2001.

²³ .- Gobierno de Nueva Zelanda, 2001

²⁴ .- World Market Research Centre, 2001.

2.1 El acceso a la información pública, eficiencia en la gestión, participación ciudadana y transparencia en el e-gobierno

Los conceptos y nociones empleadas en las evidencias anteriores del gobierno electrónico incluyen componentes tecnológicos, como también elementos culturales y de gestión de información, que tiene que tomar en cuenta para el desarrollo de este.

Así el incremento en el uso de las TIC, intentan alcanzar una visión estratégica en la utilización en los servicios públicos²⁵, para ello es fundamental desarrollar factores que inciden directamente con el desarrollo del e-gobierno, y estos se presentan de la siguiente manera.

- El acceso de la información Pública

Uno de los factores importantes del e-gobierno es crear las condiciones para el acceso a la información pública, existiendo un compromiso permanente del gobierno para mejorar la relación entre los ciudadanos y la administración pública mediante el intercambio eficaz y eficiente de servicios, información y conocimiento²⁶

Araya (2004) explica que existen tres dimensiones que son fundamentales a la hora de evaluar los contenidos ofrecidos a los ciudadanos, en primer lugar corresponde a la información que genera los sitios que explican la misión, estructura organizacional, objetivos estratégicos que lleva a cabo la institución.

En segundo lugar esta las comunicaciones con los usuarios en el respectivo sitio. Y en tercer lugar la plataforma permite al usuario obtener algún beneficio en tiempo real.

²⁵ .- Grönlund 2002.

²⁶ .- Ver: <http://www.unpan.org/egovernment2.asp>.

Para ello es importante la construcción internamente de una infraestructura tecnológica en la organización pública, porque permite darle un soporte al gobierno electrónico y explotar todo el potencial de las tecnologías, para otorgar información a la ciudadanía.

En este contexto se contempla la implementación de la Intranet²⁷, que es un proyecto concretado en un rediseño interno para el control de diversas tareas y funcionamientos desarrollados dentro la institución pública, contempla aplicación para fiscalizadores, sistema de compras internas por intranet, sueldos y/o remuneraciones, sistema de gestión y escuela virtual, etc.

Así es el comienzo de la organización en una nueva modalidad de trabajo, evitando improvisaciones sobre la marcha de un proyecto. (Araya 2003 Pág. 26).

- Participación ciudadana y eficiencia en la gestión

Por otro lado, para el desarrollo de los proyectos e iniciativas de gobierno electrónico, son fundamentales las prestaciones de servicios públicos, que tienen como dimensión a los usuarios que están frente a la pantalla.

En virtud de ello Araya (2004), manifiesta un objetivo indirecto del Gobierno Electrónico, que consiste en integrar incentivos al uso de internet para relacionarse con el gobierno.

En relación a ello, se presenta en el caso del incentivo que funciona a través de la entrega de un servicio de alta calidad en línea.²⁸

Esto provoca evaluar las políticas públicas de acceso a Internet, que deben apuntar a ser una puerta de entrada a las TIC, y por otro lado, habilitar a la

²⁷ Intranet es una red de ordenadores privados que utiliza tecnologías de internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales.

²⁸ Existen incentivos, que entrega el Servicio de Impuesto Interno, a la entrega de un servicio de excelencia, que premia a quienes realizan sus declaraciones de impuestos a través de internet.

Registro Civil es otro caso en utilizar incentivos en el uso de internet, en ofrecer certificados en línea de manera gratuita para fomentar este tipo de modalidad.

ciudadanía para su utilización, siendo las políticas de acceso un complemento fundamental para el desarrollo del gobierno electrónico.

Las políticas de acceso tienen como objetivo corregir las desigualdades existentes en el acceso a las nuevas tecnologías, tanto a nivel de personas como de empresas.

Por consiguiente se emplea la expresión del gobierno electrónico referido a la disposición de trámites en plataformas electrónicas, dando la perspectiva del gobierno en incrementar la eficacia en la gestión administrativa, y desde el punto de vista del ciudadano y la empresa, la simplificación de trámites, fomentando el intercambio y disminuyendo los costos de transacción.

Desde la perspectiva de los ciudadanos, los proyectos acogen ideas, propuestas y críticas para retroalimentar la acción del gobierno, de este modo fortalece la democracia y la legitimidad de las autoridades.

El nivel de intensidad de la participación a través de medios electrónicos, Araya (2004), lo expresa en primer lugar, en un *nivel consultivo*, donde se somete a consultar a la población, sin ningún compromiso, se denomina como democracia electrónica de opinión pública.

En segundo lugar esta el *nivel resolutivo*, donde se consulta por diversas materias de interés público a través de internet, y tiene carácter resolutivo, y es denominada democracia directa.

Y en último lugar esta el *nivel deliberativo*, la cual el énfasis está en los elementos deliberativos de la democracia, y es denominada como democracia electrónica de compromiso cívico online en la liberación política. (pág. 34).

Al constituir un proceso cuya ejecución y logros apuntan más al largo que al corto o mediano plazo, la participación ciudadana que la legitime no debe agotarse

en el diseño de la primera, sino que debe acompañar al desarrollo de dicho proceso en todas sus fases.

Para este fin, es imperativo contar con estrategias, planes y políticas apropiadas que permitan a la sociedad civil intervenir activamente en la ejecución del proceso citado, así como apuntar a constituir al ciudadano en una especie de interlocutor válido y permanente de los eventuales logros reformistas”²⁹

•Transparencia

En último lugar se incorpora como factor al gobierno electrónico el aumento de la transparencia que tiene como finalidad reducir factores de corrupción. Para ello los ciudadanos pueden acceder a portales de cada gobierno de su país para obtener información sobre licitaciones, contrataciones, etc.

2.2 Etapas de la Administración Pública en el Gobierno Electrónico

Atendiendo a las consideraciones estratégicas anteriores, también existen objetivos del Gobierno Electrónico que son planteadas por la CEPAL (2009).

Partiendo en utilizar la información que procesa el gobierno para que, dentro de los límites establecidos por la constitución y las leyes, la administración pública opere en forma eficiente, transparente y beneficiosa para los ciudadanos (pág. 242).

Así el planteamiento de la CEPAL (2009) establece que para determinar el desarrollo del Gobierno Electrónico, se deben establecer en primer lugar las etapas del desarrollo de la Administración Pública en el uso de las TIC.

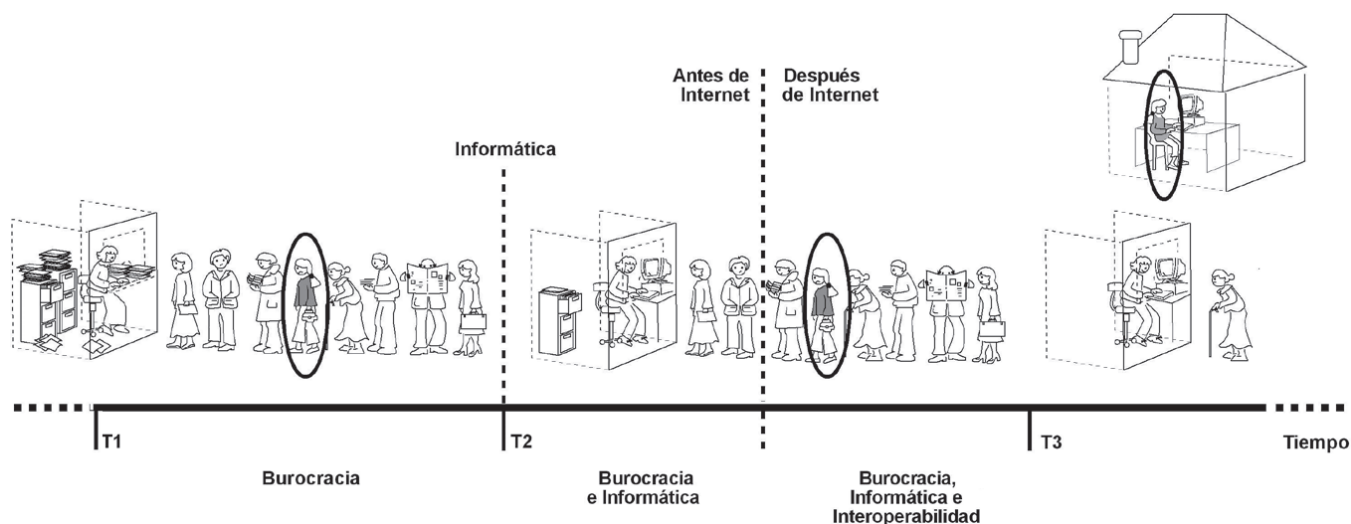
Específicamente se caracteriza las etapas mediante el diagrama que recrea el proceso de evolución desde la etapa previa al uso de las TIC hasta su pleno

²⁹

.- Ocampo, 2003

funcionamiento, tomando en consideración a los ciudadanos y funcionarios públicos, además de las características informáticas.

Cuadro 1



Fuente: Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), sobre la base de Hernán Moreno Escobar, *El fin del gobierno electrónico*, 2007.

A partir de estas etapas la CEPAL (2009), plantea que existen consideraciones en la información y el conocimiento de que disponen los organismos públicos, tales como en los procesos semánticos, organizacionales, técnicas y de gobernanza³⁰. (Pág. 245)

En lo que considera a las tipologías la Comisión Europea (2006) la semántica, se ocupa de asegurar el significado preciso de la información.

De acuerdo al proceso organizacional, se ocupa de definir los objetivos de negocios y modelar los procesos.

³⁰ Estos cuatro aspectos expresados tal es la semántica, organizacional, técnica y gobernanza, se desarrollaron en los estudios europeos en el fenómeno de la interoperabilidad, permitiendo los avances alcanzados en este fenómeno por la Unión Europea, que representan una guía del modo en que pueden enfrentar este desafío los Estados Latinoamericanos.

En el proceso técnico, cubre las cuestiones técnicas, tanto como el hardware, software, telecomunicaciones, etc.

Y por ultimo en el proceso de la gobernanza, se refiere a los acuerdos a nivel institucional.

La CEPAL (2009), plantea las etapas del desarrollo de la Administración Publica analizando las tipologías con los desafíos y al Estado en su evolución de la siguiente manera:

a) En la primera etapa que muestra el cuadro 1 denominada “burocracia”, que es anterior a la incorporación de la informática, la oficina pública se encuentra rodeada de archivos con gente en fila detrás de la ventanilla y cada una tiene documentación que es expedida por otros organismos y es requerida para el trámite.

Ahí el proceso “semántico” se respalda en formularios en papel que una vez procesados y terminados se conservan en archivos.

En el proceso “organizacional” cada organismo funciona autónomo en el manejo de la información y cada uno es responsable de su propio proceso semántico.

En cuanto al proceso “técnico” se ocupa herramientas tal como la maquina de escribir, calculadoras, documentos en papel, certificaciones y sellos.

Por su parte la “gobernanza” funciona en un marco legal y su reglamento interno.

b) En cuanto a la segunda etapa denominada “burocracia e informática” la administración pública aplica la informática y procesa sus trámites sobre la base de información almacenada en registros digitales.

En la imagen el funcionario utiliza una computadora con un servicio de mejor calidad a los ciudadanos, en una fila similar a la etapa anterior, con documentación que deben presentar y que tuvieron que ir previamente a otros organismos para su trámite.

Dentro de ese marco el proceso “semántico” se respalda en formularios en papel y digital, la cual algunos formularios desaparecen creándose los registros digitales, existiendo una convivencia entre archivos físicos y archivos digitales repercutiendo sobre el organismo a nivel interno.

En el proceso organizacional y técnico se mantiene igual a la etapa anterior, a diferencia de incluir computadoras.

En el proceso de la gobernanza son similares a los de la etapa de la burocracia, no provocando cambios en la calidad del servicio que reciben los usuarios.

c) Al respecto de la tercera etapa que es denominada “burocracia informática e interoperabilidad”, corresponde el uso pleno de las TIC en la administración pública.

En aquella etapa los trámites se realizan por computadoras desde la casa u oficina, sin la necesidad de ir a un organismo a otro reuniendo documentación.

Esta es la etapa máxima del desarrollo del gobierno electrónico de acuerdo a lo expresado por la CEPAL 2009.

En esta etapa el proceso “semántico” se maneja de forma digital y desaparecen los archivos en papel.

De acuerdo al proceso “organizacional”, funciona la autonomía en el manejo de la información, además del uso de la información de otras agencias.

En el proceso “técnico”, se utilizan computadores, impresoras, archivos digitales, certificaciones digitales, firma y pago electrónico.

Y en la “gobernanza”, funciona en un marco legal, un reglamento interno, estándares y coordinación con otras agencias.

3. Gobierno Electrónico en América Latina

Atendiendo a estas consideraciones de los capítulos anteriores enfocamos el estudio del gobierno electrónico en América Latina, donde toma fuerza el término de Gobierno Electrónico en 1990.

La afirmación anterior, se evidencia cuando John Williamson bautizo con el nombre de “Concesión de Washington” a un conjunto de instrumentos de política en la capital Norteamericana respecto a las reformas estructurales que los países de América Latina debían implementar.

Este decálogo original del consenso, lo constituían áreas como la prudencia macroeconómica, orientación al exterior, y liberación domestica, luego se agregaron nuevos puntos, como el incremento del control y de la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la descentralización.

La mayoría de estas reformas se pueden incluir lo que hoy conocemos por modernización del Estado (Dujisi n/Porrúa 2004 pág. 17-18). Así en virtud de las tendencias mencionadas, el gobierno electrónico toma fuerza y se incorpora a las agendas políticas.

De esta manera el Gobierno Electrónico en América Latina es entendido como una de las formas de expresión de la Sociedad de la Información, así como un ámbito en el proceso de modernización del Estado.

A la vez establece el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la comunicación, tanto en las relaciones del sector publico entre sí, como en las

relaciones de los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado.

Si bien en definitiva, cada gobierno debe elaborar su propia definición de gobierno electrónico a fin de adecuarlo a sus propias realidades y propósitos. Es importante asegurar que, a la hora de discutir el gobierno electrónico, todos los actores comparten un mismo entendimiento.

De este modo se instala el Gobierno Electrónico en los países de América Latina a través de las siguientes formas:

- **Agenda de e-gobierno**

En América Latina las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), constituyen una agenda de gobierno, y forman parte de las iniciativas de modernización estatal, constituyendo un medio para comunicarse con otros actores sociales, así como una herramienta para facilitar procesos.

De este modo el e-gobierno es un factor que contribuye a generar cambios en la forma de gobernar y la manera en que los ciudadanos y la organización de la sociedad civil se relaciona con sus gobiernos.

En este caso se considera necesario que el valor de las TIC, depende del tipo de calidad de la información pública, donde la ciudadanía y las organizaciones de la sociedad civil en las agendas y los programas de e-gobierno, tiene fuertes implicaciones sobre los impactos sociales en internet.

En virtud de estas situaciones, los impulsos a tratar la agenda del e-gobierno en América Latina, Reilly (2004) señala que es un factor que ha seguido las tendencias globales de la sociedad de la información.

Por lo cual se manifiestan motivaciones detrás del e-gobierno, que en la política se representa como promesa política, como también económica, que

incluye competitividad económica a nivel internacional, globalización, emprendimientos a privados, incluyendo al sector de las TI.

Este factor también engloba a la vez a la gestión de la Administración Pública, contenido en la modernización del Estado, transformación gubernamental, coordinación de la infraestructura de las TIC, eficiencia gubernamental, gestión de la relación con los usuarios, economías de escala en gobiernos externos, implantación de controles administrativos, etc.

En consecuencia las ideas es tener un buen gobierno, sin corrupción, centrado en el ciudadano, con descentralización, una distribución del crecimiento equitativo, y el cambio de una cultura de gobierno o valores nuevos en el servicio público para crear confianza con sus gobiernos. (Railyly 2004 Pág. 84-85).

● Organizaciones Internacionales

Otras de las formas que se presento de manera relevante en América Latina descrita por Reilly (2004), para impulsar el Gobierno Electrónico, fueron las presiones internacionales.

Estas presiones corresponden a programas de varias organizaciones internacionales influyentes como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Mundial y la AICD/OEA, como también estudios internacionales de la UNPAN de las naciones unidas. (Pág. 87)

Es necesario destacar que las TIC en los países de la región, se definen en forma externa a sus sistemas de innovación, lo cual se consideran exógenas, bajos tales condiciones se produce un lento e irregular proceso de difusión del progreso técnico, generando una brecha entre quienes usan las tecnologías y quienes están excluido de ella.

3.1 Iniciativas del Gobierno Electrónico en América Latina

El proceso evolutivo de los servicios electrónicos de los Estado en América Latina, se observan fundamentalmente en tres áreas, que son los siguientes:

● **Administración Tributaria**

En muchos países de la región, las instituciones asociadas a la administración tributaria son las que cuentan generalmente con mayores niveles de madurez tecnológica, personal mejor remunerado y un modelo de negocios conocido y bastante estable.

Por lo general las administraciones tributarias en América Latina ofrecen soluciones de gobierno electrónico basadas en software a la medida, con acceso a formularios web que deben ser completados por los contribuyentes.

● **Compras Públicas**

Este ámbito de desarrollo está más vinculado a ofrecer herramientas y tecnologías que permitan una mejor relación comercial entre el Estado y sus proveedores.

Esto significa establecer un mercado de contratación con reglas, procedimientos, estándares y soporte tecnológico para realizar este intercambio de manera más eficiente y con bajos costos de transacción para ambas partes (comprador público–proveedor del Estado)

● **Transparencia**

En los últimos años se han desarrollado marcos jurídicos para promover el acceso a la información pública y promover la transparencia.

Así se ha utilizado las TIC, para la implementación en establecer estándares para publicar información en diversas plataformas y adicionar mecanismos de fiscalización.

4. Gobierno Electrónico en Chile

De acuerdo a las ideas expuestas en el capítulo anterior, cabe considerar el contexto de como se desarrolla el Gobierno Electrónico en América Latina, donde Chile no se encuentra ajeno a ello.

De este modo en Chile, uno de los principales desafíos abordados por las instituciones gubernamentales fue a partir de la recuperación de la democracia a fines del siglo XX, y correspondió al mejoramiento de la gestión interna y al acercamiento del ciudadano al quehacer del Gobierno.

Con el advenimiento de la democracia en 1990, el concepto de reforma se vio fuertemente ampliado y enriquecido. Uno de los temas de mayor importancia en la transformación del Estado fue la modernización electrónica del aparato público.

Hacia fines de esa década del 90 se insiste el término de gobierno electrónico como una manera de describir el quehacer del gobierno apoyado de nuevas tecnologías de información y comunicaciones.

A partir de esta descripción, se han sido agrupados varios conceptos con especial énfasis en relación al gobierno con los ciudadanos, al mejoramiento de las capacidades democratizadoras y al más importante al incremento de la efectividad y eficiencia de las funciones gubernamentales.

En ese mismo contexto, Chile comenzó a dar sus primeros pasos en el gobierno electrónico en el año 1991, cuando el gobierno de Patricio Aylwin creó el *Grupo Informático del Ministerio del Interior*³¹

³¹ Grupo interministerial encabezado por el Ministro del Interior. En este grupo participaban la Subsecretaría de Interior; Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativos; Segpres; Mideplan, INE; Subel y Hacienda.

Esto permitió dar un diagnóstico de la presencia de la tecnología en el sector público, tanto en el crecimiento desigual en software y hardware, en la falta de coordinación y estandarización entre los servicios, la automatización incompleta, la obsolescencia de sistemas y la falta de capacitación del personal.

Esto permitió orientar los caminos hacia la modernización de la gestión del aparato público, donde el Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) a través del Proyecto de Reforma y Modernizadora del Estado³², ha planteado como una de sus prioridades avanzar en este proyecto de desarrollo del gobierno electrónico en el país.

Con esta perspectiva de entregar un servicio adecuado y ágil a los ciudadanos, se brinda transparencia en la información pública y se fomenta la participación ciudadana y el desarrollo democrático.

Luego en 1994, durante el periodo de presidencia de Eduardo Frei Ruiz-Tagle, se creó el *Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública del Estado*³³.

Esté se dedicó a resolver los problemas encontrados y a masificar la aplicación de la tecnología en el sector público mediante la confección de un plan informático general, desarrollo de proyectos, intercambio de información estratégica, asesorías y capacitaciones.

En el año 1995 se crean los sitios web de servicios que permiten hacer operaciones en línea, como el Servicio de Impuestos Internos³⁴, FONASA³⁵ y el Registro Civil³⁶.

³² .- PRYME Creada 01/07/1998 Eduardo Frei Ruiz Tagle

³³ .-Comité que buscaba impulsar a las organizaciones actualizadas e insertas dentro del nuevo contexto nacional a la visión de la eficiencia, en estilo de gestión orientado a resultados y en la aplicación de modernos principios de gestión. Ahora radicado en el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado o PRYME).

³⁴ .- www.home.sii.cl

Para 1998 se crea la *Comisión Nacional para las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación*³⁷, cuya misión fue hacer análisis prospectivos sobre el desarrollo de las tecnologías de Información en Chile y sobre eso, elaborar una propuesta para potenciar su difusión.

En resumidas cuentas, producto del trabajo de esta comisión, se legalizó el documento electrónico y la firma digital, una red que interconectó ministerios, servicios y organismos públicos y la puesta en marcha del Sistema de Información de Compras y Contrataciones del Estado (Chilecompras)³⁸.

Posteriormente el avance sobre la modernización electrónica del Estado siguió durante la administración de Ricardo Lagos.

En ese periodo, el año 2001 se difundieron los instructivos de la Presidencia de la República que establecieron tres ámbitos de desarrollo: atención al ciudadano, buen gobierno y transparencia y participación ciudadana.

Dos años más tarde lanzó el principal proyecto de ese gobierno en esta área, que es La Agenda Digital.³⁹ Una política pública, que su objetivo es contribuir al desarrollo de Chile utilizando las TIC en una serie de áreas, tales

³⁵ .- www.fonasa.cl

³⁶ .- www.registrocivil.cl

³⁷ .- El Comité tenía como función una exploración vasta y compleja sobre desafíos y oportunidades que generaba la difusión en el país de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Su informe presentaba bases de una estrategia de largo plazo, donde apuntaba hacia el bicentenario con la meta de que todo Chile tenga acceso a las redes digitales de información. En el mismo sentido la Comisión propone un plan de acción de corto plazo orientado a asegurar, en el bienio 1999-2000, el despegue de la construcción de un nuevo tipo de infraestructura: la infraestructura de la información que permitirá a nuestro país avanzar más rápidamente hacia la sociedad de la información y el conocimiento durante la primera década del siglo XXI.

³⁸ .- Portal web enfocado en crear valor público en el Mercado Público de Chile, poniendo a disposición a sus clientes el sistema de información de compras públicas, para que los compradores realicen sus compras y contrataciones utilizando de manera eficiente y transparente los recursos del Estado, y a la vez, los proveedores tengan mayor facilidad de acceso y puedan competir en éste en igualdad de oportunidades.

³⁹ .- La Agenda Digital es el resultado de un trabajo realizado por el *Grupo de Acción Digital (GAD)*, presidido por el Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación, y un grupo público-privado conformado por instituciones de gobierno, organizaciones representativas del ámbito empresarial, sector académico y de otros poderes del Estado.

como educación, transparencia administrativa, productividad y competitividad, participación ciudadana.⁴⁰

El 17 de Marzo de 2004 en el mismo gobierno, se entrega al Presidente de la República 34 puntos que contempla una “Agenda Digital” que contempla los periodos 2004 – 2006, y que esta conformado por 170 lideres de 50 instituciones representativas del sector público y privado.

Los 6 puntos principales en la Agenda Digital son la Masificación del Acceso a Internet, Educación y Capacitación, Estado en Línea, Desarrollo Digital de las Empresas, Despegue de la Industria TIC y un Marco Jurídico.

El resultado de este esfuerzo es un amplio acuerdo público-privado sobre una estrategia de país, tiene el propósito de que Chile llegará a ser en el año 2010 un país desarrollado digitalmente.

● **Avances en el Gobierno Electrónico en Chile.**

Con respecto al marco normativo, los avances se distinguen de acuerdo a la vigencia de la “Ley del documento”⁴¹ y Firma Electrónica, que da título ejecutivo a la factura electrónica.

Como también la modificación a la Ley del Consumidor que permitió normar las transacciones comerciales hechas por Internet.

Como seguimiento de estas normativas el Servicio de Impuestos Internos, da la posibilidad de hacer gestiones en línea como declaraciones de renta, emisión de boletas y facturas electrónicas y pago electrónico de cotizaciones previsionales.

⁴⁰ .- Estado del Arte 2006. Sobre Agenda Digital.

⁴¹ .- Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma N°19.799. Publicada en el Diario Oficial el 12 de Abril de 2002.

Otros ejemplos son los sitios de la Presidencia de la república y de los ministerios, que informan sobre sus actividades y programas que entregan información de la Cámara de Diputados del Senado y hacen pública a la ciudadanía la tabla de sesiones del día, el estado de los proyectos de ley y cómo votan los parlamentarios en una sesión particular.

Así los Órganos Públicos comienzan a emplear el gobierno electrónico para mejorar los bienes y servicios que otorgan a la ciudadanía, actualmente Chile se ubica en la 2º posición en América Latina, superado por Colombia⁴².

4.1 Plan Estratégico de Gobierno Electrónico en Chile Gobierno de Sebastián Pinera.

El plan estratégico del Gobierno, se refiere a una implementación de un sistema de Gobierno Electrónico que opere como plataforma, en que el ciudadano pueda elegir la forma de interactuar con el Estado a través de sus diferentes canales.

De acuerdo al acceso a la información, esta debe ser permanentemente actualizada y a Servicios Públicos organizados en forma sencilla, cercana y consistente.

Para ello se proyecta facilitar el acceso de los ciudadanos a los Servicios electrónicos del Estado, donde se promoverá la implementación de un sistema de Identidad Digital.

Estos datos de Identidad Digital, tiene como propósito que al ingresar los datos de una persona, se podrá acceder a servicios de cualquier sitio del Estado.

⁴² Fuentes United Nations E-Government Survey (2008 y 2010) y UN Global E-Government Readiness Report (2005).

Para esta finalidad se propone emplear una plataforma integrada, que tiene la idea de consolidar políticas de Gobierno, y que esta representa de acuerdo a lo siguientes conceptos:

● **Gobierno Cercano.**

La idea de un Gobierno Cercano, es la de un Estado promovedor de la digitalización y centralización de sus servicios, a fin de facilitar y agilizar el acceso de los ciudadanos para satisfacer sus necesidades.

Esto tiene como objetivo, mejorar los tiempos y la calidad de respuestas a las solicitudes formuladas por los ciudadanos.

En este contexto se proyecta a potenciar la transformación de los trámites de los ciudadanos hacia las plataformas digitales.

Para ello se promoverá la adopción de la firma electrónica en los servicios digitales del Estado, con el fin de agilizar la emisión de documentos electrónicos, como también el de promover aplicaciones que permitan acceder a los servicios del Estado de manera rápida.

● **Gobierno Abierto.**

Esta iniciativa busca promover la transparencia y la participación entre Gobierno y ciudadano en la colaboración en el desarrollo colectivo de las soluciones a los problemas de interés público, a través de la implementación de plataformas de gestión de información e interacción social.

● **Gobierno Eficiente.**

Esta iniciativa, pretende promover un Estado que evalúa y mejora continuamente la calidad de sus servicios, mediante la interoperabilidad de sus sistemas, el establecimiento de estándares y mecanismos de evaluación permanente.

Esta iniciativa aspira a promover la adopción de una perspectiva de calidad y mejora continua en los servicios electrónicos y comunicaciones del Estado.

La idea es implementar métodos para conocer sus grupos de ciudadanos, definirlos, como también sus necesidades, para integrar sus opiniones como base del diseño y contribuir la mejora continua de sus servicios, y así medir el grado de satisfacción e incrementar la confianza en el Estado.

Las conclusiones derivadas a los capítulos anteriores permiten identificar el contexto en que deben desarrollarse los Servicios Públicos para introducirse en la Sociedad de la Información en la Modernización de los Estados, para aplicar el Gobierno Electrónico en sus procesos en la entrega de un bien o servicio de alta calidad.

En este contexto se presentara una breve reseña histórica de cómo se ha ejecutado la modernización del Estado y como el uso de las TIC han provocado mejoras en la gestión en el Servicio de Registro Civil e Identificaciones

5. SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIONES

De acuerdo a las evidencias de los capítulos anteriores se concentrara la ejecución de la modernización del Estado en el Servicio de Registro Civil e Identificaciones en Chile, donde se ha permitido que la incorporación de las TIC impacte positivamente en sus procesos, para su mejor entendimiento se describe su funcionamiento desde su origen.

El SRCI, tiene su origen en la Ley sobre Registro Civil promulgada en julio de 1884, durante el gobierno del presidente de Domingo Santa María, que ordenaba al oficial del Registro Civil, mantener los registros de nacimientos, matrimonios y defunciones. (pág. 21)

Por otra parte la función de la identificación dependía de la Dirección General de Policías, y la Ley N° 26 de 1924 dictada por el Ministerio del Interior, que determino que estarán obligados a obtener su libreta de identidad, todos los residentes en el territorio de la republica, tanto nacionales como extranjeros.

En 1943 las tareas de identificación que se encontraba bajo la dependencia de la Policía de Investigaciones las asume el Registro Civil, para luego en el año 1980 el Servicio se organiza y pasa llamarse Servicio de Registro Civil e Identificación.

En la década de los 80 el SRCI, desarrollo un proceso de incorporación de TIC, que se tradujo en una notoria mejora en los servicios prestados a sus usuarios, para así, ya en la década de los 90, se embarca en un proceso de modernización, impulsado por la actualización tecnológica⁴³.

Así se busco mejorar la gestión y en ello se identifico temas críticos, tales como la actualización tecnológica, recursos humanos, infraestructura, calidad de vida laboral y condiciones de trabajo.

Para ello se adjudico un nuevo sistema computacional y a principios de 1993, se procedió al cambio de la base de datos, que dio origen al proceso de actualización tecnológica que permitió desconcentrar la operación del servicio descentralizando las operaciones.

Esto género acuerdos con las municipalidades para la inscripción de automóviles, el otorgamiento de las placas patentes y los certificados de antecedentes y atender a los usuarios en sus propias oficinas comunales.

⁴³ Mario Waissbluth pág. 22, en la entrevista que le otorgo Berta Belmar, Directora de SRCEI (1990-1997.)

Junto al proceso de actualización tecnológica se desarrollo un intenso programa de capacitación, reduciendo las resistencias al cambio.

En el periodo 1997 – 2002 el SRCI desarrolló un nuevo proceso de actualización tecnológica, que permitió conectar al 90% de las oficinas a las bases de datos del Servicio, implementar un Portal de Internet que permitió hacer trámites en línea.

Los tramites en línea, permitieron la obtención y verificación de certificados, bloqueo gratuito de la Cedula de Identidad, pasaporte y licencia de conducir, consultas acerca del estado de solicitud de Cedula de Identidad y pasaporte, a la vez de proveer información sobre los trámites en las oficinas del Servicio.

Posteriormente en el año 2002, se incorporo nuevamente una planta tecnológica que dio origen al sistema de identificación de Cédulas y Pasaportes.

5.1 Sistema de Identificación de Cédulas y Pasaportes

Este sistema de Identificación de Cedula de Identidad y Pasaporte se implemento en el año 2002, proceso por el cual se licito y se adjudico a la empresa Sonda S.A.

El sistema logro que los ciudadanos de cualquier oficina del país que quisiesen obtener Cedula de identidad o pasaporte, lo pudiesen hacer en cualquier oficina del país.

Esto logro que la obtención de la cedula de identidad se redujera y posibilitara su despacho a su domicilio u otra oficina distinta de donde se efectuó la solicitud de Cedula.

El nuevo sistema produjo nuevos materiales y medidas de seguridad, tanto en la cedula de identidad como el pasaporte, que permitió ser mas personalizado.

En materia de seguridad, la cedula de identidad se le incorporo una lectura electrónica, que es el mismo mecanismo de lectura utilizado para el proceso de canje de cheques bancarios y eventualmente verificar su validez.

Como segundo mecanismo, se implemento un código de barras que permitió la lectura electrónica relevante a la impresión dactilar.

Con la lectura electrónica, la simplificación de tramites de diversas índoles, permitió la facilitación de la relación de Gobierno y ciudadano (e-Government) hasta la obtención de créditos en el sistema financiero o compras vía internet.

El sistema incorporo también un servicio gratuito que permite a la ciudadanía que ha extraviado su Cedula de Identidad bloquearla vía internet, o bien en una sede diplomática o consular en caso de encontrarse fuera del país.

Esto permitió a su vez que diversos sistemas informáticos del sector privado o gubernamental empezaran a integrar en sus sistemas de captura la lectura electrónica de las cedula de identidad, ya sea para evitar doble digitaciones y para verificar bloqueos o autenticar la identidad.

El formato de la Cedula de Identidad y el Pasaporte, por sus modalidades de seguridad y estándares de fabricación, ambos documentos quedaron habilitados como documentos de viajes seguros para la utilización alrededor del mundo.

De este modo la Policía de Investigaciones de Chile, habilito en Aeropuertos y pasos fronterizos de alto flujo, dispositivos informáticos que permiten la lectura de los documentos y su verificación automática de la identidad.

De acuerdo a lo planteado anteriormente este sistema funciona con sus propias aplicaciones que permiten su control en sus procedimientos.

5.2 Funciones del Sistema de Identificación

Este sistema computacional esta compuesto por aplicaciones de Software, las que interactúan entre sí, y con otros sistemas, donde esta asociado al proceso de Cédulas de Identidad y Pasaporte.

Sus funcionalidades están orientadas a las tareas de:

- Registrar las solicitudes de documentos de identificación, permitiendo el registro de información alfanumérica y la captura de las imágenes digitalizadas de la fotografía, firma e impresiones dactilares de los solicitantes.
- Verificar la identidad (automática por AFIS 1:1 o manual) de los solicitantes.
- Fabricar los documentos solicitados
- Despachar dichos documentos a las Oficinas del Servicio
- Entregar los documentos a los solicitantes
- Controlar los pendientes asociados a cada una de las tareas del proceso de emisión de documentos.
- Satisfacer los requerimientos de información, tanto de usuarios del Servicio como de entidades externas a él.
- Administrar el bloqueo de documentos de identificación.

Para esto, cuenta con las herramientas necesarias para la realización de estas tareas, e interactúa con Sistemas anexos especializados para la captura de imágenes, clasificación y verificación de impresiones dactilares e impresión de documentos.

También utiliza un Motor de flujo de trabajo, para controlar y asegurar el cumplimiento de las tareas asociadas a cada proceso y dar la flexibilidad necesaria para realizar los cambios que permitan optimizar estos procesos.

Cada solicitud de documento, al ingresar al Sistema, tendrá asociado un documento circulante en el flujo de trabajo.

Este documento tendrá en todo instante una tarea pendiente (actividad por realizar), con un responsable y con un plazo determinado.

El motor de flujo de trabajo controla que cada una de estas tareas sea realizada en función de esos responsables y de los plazos establecidos para cada tarea.

Para la realización de todas esas funciones inherentes a las emisiones de Cédulas y Pasaportes, se implementaron aplicaciones que permiten la intervención en los procesos.

5.3 Aplicaciones del Sistema de Identificaciones

Las aplicaciones del Sistema, al interactuar entre sí, permiten generar las solicitudes de documentos, procesarlas y controlarlas en la medida que fluyen por el proceso de digitalización, verificación, almacenamiento, fabricación, despacho y entrega, así como controlar cada uno de sus estados, generando la información necesaria para la adecuada gestión.

APLICACIONES DEL PROCESO

Aplicaciones Administración

- Aplicación Flujo de Trabajo FLT

Aplicaciones de Front End (Operacionales)

- Aplicación Solicitud de Documentos SDO
- Aplicación Entrega Documentos ENT
- Aplicación Bloqueo de Documentos BLO

Aplicaciones del Back Office

- Aplicación Unidad Digitalizadora UD
- Aplicación Verificación VER
- Aplicación Peritos PER
- Aplicación Pendientes PEN
- Aplicación Control de Fabrica FAB
- Aplicación Despacho Documentos DES

En la solicitud de Cedula extranjero, la aplicación Solicitud de Documentos (SDO) es realizada por la Oficina, para la generación de 2 tipos de tareas (de tipo electrónica) una dirigida a la Unidad Digitalizadora UD (en caso de 1º Filiación) y la otra a la Unidad de Cedula Pendientes PEN.

La aplicación Unidad Digitalizadora UD, recibe los oficios en formularios de todas las oficinas del país y por el sistema realiza la recepción de la tarea en la Solicitud de Documentos, generando una tarea para actualización para luego derivarse por sistema a las aplicaciones de Peritos PER.

En la aplicación de Peritos PER, la unidad de dactiloscopia clasifica e investiga (en caso de 1º Filiación) re investiga (en caso de renovación) y aprueba, para que se derive a la aplicación de Verificación VER.

La unidad de Verificaciones, en la aplicación VER, compara y aprueba, para que se derive la aplicación a Pendientes PEN, la unidad realiza la recepción de los oficios con las solicitudes y documentos físicos desde la aplicación, para crear una aplicación denominada actualización de antecedentes, aprobando su tarea, se deriva a la aplicación Fabrica FAB.

La aplicación Fabrica FAB, realiza la programación del envío de solicitudes de documentos a las distintas fabricas (impresoras de documentos) de acuerdo a criterios de fabricación predeterminados. Así mismo, envía las solicitudes (junto a un oficio) a la aplicación Despacho DES.

La aplicación Despacho DES realiza la recepción de los oficios con las solicitudes y documentos físicos desde Fabrica FAB para luego generar nuevos oficios junto a las solicitudes para ser enviados a la aplicación Entrega ENT.

La aplicación Entrega ENT realiza la recepción de los oficios con las solicitudes y documentos físicos desde la aplicación Despacho DES para luego realizar la entrega física de los documentos al usuario y terminar la tarea activando la Cedula.

En caso de rechazo se selecciona la aplicación rechazo para terminar la solicitud en el sistema, por conductos regulares, debe realizarse la Solicitud nuevamente.

Para que las aplicaciones se puedan ejecutar, en el back office se realiza las tareas y procedimientos que permiten el funcionamiento del proceso.

5.4 Funciones del Back Office

●La Unidad Digitalizadora

Es la encargada de ingresar las fichas decadaactilares provenientes de las Oficinas que atienden solicitudes de Cedula de extranjero a nivel de todo el país.

La unidad recibe los oficios de forma manual, como también por sistemas, para luego despacharlo por sistema a la unidad de Dactiloscopia.

●La Unidad Dactiloscopia

Esta unidad es la encargada de realizar la clasificación conforme a la clave chilena de 14 valores de las impresiones, en las solicitudes de primera filiación, así como su investigación en los archivos para detectar una posible filiación anterior.

En las Investigaciones en las renovaciones para los casos de mayor complejidad, de acuerdo a impresiones borrosas, cambio de clasificaciones, también los realiza esta unidad.

●La Unidad de Archivo Índice y Verificación.

Esta unidad esta encargada de verificar la identidad del solicitante, a través de la foto, y la firma, comparándola con la anterior solicitud, y de llevar actualizado el archivo de las tarjetas índice, digitalizando las que aun no están en el sistema, para luego despacharla por el mismo sistema de identificación.

●Unidad de Cedula Pendientes.

Esta unidad es la encargada de resolver las solicitudes de Cedula relacionadas con la base de datos de Registro Civil de Adexus, que almacena fundamentalmente los hechos vitales de la persona y datos identificatorios, lo que se procederá a ingresar y verificar los registros extranjeros.

Esta unidad recibe los documentos adjuntos enviados por las oficinas que atienden solicitudes de extranjeros, de manera manual y por el sistema de Identificación.

Luego investiga y crea la primera filiación de Extranjero, ingresando al sistema de Adexus, su Nombre, Sexo, Fecha de Nacimiento, Nacionalidad, Tipo de Visa, Autorización del otorgante, Fecha de Vencimiento y Lugar de Nacimiento.

En caso de una renovación de Cedula, la unidad actualiza los antecedentes con las fotocopias presentadas por el usuario y verifica en una planilla creada por la unidad si el solicitante hubiese incurrido en una revocación o si lo hubieran expulsado del país.

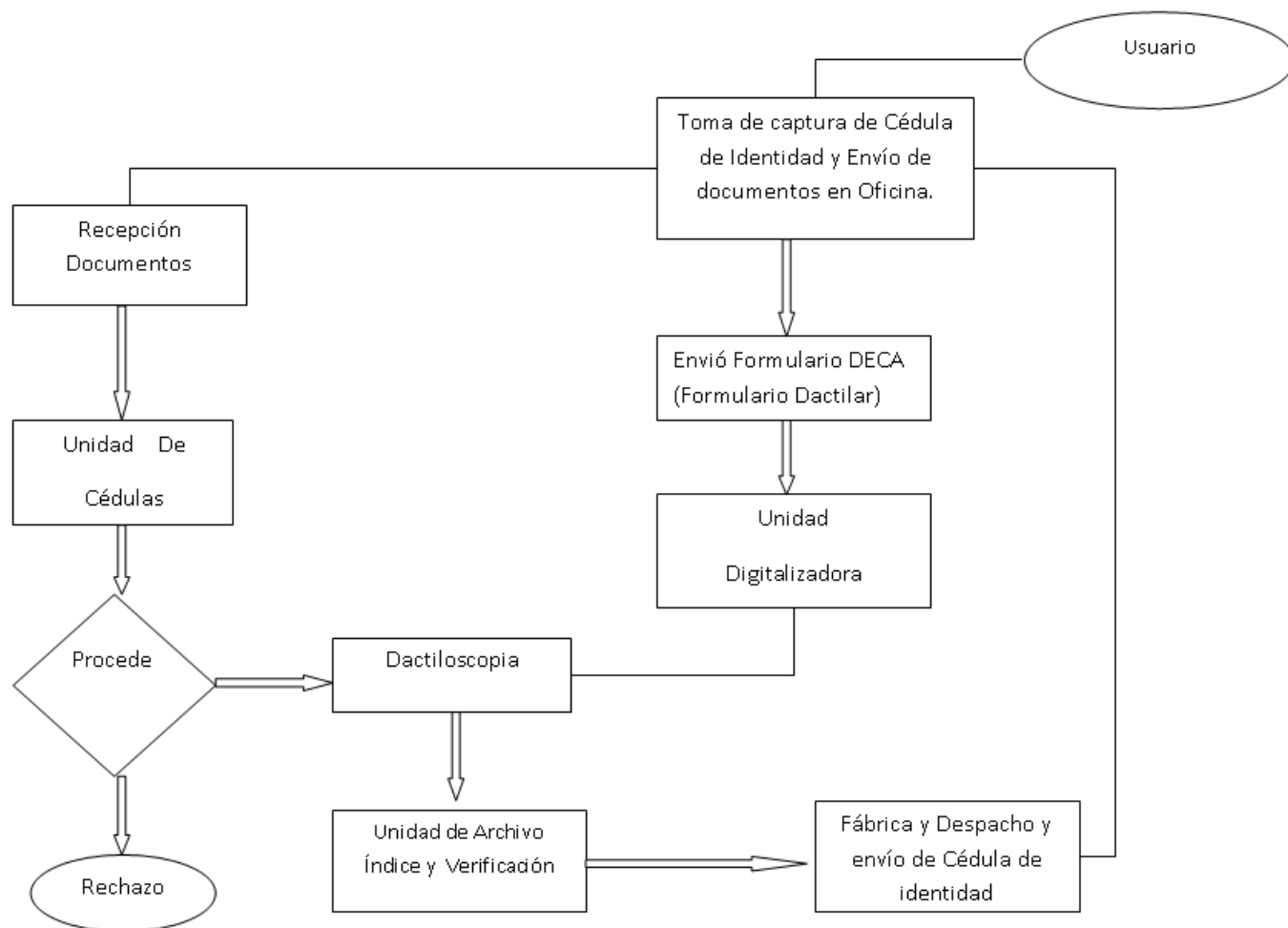
La Unidad también registra las modificaciones de nombres, que se han modificado en la permanencia definitiva.

Una vez modificado la Base de datos de Registro Civil, se procede a actualizar la Base de Datos de Identificaciones y dar curso a la cedula con el nombre del funcionario responsable.

●Unidad de Control de Calidad y Despacho de Cédulas.

Esta Unidad es la encargada de recibir de la fabrica la Cedula de Identidad y realizar el despacho de esta, a las oficinas respectivas en donde se realizo la solicitud o a otra oficina a petición del usuario.

Organigrama del Sub departamento de Identificación



Fuente: Elaboración Propia, conforme a información recibida del Sub departamento.

Para efecto de nuestra investigación se contemplara con mayor énfasis las unidades del back office de Cédulas, ya que tiene mayor relación con la satisfacción al usuario extranjero.

El funcionamiento de los aspectos señalados anteriormente se deben regir de acuerdo a la Misión y los Objetivos estratégicos definidos por la Institución, asociándolos a los criterios emitidos en la modernización del Estado utilizando el Gobierno Electrónico.

5.5 DECLARACIONES ESTRATEGICAS.

La estrategia del Servicio de Registro Civil e Identificaciones involucra un propósito general para alcanzar las metas y objetivos institucionales, dado por el perfil de la Institución o los lineamientos del Gobierno, respondiendo solo al proceso de otorgamiento de la Cedula para el extranjero.

Parte de este marco conceptual está dado por el establecimiento de una misión, visión y objetivos estratégicos que guían el desempeño de la institución, la cual se detallan de la siguiente manera:

●Misión

La Misión responde a preguntas tales como ¿Cuál es el sentido de la existencia del servicio?, ¿Quiénes somos?

Esta se representa de esta manera: “Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente”.

●Visión

La visión responde a la pregunta ¿Quiénes queremos llegar a ser como institución?

“Ser una organización de personas orgullosas y comprometidas con nuestro Servicio y con el desarrollo de Chile, contribuyendo al ejercicio efectivo de los derechos de las personas, cumpliendo nuestra misión con criterios de excelencia, confidencialidad, calidad y oportunidad, a través de la innovación permanente y liderando el uso de las tecnologías de vanguardia”.

● **Objetivos Estratégicos**

1. Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.
2. Generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios y usuarias.
3. Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de los datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información.

HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

La Hipótesis que se plantea es la siguiente:

HIPOTESIS: El marco estratégico definido por el Servicio de Registro Civil e Identificaciones no se enmarcan con las necesidades y expectativas que posee el usuario.

III. CAPÍTULO

MARCO METODOLÓGICO

1. MARCO METODOLÓGICO

1.1 Tipo de Investigación

De acuerdo a la estrategia de investigación se tomara lo planteado por Hernández Sampieri (2003), escogiendo el estudio de nuestra investigación como descriptivo, ya que este tipo de estudio tiene como propósito describir una visión de mejora del proceso del otorgamiento de la Cedula de Identidad al extranjero. De la misma forma, caracterizar situaciones, eventos y hechos, que determinan la situación del Extranjero frente al trámite perteneciente al Estado.

La metodología escogida para realizar la investigación se recurrió a diversas fuentes de información como:

- a) Revisión estadística del trámite y manuales de procedimientos de una renovación o Primera filiación de una Solicitud de Cedula de Identidad al extranjero.

Para ello accedimos a datos estadísticos tales como:

- Estadísticas sobre solicitudes de Cedula Extranjera emitidas en Santiago y en Provincias, información otorgada por la intranet del Servicio de Registro Civil e Identificaciones.
- Estadísticas otorgada por libros pertenecientes al cargo de recepcionista, que tiene como función la recepción de los oficios que incorporan todas solicitudes de Cedula Extranjeras en el territorio nacional entre los periodos 2010 a marzo del 2012.
- Información recopilada desde departamento del registro civil en el área de Ingreso y Verificación de datos de Cedula dependiente del Sub departamento de Filiación, donde se revela en detalle el motivo del rechazo

de la solicitud de la cedula, y accediendo al libro del rechazo y la historial en pantalla registrada.

b) Método de recolección de información.

- Se elaboro una encuesta dirigido al usuario extranjero, que ha solicitado cedula de identidad entre los periodos 2010 y marzo del 2012, con el fin de investigar cual ha sido nivel de satisfacción del proceso de la Cedula de Identidad otorgado por el Servicio de Registro Civil e Identificaciones. La encuesta fue aplicada a 100 personas, en todo el territorio nacional, a través de la Link de Pág. WEB.

- Además se elaboraron 2 entrevistas, una dirigida a la Encargada del área de Ingreso y Verificación de datos de Cédulas y la otra al Jefe de Control de Calidad para conocer el grado de satisfacción que tienen los funcionarios desde una perspectiva interna, del proceso de otorgamiento de la Cedula de Identidad al extranjero.

1.2 Variables

Las Variables del estudio identificadas en nuestro fenómeno de interés, son las siguientes:

Variable Independiente	Variable Dependiente
a) Interoperabilidad de la información b) Integración de información del usuario c) Diseño del Proceso d) Volumen de Demanda	Resultado del proceso de otorgamiento de la Cedula de Identidad a Extranjeros

Para ello se utilizarán instrumentos tales como:

- **Distribución de Frecuencias:** Se utilizará el programa estadístico SPSS, en el Análisis de las Variables, lo cual los resultados, se seleccionarán por clase para lo cual se utilizarán gráficos de barra. La gráfica nos mostrará la clasificación por trámite de usuarios que obtuvieron su cédula en Provincias, en Santiago, si poseen Visa, permanencia definitiva, y el nivel de satisfacción del proceso.
- **Análisis Cualitativo,** del resultado de las 2 entrevistas que tienen como finalidad el nivel de satisfacción que tiene el funcionario con el proceso.

1.3 Diseño de Investigación

Para Sampieri (2003), el término diseño, se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea, que señala que se debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudios y para contestar las interrogantes.

Una vez definido el tipo de investigación se estableció la alternativa posible de clasificación, que es la Investigación no experimental que se centra en analizar cuál es el nivel, estado o presencia de una o diversas variables en un momento dado y evaluar la situación en un punto del tiempo.

También para objeto de este estudio, se incorporará un diseño transeccional que Sampieri (2003), lo emplea como la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Siguiendo con el diseño no experimental transeccionales pueden dividirse en dos: descriptivos y correlacionales/casuales. Para fines de este estudio se considerará trabajar con el primero ya que permite indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables.

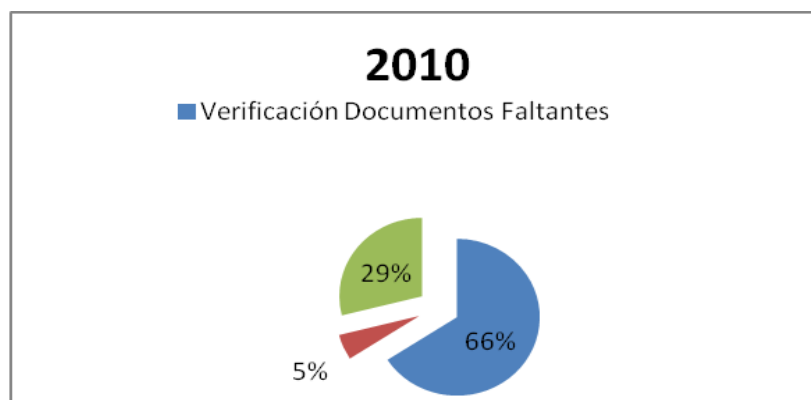
2. Universo

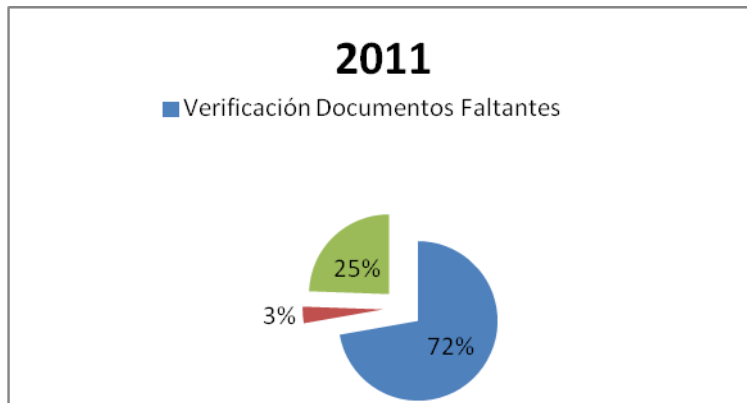
Son todos los Extranjeros residentes en el país que han solicitado su cedula de identidad entre los periodos 2010 y marzo del 2012, lo se caracteriza en el siguiente cuadro.

Año	Solicitud C.I	Rechazos	Solicitudes de C.I. Aprobadas
2010	123.667	2.222	121.445
2011	136.174	3.166	133.008
2012	31.302	892	30.410
Total	291.143	6.280	284.863

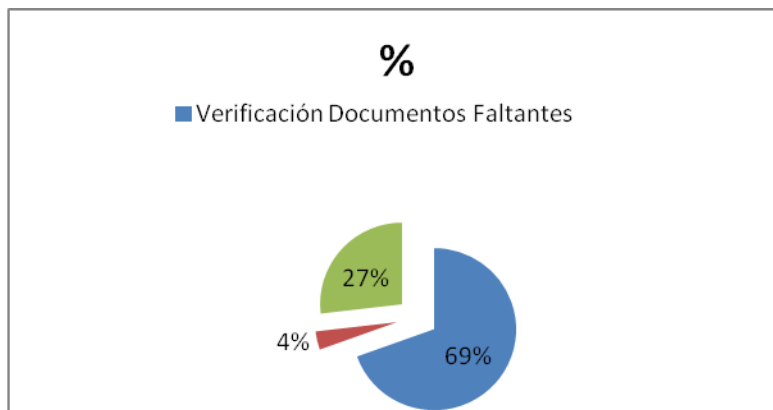
Fuente: Elaboración propia, en base a la información de la Unidad de Ingreso Verificación de Datos de Cedula, entre los periodos 2010 a marzo del 2012.

Detalle Causas de Rechazo periodo 2010 – 2012





Detalle Causas de Rechazo Periodo 2010 – 2012



Fuente: Análisis de datos recopilados Registro Civil de Identificación.

3. Muestra.

La información sobre la muestra nos hace determinar un estudio no probabilístico.

Año	Solicitud C.I	Rechazos	Solicitudes de C.I. Aprobadas
2010	32	1	31
2011	35	2	33
2012	38	2	36
Total	105	5	100

IV. CAPÍTULO

ANTECEDENTES DE EXTRANJERIA Y SU FILIACIÓN CIVIL EN EL PAIS.

1. Extranjeros Residentes en el país.

Si bien la información más actualizada del INE es del año 2002, con la realización XVII del Censo de población, donde se incluyó el levantamiento de las personas nacidas en el extranjero residentes en Chile.

Sin embargo desde la fecha, las cifras han aumentado considerablemente, existiendo estimaciones sobre el total de extranjeros. Estas estimaciones son realizadas por Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior conjuntamente con el INE, en que el total de la población extranjera residente en Chile es de 352.344.

Estas cifras indican que alrededor del 2,08 % del total de la población residente en el país es extranjera, haciendo su ingreso al país de la siguiente manera.

2. Ingreso de Extranjeros al país

Los extranjeros podrán ingresar a Chile en calidad de turistas, residentes, residentes oficiales e inmigrantes.

Todos ellos se rigen por el Decreto de fuerza de Ley N° 69 del año 1953, lo cual para los efectos, la visación es el permiso otorgado y autoriza a su portador entrar al país y permanecer en él por el tiempo que se determine, teniendo su validez desde el momento en que se estampe en el pasaporte.

El otorgamiento y prórroga de las autorizaciones de turismo y de las visaciones a los extranjeros en Chile, será resuelto por el Ministerio del Interior.

Las visaciones que se encuentran fuera de Chile, serán resueltas por el Ministerio de Relaciones Exteriores, y corresponden a la calidad de residencia oficial.

Estas visaciones otorgados por el Ministerio de Relaciones Exteriores tienen una vigencia de 90 días, desde la fecha de su concesión, dentro de lo cual el titular podrá ingresar al país.

El plazo de la residencia comenzara a contarse desde el momento de la entrada de su titular al territorio nacional y existen 5 tipos de residencias que son las siguientes.

2.1 Tipo de Residencias

- **Residente Oficial:** Esta visación es dictada por el M.R.E, lo cual se consideran residentes oficiales los miembros del cuerpo diplomático y consular acreditado ante el gobierno y los de Organizaciones Internacionales, reconocido por Chile.

También se otorga esta visación a miembros de su familia que vive con ellos o al personal administrativo.

Los residentes oficiales podrán permanecer en Chile en esta calidad, hasta el término de las misiones oficiales que desempeñan en el país.

Con exclusión del personal administrativo o de servicio, al terminar sus respectivas misiones podrán solicitar la permanencia definitiva.

Por su lado el personal administrativo, podrán solicitar al término de sus funciones, la visación de residente Sujeto a Contrato o Temporario, para después de un año optar por la Permanencia Definitiva.

- **Residente Sujeta a Contrato:** Esta visación es dictada por el Ministerio del Interior o el Ministerio de Relaciones Exteriores, y es otorgada a extranjeros que viajan al país con el objeto de dar cumplimiento a un contrato de trabajo.

Contemplan también a los extranjeros que se encuentran en el territorio nacional y se radiquen en el país, para dar cumplimiento a un contrato de trabajo.

Esta visación será otorgada a los miembros de la familia, considerándolos como Visa Sujeto a Contrato Dependiente, y tiene vigencia por 2 años y podrá ser prorrogado por 2 años más.

- **Residente Estudiante:** Esta visación es dictada por el MI o el M.R.E. Y es otorgada al estudiante extranjero que viaja a Chile con el objeto de estudiar en el establecimiento del Estado o particulares reconocido por este.

También se le otorga esta visación al extranjero que estando en el país, acrediten estar matriculado en un establecimiento.

Esta tiene una vigencia máxima de 1 año y se podrá renovar por periodos iguales, y solicitar otras visas o la permanencia definitiva al término de sus estudios.

- **Residente Temporario:** Esta visación es dictada por el MI o el M.R.E. Y es otorgada al extranjero que tenga el propósito de radicarse en Chile, siempre que acredite vínculo de familia o intereses en el país, y esta puede ser extensiva a miembros de la familia.

Esta visación se concede a los extranjeros que a lo menos hubieren permanecido 1 año en el país o hubieran tenido la permanencia definitiva caducada.

Esta tiene una vigencia de 1 año y podrá prorrogarse por una sola vez, cumplido el año, podrá solicitar la Permanencia Definitiva.

- **Permanencia definitiva:** Este permiso se otorgara por resolución del Ministerio del Interior, y es el permiso concedido a los extranjeros para radicarse indefinidamente en el país y desarrollar cualquier clase de actividad.

La permanencia definitiva de un extranjero ausente del país por un plazo interrumpido superior a un año, se procederá revocar su permeancia como también cuando se produce un acto de irregularidad por parte del extranjero producirá una expulsión del país, lo que se describirá a continuación .

2.2 LAS REVOCACIONES Y EXPULSIONES

Este punto hace referencia a la situación que se genera por el incumplimiento de la Normativa de Extranjería por parte de un extranjero legalmente residente en el país. La aplicación de dicha normativa es de competencia del Ministerio de Interior, organismo que se acoge para ello a los artículos 15º, 63º y 64º estipulados en la misma norma.

En esta Normativa se contemplan todas las prohibiciones y sanciones aplicables a los extranjeros residentes dentro del país y el no cumplimiento de estas puede derivar en una revocación de la Visa y expulsión del territorio nacional para el afectado.

Las Revocas (Revocaciones) serán resueltas por el Ministerio del Interior en un plazo prudencial no inferior a 72 horas.

Abarcando todo lo planteado anteriormente sobre el extranjero, este debe proceder a solicitar su Cedula de Identidad al Servicio de Registro Civil, de la siguiente manera

3. CEDULA DE IDENTIDAD A EXTRANJEROS

Los extranjeros mayores de 18 años con excepción de los turistas residentes, deberán obtener Cédula de Identidad e inscribirse en los registros especiales de extranjeros.

Para ello el extranjero residente debe inscribirse en Policía de Investigaciones de Chile, trámite que debe llevarse a cabo dentro del plazo de 30 días desde la fecha de su ingreso al país.

Si el solicitante excedió el plazo de 30 días de que dispone para solicitar su Cédula de Identidad, debe obtener previamente una autorización especial del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior o de la Intendencia Regional respectiva, un comprobante de sanción o amonestación por este atraso.

Los individuos que cambian su calidad de visación o los que se encuentren residiendo en el país de forma ilegal, también deben dirigirse a Policía de Investigaciones para su actualización del registro.

A la vez es aplicable a las personas que se encuentren con Visa temporaria y que ya hayan cumplido con los requisitos solicitados para obtener su Permanencia Definitiva.

Para hacer efecto el otorgamiento de la Cédula de Identidad, el extranjero debe proceder a presentar los siguientes requerimientos que le impone el Servicio de Registro Civil e Identificaciones.

3.1 Requisitos que debe presentar al SRCI el usuario con visa de residencia, para obtener su Cédula de Identidad.

El extranjero para solicitar su Cédula de Identidad, debe presentar en la oficina del Servicio de Registro Civil los siguientes documentos:

- **Pasaporte o Título de residencia:** La cedula de Identidad se expide conforme a los nombres y apellidos que se registren en el pasaporte u otra documentación válida y vigente utilizada al momento de ingreso al país.

En caso de no aparecer el sexo del solicitante en el Pasaporte dado por normas en su país donde solicito su pasaporte, se requerirá una declaración jurada ante Notario.

● **Visa:**

La Visa emitida por el Ministerio del Interior, sea Temporaria, Sujeta a Contrata o Estudiante, viene consignada expresamente la fecha de vencimiento de esta.

Si la visa es emitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores, se debe fotocopiar el timbre de entrada al país, ya que se expresa en cantidad de días la vigencia de la visa, por lo que el funcionario deberá calcular la fecha de expiración por medio de un programa interno.

En caso que la visa presentada por el solicitante sea de carácter dependiente, sea emitida por el MI o MRE, el interesado deberá acompañar a su solicitud los documentos del titular de la visa, que deben poseer la misma fecha de vigencia que la de su titular.

La Cédula de Identidad que se otorgue a los extranjeros titulares y dependiente de la visación de residente, tendrá un plazo de validez igual a su respectiva visación.

● **Certificado de Registro de Policía Internacional:**

El SRCI, además pide como requisito para la Cédula de Identidad el certificado de la inscripción de policía internacional.

Para poder efectuar la inscripción en el Registro de Policía Internacional el extranjero solicitante deberá concurrir a las oficinas de Policía de Investigaciones de Chile dentro de Santiago.

Si no se encontrase en la ciudad de Santiago, deberá concurrir a la Unidad de dicha institución que este presente en la ciudad donde resida o se encuentre, si no existiese unidad representativa de la Policía de Investigaciones en dicha localidad, deberá dirigirse a la unidad de carabineros correspondiente a la jurisdicción donde se encuentre.

Efectuada la inscripción en dichas unidades policiales, la transcribirán a Policía de Investigaciones de Chile. Institución que a su vez informara al Ministerio del Interior del cumplimiento de esta obligación.

Practicada la inscripción, se otorgara al interesado el correspondiente certificado de registro.

El Ministerio del Interior establecerá, organizará, y mantendrá el Registro Nacional de Extranjero.

El plazo máximo para la tramitación de su Cédula de Identidad para extranjero es de 8 días hábiles.

3.2 Requerimientos que debe presentar al SRCI el usuario con Permanencia Definitiva, para obtener su Cedula de Identidad.

Para efecto de este trámite el usuario debe presentar los siguientes documentos:

- **Permanencia Definitiva:**

Los extranjeros titulares del permiso de la permanencia definitiva deben presentar su certificado de Permanencia Definitiva otorgado por el Ministerio del Interior.

- **Vigencia de la Permanencia Definitiva:**

Los extranjeros titulares del permiso, deben acreditar mediante un Certificado otorgado por Policía Internacional de Investigaciones de Chile, no haber permanecido en el extranjero por más de un año.

El plazo máximo de una renovación de Cedula de Identidad para Extranjero es de 8 días hábiles.

El titular de la permanencia definitiva le expidiera dicha Cédula al quinto año.

También existen solicitudes de cedula de identidad para extranjeros a hijos de extranjeros nacido dentro del territorio nacional lo cual se emplea un procedimiento de esta forma.

3.3 Hijos de extranjeros nacidos en Chile

Este tipo de tramitación se refiere a los hijos de extranjero que nacieron en Chile, lo cual se otorga Cédula de Identidad para extranjero de acuerdo a las Normas de Registro Civil.

Estas Normas se sustentan en que los padres extranjeros, al momento del nacimiento de su hijo, no hubiesen tenido una visa de residencia o permanencia definitiva, lo que implica la nacionalidad extranjera del hijo, lo cual debe proceder a solicitar Cédula de identidad para extranjero, no siendo obligatorio para el.

Con respecto a la solicitud de Cédula de Identidad, que incluyen modificaciones en su identidad, se procede a tramitar su Cédula de la siguiente forma.

3.4 Rectificación de Identidad

El Ministerio del Interior puede rectificar errores, omisiones y/o adiciones de nombre y apellidos, relativos a los registros de extranjeros y expedición de la Cédula de Identidad.

Estos quedaran sujetos a lo que resuelva el Ministerio del Interior por conducto del departamento de Extranjería y Migración.

Estas rectificaciones se harán solo a petición de parte, previo estudio de la documentación y antecedentes idóneos y validos que el recurrente acompañe y la dictación de la resolución administrativa que le ordene.

Estas resoluciones se comunicaran a Policía de Investigaciones de Chile y Servicio de Registro Civil e Identificación a fin de que se haga las subscripciones correspondientes y se otorgue la Cédula de Identidad.

V. CAPÍTULO

DESARROLLO, ANALISIS Y PRESENTACION DE RESULTADOS.

1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

a. Encuesta a los extranjeros residentes que han solicitado Cedula de Identidad entre los años 2010-2012.

Los extranjeros que han solicitado cedula de identidad entre los años 2010-2012 corresponden a 291.143 en todo el país, de esto se eligió una muestra de 100 personas extranjeras a los que se le aplico la encuesta en los periodos señalados.

En conformidad a la investigación, se les aplico una encuesta de 9 preguntas, cada una de ellas con sus alternativas.

Universo de Solicitudes de Cédulas Extranjeras periodo 2010-2012

Año	Solicitudes de Cedula			Rechazos de Solicitudes			Cedulas Aprobadas		
	Santiago	Prov.	Total	Santiago	Prov.	Total	Santiago	Prov.	Total
2010	74.201	49.466	123.667	1.159	1.063	2.222	73.042	48.403	121.445
2011	81.704	54.470	136.174	1.603	1.563	3.166	80.101	52.907	133.008
2012	18.781	12.521	31.302	483	409	892	18.298	12.112	30.410
Totales	174.686	116.457		3.245	3.035		171.441	113.422	
Total General	291143			6280			284863		

Fuente: Elaboración propia realizada con datos recopilados del Registro Civil

Dentro del conjunto anteriormente señalado, se realizo la Muestra que represento de la siguiente manera.

Muestra de Solicitudes de Cédulas Extranjeras periodo 2010-2012

Año	Solicitudes de Cedula			Rechazos de Solicitudes			Cédulas Aprobadas		
	Santiago	Provincias	Total	Santiago	Provincias	Total	Santiago	Provincias	Total
2010	27	5	32	0	1	1	27	4	31
2011	30	5	35	2	0	2	28	5	33
2012	32	6	38	2	0	2	30	6	36
Totales	89	16		4	1		85	15	
Total General	105			5			100		

Fuente: Elaboración propia.

La muestra esta dirigida a 100 extranjeros residentes, como se puede demostrar de los 100 extranjeros que se encuestaron a 5 solicitudes se le rechazo su Cédula de identidad correspondiendo al 5% de la muestra, teniendo coherencia con lo presentado en el universo ya que el nivel de rechazo bordea el 2,5%.

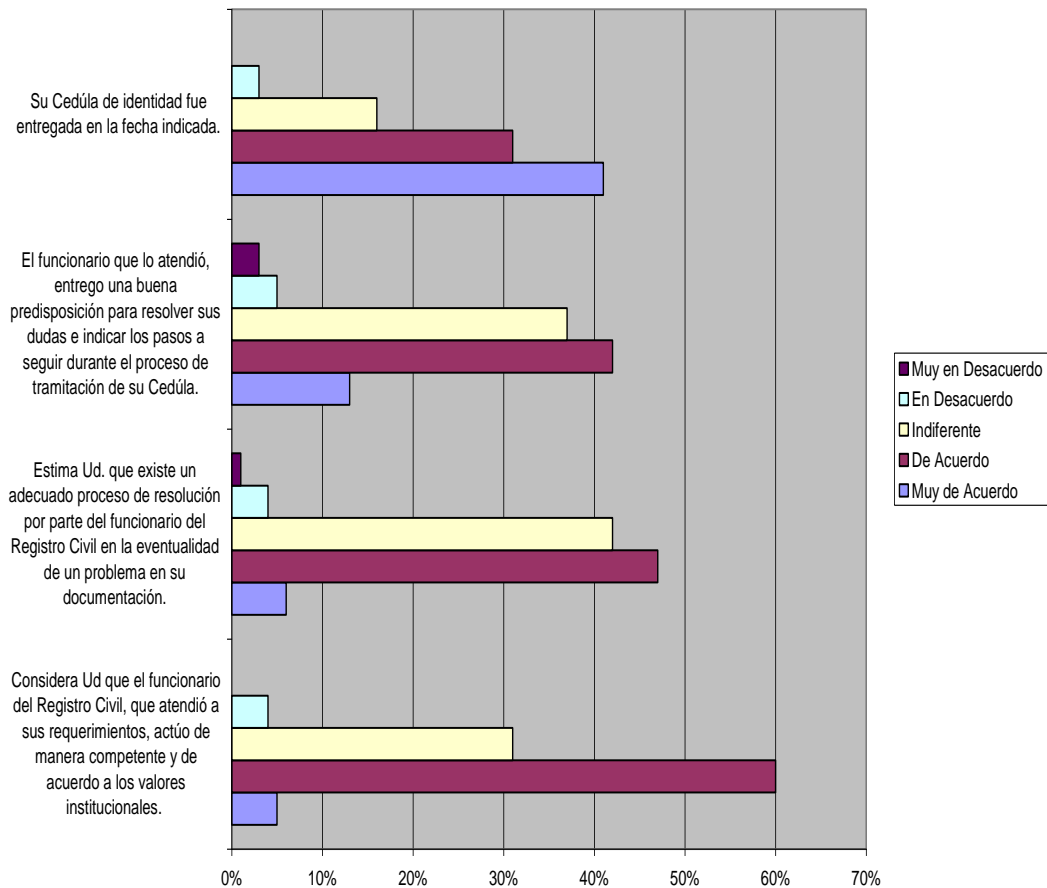
A ellos se les aplico una encuesta que esta conformada por siguiente criterio.

De acuerdo con las primeras 4 preguntas siguientes de la encuesta, están dirigidas a conocer el nivel de satisfacción del usuario, con respecto a definición de su Misión, que corresponde al perfil que la Institución quiere mostrar a sus usuarios.

Posteriormente, las 5 preguntas siguientes, estaban dirigidas a analizar el nivel de satisfacción que tiene el usuario en su obtención de la Cédula de identidad, con respecto a los objetivos estratégicos definidos por la institución, que revelan su estado de cumplimiento con los lineamientos superiores dictado por los gobiernos que emplean el desarrollo del gobierno electrónico.

2. Análisis de la encuesta: Preguntas dirigidas a conocer el nivel de satisfacción y expectativas del usuario relacionándolo a la Misión de la Institución.

Basándose en experiencia del Usuario para hacer efectivo el trámite de su C.I.



Pregunta	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
1	41 %	31 %	16 %	3 %	0 %
2	13 %	42 %	37 %	5 %	3 %
3	6 %	47 %	42 %	4 %	1 %
4	5 %	60 %	31 %	4 %	0 %

Detalle de las Preguntas consultadas a los usuarios:

1.- Su Cédula de identidad Nacional para extranjero fue entregada en la fecha indicada por el organismo.

Conclusiones destacadas:

Media	1,791
Intervalo Confianza (95%)	[1,617 – 1,966]
Tamaño de la Muestra	100

El 72% eligieron la opción *Muy de Acuerdo e Indiferente*. La opción *Muy en Desacuerdo* no fue elegida por nadie.

2.- El funcionario que lo atendió, dio referencia de una buena predisposición para resolver sus dudas e indicar los pasos a seguir durante el proceso de tramitación de su Cédula de identidad.

Conclusiones destacadas:

Media	2,430
Intervalo Confianza (95%)	[2,255 – 2,605]
Tamaño de la Muestra	100

El 79% eligieron la opción *De Acuerdo e Indiferente*. La opción menos elegida representa el 3% opción *Muy en Desacuerdo*.

3.- Estima Ud. que existe un adecuado proceso de resolución por parte del funcionario del Registro Civil en la eventualidad de tener algún problema en su documentación.

Conclusiones destacadas:

Media	2,470
Intervalo Confianza (95%)	[2,329 - 2,611]
Tamaño de la Muestra	100

El 89% eligieron las opciones *De Acuerdo e Indiferente*. La opción menos elegida representa el 1% opción *Muy en Desacuerdo*.

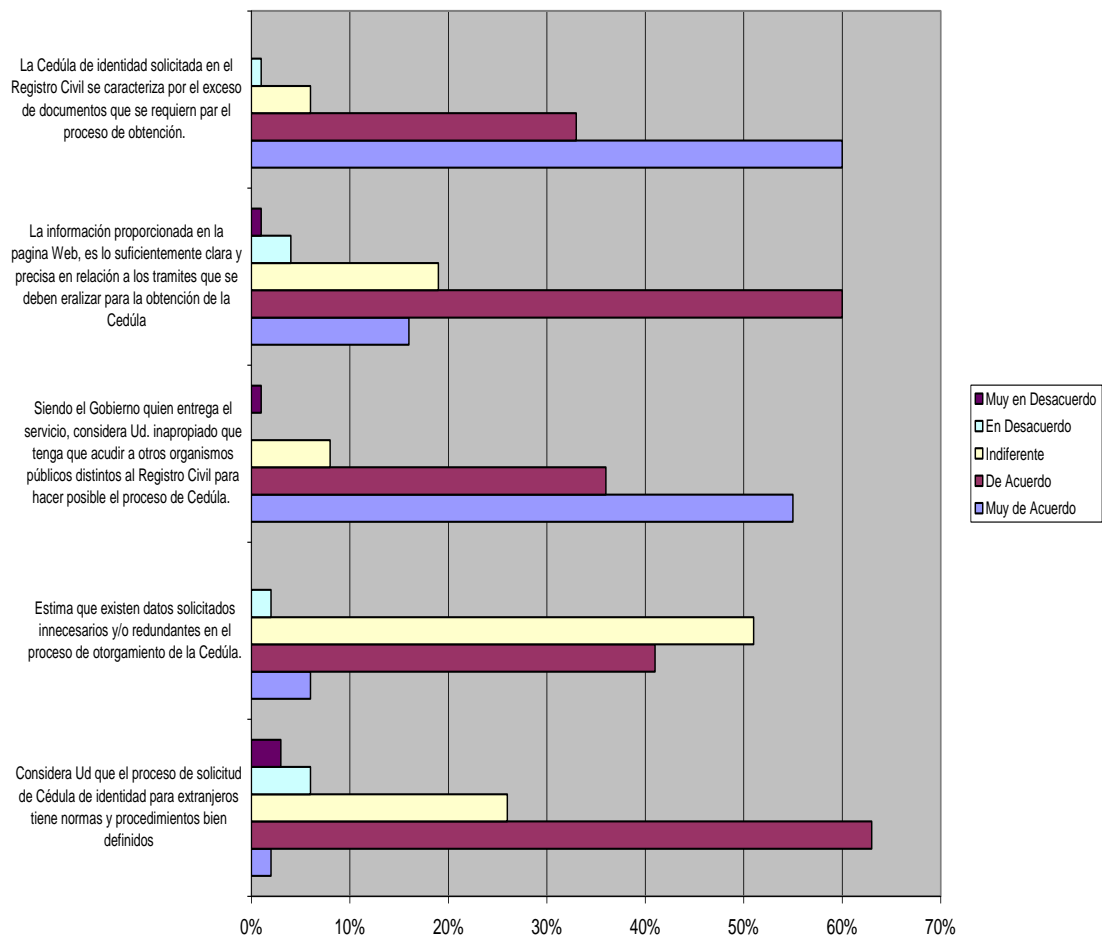
4.- Considera que el funcionario del Registro Civil, que atendió sus requerimientos, contaba con los conocimientos y competencias propias del cargo en el proceso.

Conclusiones destacadas:

Media	2,340
Intervalo Confianza (95%)	[2,215 – 2,465]
Tamaño de la Muestra	100

El 91% eligieron las opciones *De Acuerdo e Indiferente*. La opción *Muy en Desacuerdo* no fue elegida por nadie.

2.1 Preguntas dirigidas a conocer el nivel de satisfacción y expectativas del usuario relacionándolo a los Objetivos estratégicos de la Institución.



Encuesta desarrollada vía on-line // www.encuestafacil.com

Pregunta	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy Desacuerdo
1	60 %	33 %	6 %	1 %	0 %
2	16 %	60 %	19%	4 %	1 %
3	55 %	36 %	8 %	0 %	1 %
4	6 %	41 %	51%	2 %	0%
5	2 %	63 %	26 %	6 %	3 %

Detalle de las preguntas a los usuarios:

- i. La Cédula de Identidad solicitada en el registro civil se caracteriza por el exceso de documentos que se requieren para el proceso de obtención de Cédula de identidad Nacional.

Conclusiones destacadas:

Media	1,480
Intervalo Confianza (95%)	[1,351 - 1,609]
Tamaño de la Muestra	100

El 93% eligieron la opción *Muy De Acuerdo y De Acuerdo*. La opción *Muy en Desacuerdo* no fue elegida por nadie.

2.- La información proporcionado por la web, es lo suficientemente clara y precisa en relación a los trámites que se deben realizar para la obtención de la Cédula de identidad Nacional.

Conclusiones destacadas:

Media	2,140
Intervalo Confianza (95%)	[1,990 – 2,290]
Tamaño de la Muestra	100

El 79% eligieron *De Acuerdo e Indiferente*. La opción menos elegida representa el 1% con la opción *Muy en Desacuerdo*.

3.- Siendo el Gobierno quien entrega el servicio, considera Ud. inapropiado que tenga que acudir a otros organismos distintos al registro civil para hacer posible la obtención de Cédula de identidad Nacional.

Conclusiones destacadas:

Media	1,560
Intervalo Confianza (95%)	[1,417 – 1,703]
Tamaño de la Muestra	100

El 91% eligieron *Muy de Acuerdo y De Acuerdo*. La opción *En Desacuerdo* no fue elegida por nadie.

4.- Estima que existen datos solicitados innecesarios y/o redundantes en el proceso de otorgamiento de la Cédula de identidad Nacional.

Conclusiones destacadas:

Media	2,490
Intervalo Confianza (95%)	[2,364 -2,616]
Tamaño de la Muestra	100

El 92% eligieron *Indiferente* y *De Acuerdo*. La opción *Muy en Desacuerdo* no fue elegida por nadie.

5.- Considera Ud. que el proceso de solicitud de Cédula de Identidad Nacional para extranjeros tiene normas y procesos bien definidos.

Conclusiones destacadas:

Media	2,450
Intervalo Confianza (95%)	[2,299 – 2,601]
Tamaño de la Muestra	100

El 89% eligieron *De Acuerdo* e *Indiferente*. La opción menos elegida representa el 2% *Muy de Acuerdo*

3. ENTREVISTA A JEFE DE LA UNIDAD DE CEDULAS PENDIENTES Y CONTROL DE CALIDAD

Con el fin de dar respuesta a los objetivos empleados en la investigación, se realizó una entrevista dirigida a los Jefes de las áreas prioritarias que intervienen en el proceso de Cédulas para el extranjero.

Atendiendo a estas consideraciones, las entrevistas pretenden evidenciar un ciclo de operaciones o tareas necesarias para la ejecución del trabajo, estos generalmente se refieren a las labores de varios funcionarios.

Como se señalaba estas tareas están establecidas para asegurar el tratamiento uniforme de las operaciones, lo cual permite indicar como proceder en una situación concreta.

3.1 Entrevista a la Jefe de la Unidad Cédulas Pendientes

Con referencia a lo anterior expuesto, la entrevista se realizó a la Jefe del área de Cédulas⁴⁴. Donde la primera pregunta va encasillada para conocer como es el proceso que se desarrolla para el otorgamiento de cédulas a extranjeros.

La entrevistada responde que se estableció un conjunto de ordenamientos en el proceso, establecidos desde el momento de la vigencia de la Normativa de Extranjería del año 1974.

Desde ahí se introdujo adaptaciones de circulares y decretos emitidos por el Ministerio del Interior que se han ido incorporando a través del tiempo, incitando en algunos casos la toma de decisiones a criterio de la jefatura para resolver situaciones excepcionales dentro del marco legislación de extranjería.

⁴⁴

Gladys Vogt-Jefe de Cédulas 31 años encargada de cédulas para extranjero y su normativa.

Estos procedimientos se han desarrollado cronológicamente con las otras unidades del Back Office para la consecución de un objetivo en particular, que es la entrega de la Cédula de Identidad al usuario al octavo día de la solicitud, respondiendo a los criterios del PMG⁴⁵. Para que luego se haga el retiro del documento en la oficina de forma personal y conforme a la foto y la firma.

En virtud a la pregunta realizada sobre ¿cuáles han sido las debilidades que ha podido detectar en el proceso de solicitud de Cédula extranjera? La entrevistada describe que existe una poca homologación de criterios, debido a la falta de conocimiento del proceso por parte de las oficinas del país.

La mayor parte de las oficinas en que se produce este desconocimiento, es en las provincias con menor solicitud de Cédulas para extranjeros, considerando como ejemplo las oficinas al sur del país.

La entrevistada nos señala que el problema central es la falta de capacitación, tanto en la normativa de extranjería como en los manuales de procedimientos.

Esto incide en el rechazo de la Cédulas de Identidad extranjera por el sistema, ya que no se puede mantener por más de 2 días la solicitud de Cédulas en el sistema por los plazos estipulados del PMG.

Así, en la pregunta de como inciden estas debilidades en la calidad del servicio, la entrevistada nos señala que en la situación de un rechazo, se produce una nueva fecha de entrega de Cédula al solicitante extranjero y una nueva concurrencia, por parte de él, a la oficina para tomar una nueva solicitud, procediendo a tomarse la foto, firma y el canje de impresiones nuevamente en caso de ser Primera Filiación.

⁴⁵ Los programas de mejoramiento de la gestión PMG, son un instrumento de gestión, cuyo objetivo es apoyar y mejorar la gestión de los Servicios Públicos. Se basa en el desarrollo de aéreas estratégicas comunes de la gestión pública y comprende etapas o estados de avance para cada una de ellas. El cumplimiento de estas etapas permite que los funcionarios accedan a un incentivo monetario.

Un ejemplo planteado por la entrevistada, es sobre una solicitud sin los nombres de los padres, estos pueden ser incorporados a la base de datos por vía de la oficina que toma la captura, consultando personalmente al interesado o por teléfono en su misma unidad, quedando está última a criterio ya que no es obligatorio, siendo la causa mayor de rechazos.

De acuerdo a las preguntas sobre los requisitos solicitados al usuario para su Cédula, la entrevistada nos indica que cumple con los criterios expresado en la Normativa de Extranjería, que destaca toda documentación que sea válida y vigente al momento del ingreso al país.

De acuerdo a ello, se utiliza como documento identificador el pasaporte o titulo de residencia que otorga la gobernación, este último en caso de haber entrado al país con Cédula de su país en el extranjero, que se da en lo casos de tratados con Sudamérica.

Otro documento que sirve para la verificación es la visa, si esta es del MRE, la oficina debe mandar el timbre de entrada al país, ya que se deben calcular los días de vigencia, también debe acompañar a la solicitud el certificado que acredita la concurrencia a Policía de Investigaciones.

El requerimiento del certificado de Policía se debe en que su oportunidad la jefatura nacional de extranjería y policía internacional dependiente de la Policía de Investigaciones de Chile, detecto que algunos extranjeros han obtenido Cédula de identidad sin encontrarse registrada la visa correspondiente en la policía de investigaciones de Chile, lo que trae consecuencia que tales extranjeros queden expuesto a sanciones en la norma de extranjería.

Por ende la tramitación de la Cédula de identidad para extranjeros se debe demostrar previamente que la visa otorgada se encuentre registrada en la jefatura competente de la Policía de Investigaciones de Chile.

En la pregunta de cómo es la relación que se establece con las otras instituciones que son parte del proceso, la entrevistada nos señala que se han hecho reuniones con las otras instituciones para homologar criterios en el otorgamiento de la Cédula.

Sin embargo, la diferencia se encuentra entre la fecha de vencimiento de la visa que registra en el certificado de Policía y la calculada en la unidad en casos de visas consulares.

En este sentido, se ocupa el timbre de entrada al país del solicitante para sacar los días de vigencia de la visa consular expresado en días, para ello se ocupa un programa perteneciente a la unidad para su cálculo, la fecha de vencimiento de la visa la mayoría de las veces no es exacta a la fecha de vencimiento de la visa que expresa el certificado de Policía de Investigaciones.

Por esta razón se determino un rango, si la cantidad de diferencia que existe entre la fecha de vencimiento de la visa en el certificado de policía y la calculada por la unidad, no supere los 2 meses, se dará curso a la Cédula de acuerdo a lo calculado por la unidad, y si supera los 2 meses de diferencia, se rechaza, para que el usuario vaya a homologar sus registros.

Esta medida es debido a que una gran cantidad de Cédulas extranjeras fueron rechazadas por esta razón.

Otras de las situaciones descrita por la entrevistada, se encuentran en las circunstancias de modificaciones de identidad en la permanencia definitiva del usuario, donde el Departamento de Extranjería y Migraciones dependiente del Ministerio del Interior, de acuerdo a lo expuesto y solicitado por el interesado con documentación que acompaña, puede solicitar el cambio de nombre.

El usuario procede a solicitar su Cédula de identidad para extranjero con el nombre modificado.

El Ministerio del Interior resuelve acogiendo al reglamento de extranjería comunicando a Policía de Investigaciones de Chile, y a la Jefatura Nacional de extranjería y Policía Internacional y al Servicio de Registro Civil para su conocimiento y homologación de todos los registros existentes.

La Resolución llega al Servicio de Registro Civil en un oficio legalizado por la firma del Jefe del Departamento de extranjería y Migración, lo cual permite la modificación en la base de datos de Adexus de Registro Civil, para luego hacerlo en la base de datos de Identificación al momento de la solicitud de la Cédula.

La entrevistada nos indica que al momento de dictada la resolución, existe un desfase en promedio entre 15 y 20 días en llegar al SRCI, por lo cual el usuario le impide solicitar su cedula de identidad durante ese tramo.

Otro punto señalado por la entrevistada son los casos de los Revocas y los Expulsa que es otra de las circunstancias que existe la necesidad de comunicación en tiempo real, ya que la información es vital para la seguridad de la Cédula que se va a emitir.

El departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, adopta la medida de expulsar, lo cual dispone al extranjero el abandono del país por un plazo de 15 días.⁴⁶

El Ministerio del Interior remite una copia del decreto a Policía de Investigaciones de Chile, a la Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional, Carabineros de Chile, Ministerio de Relaciones Exteriores y al Servicio de Registro Civil e Identificaciones, para su conocimiento y fines consiguientes.

⁴⁶ La expulsa esta dispuesto en los artículos 67 del decreto de ley N° 1094 del 1975 de la ley de extranjería y del decreto supremo N° 597 de 1984 del Ministerio del Interior.

En el caso de la Revoca de la Permanencia definitiva, se puede dar en situaciones que el extranjero que la posee, se ha ausentado por un periodo superior a un año fuera del país.

El Ministerio del Interior informa a través de un oficio, que tiene un desfase entre 15 y 20 días en llegar al SRCI, para tomo de conocimiento de la resolución, provocando un riesgo de emitir una Cédula de identidad entre ese periodo de desfase, considerando si el usuario concurre a una oficina para una solicitud de Cédula, siendo que se ha dictado contra él una expulsión o revocación.

De acuerdo a la cantidad de solicitudes de Cédulas, la entrevistada nos explica que la cantidad demandada se distribuye en el total de cuotas por igual entre los funcionarios de su unidad.

El problema que ha afectado a la unidad, es el colapso que habitualmente se produce en las bodegas, concurriendo generalmente a la destrucción de documentos más antiguos, con previa autorización de la jefatura jerárquicamente mas arriba.

3.2 Entrevista a Jefe de Control de Calidad

La entrevista se realizo al Jefe de Control de Calidad⁴⁷. En relación a la pregunta N° 1 sobre como se desarrolla el procesos para el otorgamiento de cedula a extranjeros, el entrevistado responde que hay que tomar en cuenta que el SRCI, tiene dos plataformas computacionales.

Una de esa plataforma es de Sonda y la otra de Adexus, la cual estas se deben coordinarse a tal nivel que al modificar una, se debe modificar la otra, por ende para que funcione una interoperabilidad con otras instituciones el SRCI tiene que desplazar a una.

⁴⁷

Erick Viñals- Jefe de control de Calidad, Administrador Publico – Academia Humanismo Cristiano.

Esto provoca que los controles se deban realizarse en las 2 plataformas, lo cual genera doble funciones y a veces no se realiza quedando inconsistentes.

Como también el documento en papel no es siempre igual a la del sistema, teniendo la preponderancia para la auditoría la certificación en papel.

En materia de los diseños de los procedimientos en el proceso de cédula extranjera, el entrevistado nos describe que antiguamente las aéreas pertenecientes a Registro Civil eran parte de una maquinaria superior, entendido de esa manera, es que todos los procesos conversaban.

Esto se da en el caso del extranjero que se les solicitan datos tales como, los nombres de los padres, que han sido la razón de la mayor parte de rechazo en el sistema dentro del back office.

El entrevistado explica que en el caso de ingresar un nombre equivocado del padre del solicitante extranjero, ese usuario sería afectado el día que vaya a sacar la posesión efectiva.

Por lo tanto su diseño se crea para satisfacer las necesidades del usuario, ya que los datos que se les requiere va dirigido a que estén lo mas completos posible, para que en caso de una eventualidad en el futuro se le pueda solucionar sus requerimientos oportunamente.

Por ello que al pasar el tiempo muchos de los procesos se han establecido a base a criterios, en donde la unidad de la Gestión de la Calidad se propuso a planificar en un año de cómo iban hacer una certificación, ni siquiera como iban a trabajar con la norma.

De acuerdo a las debilidades que ha detectado del proceso, nuestro entrevistado nos describe que el razonamiento que se dio sobre la demanda de cédulas capturadas a nivel nacional en el nuevo sistema, la prioridad fue la

cantidad, habiendo mayor cantidad de respuestas, que se traduce en mucho más cédulas que antes.

Esto provoca que en circunstancias de solicitudes de extranjeros de primera filiación, al momento de enviar la ficha decadaactilar a la unidad digitalizadora, esta la digitalizar en el sistema, para luego la oficina de dactiloscopia la clasifique e investigue en el mismo sistema.

Las falencias del proceso, es que no están todas las fichas decadaactilares digitalizadas en el sistema, además las que están inyectadas algunas están asociadas a otras personas, que no se dan frecuentemente, pero se dan.

En estos casos cuando se encuentra una ficha decadaactilar inyectada que esta asociada a otra persona, el funcionario tiene que ir al archivo de dactiloscopia a investigarlo.

Actualmente la cantidad que se investiga es de 20 diarios por funcionario, además de la cuota de trabajo, antes la cantidad para investigar era uno incluyendo la cuota de trabajo, siendo esa ficha decadaactilar una investigación completa.

Ahora el entrevistado nos explica que esa cantidad de 20 fichas decadaactilar a investigar, no lo hacen de manera completa, incidiendo en la calidad del servicio, y no existe controles efectivos de ese producto específico ni instancias de control registral.

De acuerdo a la evidencia recopilada en las encuestas y entrevistas, tomando en cuenta además los antecedentes teóricos descrito, se procede a realizar un análisis a fin de dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, como también a la pregunta de investigación.

4. ANALISIS DE ANTECEDENTES, ENCUESTAS, ENTREVISTAS Y SU RELACIÓN CON LOS ANTECEDENTES TEORICOS

4.1 Análisis de Antecedentes, encuestas, entrevistas y su relación con la Misión Institucional.

De las evidencias anteriores descritas a través de la encuesta y la entrevista, permite dar respuesta al primer y segundo objetivo específico.

Por ello se hace necesario que en primer lugar, se debe tomar en cuenta la perspectiva que adaptamos en el cumplimiento del proceso descrita en la Misión que esta definida por la Institución, en que los actos que se realiza en el proceso, se hace de manera “confiable”, “oportuno”, y “cercano a la gente”, lo cual se analiza de la siguiente manera:

a) Se comprende refiriéndose a la encuesta, que en la pregunta de que si la Cédula de identidad fue entregada en la fecha indicada por el organismo, el 41% esta muy de acuerdo y 31% en de acuerdo, lo que permite interpretar que fueron al porcentaje de usuarios que se cumplió con el estándar establecido por el PMG, entregando la Cédula de identidad al octavo día, cumpliéndose así con la Misión.

Sin embargo el 16% se muestra indiferente al plazo determinando por la institución, que presenta una dificultad en el cumplimiento con su Misión.

De acuerdo con los que consideran que están en desacuerdo con esta pregunta, que corresponde al 3% de los encuestados, se determina que es representativa a lo que se demostró en el universo como también en su muestra que no cumplen con los criterios establecidos en la Misión.

b) Atendiendo a la pregunta que señala si que el funcionario que lo atendió, dio referencia de una buena predisposición para resolver sus dudas e indicar conjuntamente los pasos a seguir durante el proceso de tramitación de su C.I.

El 13% esta Muy de Acuerdo y el 42% De Acuerdo, situándolo dentro de los márgenes en el cumplimiento de su Misión.

En tanto al que le parece indiferente esta pregunta, esta corresponde al 37% manifestándose una dificultad en el cumpliendo con los criterios establecidos de la Misión.

De acuerdo a los que contestaron que estaban en desacuerdo que corresponde al 5% y los que están en muy desacuerdo que son el 3%, no permiten de ninguna manera el cumplimiento con los criterios que se establecieron.

c) En referencia a la pregunta de que si existe un adecuado proceso de resolución por parte del funcionario en la eventualidad de tener algún problema en su documentación.

El 6% contesto que esta Muy de Acuerdo y el 47% esta de Acuerdo, aceptando en este rango de usuarios el cumplimiento con lo establecidos en su Misión.

El 42% contesto en esta pregunta sentirse indiferente a ello, lo que dificulta el cumplimiento de la Misión.

Con respecto a los que están en Desacuerdo y los Muy en Desacuerdo, corresponde a un 4% y 1% respectivamente, lo que absolutamente no cumplen con lo establecido en la Misión.

d) En referencia a la pregunta de que si considera de que el funcionario de Registro Civil, contaba con los conocimientos y competencias propias del cargo.

El 5% de los encuestados consideraron estar Muy de acuerdo y el 60% mostraron estar de acuerdo con la pregunta, considerando este rango de usuarios que esta cumpliendo dentro de los parámetros de la Misión.

De acuerdo a los que consideran que se sienten indiferentes con la pregunta, se tiene un porcentaje del 31%.

Con respecto a los que no cumplen con la Misión derechamente, corresponde al 4% que están en desacuerdo.

● **Utilización de Variables**

Al hacerse énfasis en las variables que se utilizan para evaluar el nivel de satisfacción del usuario, de acuerdo a lo planteado en la Misión Institucional es menester basarse en las entrevistas ejecutadas al jefe de unidad de Cédulas y al jefe de Control de Calidad.

Atendiendo a estas consideraciones en la cual se hace énfasis en la variable de la demanda, el sistema de identificación que es el medio por donde se realiza el proceso de Cédula de identidad al extranjero, produce una gran cantidad de respuestas provenientes de oficinas de todo el país.

Aunado a esta situación, esto cumple con hacer posible al extranjero demostrar su identidad y acreditar el hecho de su filiación de manera oportuna y accesible a la gente, por la razón de estar en línea en casi todo el territorio nacional.

Esto se puede inferir de acuerdo al resultado de la encuesta que determina que un total de 72% de los encuestados se encuentra de acuerdo y muy de acuerdo en que su Cédula de identidad ha sido entregada satisfactoriamente en la fecha que se les indico.

Estos resultados revelan de que el control que se realiza de acuerdo a lo fijado en el PMG que se establece anualmente, las tareas se encuentran fijadas a

metas, donde existe un plazo que debe tener la tarea en cada área perteneciente al back office donde no se deben producir los atrasos.

Sin embargo existen debilidades expresadas en la entrevista sobre el nivel de demanda que solventa el sistema de identificaciones, y estas se manifiestan en situaciones de extranjeros con primera filiación donde no se realiza una investigación adecuada que asegure la totalidad de que una persona demuestre su identidad y además existe una carencia de métodos de control, afectando la confiabilidad del servicio.

En virtud de la variable correspondiente al “Diseño del Proceso”, hay que tomar en cuenta que la gestión por funciones que se realiza en el back office correspondiente al proceso, es de acuerdo a una organización por área, donde se anticipa un enfoque especialista del trabajo.

Esta situación demuestra y que es evidenciado en la entrevista al jefe de Cédulas, de que en algunos casos la toma de decisiones se han realizado a criterios, demostrando que existen decisiones deliberadas y de evolución informal del proceso.

Lo antes señalado produce una falta de homologación de criterios en la manera de proceder, donde la jefatura de Cédulas señala que es una debilidad del proceso.

También es relevante la evidencia del Jefe de Control de Calidad, que expresa que antiguamente existía una manera de proceder las funciones tomando en cuenta la información que se podría requerir en otro proceso de la institución.

Este fenómeno aún sigue vigente, y es ejecutado por control de calidad, que se rige estrictamente sobre la información que utiliza algunas áreas del back office en su auditoría, imposibilitando la capacidad de flexibilización de las tareas del proceso, para resolverlas a nivel de ejecución.

En relación con las implicaciones anteriores, esto afecta a las preguntas establecidas en la encuesta, en lo que se refiere a la predisposición para resolver dudas e indicar conjuntamente los pasos a seguir durante el proceso de tramitación, si bien existe un 55% de aceptación ya sea que están de acuerdo y muy de acuerdo. A la vez existe un 37% de indiferencia, que comprueba en nivel de ejecución señalada anteriormente.

Dentro del mismo conjunto de la variable, en la pregunta sobre si existe un adecuado proceso de resolución en la eventualidad de un problema, un 53% esta de acuerdo y muy de acuerdo, y un 47% se manifiesta indiferente, siendo una cifra alta.

Y por ultimo abarcando en la misma variable, la pregunta que señala de que si el funcionario posee los conocimientos y competencias adecuadas en el proceso, un 61% esta de acuerdo y muy de acuerdo, un 31% manifiesta indiferencia, que impide altamente la perfección del diseño.

4.2 Análisis de encuesta y entrevista de acuerdo a los objetivos estratégicos.

Al hacerse énfasis al respecto de los objetivos estratégicos se analizan los resultados que revela el segundo ítem de la encuesta, el objetivo es demostrar el nivel de aceptación que tiene el usuario de acuerdo a los objetivos estratégicos establecidos por los lineamientos superiores del gobierno.

De acuerdo a la pregunta dirigida al usuario, que plantea, que para solicitar su Cédula de identidad en el SRCI, se requiere presentar un exceso de documentos para hacer efectivo el tramite. Se obtiene:

a) El 60% de los encuestados esta muy de acuerdo y el 33% esta de acuerdo, lo que implica un índice de insatisfacción en relación a la documentación que se les requiere para hacer efectivo el servicio.

De acuerdo al 6% se manifiesta indiferente y el 1% en desacuerdo, que respecto al porcentaje se considera irrelevante.

b) Se observa también en la pregunta, de que si la información proporcionada en la pagina web, es suficientemente clara y precisa en relación al tramite.

El 16% esta muy de acuerdo y el 60% de acuerdo, teniendo un alto porcentaje de aceptación en informar a sus usuarios por este medio.

Los usuarios que se manifiestan indiferente representa al 19%, en desacuerdo un 4% y la opción en desacuerdo corresponde al 1%.

c) Atendiendo a la pregunta de que si los usuarios encuentran inapropiado que tengan que acudir a otro organismos públicos distintos al SRCI para hacer posible el proceso de tramitación de su Cédula de Identidad.

Se puede demostrar a través de la tendencia de las respuestas de los encuestados, que corresponde a un 55% estar muy de acuerdo y un 36% estar de acuerdo, permite descifrar que existe una insatisfacción por parte del usuario al tener que acudir a otros organismos a solicitar certificaciones que sirven para solicitar su Cédula de identidad al SRCEI.

El 19% de los encuestados se manifestaron indiferente a esa opción, mientras tanto el 4% esta en desacuerdo y el 1% muy desacuerdo a esta pregunta.

d) De acuerdo a la siguiente pregunta de la encuesta en referencia sobre los datos solicitados al usuario aparte de la documentación que se requiere, los considera innecesario y/o redundante en la tramitación.

El 6% esta Muy de Acuerdo y el 41% esta de Acuerdo a que los datos que le preguntan no le encuentran sentido.

Mientras tanto a los que se manifiestan indiferentes fue el 51% de los encuestados, que se interpreta de que no entienden los datos que se les solicita.

Los que están en desacuerdo es 2% de los encuestados, siendo un porcentaje muy bajo que entiende que lo que solicita el SRCEI puede ser importante.

e) Con respecto a la última pregunta del ítem, sobre si considera el usuario que existen normas y procedimientos bien definidos, lo que permite conocer si existe el buen entendimiento del Que? Y el Como? del proceso que concluye con el otorgamiento de la Cédula.

El 2% considera estar muy de acuerdo y el 63% estar de acuerdo, en que entienden para que deben solicitar su Cédula y por que medio deben realizarlas.

El 26% lo considera indiferente, que simplemente no lo tienen claro, y el 6% se manifiesta no estar de acuerdo con esta pregunta y 3% en muy en desacuerdo, lo que están disconforme que deben realizar el tramite.

●Utilización de Variables

Atendiendo a las consideraciones de los resultados de la encuesta, como también en la entrevista que se realizo, se describe como se presenta el cumplimiento del proceso en relación a los objetivos estratégicos definido por la institución.

En este caso se considera necesario utilizar las variables definidas en el marco metodológico denominada “interoperabilidad” y “Integración de documentos”, lo que implica analizar el nivel de intercambio de información que posee la Institución con otros organismos, en fin de facilitar la gestión en el proceso, para entregar un mejor servicio mas agilizado para el usuario y cumplir con el objetivo que se plantea en los objetivos estratégicos.

En consecuencia en primer lugar se indica al segundo objetivo estratégico, que contempla la generación de alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega del servicio, en este caso el proceso de Cédulas al extranjero residente.

Según la información otorgada en la encuesta, específicamente en las preguntas

Si el usuario encuentra inapropiado acudir a otros organismo a buscar otras certificaciones para hacer efectivo el trámite de su Cédula de identidad, existe una disconformidad con ello, ya que un 93% lo encuentra inapropiado.

Como también en la pregunta que implica de que no están satisfechos en toda la documentación que se les requiere para hacer efectivo el servicio. Donde el 60% de los encuestados esta muy de acuerdo y el 33% esta de acuerdo, lo cual se determina lo siguiente:

- Posteriormente al otorgamiento del permiso de residencia, ya sea la visa o permanencia definitiva por los organismos correspondiente, el usuario extranjero para solicitar su Cédula de identidad debe inscribirse en Policía Internacional, para luego solicitar su Cédula de identidad, lo que consiste en la unificación de lo que son servicios separados.

Cuando el extranjero residente llega a Policía Internacional, su información es ingresada al sistema, luego de ello el extranjero recibe de parte de Policía, un documento en papel denominado certificado de registro, lo cual es firmado por la jefatura nacional de extranjería y Policía Internacional.

Este documento es llevado por el extranjero al SRCI, donde este presenta su pasaporte acompañado por su visa o permanencia, un funcionario de SRCI certifica que las identidades sean validas, para luego solicitar los nombres de los padres, además de un timbre de entrada al país que esta estampada en su

pasaporte y una declaración jurada si no aparece su sexo, para luego tomar su captura en la oficina.

De acuerdo a esta consecución de actividades se determina que:

- El usuario ve muchas islas, debido que el proceso implica interactuar con diversas entidades, ya que debe acudir a más de una para llevar a cabo el trámite completo, de este modo el ciudadano participa de muchas interacciones, pero no solo de un servicio.
- Existen documentos innecesarios para ciertos agentes, ya que existen documentos intermedios que deberían ser transparente para ciertos agentes. Un ejemplo de ello, es la verificación de la fecha de vencimiento de la visa, que solo tiene sentido para hacer una verificación entre policía, MI o MRE, y SRCI, no teniendo ninguna utilidad para el ciudadano.
- Interacciones innecesarias entre ciertos agentes en relación a que las interacciones se podrían evitarse, en el sentido que el ciudadano no debería interactuar con Policía para posteriormente solicitar su Cédula de identidad, sino que debería ser policía el que entregue la información al SRCI, y el MI o MRE, quien le otorgue la información a Policía.
- Interoperabilidad a través del usuario, ya que siendo el gobierno quien entrega el servicio, es en realidad el ciudadano quien invierte tiempo y dinero en hacer posible el proceso.

4.3 Los riesgos que impiden el cumplimiento de la Misión y los Objetivos estratégicos.

De acuerdo a lo planteado anteriormente, se dispone a analizar el tercer

objetivo específico, a través de las variables empleadas para nuestra investigación asociándolos a la Misión y los objetivos estratégicos de la Institución, lo cual se plantean de la siguiente manera:

a) Riesgos que impiden el logro de la Misión, empleando las variables del Diseño del Proceso y Volumen de la Demanda.

El diseño del proceso es determinante, implica hacer posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas proporcionando un servicio cercano a la gente.

A través del volumen de demanda permite hacer posible a las personas demostrar su identidad, proporcionando un servicio confiable y oportuno.

b) Riesgos que impiden el logro de los Objetivos Estratégicos, empleando las variables de la interoperabilidad y la integración de documentos.

La interoperabilidad de la información es fundamental para los requerimientos del servicio para mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de los datos a través de incorporación permanente de TIC, como también generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones creando sinergias que permitan mejorar la entrega del servicio al usuario.

La integración de la información es importante para mejorar continuamente los niveles de satisfacción de los usuarios, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en generación y entrega del servicio.

De acuerdo a lo anterior, se identifica cual es la finalidad específica que se

persigue las actividades en el proceso utilizando las variables descritas para la Misión y los Objetivos Estratégicos.

Misión

Diseño del Proceso

- a) Establecimiento de Sub-departamentos Funcionales; Se realiza adecuadas bases en la división y especialización del trabajo, donde se fijan los requisitos a los usuarios para su servicio y los cumplimientos por desempeño.
- b) Enfoque especialista del trabajo; Se refiere a la concentración del conocimiento en las áreas del back office, donde existe la toma de decisión de manera fragmentada.

Volumen de Demanda

- a) Cobertura, acceso, oportunidad y calidad; Se refiere a la generación y entrega del servicio con facilidad de acceso al usuario, a través de una cobertura en línea, de calidad y en los plazos estipulados que es evaluado de acuerdo al cumplimiento por desempeño fijado en el PMG.

Objetivo Estratégico

Interoperabilidad de la información

- a) Información fundamental para los requerimientos del Servicio; Se requiere información completa y segura de otras entidades públicas, para mejorar la entrega del servicio al usuario.

- b) Disponibilidad de los datos a través de TIC Disponibilidad de datos y sistemas de los extranjeros registrados en PDI y el Ministerio del Interior o Exterior, para mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de los datos a través de la incorporación permanente de las TIC.

Integración de la información

- a) Ingreso del usuario extranjero a la base de datos; Se realiza una adecuada verificación completa e igualitaria de los registros presentados por los usuarios extranjeros, para su respectivo ingreso de los datos al sistema de registro civil de Adexus para posteriormente ser actualizada en el sistema de identificación por donde se genera la Cédula de identidad, la cual queda almacenada en el sistema.
- c) Archivo de los Documentos; Se realiza un adecuado registro documental para satisfacer los requerimientos del Servicio considerando los cambios que pueden ocurrir durante el año y las necesidades emergentes.

De acuerdo a la definición de las actividades descrito anteriormente, en torno al cumplimiento de la Misión y Objetivos estratégicos asociados a las variables empleadas por la investigación, se consideran las encuestas, entrevistas y marco teórico para plantear los orígenes que pueden tener los riesgos.

Estos parámetros se dan de manera externa que nacen de situaciones que están fuera de la administración, control de la Institución y riesgos de fuente interna, que son aquellos originados dentro del Servicio.

De acuerdo a los riesgos que impiden el cumplimiento de la Misión ocupando las variables, se señala lo siguiente.

1. Con respecto a las etapas de la variable del *diseño* del proceso, se describen los siguientes riesgos.

Riesgo	Fuente
La división y especialización del trabajo han dificultado la orientación del servicio hacia el usuario	Interno

El tipo de riesgo que se presenta en las etapas de la variable del proceso tiene que ver con aspectos tales como las deficiencias mismas del diseño del proceso, donde la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios no se le han dado la preponderancia necesaria.

El riesgo que señala la división y especialización del trabajo en el back office del proceso va dificultando la orientación del servicio al usuario, ya que no existe una clara relación con ellos, ni tampoco los aspectos estratégicos tomando como resultado la entrevista.

De lo anterior en la entrevista a la jefa de Cédulas, se describe que existe poca homologación de criterios, debido a la falta de conocimiento del proceso por parte de las oficinas del país, incluso diagnosticando una falta de capacitación en ellas.

Lo cierto es que se identifica una estructura jerárquica la cual cada unidad tiene su tarea en el proceso y existen datos que se solicitan al usuario para la retroalimentación con otros procesos del SRCI.

Este tipo de organización permite definir los niveles organizacionales de una institución, pero no se refleja en ella el funcionamiento de la institución de acuerdo a las responsabilidades, las relaciones con los usuarios, comunicación y coordinación a lo interno de la institución.

Esto se sustenta en el nivel de rechazos que se produjeron estos últimos 3 años, que la mayoría es responsabilidad de la institución que esta comprendido en un 69,56% de rechazos.

Estos rechazos son ejecutados por la unidad de Cédulas, exigiendo el documento faltante a la oficina quien toma la captura de la Cédula, no existiendo la relación con los usuarios, ya que ese rechazo termina la tarea, provocando una nueva solicitud con una nueva ficha dactiloscópica.

De este modo no existe una coordinación entre la oficina y la unidad de Cédula para resolver una situación que es provocada por la comunicación entre estos dos actores.

Esto es provocado, en base a que en la entrevista el jefe de control de calidad nos describe que existen pasos que ejecutan a criterio, por lo tanto en las oficinas no comprenden el procedimiento que se realiza en el back office cuando se presenta estos tipos de casos.

Además se presenta dificultades en el diseño del proceso que tiene objeto la satisfacción de las necesidades del usuario, donde las necesidades poseen las carencias objetivas y expectativas relacionadas con la forma en que el usuario espera que sean satisfechas.

Esto se fundamenta, en relación a la pregunta de que si considera que el proceso de solicitud de Cédula tiene normas y procedimientos bien definidos, un 60% esta de acuerdo y un 31% esta indiferente.

De acuerdo a esta pregunta existe una gran aceptación, pero no es óptima, donde las evidencias entregadas por la entrevista al jefe de control de calidad, describe la falta de trabajo para una certificación en la definición del proceso.

Con respecto a la pregunta sobre la buena predisposición del funcionario para resolver sus dudas e indicar conjuntamente los pasos a seguir durante el proceso de tramitación de la Cédula un 42% esta de acuerdo y un 37% esta indiferente a esta pregunta.

Las repuestas de los usuarios nos responden de manera óptima con la Misión, en relación sobre un servicio cercano a la gente.

2. De acuerdo a la variable de la *demanda*, solo se distingue una etapa en donde se identifica el riesgo en el proceso.

Riesgo	Fuente
El Volumen de la demanda de la Cédula Extranjera, no es significativa para el cumplimiento del desempeño del PMG	Interno

El nuevo sistema de identificación ha permitido una mayor cobertura en la demanda de este tipo de Cédula, si bien no todas las oficinas del país permite la solicitud de esta Cédula, existen oficinas en todas las regiones del país que están autorizadas para emitir la Cédula para extranjero.

De esta manera el acceso y la oportunidad de realizar el trámite se ha flexibilizado en comparación al sistema anterior, la tecnología implementada permite tener un control de la Cédula por sistema y una mayor cantidad de solicitudes emitidas y entregadas al octavo día desde el momento de la solicitud.

Sin embargo, por la razón de que la solicitud de la Cédula para extranjero se adjuntan documentos en la oficina de atención, con frecuencia la Cédula se demora más que ocho días en llegar a la oficina para su entrega, incluso los 13 días después de la solicitud, que es la fecha informada al usuario.

El riesgo se demuestra a través de que existe una disconformidad de los Usuarios, donde no es oportuno la entrega de la Cédula, por la razón que existe una focalización de la Cédula tanto chilena como extranjera en su conjunto, y no separando las necesidades y expectativas que son distintas tanto para Cédula chilena como la extranjera.

De acuerdo a los riesgos que impiden el cumplimiento de los Objetivos Específicos ocupando las variables, se señala lo siguiente.

1. De acuerdo a las etapas de la *interoperabilidad* se pueden describir los siguientes riesgos que se están dando actualmente en el proceso.

Riesgo	Fuente
No existe disponibilidad de datos entre las instituciones que participan en el proceso	Externo

Dentro de esta variable el marco Semántico se respalda en formularios en papel y digital, la cual existe una convivencia entre archivos físicos y digitales, habiendo convivencia entre ambos.

El proceso técnico ocupa computadores, programas para la fecha de vencimiento de la visa, documentos en papel y oficios.

El tipo de riesgo que incluye las etapas con fuentes externas, esta relacionado

con los sistemas de información de acuerdo a su falta de integridad, disponibilidad de datos y la falta de interoperabilidad.

Como el proceso requiere información proveniente del Ministerio del Interior para tomar la decisión de una emisión de una Cédula, esta información escapa del control del propio proceso, por lo tanto las medidas pertinentes a tomar, son las que tengan la finalidad de amortiguar el impacto de este riesgo.

Se puede identificar que la variable carece en el cumplimiento del objetivo estratégico ya que la alianza con otros organismos e instituciones no generan sinergias tanto para la disponibilidad de datos como en la seguridad y prioriza el documento en papel, provocando que la interoperabilidad funcione a través del usuario.

2. En las etapas de la variable de la *integración* de la información, se describen los siguientes riesgos:

Riesgo	Fuente
Para la verificación de los datos establecidos en el proceso, los requisitos siempre contemplan los documentos en su totalidad, provocando verificaciones innecesarias.	Interno
Los registros de documentos no son digitalizados ni reutilizados para una próxima solicitud	Interno

El tipo de riesgo que se presenta en las etapas de la variable, que tiene que ver con aspectos tales como en la ejecución inoportuna en el proceso, en lo que se refiere a las verificaciones innecesarias que podrían evitarse.

Ello se fundamenta porque la menor aceptación del usuario fue la cantidad de documentos solicitados por el Registro Civil para solicitar su Cédula de Identidad en la encuesta.

Esta se presenta en la encuesta con la pregunta que se refiere a que la Cédula de identidad solicitada en el SRCI se caracteriza por el exceso de documentos que se requiere para el proceso de obtención, donde el 41% de los encuestados está muy de acuerdo y el 31% está de acuerdo, lo que equivale a un 72% de disconformidad con los documentos que tiene que presentar para el trámite.

En relación a los documentos que se deben presentar para una solicitud de Cédula al extranjero, son los documentos exigibles para una residencia en el país además del certificado de policía, por lo tanto cuando el residente va a renovar su Cédula de identidad, no es necesario presentar todos los documentos nuevamente. Ejemplo

A) En el caso de una permanencia definitiva:

Se solicita para el trámite el certificado de permanencia definitiva y la vigencia de la permanencia definitiva otorgada por Policía de Investigaciones que tiene como objetivo verificar que no ha salido del país por un tiempo mayor a un año.

La resolución exenta que otorga el Ministerio del Interior corresponde a este certificado de Permanencia Definitiva que posee una duración indefinida, si este certificado de Permanencia Definitiva no posee un año de antigüedad al momento de la solicitud de la Cédula, no sería necesario solicitar la vigencia de la permanencia, ya que al que solicita el certificado de vigencia, no tendría su utilidad

para su verificación.

Así mismo, si la resolución que otorga Ministerio de Interior es indefinida. Cuando el usuario ya ha solicitado su Cédula de Identidad con permanencia definitiva, solo tendría que presentar su vigencia en caso de que su solicitud anterior tenga más de un año de antigüedad, ya que la verificación del certificado de permanencia definitiva ya se realizó anteriormente, sino posee 1 año de antigüedad no sería efectivo presentar papeles, ya que se encuentran vigente en el sistema.

B) En caso de visas:

Se solicita para el trámite el pasaporte, la visa y el certificado de policía, en caso de una renovación de Cédula sería innecesario solicitar nuevamente el pasaporte ya que de acuerdo a la primera filiación ya se ocupó el pasaporte, lo que sería una verificación innecesaria.

En el caso de un hurto o pérdida de la Cédula de identidad, sería innecesario que se solicitara nuevamente todos los documentos, por la razón de que aún en el sistema su visa se encuentra vigente, además ya se encuentran los documentos en la institución de acuerdo a la solicitud anterior.

En el segundo riesgo, como la oficina que toma la captura de la Cédula de identidad es la que saca fotocopia de los documentos del solicitante, las envía a la unidad de Cédulas perteneciente del back office, esta unidad archiva los documentos que con el avanzar del tiempo colapsa.

Aprovechando las tecnologías disponibles, las oficinas que sacan las fotocopias de los solicitantes, sería conveniente digitalizarlas de inmediato y no

fotocopiarlas, lo que permitiría una aplicación nueva en el sistema de identificación y un respaldo para la unidad y los usuarios.

En definitiva esta variable identifica que los registros ingresados al sistema no tienen la legitimidad que tendría que tener de acuerdo a los objetivos estratégicos en la disponibilidad de los datos a través de las TIC, siendo el documento en papel el que tiene la legitimidad en solicitudes de Cédula reiteradamente.

En la entrevista con el jefe de control de calidad, la auditoria se realiza a través de los documentos en papel, significando que estos documentos vayan a esa unidad, para luego volver para su respectivo archivo, incurriendo en la existencia del extravío de este o bien en la duplicidad de tareas.

Si existiera la digitalización de estos documentos, la auditoria se haría directamente en la pantalla con los documentos digitalizados y los ingresados en los 2 sistemas existentes.

De acuerdo a esta variable se identifica las tareas en la etapa de la burocracia informática por la existencia de documentos en papel que presenta el usuario y un computador para el ingreso.

VI. CAPÍTULO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES

1.1) En Relación al Objetivo de la Investigación y la confirmación de la Hipótesis.

Sobre las bases de las ideas expuestas en la investigación, los objetivos específicos abordados se manifiestan de la siguiente manera.

- a) De acuerdo al primer objetivo específico que describen los procedimientos que se ejecutan en el back office, se plantea lo siguiente:

Las unidades que comprenden el Back Office son las unidades de Dactiloscopia, Unidad de Archivo de Índice y Verificación, la Unidad de Control de Calidad y Despacho de Cédulas, la Unidad de Digitalización y la Unidad de Cédulas Pendientes.

El conjunto de evidencias descritas, permiten afirmar que estas unidades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan cronológicamente para la consecución del proceso.

Dentro de este aspecto, el conjunto de tareas que permiten la consecución del proceso se realiza en torno a la utilización de TIC, implementando por 2 software, uno denominado Sistema de Identificación perteneciente a SONDA y el otro MONITO WEB de ADEXUS.

Las unidades de Dactiloscopia, Unidad de Archivo y Verificación la Unidad de Control de Calidad y Despacho de Cédulas y la Unidad de Digitalización las actividades las desarrolla directamente con el Sistema de Identificación, que es el más reciente y permite el control a realizarse en esa plataforma, donde foto, firma, fichas dactilares, fichas índices, etc. Se encuentran digitalizados y almacenados en el sistema.

Dentro de esta perspectiva, las tareas que se realizan en ese Sistema de Identificación es de conocimiento de todos los actores que participan en el proceso, ya sea interviniendo o no en la plataforma, ya que ingresando al sistema permite realizar un seguimiento sobre en que tarea se encuentra la solicitud y comprender el porqué se rechazo, la unidad que lo rechazo y el funcionario quien tomo la decisión.

Esto permite mejorar continuamente la seguridad y la disponibilidad de los datos a través de incorporación permanente de TIC, que es uno de los Objetivos Estratégicos de la Institución.

Cabe considerar por otra parte, que existe una falta de cumplimiento del Objetivo Estratégico señalado anteriormente, en el sentido que en la Unidad de Cédulas Pendientes, las actividades se realizan por medio de requerimientos documentales que deben presentar los usuarios para la solicitud de la Cédula de identidad.

La situación descrita de la unidad tienen mayor carencia en la utilización de las TIC, de acuerdo a las nuevas tendencias del Gobierno Electrónico representado en el Plan Estratégico del Gobierno, que lo impulsa a través de plataformas integradas, teniendo como visión un Gobierno cercano, abierto y eficiente.

Dentro de esta perspectiva, el Servicio de Registro Civil e Identificaciones fija los Objetivos Estratégicos para la adaptación de las políticas superiores de Gobierno.

- b) En relación al segundo objetivo específico definido para la investigación, donde se determinó las variables que inciden en el proceso para el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Estratégicos definido por la institución, se indica lo siguiente:

El volumen de demanda como variable para conocer el nivel de satisfacción del usuario en relación a su Misión, se refiere al mencionado 72% de aceptación en que la Cédula de Identidad ha sido entregada al usuario en la fecha que se indico al momento de la solicitud por medio del Sistema de Identificación.

Para cumplir con el desempeño establecido por el PMG, el 90% del total de las solicitudes sea Cédula chilena o extranjera deben estar para la entrega al 8° día después de la solicitud en la oficina de atención.

El uso de las TIC por medio del Sistema de Identificación permite llevar un control sobre si se esta cumpliendo el desempeño fijado en el PMG de manera mensual,

Sin embargo, en el caso de las solicitudes de Cédula extranjero, generalmente no siempre se cumple con esta tarea, incluso sobrepasando el 13° día de la entrega, esto se ocasiona por la razón de que se envía documentación por valija perteneciente a los usuarios extranjeros provenientes de casi todas las oficinas del país, incluso de las provincias más australes, existiendo un lapso de días en que la documentación llegue a la Unidad.

Atendiendo estas consideraciones, el cumplimiento del desempeño está enfocado en las Cédulas de Identidad tanto chilena como extranjera, donde hay que tomar en cuenta que el total de emisiones de Cédulas extranjeras emitidas asciende a un total de 284.863.

Otra variable empleada para demostrar el nivel de cumplimiento con la Misión del Servicio es el Diseño del Proceso, donde prevalece la gestión por funciones de acuerdo a una organización por área donde se anticipa un enfoque especialista del trabajo y la toma de decisiones centralizada.

Este efecto se sustenta en el nivel de aceptación en que el 55% de los usuarios aprueba de que existe una predisposición para resolver dudas, indicando

conjuntamente los pasos a seguir durante el proceso de tramitación de la Cédula de Identidad.

Además, atendiendo a la variable empleada, existe un 53% que aprueba de que existe un adecuado proceso de resolución en la eventualidad de un problema.

Por último, existe una aprobación de un 60% sobre la opinión de que funcionario posee los conocimientos y competencias suficientes para la realización del proceso.

Como se puede inferir en el nivel de aceptación por parte del usuario en estas 3 preguntas, se fundamenta en que existe una fragmentación de una serie de decisiones, donde el funcionario que atiende al usuario para dar una respuesta coherente, debe comunicarse con el Back Office ya que existe un enfoque especialista de trabajo y la toma de la decisión se centraliza en el área del Back Office, limitando la información al funcionario que se encuentra visible al público.

Otras de las variables recurridas es la interoperabilidad, pero en este caso esta dirigida a conocer el nivel de cumplimiento del proceso con los Objetivos Estratégicos definidos por la Institución.

Esta variable incide en el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos, en el sentido que no existe alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones que posibilite sinergias para mejorar el proceso y por ende el servicio, donde de acuerdo a la encuesta al usuario el 93% de los encuestados no encuentra apropiado acudir a otros organismos para buscar otras certificaciones para hacer efectivo el trámite.

Esta situación tolera que, siendo el Gobierno quien entrega el servicio, es en realidad el usuario quien invierte tiempo y dinero en hacer posible el proceso.

De las evidencias anteriores, se complementa con otra variable que trasgrede en el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos, la integración de los

documentos, donde el usuario no encuentra factible presentar nuevamente documentos existiendo verificaciones que no tienen ninguna utilidad para el usuario.

Lo anterior se fundamenta en que el 60% de los encuestados se inclinaron en que la documentación que deben presentar se excede de lo normal, provocando una insatisfacción por parte del usuario.

Esto implica que existen documentos intermedios que son pertinentes a verificación sólo para el SRCI y no tiene utilidad real para el usuario, como es el caso de fecha de vencimiento de la visa.

Además el usuario debe presentar los documentos cada vez que renueve la Cédula, presentando documentos que ya se encuentran en posesión de SRCI, que es el caso del certificado de la permanencia definitiva entregado por el Ministerio del Interior, o circunstancia cuando extravía la Cédula al usuario, recurriendo a presentar todos los documento nuevamente, siendo que dichos documentos se encuentran vigentes dentro de los registro del Servicio.

- c) Con respecto al tercer objetivo de la investigación que señala los riesgos que impiden el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Estratégicos, se determino lo siguiente:

De acuerdo a la variable de la Demanda que incide en el cumplimiento de la Misión, se identifican riesgos que se dan de fuentes internas que están originados dentro del Servicio, y se manifiesta de la siguiente manera.

El volumen de demanda en los últimos tres años de Cédulas de identidad hacia los extranjeros alcanzan un 3,73% del total de Cédulas emitidas, lo cual no tiene significancia en el logro del cumplimiento del PMG, lo que afecta en la imagen del Servicio que esta relacionado con el perfil institucional que esta ligado

a la Misión, ya que existe una disconformidad de los Usuarios, donde no es oportuno e impide una confiabilidad con el servicio.

De acuerdo a ello, el riesgo demuestra que existe una focalización en el producto, que en este caso es la Cédula de identidad ya sea chilena como extranjera.

De acuerdo a la variable que corresponde al Diseño del proceso, se identifica el siguiente riesgo de fuente interna.

Cuando prevalece la gestión por funciones de acuerdo a una organización por área donde se anticipa un enfoque especialista del trabajo y la toma de decisiones es centralizada, la división y especialización del trabajo dificultan la orientación del servicio al usuario.

Esta situación se fundamenta por la escasa homologación de discernimiento del proceso por parte de todas las oficinas del país que atienden extranjeros y que se corrobora en la encuesta y en el nivel de rechazos.

De las evidencias anteriores la demostración de la identidad, y la acreditación del hecho de la filiación del extranjero, expresan un riesgo en la cercanía del usuario con el servicio.

En relación a la variable de la interoperabilidad el riesgo esta determinado como una fuente externa, la cual se fundamenta de la siguiente manera:

El riesgo esta ligado con los sistemas de información del Servicio en relación a las tecnologías que se posee y los datos que se maneja.

Esta situación provoca que la disponibilidad de los datos y de sistemas con otras instituciones que el proceso ostenta, no permiten la corroboración de los datos en extranjería por medio de las TIC.

En consecuencia, la variable de la interoperabilidad perjudica el cumplimiento del Objetivo Estratégico, en relación a la generación de alianzas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permiten mejorar la entrega del servicio al usuario.

Además no permite el cumplimiento de otro Objetivo Estratégico que corresponde a mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de los datos a través de la incorporación permanente de las TIC.

En virtud de la variable de la integración de la información se describe los siguientes riesgos de fuente interna.

Como existe una situación que provoca una falta de confiabilidad de datos provenientes de otras instituciones, por la razón de que se exige los documentos en papel que certifican un acto de registro de cada Institución.

La verificación de datos establecidos para el proceso, se requiere toda la documentación, independiente que tipo de permiso tiene el extranjero o si acude por primera vez a la solicitud o bien sí esta renovando su Cédula.

Este riesgo impide mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, respecto a la cobertura, oportunidad y calidad en la generación y entrega de la Cédula de identidad.

- d) La Hipótesis definida como, “El marco Estratégico definidos por el Servicio de Registro Civil e Identificaciones, no se enmarcan con las necesidades y expectativas que posee el usuario”.

Esta es negativa, puesto que las evidencias demostradas en la recolección de datos a través de la encuesta al usuario señalan que las necesidades y sus expectativas se enmarcan a la Misión y los Objetivos estratégicos institucionales.

Esto se fundamenta a que en las preguntas dirigidas a conocer el nivel de satisfacción y expectativas del usuario en relación a la Misión, indica que el 16% de los encuestados respondieron estar indiferente a que el servicio es oportuno en la entrega, y de que el Servicio sea cercano a la gente a través de la resolución de dudas, un 37% se inclina a la alternativa indiferente.

En la pregunta de que existe una adecuada resolución en caso de un problema en el trámite de los usuarios, un 42% respondieron estar indiferente, y por último en la medición del nivel de cercanía con la gente, un 31% esta indiferente en la manera de actuar del funcionario en la atención.

En lo referente a las preguntas de la encuesta, dirigidas a conocer el nivel de satisfacción y expectativas del usuario relacionándolo a los objetivos estratégicos de la institución, se determino lo siguiente:

El acceso del producto público al usuario, indica que el 19% se inclino en que la pagina web entrega la información clara para la obtención de su Cédula de Identidad.

De acuerdo a las alianzas estratégicas con otros organismos, el usuario se inclino en un 8% de indiferencia sobre dirigirse a otros organismos hacer efecto el trámite.

Mientras que el 6% de los usuarios respondieron estar indiferente en todas las certificaciones que debe presentar de otros organismos para hacer efectivo la solicitud de Cédula de identidad.

2. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones empleadas para el proceso, esta dirigida para la simplificación del trámite de acuerdo a la utilización de la Gestión por Proceso. Por lo tanto se establecen las siguientes representaciones:

2.1 Realizar una Gestión por Proceso: lo que implica definir la calidad del servicio que se desea prestar de acuerdo a las necesidades y expectativas del usuario, caracterizado de la siguiente manera.

- Focalización en el usuario; se refiere a que las expectativas y necesidades del usuario sea enfocado especialmente a la Cédula extranjera, y no incorporar el cumplimiento del desempeño en el total de Cédulas tanto la chilena como la extranjera, lo que prioriza un compromiso real con los resultados.
- Focalización de las tareas; la cual se dirige para “que tareas hacer” y “para qué hacerlas”, del mismo modo para quien se realiza y como se deben hacer, ya que existe un funcionamiento del proceso de cómo hacer mejor las tareas careciendo la visión de las necesidades y expectativas del usuario.
- Descentralización de la información; debe existir una descentralización de la información orientada a las oficinas de atención de público, en relación a que en la oficina debe determinar en primera instancia si procede la solicitud de Cédula, de acuerdo a los requerimientos establecidos por la normativa de extranjería, lo que conlleva a una organización orientada hacia el proceso, creando una información compartida de acuerdo a un aprendizaje organizacional.

Para poder cumplir con lo descrito anteriormente, en primer lugar se debe realizar un levantamiento del proceso, esto implica una sistematización de las acciones o tareas institucionales más planas, sencillas y flexibles para propiciar el trabajo en equipo y la medición de resultado en las unidades organizacionales.

Esta forma de sistematizar el trabajo facilita implementar una cultura de servicio en la institución, puesto que al diseñar el proceso se puede focalizar las acciones institucionales hacia las necesidades y expectativas del usuario.

Además permite detectar a tiempo las fallas y corregirlas antes de que el servicio final se brinde al usuario, y se facilite la prestación del servicio con los niveles de calidad y efectividad requeridos.

En el caso del proceso de la Cédula de Identidad otorgado al extranjero, el levantamiento del proceso debe formalizar la forma de realizar las actividades ejecutadas de forma empírica ya que resulta más sencillo establecer el proceso, puesto que se cuenta con información informal sobre la forma de ejecutar las labores.

De este modo, se deben fijar las etapas que las comprenden, determinada de la siguiente manera:

1° Etapa Formación del Equipo y Planificación del trabajo: En esta etapa se realizan los bosquejos de lo que hay en plano, evitando juicios y poniéndose en el lugar de cada lector del informe, descrito en la investigación, ocupando los hechos tanto estadísticos y las evidencias.

2° Etapa es identificar los usuarios del proceso y las necesidades, donde se identifican el propósito para que fuera creada el área, en que consiste, para que existe y para quien se realiza las actividades para determinar el ¿Que hacemos?, el ¿Para quién lo hacemos? Debe identificar a los usuarios del servicio que brinda el área, para satisfacer las necesidades y expectativas.

Finalmente el ¿Cómo lo hacemos? Es donde se determina las actividades de la Unidad en conformidad con las necesidades y expectativas determinadas por los usuarios, considerando siempre las funciones que la legislación vigente se asigne a cada institución.

Las etapas posteriores se refieren a la difusión del proceso, para luego su aplicación y control, para finalmente realizar un mejoramiento continuo del proceso.

ANEXOS

1. ANEXO: DISEÑO DE ENCUESTA Y ENTREVISTAS

1.1 Encuesta a Solicitantes de Cédulas para Extranjeros

Por favor, dedica unos minutos a completar esta pequeña encuesta. La información que nos proporciones será utilizada para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios extranjeros en su otorgamiento de su Cédula de Identidad.

Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial.

Esta encuesta dura aproximadamente [5] minutos.

Título: Satisfacción en el proceso de solicitud de la Cédula de identidad al extranjero.

1.- Nombre

2.- Nacionalidad

3.- Al solicitar su Cédula de identidad como extranjero, efectuó el trámite en una oficina del Registro Civil ubicada en:

Santiago

Provincias

4.-

A) Basándose en su propia experiencia, por favor valore las siguientes afirmaciones siendo 1 Muy de acuerdo y 5 Muy en desacuerdo.

	1. Muy de acuerdo	2 De acuerdo	3 Indiferente	4 En Desacuerdo	5 Muy en desacuerdo
Considera Ud. que el proceso de solicitud de C.I. para extranjeros tiene normas y procedimientos bien definidos.					
Estima que existen datos solicitados innecesarios y/o redundantes al proceso de otorgamiento de las Cédulas.					
Siendo el gobierno quien entrega el servicio, considera Ud. inapropiado que tenga que acudir a otros organismos, distintos al registro civil para hacer posible el proceso de la Cédula.					
La información proporcionada en la pagina Web es lo suficientemente clara y precisa en relación a los trámites que se deben realizar para la obtención de la Cédula.					
La C.I. solicitada en el Registro Civil se caracteriza por el exceso de documentos que se requieren para el proceso de obtención de Cédula.					

B) De acuerdo al servicio otorgado, mida el grado de satisfacción de las siguientes característica

	1.Muy de acuerdo	2 De acuerdo	3 Indiferente	4 En Desacuerdo	5 Muy en desacuerdo
Considera Ud. que el funcionario del Registro Civil, que atendió a sus requerimientos, contaba con los conocimientos y competencias propias del cargo en el proceso.					
Estima Ud. que existe un adecuado proceso de resolución por parte del funcionario del registro civil.					
El funcionario que lo atendió demostró una buena predisposición para resolver sus dudas e indicar los pasos a seguir durante el proceso de tramitación de su Cédula.					
Su Cédula de identidad fue entregada en la fecha indicada.					

5. Ha tenido algún inconveniente provocado en algún grado por el Registro Civil, que haya significado el rechazo de su Cédula de Identidad para extranjero.

Si

No

Anexo N°1.2: Nombre y nacionalidad de encuestados.

SANTIAGO	
NOMBRE	NACIONALIDAD
1 Roxanna	Peruana
2 José	Peruana
3 Mertilus	Haitiano
4 Luis	Ecuatoriana
5 Carlos	Peruana
6 Claudio	Uruguaya
7 Andrés	Colombiana
8 Hipolito	Peruana
9 yanet	Peruana
10 Kameron	Estadounidense
11 Lubin	Colombiana
12 Esmeralda	Boliviana
13 Angel	Peruana
14 Trylor	Colombiana
15 Vilma	Boliviana
16 Eder	Ecuatoriana
17 Dante	Peruana
18 Pedro	Peruana
19 Stefano	Ecuatoriana
20 Vania	Ecuatoriana
21 Tongyan	China
22 Carla	Boliviana
23 Ivonne	Peruana
24 Jose	Peruana
25 Caihua	China
26 Albut	Haitiana
27 Valentina	Colombiana
28 Rosa	Peruana
29 Juan	Peruana
30 Juana	Peruana
31 Cesar	Peruana
32 Teodora	Peruana
33 Monica	Colombiana
34 Cesar	Colombiana
35 Guillermo	Boliviana
36 Carlos	Colombiana
37 Geovonny	Colombiana
38 Alis	Ecuatoriana
39 Libia	Colombiana
40 Tatiana	Colombiana
41 Jonathan	Peruana
42 Brenda	Argentina
43 Ana	Brasileña
44 Ines	Peruana
45 Graciela	Peruana
46 Maryori	Colombiana
47 Kelly	Peruana
48 Alberto	Haitiana
49 Walson	Boliviana
50 Paulina	Venezolana

PROVINCIAS	
NOMBRE	NACIONALIDAD
1 Rolf	Noruega
2 Freddy	Colombiana
3 Marcos	Boliviana
4 Alberto	España
5 Claudia	Colombiana
6 Magdalena	Dominicana
7 Gelia	Boliviana
8 Miguel	Argentina
9 Gustavo	Argentina
10 Ingrid	colombiana
11 Luz	Colombiana
12 Agustina	Argentina
13 John	Colombiana
14 Liliana	Ecuatoriano
15 Carla	Peruana
16 Paola	Colombiana
17 Myrna	Hondureña
18 Maria	Peruana
19 Rodolfo	Argentina
20 Dayana	Peruana
21 William	Peruana
22 Juana	Colombiana
23 Maria	Colombiana
24 Walter	Peruana
25 Jackson	Colombiana
26 Jerson	Colombiana
27 Berlin	Peruana
28 Daniel	Colombiana
29 Walter	Argentina
30 Judith	Boliviana
31 Maria	Colombiana
32 Yulieth	Colombiana
33 Marcos	Boliviana
34 Angela	Peruana
35 Lazlo	Peruana
36 Naveen	India
37 Milagros	Peruana
38 Qiuyun	China
39 Julio	Boliviana
40 Fabian	Colombiana
41 Norma	Boliviana
42 Luis	Ecuatoriana
43 Carmen	Dominicana
44 Belton	Boliviana
45 Alianny	Venezolana
46 Stebbek	Sueca
47 Heydi	Peruana
48 Carolina	Peruana
49 Antonio	Uruguayo
50 Octavio	Uruguayo

1.3 ENTREVISTA A JEFE DE CÉDULA Y CONTROL DE CALIDAD

1. ¿Cómo son los procesos que se desarrollan para el otorgamiento de Cédula de Identificación para extranjero?
2. ¿Cuáles han sido las debilidades que Ud. ha podido detectar en el proceso de entrega en la Cédula de Identificación para extranjero?
3. ¿En qué inciden esas debilidades en la calidad del servicio entregado?
4. ¿En qué ámbitos y de qué forma se pueden superar esas debilidades?
5. ¿De qué forma obtiene cooperación de parte de los funcionarios para introducir mejoras en el proceso?
6. Sabemos que este es un proceso multi-institucional ¿cómo es la relación que se establece con las otras instituciones que son parte del proceso?
7. ¿Qué resultados se han obtenido?
8. ¿Cómo inciden los usuarios en el resultado final del proceso?

Anexo: 1.4 Rechazos de solicitudes

Rechazos de Solicitudes de Cédulas Extranjeras por la Unidad de Ingreso y Verificación de datos de Cédulas									
Documentos faltantes (Fotocopias)	Año 2010			Año 2011			Año 2012		
	Santiago	Provincias	TOTAL	Santiago	Provincias	TOTAL	Santiago	Provincias	TOTAL
Titulares y Dependientes de una Visa (Renovación de la C.I. o Primera Filiación)									
Acreditación de Sexo (Declaración Jurada en el caso de no aparecer su Sexo en Pasaporte)	56	45	101	83	116	199	16	27	43
Pasaporte	38	52	90	92	90	182	30	27	57
Visa (Estudiante, Temporal, Sujeta a Contrato, u Oficial)	89	75	164	87	103	190	22	28	50
Certificados de Policía (Otorgado por PDI)	47	46	93	104	96	200	30	18	48
Nombres de los padres del solicitante (Debe ser descrito en observaciones en la aplicación o escrito en los documentos al momento de la Captura de la C.I.)	233	170	403	185	219	404	48	70	118
Timbre de entrada al país (Emitido por PDI)	126	89	215	129	101	230	30	36	66
Otorgamiento de una Permanencia Definitiva									
Permanencia Definitiva (Tarjeta emitida por Ministerio Int.)	48	68	116	78	123	201	30	26	56
Certificado de Vigencia de permanencia (Otorgado por PDI)	45	81	126	98	123	221	23	35	58
Casos Fortuitos									
Formulario F13 (Se da en las Renovaciones, en caso de existir diferencias en nombre o fecha de nacimiento entre documentos y base de datos de S.R.C.e.l.)	32	47	79	113	136	249	30	29	59
Dctos ilegibles (Fotocopia mal tomada en oficinas del S.R.C.e.l.)	40	60	100	121	101	222	36	30	66
Discrepancias entre documentos requeridos en caso de Visas									
Diferencia entre Visa y Pasaporte (En relación al Nombre)	131	97	228	127	110	237	38	42	80
Diferencia entre Visa y Certificado de Policía (En relación a nombre o Fecha de Vencimiento de la Visa)	268	92	360	276	115	391	140	24	164
Diferencia entre Visa titular y dependiente (En relación a las fechas de vencimiento de la visa que debe ser iguales entre el titular y la del dependiente)	37	29	66	74	75	149	8	15	23
Error de Manifiesto (falta firma del consul en visa otorgada por el MRE, Sigla en visa que no proceden en la legislación chilena)	47	72	119	43	64	107	2	2	4
TOTAL Santiago y Provincias	1.237	1.023		1610	1572		483	409	
TOTAL GENERAL			2.260			3182			892

1.5 Revoca Y Expulsa

Anexo 1.5 Modificación de Identidad

	Modificación de Identidad	
2010	2011	2012
280	129	45

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los antecedentes otorgados por el libro de parte.

Anexo 1.5 Revoca y Expulsa

	Revoca y Expulsa	
2010	2011	2012
680	722	334

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los antecedentes otorgados por el libro de parte.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografía:

- .- Agenda Digital, Grupo Acción Digital (GAD).2004
- .- Alfaro Rodrigo, Bustos Guillermo, González Alejandra, Loroño Josefa. “Introducción al Gobierno Electrónico, Actores y Dimensiones”. Editorial; Ediciones Universitarias de Valparaíso. Valparaíso Chile-2005.
- .- América Latina Puntogob “Casos y tendencias en gobierno electrónico”, Primera Edición LOM- coedición Flacso/Aicd-Oea-Santiago de Chile-2004
- .- Artículo, Políticas de Identificación y Gobernanza. Los fundamentos jurídicos, técnicos e institucionales que rigen las relaciones e interacciones del ciudadano con el Gobierno y Sociedad, Mia Harbitz e Iván Arcos Axt (www.iabd.org/2010)
- . - Boar, Bernard The Art of Strategic Plannig for information Technology, New York 2001.
- .- Castell Manuel, “La Ciudad de la Información”, Tecnologías de la información, reestructuración económica y el proceso urbano- regional, editorial alianza, 2º Edición- Madrid Abril 1989.
- .- Chateau Jorge (Coordinador) Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte, Editorial; Proyecto de Reforma y Modernización del Estado del Ministerio Secretaria General de la Presidencia; Santiago chile-2003.
- .- Estado del Arte, Sobre Agenda Digital, Santiago 2006.
- . - Estudios World Market Research Center, 2001
- .- Fuentes United Nations e-government Survery 2008 y 2010.
- . - Global e-government Readiness Report 2005.
- . - Gobierno Electrónico Nueva Zelanda, 2001.
- . - Grönlund, Ake Electronic Government: Design, Applications & Management, 2002
- . - <http://www.unpan.org/egovernment2.asp>
- . - <http://www.home.sii.cl>
- : - <http://fonasa.cl>

- . - <http://registrocivil.cl>
- . - Informe Comisión Nacional para las nuevas tecnologías de Información y comunicación, función sobre la exploración, desafíos y oportunidades generadas por la difusión en el país de nuevas tecnologías de información y comunicación.
- . - Informe Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública del Estado, 1994.
- . - Informe “La sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: Desarrollo de las Tecnologías y tecno-guías para el desarrollo”- Santiago Chile-2008.
- . - Informe; Ley sobre Documentos Electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de firma N° 19.799. Publicada en el Diario Oficial el 12 de Abril de 2002.
- . - Informe, Moreno Escobar Hernán. El fin del gobierno electrónico, CEPAL, Septiembre 2007. Santiago Chile.
- . - Informe; Programa de estrategia digital, observatorio TIC, “Índice de desarrollo Digital (IDD) de Chile”, Junio 2011.
- . - Informe; Universidad de Chile (2009), Departamento de Ciencia de la Comunicación. “Documentación electrónica e interoperabilidad de la Información”, Santiago Chile.
- . - Informe, “Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2014”, versión 9,0-enero 2012- Ministerio Secretaria General de la Presidencia.
- . - Instructivo Presidencial; Ministerio Secretaria General de Gobierno de Chile, Discurso Presidencial 21 de Mayo 2002, Lagos Escobar Ricardo (2000-2006).
- . - Manual de Usuario del Sistema de Identificación del Servicio de Registro Civil e Identificaciones, Sonda 14 de marzo 2002.
- . - Matterlart Armand, “Historia de la Sociedad de la Información” Editorial Paidós, Tercera Edición Barcelona 2002.
- . - Matterlart, Armand Internet, “Los nuevos caminos de la comunicación el mundo que llega”. Alianza Editorial, Madrid 1998.
- . - McLuhan Marshall “Comprender los Medios de Comunicación”, Las extensiones del ser humano, Editorial Paidós, 1ª Edición – Barcelona 1996.

- .- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Agenda Gobierno Electrónico 2002 - 2005. Santiago, Octubre.
- .- Moreno Escobar Hernán, “Libro Blanco de la interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe”, División de Desarrollo Productivo y empresarial de la CEPAL, Versión 3.0, Septiembre 2007.
- .- Osborne David; Gaebler Ted, “La Reinención del Gobierno”, La influencia del mundo empresarial en el Sector Público. Edición Paídos 1º Edición, Barcelona 1994.
- .- Portal Chilecompra.2010
- .- Programa de estrategia digital, observatorio TIC, “Índice de desarrollo Digital (IDD) de Chile”, Junio 2011.
- .- Proyecto de Gobernabilidad de América Latina y el Caribe, UNESCO 2002
- .- Raúl Ocampo, Estudio Universidad ARCIS “Diversificación Digital”, Julio 2003.
- .- Rivera Urrutia Eugenio “Nueva Economía, Gobierno Electrónico y Reforma del Estado”, Editorial; Universitaria. Santiago Chile-2003.
- .- Sepúlveda María Alejandra, Gutiérrez Patricio (Responsables) Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte II, Editorial: Proyecto de Reforma y Modernización del Estado del Ministerio Secretaria General de la Presidencia. Santiago Chile-2003
- .- Universidad de Chile (2009), Departamento de Ciencia de la Comunicación. “Documentación electrónica e interoperabilidad de la Información”, Santiago Chile.
- .- Waissbluth Mario, La reforma del Estado en Chile, (1990-2005), Esade, Barcelona Public, Marzo 2006, www.esade.edu/public.