



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO  
ESCUELA DE GOBIERNO, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“GOBIERNO ELECTRÓNICO: ADMINISTRACIONES LOCALES  
COMO ÚLTIMO ESLABÓN DE DIGITALIZACIÓN;  
CARACTERIZADO EN EL MUNICIPIO DE MELIPILLA”**

Alumna: Lizett Susana Riquelme Rubilar  
Profesor Guía: Eduardo Morales Morales

**Opta al título de Administradora Pública;  
Licenciada en Administración Pública**

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi hija Diana que, con su infinita belleza, generosidad e inteligencia, me inspira a continuar y esforzarme cada día.

## ÍNDICE

I. Introducción .....	6
II. Antecedentes .....	7
III. Justificación de la investigación .....	13
IV. Problema de investigación .....	14
V. Pregunta de investigación .....	15
Objetivos de la investigación .....	15
VI. 15	
VII. Marco teórico .....	16
<b>VII.1. Agenda 2020 y acceso a Internet en los Hogares de Chile</b> .....	16
<b>VII.2. Gobierno electrónico en Chile</b> .....	19
<b>VII.3. Municipios como primer acceso ciudadano</b> .....	21
VIII. Marco metodológico.....	30
<b>VIII.1. Técnicas de Recolección de Datos</b> .....	31
VIII.1.1. Ejecución de la Encuesta.....	31
VIII.1. 2Población de Muestra.....	31
IX. Análisis.....	31
<b>IX.1 Análisis entrevista AMUCH (Anexo 3)</b> .....	32
<b>IX.2. Análisis entrevista a Funcionario Municipal (Anexo 4)</b> .....	33
<b>IX.3. Análisis encuesta ciudadana a habitantes de Melipilla</b> .....	34
<b>IX.4. Análisis página web.</b> .....	41
<b>IX.5. Análisis PLADECO</b> .....	47
<b>IX.5.1 Análisis Cuentas Públicas Más Recientes. 2018-2019</b> .....	49
<b>IX.6.-Conclusión Análisis datos recabados</b> .....	49
X. Conclusiones .....	51
XI. Recomendaciones.....	54
XII. Bibliografía .....	57
XIII. Anexos .....	59



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1: Nivel de participación ciudadana presente en web .....</b>	<b>(24)</b>
<b>Gráfico 2 “Sexo de las y los encuestados” .....</b>	<b>(33)</b>
<b>Gráfico 3, Indica el nivel de conocimiento de la plataforma web del municipio por parte de los vecinos.....</b>	<b>(33)</b>
<b>Gráfico 4. Indica si es necesario para los vecinos de visitar la página web del municipio.....</b>	<b>(34)</b>
<b>Gráfico 5. Indica el nivel de uso de la web por parte de los usuarios.....</b>	<b>(34)</b>
<b>Gráfico 6. Indica si tiene algún nivel de dificultad para el ingreso a la web.....</b>	<b>(35)</b>
<b>Gráfico 7. Caracteriza la necesidad de los usuarios de poder realizar sus trámites a través de la web.....</b>	<b>(35)</b>
<b>Gráfico 8. Nivel de digitalización del usuario encuestado.....</b>	<b>(36)</b>
<b>Gráfico N° 9. Nivel de conocimiento de las Políticas Públicas del Gobierno en cuanto a digitalización del Estado.....</b>	<b>(36)</b>
<b>Gráfico N° 10. Segundo gráfico de nivel de digitalización de los usuarios encuestados.....</b>	<b>(37)</b>

## ÍNDICE TABLAS

<b>Tabla 1 “Metodología Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública”.....</b>	<b>(9)</b>
<b>Tabla 2 “Hitos Tecnológicos en el Desarrollo del Gobierno Electrónico de Chile”.....</b>	<b>(10)</b>
<b>Tabla 3 “Líneas de Acción Masificación Internet de la Población, Agenda 2020”.....</b>	<b>(15)</b>
<b>Tabla 4: 20 trámites adoptados por los municipios usados por la ciudadanía de 173 que actualmente proporcionan los municipios.....</b>	<b>(20)</b>
<b>Tabla 5: Diferencias entre municipalidades, según la clasificación realizada por SUBDERE.....</b>	<b>(22)</b>
<b>Tabla 6 “Respuesta Encuesta Tramites Deseados”.....</b>	<b>(38)</b>

## **Resumen**

En las últimas décadas, los países del mundo han visto en la digitalización la posibilidad de mejorar la eficiencia de su gobierno. Es así como, gran parte de los procesos en naciones como Chile, han sido reformados, para que cada uno de sus organismos y departamentos gubernamentales posean una administración de archivo y gestión alojadas en programas computacionales, páginas web y otros. Con esto, la burocracia, ya que la información es más accesible y también fácil de procesar, para cualquier ciudadano.

Para ello, los gobiernos del mundo y también el chileno, han optado por generar agendas para la modernización del Estado y la implementación de la Gerencia Pública, desde los métodos tecnológicos; softwares, programas, páginas web y procesos estandarizados alojados en internet, controlando así asuntos fundamentales para la mantención del gobierno desde dichas plataformas como lo son: recaudación, democracia, seguridad, salud, territorio, asistencia social, demografía, entre otros.

El objetivo de este estudio es entender cómo en Chile, en el contexto de la modernización del Estado y el Gobierno Electrónico; los Gobiernos Locales han sido relegados a la independencia de decisión y presupuesto, provocando diferentes falencias en la democratización de la información y la equidad en la entrega de la misma, lo que genera espacios urbanos o rurales, poco funcionales en crecimiento económico y con escaso entramado de protección social, ya que no cuentan con las herramientas administrativas necesarias para resolver sus asuntos o bien, las herramientas disponibles no responden a la celeridad necesaria. En el caso del Municipio de Melipilla, en el cual se caracteriza esta investigación, son diversos los factores que coartan el acceso a la información y un mejor Gobierno Electrónico para los vecinos de la comuna.

La pregunta de investigación busca entender cuáles son los elementos que obstaculizan el Gobierno Electrónico del Municipio.

El análisis muestra las diferentes dificultades que hoy se pueden distinguir en la gestión de una mejor digitalización para este Gobierno Local.

Teniendo en cuenta esto, se realizan recomendaciones para hacer más eficiente la plataforma web municipal, que vendría a ser el espacio fundamental y más inmediato de mejora de la gestión y de entrega de información a los habitantes del territorio.

## I. Introducción

En el mundo contemporáneo, la globalización ha sido catalizadora de una serie de cambios sociales y culturales que involucran la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las distintas áreas de la sociedad y el Estado.

En este sentido, destaca la adopción del Gobierno Electrónico en la Administración Pública, por ser una herramienta que impulsa la generación de respuestas más eficientes a las necesidades de las y los ciudadanos. Esto, principalmente por medio de la racionalización de los procesos y la disminución de costos de transacción, siendo éste último una de las principales ventajas del uso de tecnologías digitales, pues se busca que la ciudadanía, el sector empresarial y el administrativo puedan obtener información y/o realizar trámites sin la necesidad de asistir de forma presencial (Sepúlveda, 2017).

El desarrollo del Gobierno Electrónico en Chile ha sido impulsado por el Estado mediante el establecimiento leyes, decretos y agendas digitales, debido al reconocimiento de las ventajas que posee su adopción, relacionadas principalmente con la agilización de servicios, la disminución de los costos de información de los ciudadanos, la promoción de los valores democráticos y la transparencia en el sector público.

A pesar de estos avances, el desarrollo del *e-goberment* en las municipalidades no ha sido homogéneo respecto a los servicios públicos del gobierno central. En efecto, se identifica una brecha digital entre las instituciones respecto a la disponibilidad de servicios y trámites digitales, siendo las municipalidades las que disponen de un menor desarrollo en estas áreas. Por otro lado, la brecha digital se expresa también entre las mismas municipalidades a causa del nivel de desarrollo que poseen y a la localidad rural/ urbana a la que pertenecen. En este sentido, los municipios rurales y con menores ingresos presentan mayores dificultades en la digitalización de sus gestiones debido a la falta de capacitación de sus funcionarios y a problemas de cobertura y alta dependencia de las compañías de telecomunicaciones. Asimismo, en los habitantes de estas localidades también se presentan dificultades en el acceso a internet y el nivel de digitalización como usuarios de plataforma web.

La superación de estas dificultades es esencial, considerando el rol descentralizador de los municipios como el primer punto de acceso a la información al que acude la ciudadanía en temas

relacionados ayudas sociales, vivienda, servicios básicos, subsidios, salud, educación, seguridad y urbanismo. Por esta razón, presente estudio pretende ser un primer acercamiento a los procesos de digitalización emanados desde el Estado de Chile y direccionados hacia los municipios, enfocándose en qué herramientas se han entregado a los funcionarios y a los ciudadanos para adaptarse a los procesos propios del microgobierno y a los procesos generales de Estado.

De esta manera, con el objetivo de acercarnos a un caso de estudio que refleje las problemáticas mencionadas, se escogió al municipio de Melipilla por ser el municipio rural con menos desarrollo digital de la Región Metropolitana, la cual destaca por un mayor perfeccionamiento en esta área temática. Dicho esto, la presente investigación busca responder a la siguiente interrogante ¿Cuáles son los elementos que obstaculizan el desarrollo del gobierno electrónico en el municipio de Melipilla?

Para responder a esta pregunta de investigación, en primera instancia se realizó una extensa revisión bibliográfica sobre la caracterización del desarrollo del Gobierno Electrónico en Chile y la discusión sobre los elementos que conjugan como barreras en su óptima implementación. En segunda instancia, se centró la atención en el municipio de Melipilla, caracterizando su desarrollo digital de páginas web. Finalmente, en tercera instancia, se buscó conocer la experiencia de los habitantes de la comuna de Melipilla como usuarios de estas páginas, ahondando en su opinión sobre la realización de trámites municipales por internet y la identificación de las barreras de acceso presentes en plataforma web de la municipalidad.

## II. Antecedentes

Para comprender de manera óptima el desarrollo actual del gobierno electrónico a nivel municipal, es necesario abordar los antecedentes contextuales que posibilitaron el progreso de esta área en la administración pública del Estado.

En Chile, con el retorno a la democracia en 1990, el nuevo contexto de gobernabilidad democrática y relaciones emergentes entre el Estado, mercado, y sociedad civil, planteó como necesidad reformar la gestión pública debido a las exigencias de democratización y descentralización del aparato estatal. Por otro lado, la apertura económica del Estado de Chile, por medio de su adhesión a Tratados de Libre Comercio (TLC) con la Unión Europea, Asia y distintos

países de nuestra región, le permitió robustecer sus arcas fiscales y aumentar el gasto público. Asimismo, el movimiento del mercado a producto del crecimiento económico, junto a la creación de nuevas empresas en el territorio nacional, demandó mayor agilidad por parte del Estado respecto a las labores tributarias y burocráticas.

En este contexto, Chile se sumaba al interés mundial en desarrollar nuevas formas de control administrativo, saliendo de la era Weberiana de la burocracia en los servicios públicos y pasando al concepto “Nueva Gestión Pública” donde el “Gerente Público” necesita mejorar las cifras de aceptación de la acción estatal en la ciudadanía. Este hecho se utiliza como buena justificación para ingresar de manera oportuna las tecnologías en todo el mundo, ya que el uso de internet, parecía ser la respuesta a todos métodos de conexión y comunicación necesarios para aumentar la eficiencia de los Estados.

El escenario económico, político y social de esta década fue fundamental para el iniciar el proceso de modernización en la gestión pública del Estado. Los efectos de la apertura a la globalización, la existencia de las TIC’s y las nuevas demandas de la ciudadanía, forzaron al Estado al desarrollo de nuevas capacidades organizativas respecto a su propia gestión. En consecuencia, en el año 1994, durante el gobierno del Presidente Frei Ruiz- Tagle (1994-2000), la gestión pública fue formalmente incorporada a la agenda de modernización del Estado. En este contexto, es creado el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, que tuvo como objetivo coordinar los esfuerzos modernizadores de los ministerios y servicios del Estado, y diseñar políticas generales sobre el tema.

Un elemento que destaca en el inicio de modernización de la gestión pública es la instauración de un nuevo método administrativo incluyendo a las TIC’s. Ahora bien, ¿qué son las TIC’s? En palabras de Thompson y Strickland (2004), las TIC’s son todos los dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos capaces de manipular información, y que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. De este modo, se inaugura la digitalización de todas las áreas del Estado, avance positivo considerando el sistema presidencialista de Chile- centralizado y morfológicamente complejo- que exige implementar formas ágiles y sencillas para realizar las distintas diligencias que obliga la normativa nacional e internacional.

De acuerdo con lo planteado, y para orientarnos hacia nuestro foco de investigación, la perspectiva municipal, es necesario mencionar la distinción entre la “*Modernización del Estado*” y “*Modernización de la Gestión Pública*”. La primera está más próxima a alinear al país en la realidad mundial económica, tecnológica, económica y social. Son cambios profundos, a veces políticos, que tienen diferentes dimensiones. La segunda es más bien la adaptación de las estructuras del aparato público/administrativo a estas gestiones mencionadas y ajustarlo a las características funcionales democráticas y de participación ciudadana. En esta última, que los municipios sean el primer hito de acercamiento del Estado a la ciudadanía, los expone al paradigma de que lo público, funciona mal.

Con relación a la implementaron de políticas públicas de este periodo, durante el gobierno de Frei se buscó acelerar el acceso a internet de las personas por medio de programas educacionales y también institucionales. De este modo, surgió la red ATM (Asynchronous Transfer Mode), modelo sincronizado de transferencia utilizado desde el año 1994 hasta 1999. Este último año, la red fue reemplazada por la *Intranet del Estado*, creada a través del Decreto Supremo N°5996. Asimismo, destaca la Resolución Exenta N°669 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la cual estableció el procedimiento de medición y publicación de indicadores de calidad de servicio a los Proveedores de Servicio de internet (ISP).

Un antecedente por destacar es la experiencia de CYBERSYN, proyecto desarrollado por el gobierno del presidente Salvador Allende (1970-1973), que tenía por ser un sistema de control en tiempo real aplicado al sector industrial público de Chile. Este programa fue utilizado sólo en una ocasión, específicamente en el año 1972, en un paro nacional de camioneros que fue sorteado exitosamente por el gobierno. A través de CYBERSYN, el personal descifró la ubicación de determinados productos y pudo transportarlos a pesar de la huelga. Si bien, este hecho mostró las potencialidades del programa, el proyecto fue cancelado tras el golpe de Estado de 1973.

Posteriormente, en el año 1996, el Presidente Frei convocó a una reunión en los salones del ex Congreso Nacional, la cual llevó por nombre “*Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública*”. En dicha reunión se presentaron las orientaciones temáticas que guiarían las acciones del Comité, quienes debían enfocarse en las siguientes áreas:

**Tabla 1 “Metodología Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública”**

<p><b>1. Nuevo Modelo de Gestión Pública</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Planificación y Gestión Estratégica.</li> <li>b. Sistema de Evaluación de desempeño individual y colectivo.</li> <li>c. Capacitación.</li> <li>d. Nuevas Tecnologías de Información (UTIC).</li> <li>e. Gerencia Pública.</li> </ul>
<p><b>2. Institucionalidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Desconcentración y descentralización.</li> <li>b. Institucionalidad regulatoria.</li> </ul>
<p><b>3. Calidad de Atención al Usuario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Premio Nacional a la Calidad.</li> <li>b. Carta de derechos ciudadanos.</li> <li>c. Oficinas de información y reclamo.</li> <li>d. Sistemas de simplificación de trámites.</li> </ul>
<p><b>4. Transparencia de la Gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nueva política de compras.</li> <li>b. Evaluación de programas gubernamentales.</li> <li>c. Acceso a la información.</li> <li>d. Defensor del ciudadano.</li> </ul>

Fuente: Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública (1997).

Esta planificación es relevante pues, se anticipa a las acciones ejecutadas por el expresidente Ricardo Lagos que, en congruencia con estos lineamientos, incorporó el uso de la alta tecnología en los programas y servicios del Estado, siguiendo la misma premisa de impulsar el crecimiento con equidad y resolver los problemas sociales.

Más tarde, en 1998, el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública realizó una muestra anual en la Plaza de la Constitución (Santiago), que tuvo como finalidad difundir los avances de la modernización en las diversas reparticiones del Estado. En esta instancia, a las personas que transitaban por el lugar se les entregó libros y folletos que informaban sobre las actualizaciones más recientes en servicios y trámites realizados por la ciudadanía. Asimismo, 86 servicios públicos hicieron entrega al Presidente de la República del documento *Compromiso de Modernización 1998*, que incluyó la suscripción de 344 proyectos en las áreas de calidad del servicio, descentralización, desconcentración y fortalecimiento institucional (Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, 1998).

En el mismo año, el comité inauguró en conjunto con C y S Consultores, un Master en Gestión Pública para la formación de altos funcionarios públicos. Durante el curso, 30 participantes debían desarrollar un proyecto de modernización pensado para ser aplicado en la institución a la cual pertenecían con el propósito de aumentar la calidad de la gestión. Una vez concluido el programa, las universidades interesadas podían recoger la experiencia y replicarla en sus respectivos establecimientos. Cabe destacar, que la creación de este magister debe entenderse como la primera instancia ofrecida por el Estado para la especialización y capacitación de funcionarios públicos de alto grado sobre aspectos de la modernización y ejecución medible de objetivos. Dentro de las personas que participaron en esta experiencia en calidad de alumnos se encuentran destacados directivos de instituciones públicas como Patricio Silva, Vicepresidente de Capredena, Berta Belmar, subdirectora de Minvu y Alvaro Erazo, Subsecretario del Ministerio de Salud.

Las distintas acciones del Estado este periodo se materializaron en políticas públicas que sirvieron como antecedentes fundamentales para el desarrollo digital actual. Los autores Gutiérrez, Bastarrica, Fuenzalida, Ochoa y Villena (2015) subrayan los siguientes hitos en el uso de las TIC's por parte de los gobiernos de “transición”:

**Tabla 2 “Hitos Tecnológicos en el Desarrollo del Gobierno Electrónico de Chile”**

• <b>1999</b> Ley de Telecomunicaciones e Interconexión de Proveedores de Internet
• <b>1999</b> Intranet Gubernamental
• <b>1999</b> Portal del Gobierno de Chile
• <b>2000</b> Portal “Trámite Fácil”
• <b>2002</b> Firma Electrónica
• <b>2002</b> Portal de Compras Públicas “ChileCompra”
• <b>2003</b> Factura Electrónica
• <b>2004</b> Estandarización de Documentos Electrónicos

Fuente: Gutiérrez, C., Bastarrica, M., Frez R., Fuenzalida C., Ochoa S., Rossel P., Villena A. (2015) Gobierno Electrónico en Chile, desafíos, perspectivas y oportunidades. *Tabla 1: Hitos tecnológicos en el Desarrollo del Gobierno Electrónico en Chile.*

A partir de la década el 2000, el Estado de Chile comenzó la definición y desarrollo de las agendas digitales en concordancia al contexto internacional que potenciaba el uso de las tecnologías de la información en las distintas áreas del Estado. En este sentido, destaca la Declaración de Florianópolis, aprobada en el año 2000 por los países de América Latina y el Caribe, quienes, convocados por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), concertaron a nivel regional el uso de TIC's para el desarrollo de todos los países.

En este contexto, el Presidente de Chile, Ricardo Lagos, en cumplimiento con lo acordado en la Declaración, visitó Silycon Valey para encontrarse con los líderes de las principales empresas tecnológicas del mundo como lo son Cysco y Microsoft. Con la creciente economía chilena, parecía ser este el paso lógico para ser pioneros en la metodología del uso de las TIC, para avanzar con las propuestas de digitalización del Estado en el contexto de las reformas planificadas por el gobierno de Lagos; se creó la Dirección Nacional del Servicio Civil y del Sistema de Alta Dirección Pública, junto a esto, normas sobre transparencia fiscal, simplificación de procesos y trámites, Gobierno Electrónico e implementación de un mejor método de Compras Públicas, entre otros.

Estos ajustes permitieron al gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, poder redactar un extenso plan de modernización del Estado, basado en el uso de las TIC, la bien llamada “Agenda 2020” que tiene vigencia hasta hoy.

Si bien, se reconocen los avances implementados por el Estado, lo cierto es que en la actualidad persiste la desigualdad digital. Dentro de elementos que dificultan una mayor digitalización por parte de las personas se encuentran las limitaciones culturales, sociales y de movilidad. En este sentido, según los resultados del CENSO 2012, en Chile el 37% de la población mayor de 5 años no puede buscar información en internet ni escribir o enviar un correo electrónico. Respecto a esto, puede pensarse que la información es representativa de personas adultas que no son usuarias cotidianas de las TIC's, sin embargo, no es así. En el año 2013 se realizó un estudio sobre Alfabetización Computacional y Manejo de Información a 3.189 estudiantes chilenos de 8vo básico y los resultados no fueron alentadores, puesto que el promedio obtenido por los estudiantes de Chile fue de 487 puntos, resultando por debajo del promedio internacional (500 puntos) (Asociación Internacional para la Evaluación del Logro Educativo, 2015). Esto indica que las dificultades de digitalización en la población son transversales, por lo que cobra real importancia

implementar estrategias que fomenten el acceso y utilización de las TIC's por parte de la ciudadanía.

### III. **Justificación de la investigación**

El presente estudio se justifica por la necesidad de generar nuevas pesquisas que contribuyan a la identificación de los distintos elementos que obstaculizan el óptimo desarrollo del Gobierno Electrónico a nivel municipal. Asimismo, por medio de la caracterización y análisis de un caso en particular, se busca exponer cuales son las brechas digitales que dificultan, no sólo la participación de la ciudadanía en los gobiernos locales por medio del uso de las TIC'S, sino también las desigualdades existentes entre las municipalidades y los organismos del gobierno central.

En segundo lugar, desde la perspectiva de la Administración Pública, la investigación adquiere relevancia por ser el Gobierno Electrónico una herramienta esencial en las labores de gestión, puesto que ha contribuido a mejorar los servicios públicos e información destinada a la ciudadanía, optimizar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y participación democrática de las personas (Naser y Concha, 2011).

Por otro lado, en el marco de la Gestión Pública, abordar la experiencia particular de un gobierno local respecto al desarrollo de la digitalización de sus servicios, se justifica en la medida que permite identificar las áreas que deben ser mejoras, impulsadas y fortalecidas para un acceso a la información más eficiente por parte de la ciudadanía, convirtiéndose así en una aporte práctico-teórico que puede ser aplicable a otros municipios del país. En este sentido, la importancia de ese diagnóstico radica en optimizar el rol que tienen los municipios como primera ventana de información para las personas, sobre todo de las comunas más vulnerables.

En cuanto a las razones fundamentales que guiaron esta investigación se encuentran tres ámbitos de interés. El primero es el aspecto teórico, pues como se abordará en el desarrollo de la tesis, diversos estudios han problematizado acerca de la brecha digital entre los servicios públicos del gobierno central y los municipios y el déficit de desarrollo en estos últimos. En este sentido,

por medio de un municipio en particular, se busca identificar en la realidad nacional las barreras de desarrollo digital planteadas por la bibliografía especializada. Por otro lado, el segundo aspecto es el práctico. Como se ha mencionado, el rol descentralizador de los municipios y la cercanía que entablan con la ciudadanía, crean la necesidad imperiosa de nuevas estrategias que contemplen de antemano las dificultades presentes en la ejecución óptima del gobierno electrónico en los municipios, en el nivel de digitalización de los usuarios y en el acceso a internet por parte de las personas. Por último, la tercera motivación de la tesis responde a aspectos metodológicos, pues el análisis que permitirá la revisión documental será complementado con la información de una encuesta ciudadana realizada en el mes de octubre del presente año, a un grupo de habitantes de la comuna de Melipilla. La elección de este diseño metodológico se debió al interés de conocer la perspectiva de los ciudadanos como uno de los principales destinatarios de estos servicios.

Por último, es importante destacar que, al identificar una realidad digital tan distinta entre los municipios y los servicios del Estado, en este estudio se pretende generar pesquisas actualizadas y de campo que contribuyan a las recomendaciones dirigidas a las y los tomadores de decisión de políticas públicas. En este sentido, se reconoce la necesidad de aunar investigaciones que doten de información emanada directamente desde la ciudadanía, con el fin de implementar en todo el territorio nacional, un gobierno electrónico accesible, eficaz y democrático

#### **IV. Problema de investigación**

En el caso del Municipio de Melipilla la realidad del “Gobierno Electrónico” de la comuna es que presenta insuficiencias en su página web lo que dificulta el acceso ciudadano a la información. Esto, para un municipio periférico, mayormente rural, a pesar de estar geográficamente en la Región Metropolitana, es aún más grave y desgastante que para otras ciudades. Melipilla es una comuna con cerca de 130 mil habitantes, de ellos, un porcentaje similar al 53% son mujeres (INE Censo 2017). También, según los reportes estadísticos de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, hay hasta un 19,8% de la población que declara no tener servicios básicos en sus residencias, más del doble de la proporción que en la Región Metropolitana, también el promedio de ingresos de los habitantes de la comuna es de 375.101 mil pesos (NESI 2015). Con

estas cifras, podemos hablar de una comuna pobre. Sobre eso, la principal actividad económica de la zona es la Agrícola Ganadera, la que ocupa gran parte del terreno rural de la localidad, 1.324,72 kilómetros. El centro urbano 10,18 kms<sup>2</sup>, habitado por más del 60% de los ciudadanos, concentra actividades principalmente comerciales. Con respecto a “centro urbano” la segregación y la pobreza siguen presentes, también las dificultades de desplazamiento.

La web actual centra su atención en “recaudaciones” estando ausente los servicios sociales, de información cívica o de otra índole. Su configuración general es informativa y no cuenta con características que fluyan u optimicen las tramitaciones de los vecinos de la comuna, entonces la necesidad de asistir hasta las dependencias municipales sigue siendo la misma que antes de tener la página web.

Las personas que habitan este territorio se ven coartadas en la normalidad de su vida, al tener limitantes de tan variada índole a su crecimiento personal y económico. También lo es para el avance democrático y económico de la localidad misma, ya que la falta de agilidad en la realización de trámites que permiten a un ciudadano empoderar sus necesidades y resolverlas, limita el crecimiento sostenido de todo un pueblo.

## **V. Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los elementos que obstaculizan el desarrollo del gobierno electrónico en el municipio de Melipilla?

## **VI. Objetivos de la investigación**

### **a. Objetivo general:**

Identificar los elementos que obstaculizan el desarrollo del gobierno electrónico en la Municipalidad de Melipilla.

**b. Objetivos específicos:**

**b.1.** Caracterizar el gobierno electrónico de la Municipalidad de Melipilla en relación a su página web.

**b.2.** Identificar, a partir de la discusión bibliográfica y las entrevistas a los actores involucrados, los elementos que actúan como barreras en el desarrollo del gobierno electrónico.

**b.3.** Conocer la experiencia de los habitantes de la comuna de Melipilla como usuarios del gobierno digital de la Municipalidad.

**b.4.** Sugerir recomendaciones a los tomadores de decisión de políticas públicas encargados del diseño y ejecución del gobierno electrónico a nivel municipal.

**VII. Marco teórico****VII.1. Agenda 2020 y acceso a Internet en los Hogares de Chile**

Agenda Digital 2020 fue una propuesta de socialización de los recursos tecnológicos del Estado de Chile en materia de información, extensión del Internet y conocimientos del gobierno central y sus instituciones. Este plan, creado en el gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet (2014-2018), se diseñó como una hoja de ruta para ampliar la coordinación entre los distintos ministerios e instituciones públicas relacionadas al desarrollo digital de Chile, y superar los desafíos tecnológicos respecto a la cohesión, promoción y equidad de todas las personas.

En el documento se plantean metas y compromisos específicos para avanzar en la incorporación de las TIC's en distintas áreas de la sociedad. Desafíos tales como la conectividad de zonas aisladas, tarifas más económicas y la incorporación masiva de la tecnología en empresas nacionales, fueron puntos claves para el establecimiento de cinco dimensiones a desarrollar: (i) Derechos para el Desarrollo Digital, (ii) Conectividad Digital, (iii) Gobierno Digital, (iv) Economía Digital y (v) Competencias Digitales.

Un aspecto clave por destacar de la Agenda 2020, es el reconocimiento de la distancia entre el Estado de Chile y la ciudadanía a causa de un marco normativo débil que no considera las necesidades de las personas en los procesos modernizadores. En torno a esto, un problema destacado por la agenda fue la repercusión de las diferencias socioeconómicas, geográficas y etarias en el acceso a Internet. De acuerdo con la VI Encuesta a Hogares de Acceso y Uso de Internet de Subtel del año 2015 “a enero de 2015 sólo un 67% de los hogares chilenos contaba con acceso a Internet, lo cual significa que casi 1,6 millones de hogares no disponen de él” (Gobierno de Chile, 2015, p.20). Cabe destacar que esta situación se ve mayormente representada en la población rural y con menores ingresos, a causa del costo y cobertura de los servicios.

Identificando estas problemáticas en la realidad nacional, la Agenda 2020 estableció líneas de acción específicas para masificar el acceso a internet por parte de las personas y potenciar el área técnica de su implementación. En referencia a esto, los principales puntos ejecutados son:

**Tabla 3 “Líneas de Acción Masificación Internet de la Población, Agenda 2020”**

<p>a. Masificación de la banda ancha; acceso a internet.</p> <p>a.1. Desarrollando un Plan Nacional de Infraestructura de Telecomunicaciones.</p>
<p>b. Gobernanza de Internet.</p>
<p>c. Despliegue de redes móviles de alta velocidad en todo el país.</p>
<p>d. Potenciar redes para el Estado.</p> <p>d.1.Modernizando la Infraestructura TI para conectividad con foco en servicios públicos de Salud, Educación, Seguridad y Municipios.</p>
<p>e. Extender la fibra óptica para todo Chile.</p> <p>e.1.Fibra óptica Austral.</p> <p>e.2.Integración digital de zonas insulares.</p>
<p>f. Implementar la TV Digital Terrestre.</p>
<p>g. Entrega de Fondos de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</p>

h. Mejorar las capacidades internacionales para la reducción de costos.
i. Impulsar la calidad de servicios.
j. Derechos de los usuarios que acceden a Internet.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de Gobierno de Chile (2015).

El programa Municipios Digitales fue una iniciativa liderada por la Unidad de Gobierno Digital (UGD) del Ministerio Secretaria General de la Presidencia, que comenzó a implementarse el año 2014, hasta a fines del año 2016. Se definió como un programa enfocado en la digitalización de los trámites municipales (e-services), con el objetivo de potenciar el rol de los gobiernos locales como elementos centrales de la comunidad y apoyo a las pymes y emprendimiento local. En el marco de la autonomía municipal, indicado en el Dictamen 16.818 de 1993 que trata aspectos sobre independencia económica de los municipios, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12, Inciso Primero de la ley 18.695 de Orgánica Constitucional de las Municipalidades, de 1988.

El ideal de esta agenda intermedia era generar los dos siguientes impactos:

- Fortalecer los municipios por ser el punto de contacto más cercano entre Estado y ciudadanía
- Mejorar la gestión interna de los municipios por el uso de las TIC

Para esto se generó un plan de digitalización de los 150 trámites principales más demandados y 20 trámites adoptados por los municipios y usados por la ciudadanía (mencionados más adelante en la Tabla 1). Por otro lado, el desarrollo digital en Chile se ha impulsado por el aumento en la demanda de internet por parte de las personas que habitan el territorio. Durante los años 2010 y 2016, la adopción de banda ancha en dispositivos móviles por parte de los usuarios se multiplicó por ocho, posicionando a Chile como el país con el aumento más acelerado del consumo de internet dentro de los países de Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

A nivel internacional, Chile presenta una de las mejores calificaciones en el Índice de Evolución Digital para Latinoamérica y el Caribe (DEI LAC), creado por The Fletcher School at Tufts University y Mastercard. Este índice considera y mide cuatro factores claves del crecimiento

y el cambio digital: (i) condiciones de demanda, (ii) condiciones de oferta (iii) entorno institucional e (iv) innovación y cambio. Dentro de estos parámetros, la alta calificación obtenida por Chile se debe a la combinación entre una sólida demanda del consumidor, una sofisticada estructura digital e instituciones estables que impulsan, tanto a la digitalización como a la creación del ecosistema de “startups” (empresas emergentes) más dinámico de la región.

Los datos presentados indican un contexto favorable en cuanto al acceso a internet por parte de las personas. Sin embargo, no representa la realidad de todos los habitantes de país. La brecha digital persiste en los hogares de zonas rurales de Chile. Si bien, desde el año 2012, han aumentado su acceso a internet, lo cierto es que no han desarrollado la misma conectividad que los hogares de zonas urbanizadas (Diario Estrategia Chile, 2019). Como consecuencia, la desigualdad planteada constituye uno de los desafíos más urgentes para el Estado, pues transgrede la libertad de localización de la ciudadanía. Es decir, el derecho a elegir dónde vivir, sin el temor de perder oportunidades por no tener una red de conectividad que posibilite la comunicación y el desarrollo de las personas.

## **VII.2. Gobierno electrónico en Chile**

El gobierno electrónico, para Chile, según la SUBDERE, “...representa en esencia el futuro de un Estado moderno y eficiente, que vela por los intereses de todos sus miembros, garantiza una administración óptima de los recursos, y convierte a los funcionarios públicos, desde las autoridades o directores de servicios públicos hasta los empleados de nivel operativo, en catalizadores de un cambio social y cultural acorde al proceso de globalización” (SUBDERE 2013)

Las definiciones más aceptadas en el contexto internacional son, por ejemplo, la indicada por la OCDE 2013 “El gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC’s) particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”

El Banco Mundial, por su parte, lo define como “El uso de las tecnologías de información por parte de las agencias gubernamentales que tienen la habilidad de transformar las relaciones entre ciudadanos, los negocios y otros brazos de gobierno”

El recorrido pleno de una nación hacia el fin último de un gobierno electrónico, la automatización compleja de todos los asuntos que atañen la relación con la ciudadanía, puede ser aún utópico, pero es una línea de acción que muchos gobiernos del mundo están implementando y la base de su acción, en un paso siguiente a la digitalización son las SmartCities.

En Chile, el recorrido desde la democracia hasta la actual condición de avance de la digitalización del Estado ha sido extensa, tomando como principales agentes las instituciones públicas de mayor necesidad de uso para el ciudadano; Registro Civil y Servicio de Impuestos Internos.

Zipper (2005) señala que el gran conflicto del Gobierno es la poca discusión del asunto sin revelar de manera clara las estrategias digitales en áreas locales, incluyendo el papel de los actores municipales en la materia.

Por otro lado, Claudio Gutiérrez, María Cecilia Bastarrica y compañía, en el documento realizado por el Departamento de Ciencias de la Computación. ITCC Chile-Corea de la Universidad de Chile, llamado *Gobierno Electrónico en Chile, desafíos, perspectivas y oportunidades* (2015) presentan una visión general de la implementación del Gobierno de Chile, desde las TIC.

En primer lugar, los autores plantean que país se encuentra en una etapa de *Presencia Interactiva*, esto significa que la necesidad de estandarizar e integrar la documentación electrónica es uno de los desafíos a abordar. Por lo tanto, el Gobierno se ve enfrentado a la necesidad de definir e implementar estándares de interoperabilidad tanto en la documentación electrónica como en los servicios ofrecidos.

En segundo lugar, Gutiérrez *et al.* (2015), señalan que la experiencia extranjera se ha centrado en el desarrollo de los “metadatos”, lo que se traduce en la atención en los inputs adquiridos por los usuarios, el ordenamiento de los datos en categorías que permiten decisiones a partir de la interacción de los usuarios en las plataformas de gobierno. En cuanto a decisión chilena de adoptar un estándar de documentación electrónica, esta difiere de las propuestas avanzadas como el UK GovTalk del Reino Unido. Allí, los metadatos, estructuras y especificaciones fueron la etapa inicial de un largo proceso para una alcanzar una interoperabilidad estable. Por el

contrario, en Chile se ha realizado un proceso inverso por lo que tiene como desafío urgente el desarrollo de metadatos, taxonomías y ontologías en un proceso que será bottom-up.

En cuanto a los esquemas a desarrollar, los autores mantienen consideraciones similares: La implementación de repositorios. En este sentido, se debe implementar un conjunto de repositorios locales, regionales y centrales para compartir metadatos y definiciones de esquemas. Asimismo, los autores indican que los repositorios traerán ventajas en lo que se refiere a la estandarización de formatos de documentos, pero diagnostican el surgimiento de una serie de dificultades en el diseño, destacando la estandarización de interfaces de consulta, la formalización de roles y permisos de acceso a los repositorios y la aplicación de políticas de seguridad y algoritmos que mantengan la integridad de la información compartida (Gutiérrez *et al.*, 2015).

### **VII.3. Municipios como primer acceso ciudadano**

Actualmente, las características administrativas de los municipios les permiten comportarse como “microgobiernos”. La independencia y descentralización de estas entidades, si bien depende de su eficiencia económica, a través de la autonomía administrativa, los Fondos Regionales y las actividades multisectoriales (cobro de Patentes, Servicios de Aguas, Basura y otros), han podido aumentar su autonomía, otorgando un mejor servicio mejor a los ciudadanos que habitan su territorio.

Como se ha mencionado, es sabido los municipios son el primer punto de acceso para la ciudadanía ante consultas, reclamos y trámites, por lo tanto, la agilidad de los trámites que ahí se efectúan es significativa para la mejora de las condiciones de vida de habitantes de la comuna. Debido a esto, autores como Rivera (2006) y Frick (2006) señalan que el tema articulador de varios procesos, no solamente los tecnológicos, debería estar dado desde los gobiernos locales para poder procesar la información y la contingencia nacional desde donde se genera, que es en los hogares ubicados en distintas comunas que componen las ciudades.

En lo que refiere a la promoción del desarrollo de los municipios, es la Subsecretaría de Desarrollo Municipal (SUBDERE) la institución encargada de canalizar la entrega de herramientas y mediciones a las municipalidades de todo el país. Fue creada en el año 1984 con el propósito de

impulsar y evaluar el desarrollo regional en Chile y colaborar en la modernización administrativa del Estado.

En el año 2017, la institución realizó un catastro sobre la disponibilidad de “*Trámites ciudadanos en línea*” indicando el número de municipalidades- de un total de 345- que disponen de trámites vía online. Los resultados son los siguientes.

**Tabla 4: 20 trámites adoptados por los municipios usados por la ciudadanía de 173 que actualmente proporcionan los municipios**

N°	Proceso	Cantidad de municipios que implementaron el trámite
1	Ayudando a mantener las luminarias	34
2	Solicitud de Hora de Ministro de Fe	21
3	Certificado de Directiva Organizaciones Comunitarias	18
4	Certificado de Vigencia Organizaciones Comunitarias	18
5	Ayudando a mantener el Aseo	17
6	Ayudando a mantener nuestra comuna	13
7	Certificado de Informaciones Precias	13

8	Solicitar Audiencia Alcalde	13
9	Solicitud de señalización y demarcación	13
10	Solicitud de Información Turística	12
11	Ayudando a Mantener los Parques y Jardines	11
12	Denuncia Higiene Ambiental	11
13	Inscripción Farmacia Municipal	11
14	Reclamos de Basura	11
15	Solicitud de hora Licencia de Conducir	11
16	Esterilización de Mascotas	10
17	Solicitud de Certificado de Número	10
18	Solicitud de Subvenciones	10
19	Disolución de Organizaciones Comunitarias	9
20	Postulación Subsidio Agua Potable	9

Fuente: *Minuta cumplimiento PMD Agenda Digital.pdf SUBDERE (2017).*

A partir de la información otorgada por los municipios, llama la atención que, cuando debiese estar en cumplimiento total la Agenda Digital 2020, el foco continúe tan lejos de la ciudadanía. En este sentido, las municipalidades siguen presentando deficiencias en el desarrollo de su gobierno digital, principalmente en la oferta de servicios. Otro desafío es la adaptación de sus canales digitales para que sean accesibles a todas las personas, pues no todos los usuarios cuentan con el mismo nivel de digitalización, por lo que es necesario implementar plataformas web inclusivas y democráticas.

Por otro lado, en el mismo estudio la SUBDERE realizó la siguiente clasificación de las diferencias existentes entre municipalidades:

**Tabla 5: Diferencias entre municipalidades, según la clasificación realizada por SUBDERE**

<b>Tipología SUBDERE</b>	<b>Grandes comunas metropolitanas alto desarrollo</b>	<b>Grandes comunas metropolitanas desarrollo medio</b>	<b>Comunas urbanas mayores desarrollo medio</b>	<b>Comunas urbanas medianas, desarrollo medio</b>	<b>Comunas semiurbanas y rurales desarrollo medio</b>	<b>Comunas semiurbanas y rurales bajo desarrollo</b>	<b>Total</b>
Sin trámites en línea	0,0%	2,9%	5,7%	8,2%	22,8%	36,9%	9,3%
Sólo 1	0,0%	5,7%	28,6%	38,8%	35,4%	33,3%	30,0%
Entre 2 y 4	12,5%	45,7%	40,0%	36,7%	31,6%	21,4%	31%
Entre 5 y 10	50,0%	37,5%	20,0%	16,3%	10,1%	8,3%	16,2%
Más de 10	37,5%	37,5%	8,6%	5,7%	0,0%	0,0%	2,8%
N	8	35	35	49	79	84	290

Fuente: SUBDERE (año). *Tabla n°25. cantidad de trámites disponibles según tipologías.*

Como indica la tabla 2, en aquellos casos donde el territorio es de mayor tamaño y más desarrollo aumenta la cantidad de trámites en línea disponibles, mientras que, por el contrario, cuando la comuna es semiurbana y de bajo desarrollo, la cantidad de trámites en línea disminuye dramáticamente. Es el caso de las comunas semiurbanas, rurales de desarrollo medio y bajo, donde un 22,5% y 36% declaran no disponer de trámites en línea.

En relación a este contexto, Andrés Chacón, Presidente de la Asociación Chilena de Municipios, declaró en el Foro Latinoamericano de Innovación Social del año 2017 que Chile, a pesar de estar bien aspectado en los indicadores de acceso a internet, en el país los municipios distan de ser protagonistas en la “transformación digital”. Atendiendo a estas consideraciones, Esteves (2005) sostiene que los municipios, a pesar de conciliar la eficiencia en el uso de sus recursos y la atención a las necesidades de las personas, carecen de las capacidades para ejecutar sus funciones por medio de la vía tecnológica.

El estudio “*Evaluación del nivel de digitalización en municipios*” realizado el año 2015 por Alcalá Consultores, señala que no existe una proyección estrategia de desarrollo tecnológico en el área de gestión municipal de las comunas de Santiago. Por otro lado, al consultarle a las municipalidades si poseían una función especial para realizar trámites, se obtuvo como resultado que el 35% de los sitios web de los municipios no cuenta con ella. Asimismo, de los 345 sitios web municipales evaluados, un 65% cuenta con una función especial conducente a la realización de trámites. Igualmente, de las 224 municipalidades que cuentan con una función que conduce a la realización de trámites en el sitio web, sólo un 48,8% de ellas cuenta un botón o banner específicamente dedicado a trámites, mientras que un 47,7% presenta la opción dentro de un menú, cosa que lo hace un poco más difícil de encontrar (Alcalá Consultores, 2015, p.60). Cabe destacar que la pregunta realizada a las municipalidades refiere a la presencia de una función especial en la página web de la municipalidad que conduce a realizar distintos tipos de trámites, ya sea trámites en línea, trámites presenciales o trámites que se pueden iniciar en línea y finalizar de forma presencial. En cuanto a la *E-Democracia*<sup>1</sup>, se consultó a los municipios sólo por el tipo de

---

<sup>1</sup> Concepto referido a los contenidos y/o funciones web que hacen posible la participación de los ciudadanos en las decisiones que tienen que ver con el desarrollo comunal, incluido la gestión municipal y sus resultados (Alcalá Consultores, 2015).

participación ciudadana disponible en la web, considerando como el nivel más bajo de participación la disponibilidad de información sobre asuntos comunales y municipales de interés ciudadano, como nivel intermedio la presencia de consultas ciudadanas no vinculantes y como nivel más avanzado o profundo de participación, interacciones vinculantes donde la participación del usuario determina el tipo de decisión que tome la autoridad. Los resultados de esta pregunta se aprecian en el siguiente gráfico:

**Gráfico 1: Nivel de participación ciudadana presente en web**



Fuente: Alcalá Consultores (2015) p. 69. *Gráfico 33: Nivel de participación ciudadana presente en web.*

Como indica el gráfico 1, apenas el 3% de los municipios permite que sus habitantes puedan participar por medio de votaciones en instancias decisorias utilizando plataforma web. Por el contrario, el 92,4% de las municipalidades desarrolla sólo una labor informativa en su página institucional por lo que clasifican en el nivel 1 (el más básico en participación). En este sentido, la mayoría de los sitios web municipales no son empleados como una herramienta significativa de participación ciudadana, entendida como un diálogo (bidireccional) o implicación decisional con la población, no sólo informativa (Alcalá Consultores, 2015).

En relación a esto, es importante mencionar que, de acuerdo a la tipología de la SUBDERE, en comunas con menor desarrollo tienden a presentar mayores instancias de participación de nivel 1 (sólo informativa). Por el contrario, las comunas con mayor desarrollo avanzan hacia el nivel 2. A pesar de las diferencias en los porcentajes, Alcalá Consultores (2015), indica que ninguna de las

comunas alcanzó el nivel 3, el cual representaba la participación más democrática en la relación municipio-ciudadanía.

La Ley 20.285 de “Derecho a la Información” promulgada el año 2008 y actualizada en febrero del 2020, indica lo siguiente:

“... Obliga a los órganos de la Administración del Estado a mantener en sus sitios web información permanente y actualizada, al menos una vez al mes, de antecedentes tales como: estructura orgánica, facultades, personal, información sobre el presupuesto, resultados de auditorías, etc. Esto es lo que se denomina, transparencia activa. La fiscalización y los controles internos de cada institución, la hará el Consejo para la Transparencia y la Contraloría General de la República”

Artículo 2°. - Las disposiciones de esta ley serán aplicables a los ministerios, las intendencias, las gobernaciones, los gobiernos regionales, las municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa.

Artículo 7°. - Los órganos de la Administración del Estado señalados en el artículo 2°, deberán mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, los siguientes antecedentes actualizados, al menos, una vez al mes:

- a) Su estructura orgánica.
- b) Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.
- c) El marco normativo que les sea aplicable.
- d) La planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
- e) Las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso.

f) Las transferencias de fondos públicos que efectúen, incluyendo todo aporte económico entregado a personas jurídicas o naturales, directamente o mediante procedimientos concursales, sin que éstas o aquéllas realicen una contraprestación recíproca en bienes o servicios.

g) Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.

h) Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.

i) El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el respectivo órgano, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución.

No se incluirán en estos antecedentes los datos sensibles, esto es, los datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen social, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.

j) Los mecanismos de participación ciudadana, en su caso.

k) La información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución, en los términos previstos en la respectiva Ley de Presupuestos de cada año.

l) Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las aclaraciones que procedan.

m) Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.

La información anterior deberá incorporarse en los sitios electrónicos en forma completa y actualizada, y de un modo que permita su fácil identificación y un acceso expedito. Aquellos órganos y servicios que no cuenten con sitios electrónicos propios mantendrán esta información en el medio electrónico del ministerio del cual dependen o se relacionen con el Ejecutivo, sin perjuicio de lo cual serán responsables de preparar la automatización, presentación y contenido de la información que les corresponda.

En el caso de la información indicada en la letra e) anterior, tratándose de adquisiciones y contrataciones sometidas al Sistema de Compras Públicas, cada institución incluirá, en su medio electrónico institucional, un vínculo al portal de compras públicas, a través del cual deberá accederse directamente a la información correspondiente al respectivo servicio u organismo. Las contrataciones no sometidas a dicho Sistema deberán incorporarse a un registro separado, al cual también deberá accederse desde el sitio electrónico institucional.

En el caso de la información indicada en la letra f) anterior, tratándose de transferencias reguladas por la ley N° 19.862, cada institución incluirá, en su sitio electrónico institucional, los registros a que obliga dicha ley, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 9° de la misma norma legal. Las transferencias no regidas por dicha ley deberán incorporarse a un registro separado, al cual también deberá accederse desde el sitio electrónico institucional” Página Web de la Biblioteca del Congreso Nacional; *Fuente:* <http://bcn.cl/2f8ep>

Esta normativa establece los parámetros mínimos generales que cada órgano del Estado debería cumplir, incluyendo los municipios, según indica el Artículo n°2 de la normativa. Para controlar que se ejecuten estos parámetros, existe el “Consejo para la Transparencia del Estado” que indica claramente que su “Potestad” no es vinculante para entidades que pudiesen ejecutar penas, al desobedecer estas normas.

“Los incisos cuarto y quinto del ARTÍCULO NOVENO son constitucionales en el entendido de que las normas generales que dicte el Consejo para la Transparencia, en ejercicio de sus potestades legales, no son vinculantes para el Ministerio Público, para el Tribunal Constitucional ni para el Tribunal Calificador de Elecciones. La referencia que se hace en el inciso cuarto del mencionado precepto al artículo 32, debe entenderse efectuada al artículo 33 de la normativa legal a la que se alude”

*Fuente:* [https://www.consejotransparencia.cl/wpcontent/uploads/estudios/2018/01/compendio\\_normativa\\_transparencia\\_pdatos.pdf](https://www.consejotransparencia.cl/wpcontent/uploads/estudios/2018/01/compendio_normativa_transparencia_pdatos.pdf)

## VIII. Marco metodológico

La presente tesis es una investigación cuantitativa y cualitativa, centrada en analizar los avances del Estado chileno en su Agenda Digital 2020 y el funcionamiento de sus plataformas web municipales, específicamente en la Municipalidad de Melipilla, considerando la experiencia del usuario.

Metodología complementaria, cualitativa/cuantitativa:

El pluralismo metodológico muchas veces viene a resolver las limitaciones de las investigaciones en las ciencias sociales. Kaplan (1964) enumera una serie de características de ambas y su supuesta dicotomía, pero finalmente, se explica la necesidad de vincular ambos aspectos de conocimiento, como elementos cognitivos necesarios de combinar. Y la combinación de ambos, posibilita identificar los datos más fuertes para el estudio. Cuando los datos y fuentes son interpretativos, las estadísticas permiten contrastar y validar los más relevantes (Galeano, 2004).

La entrevista, como un recurso flexible y dinámico, en instancia, nos es útil, para recabar información que nos indiquen de manera certera, aspectos técnicos generales.

"Una entrevista es una conversación con propósito. Es un proceso interactivo que involucra muchos aspectos de la comunicación que el simple hablar o escuchar, como ademanes, posturas, expresiones faciales y otros comportamientos comunicativos" (Morgan y Cogger, 1975)

La selección de esta modalidad es debido a que un entrevistado que tiene directa injerencia en el tema, puede desarrollar una conversación desde la experiencia y aportar datos relevantes. Explicar cuestiones técnicas o de comprensión más compleja para alguien no relacionado a la labor del entrevistado.

En este caso son dos entrevistas (Anexos 3 y 4): primero a los Investigadores de la Asociación de Municipios de Chile, encargados de generar conocimiento para que, desde sus informes, se puedan trabajar políticas de gobierno local.

En segunda instancia, la Encargada de Informática del Municipio de Melipilla, que pudo entregar datos clave, para entender el porqué de la situación actual de su municipio en cuanto a Gobierno Electrónico.

Para contrarrestar o complementar la información entregada por las entrevistadas, se aplicó una encuesta a las y los vecinos de la localidad (Anexo 1) con preguntas cerradas y abiertas, donde pudiesen indicar su pensamiento con respecto a la actual plataforma de la comuna y también entender la necesidad que existe de reforzar el Gobierno Electrónico en la comuna de Melipilla.

### **VIII.1. Técnicas de Recolección de Datos.**

1. Entrevista a agentes involucrados en “Gobiernos Locales” para entender las acciones referentes a los municipios, desde el gobierno Central o similar.
2. Entrevista a un trabajador/a del municipio, en el área informática o toma de decisiones.
3. Encuesta a los usuarios del Municipio de Melipilla.
4. Análisis y caracterización página web del municipio.
5. Comparativa trámites disponibles en el municipio de Melipilla versus ideal indicado Tabla n°1.
6. Análisis PLADECO 2015-2019 y Cuentas Públicas municipales disponibles 2018 y 2019.

#### VIII.1.1. Ejecución de la Encuesta

Envío directo del formulario a mujeres y hombres, sin disposición específica.

#### VIII.1. 2Población de Muestra.

Habitantes de la comuna, entre 18 y 75 años, de distintas profesiones y características educacionales y socioeconómicas.

## **IX. Análisis**

En el caso directo del municipio de Melipilla, donde pretendíamos caracterizar como conflicto, la falta de herramientas entregadas a la ciudadanía en el contexto del Gobierno Electrónico y la Digitalización del Estado, consideramos que la entrevista es un mecanismo muy eficiente, para entender la problemática desde los usuarios del municipio.

Su apreciación sobre la funcionalidad de la web y su experiencia, nos dan un indicador claro de que los procesos actuales en el municipio, son insuficientes para cubrir las necesidades de

la población, que se enfrenta a condiciones desfavorables para la realización de los trámites en vivo.

“Técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (García Fernando, 1993)

### **IX.1 Análisis entrevista AMUCH (Anexo 3)**

Los aspectos que cubre el Estado para generar Gobiernos Electrónicos locales eficientes, son insuficientes; así se entiende la lectura de esta entrevista.

AMUCH es una entidad que se encarga de informar, capacitar y generar estudios, pero que no tiene potestad para indicar cuál es la manera adecuada de hacer tratamiento a las deficiencias del Gobierno Electrónico. El sistema actual responsabiliza a los municipios de destinar presupuesto y personal para generar una página web y pocas veces se crea una plataforma navegable y útil, coherente al fin público que tiene un municipio. Podríamos entender que no es adecuado ya que las realidades de los municipios, en cuanto a manejo del presupuesto, son extremas y no se garantiza la homogeneidad ni la equidad a la hora de obtener información, profundizando más las inequidades en los distintos territorios.

Es claro que el sistema actual es funcional desde lo informativo e indicativo, pero no genera acciones que solucionen de raíz las diferencias que existen entre municipios a la hora de ejecutar sus planes, si es que existen o se remiten a las recomendaciones de estas organizaciones asociativas o a las indicaciones de la Subdere.

De momento, priman las decisiones libres de los encargados de realizar el sitio y el gobierno local de turno, sin existir parámetros generales claros de cómo debe verse y qué funcionalidades debe tener, que homogenice la posición de la información en estos portales ciudadanos. No existe un modelo de construcción, de costos, seguridad, accesibilidad, entre otros asuntos relevantes, que puedan estandarizarlas. Por supuesto, aun no existe un presupuesto común. Con esto se demuestra que las brechas que existen en el municipio de Melipilla parten de la base institucional país, porque no existe un sistema financiero general que pueda solventar el gasto

necesario a hacer, para implementar una plataforma útil, que descongestione las solicitudes de los ciudadanos y también el trabajo de los funcionarios. Tampoco un método de diseño informático, que entregue los lineamientos específicos a montar en una web municipal y así, homogenizar, para todos los municipios de Chile. A pesar de que los investigadores de la AMUCH puedan mencionarlo en su organización, la gestión de un proceso así debe darse en el Congreso de Chile o como Iniciativa Presidencial.

## **IX.2. Análisis entrevista a Funcionario Municipal (Anexo 4)**

La entrevista a la Sra Limbi Ortiz, Jefa de Departamento de Informática es especialmente significativa ya que es la persona más relacionada al tema de estudio.

Según sus indicaciones, sí existe un modelo seguido por el municipio o el departamento que ella dirige hace 20 años, para trabajar en los parámetros del Gobierno Digital. Lamentablemente esto no se ve reflejado en los objetivos del PLADECOC del municipio.

Como es común, tampoco se ha hecho una evaluación de la web o una consulta ciudadana que pueda entregar un feedback a los realizadores de la plataforma para indicar los problemas vigentes a las autoridades y así, se puedan asignar presupuestos para modificarla y mejorar la página.

Lo que indica la Sra Limbi Ortiz, al consultarle sobre los mayores impedimentos, es esto mismo. La falta de presupuesto y que no se evalúa como una necesidad.

Por lo anterior entendemos que otro de los impedimentos que existen para que el Gobierno Electrónico del municipio de Melipilla sea eficiente para los vecinos, es que no existe la voluntad desde el mismo municipio y no se considera algo relevante de trabajar, más que como plataforma “existente” para cumplir parámetros básicos indicados por el gobierno central, también está la percepción de que al ser un municipio con múltiples necesidades y tener bajo presupuesto, les es imposible darle prioridad.

También, la entrevistada indica que han participado en fondos como el FNDR, pero la solicitud no fue ganada o “priorizada” según comenta. Lo que puede deberse a muchos motivos de forma o de fondo de la solicitud.

Finalmente, lo que es más llamativo es el hecho de que no existe una conexión real con las autoridades de las carteras encargadas de la modernización del Estado o Digitalización (Subdere, por ejemplo) y en el caso específico de AMUCH, lo que viene a confirmar que si bien, hay información desde esta organización, no existe un trato directo.

El cuestionamiento entonces a esta realidad es, ¿un empleado público puede desarrollar bien los objetivos generales del “Gobierno Electrónico” si las limitantes son tan definidas? “Dinero, voluntad política, organización estatal, mecanismos de financiamiento” y otros.

### **IX.3. Análisis encuesta ciudadana a habitantes de Melipilla**

Analizaremos estos datos aplicando un procedimiento estadístico básico, calculando la media o respuesta total de los encuestados. Se presentan estos datos acumuladores y un análisis breve de cada resultado de las preguntas cerradas. Las preguntas abiertas, se presentan en un resumen de ideas breves.

Más que hacer un juicio de valor de los resultados de la encuesta a los vecinos de Melipilla, pretendemos caracterizar el incumplimiento de sus necesidades desde la perspectiva del Gobierno Electrónico Municipal y su eficacia.

Taylor y Bogan (1996) plantean que los datos analizados en un nivel comprensivo son útiles para categorizar los hechos que se describen de manera cualitativa. Entendiendo las categorías como temas, ideas, interpretaciones etc.

Una vez aplicada la encuesta arrojó los siguientes resultados cuantificables, que serán útiles para cuantificar las necesidades de los vecinos de la comuna de Melipilla de una optimización de su página web como herramienta de información y tramitación de asuntos.

## Sexo

14 respuestas

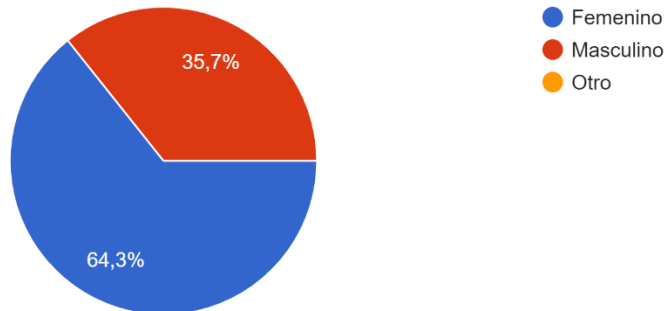


Gráfico 2 “Sexo de las y los encuestados”

Con esta relación podemos ver que la amplia mayoría son personas identificadas como mujeres las que responden esta encuesta.

## Usted conoce la página web del municipio de Melipilla

13 respuestas

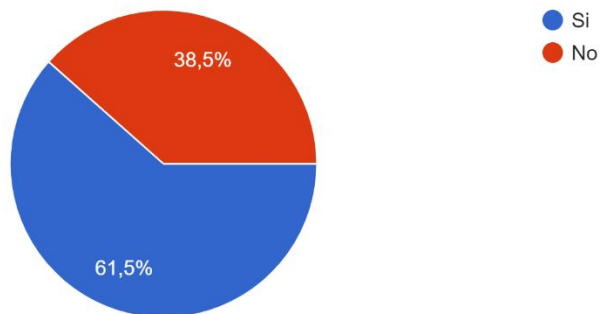


Gráfico 3, Indica el nivel de conocimiento de la plataforma web del municipio por parte de los vecinos.

El que las personas no conozcan su web, da a entender una dinámica mutista de parte del municipio. En una ciudad, donde se suele visitar los mismos espacios públicos y comerciales, es fácil instalar tótems o infografías informativas, que le cuenten a los vecinos de la existencia de esta herramienta, para disminuir los tráfcicos hacia las dependencias municipales y la atención vía telefónica.

Usted visita la página web del municipio para buscar información

13 respuestas

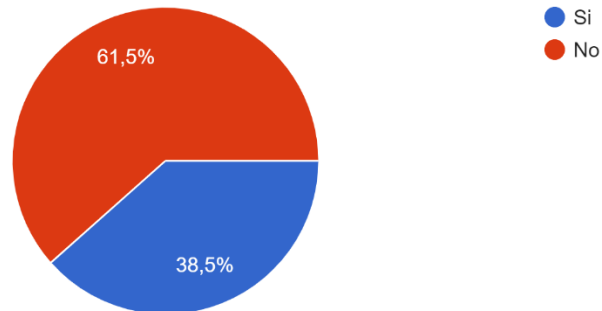


Gráfico 4. Indica si es necesario para los vecinos de visitar la página web del municipio.

Sin información en medios análogos que indique las razones para utilizar esta nueva herramienta, los vecinos difícilmente van a tener en cuenta de manera natural recurrir a la web de su comuna.

¿Usted ha realizado trámites a través de la web del municipio?

13 respuestas

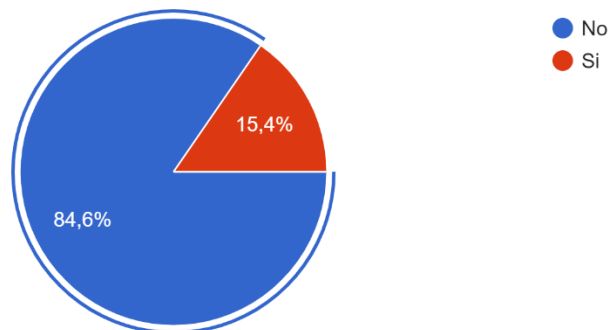


Gráfico 5. Indica el nivel de uso de la web por parte de los usuarios.

Los vecinos no tienen en cuenta la web como una herramienta útil a la hora de realizar trámites o consultas o no saben qué pueden encontrar en ella.

¿Usted tiene acceso a la página web del municipio?

13 respuestas

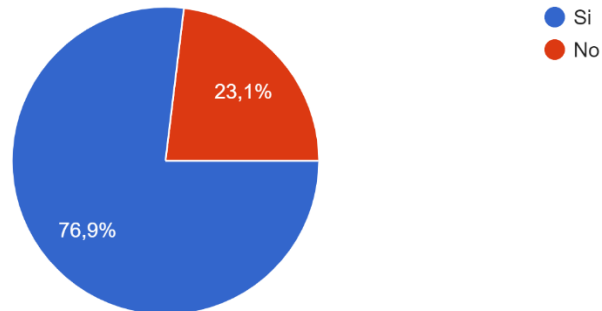


Gráfico 6. Indica si tiene algún nivel de dificultad para el ingreso a la web

En general no hay problemas en el ingreso a la web, desde los dispositivos que la persona posee.

¿A usted le gustaría realizar sus trámites a través de la página web del municipio?

13 respuestas

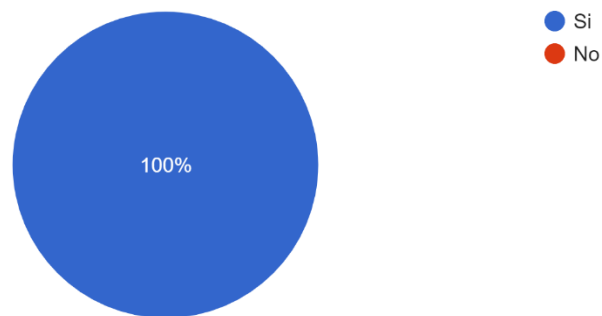


Gráfico 7. Caracteriza la necesidad de los usuarios de poder realizar sus trámites a través de la web.

Los encuestados dan preferencia a los medios digitales como modo de acción para realizar sus trámites y evitar el traslado hasta el municipio.

¿Usted utiliza plataformas web para realizar compras, trámites o obtener información?

13 respuestas

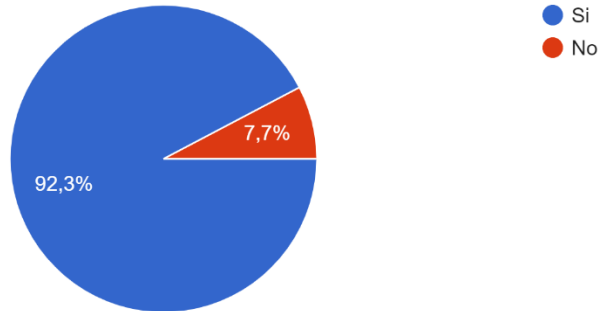


Gráfico 8. Nivel de digitalización del usuario encuestado.

Los usuarios encuestados en una amplia mayoría declaran utilizar herramientas digitales en la web para otros usos, por lo tanto, son personas que, al verse en la posibilidad de generar trámites en la web de su ciudad, lo harían.

¿Usted sabe lo que es Gobierno Electrónico?

13 respuestas

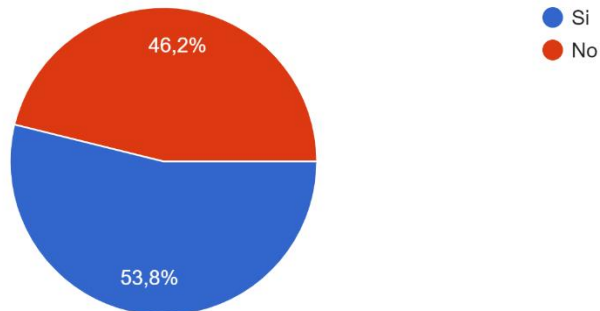


Gráfico N° 9. Nivel de conocimiento de las Políticas Públicas del Gobierno en cuanto a digitalización del Estado

No es común que las personas se sientan involucradas con las políticas de Estado en el área tecnología. Pero el repunte de la información en los medios de prensa y lo mucho que ha mejorado el Gobierno Digital central, podría ser un elemento clave para que los ciudadanos se relacionen con este término y sus beneficios

¿Usted confía en el uso de páginas web para realizar trámites?

13 respuestas

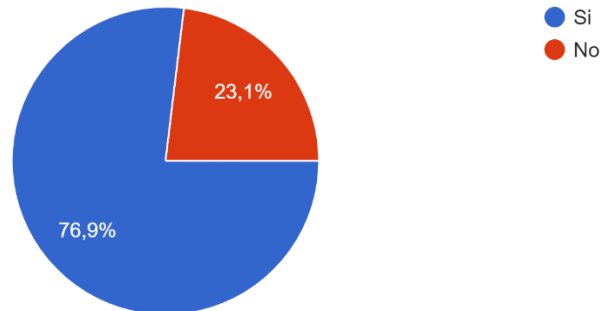


Gráfico N° 10. Segundo gráfico de nivel de digitalización de los usuarios encuestados

El gráfico muestra que la mayoría de los usuarios sí realiza habitualmente trámites por internet.

La dinámica en el mundo ha sido la desconfianza por los medios electrónicos de transacción, siendo así, los usuarios que no conocen de manera profesional o de usuario obligatoria, estas herramientas, tienden a demorar su uso. En el caso de una web municipal, la lógica nos induce a que su fin no debería ser sólo transaccional, como es hoy, en el caso de Melipilla, sino que una instancia donde poder generar citas, obtener información y darle utilidad, llenar formularios, gestionar trámites y obtener documentos. Lo que no implica un “peligro” para los datos personales de los posibles usuarios.

Para continuar, es preciso analizar las respuestas de los usuarios encuestados con respecto a las siguientes preguntas abiertas (Anexo 1)

**¿Por qué usted confía o no confía en el uso de páginas web para realizar trámites?**

Las respuestas en cuanto al uso de las plataformas web, en general, son positivas, destacando la confiabilidad de los servicios a través de plataformas cibernéticas, sobre todo de gobierno e indicando lo complejo que es el manejo de datos personales, como miedo común al uso de las plataformas web

**¿Cuál es la barrera que usted cree que existe para que todos los trámites de la municipalidad se hagan a través de la página web o la app del municipio?**

Las respuestas de las personas son variadas, pero destaca en general la indicación de que la web no funciona como es debido “se cae” “no tiene información”

También es correcto rescatar una de las respuestas que indica como una de las barreras, la mala conexión a internet que tiene el pueblo.

Con respecto a qué trámites en específico son demandados por los encuestados, son los siguientes:

**Tabla 6 “Respuesta Encuesta Tramites Deseados”**

Persona	Respuesta
Adrian Parra	Los permisos sanitarios y que tuviese información útil como el tiempo, los permisos de agua y las cooperativas. O que respondan el teléfono cuando uno llama.
Adolfo Riquez	Todo lo que tiene que ver con información comunal de caminos, seguridad, alumbrado. Propiedades etc.
Javiera Tapia	Todos dentro de lo posible con una inducción a la comunidad y adultos/as mayores.
Karim Kompatzki	Los mayores posibles.
María José Gonzales	Trámites Online que no solo se limitaran a pagos online.
Carolina Cerda	Postulaciones, Consultas, Horas.
Axa Suazo	Laborales OMIL.
Alejandra Farias	Postulación a becas de pasajes.
Esteban Cornejo	Todos.
Daniela Diaz	De familia.
Felipe Estrada	Hora Licencia de Conducir.
Roxana Retamal	Permisos y Certificados.
Karla Saldias	Certificados, tramites de becas, horas asistente social entre otros.

#### **IX.4. Análisis página web.**

Cuando se creó: La web tiene 15 años y el dominio fue comprado el año 2004, a nombre de la Municipalidad de Melipilla.

En cuanto a su diseño, corresponde a una página de navegación simple, de carácter informativo, que lleva desde sus “frames” (Secciones de la página en forma de cuadrado que contienen links, los que llevan a las webs que transforman la información)

No tiene formularios propios que permitan manejar información para toma de decisiones desde la misma plataforma.

Posee un “head” que nos comparte varios hipervínculos a información actualizada, que se radica en otras webs de gobierno; “Ley de lobby” “Transparencia” otras. También, como típicamente hace una plantilla Wordpress, (Sistema de gestión de contenidos web escrito en lenguaje de código informático PHP) tiene en el mismo “Head” link directo a redes sociales.

En el cuerpo, se entrelazan cintas de información tipo “head” y “frames” con cápsulas que direccionan a otros links que en su mayoría están fuera del servidor de la página web de la municipalidad de Melipilla, por lo tanto, es información que no es creada desde el municipio.

Las páginas ligadas de manera directa son:

“Mercado Melipilla” una especie de páginas amarillas de comercio, por categoría de la zona, que, dependiendo de su difusión y diseño, puede ser una herramienta muy potente de información para la comunidad y para el mismo municipio.

Pagos de patentes y otros, te llevan a formularios descargables, para enviar por mail al municipio. La web no alberga de manera autónoma, ni procesa dicha información.

Finalmente tiene un “footer” de links directos y un mapa previo de geolocalización Google, predeterminado por Wordpress.

En cuanto al marco del cumplimiento de la normativa de lo indicado en el Artículo n°7 de la ley 2.852 la web se ajusta en lo general, incluyendo en su web lo solicitado por la ley; excepto los siguientes puntos incluidos en la normativa:

“d) La planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.

e) Las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso.

f) Las transferencias de fondos públicos que efectúen, incluyendo todo aporte económico entregado a personas jurídicas o naturales, directamente o mediante procedimientos concursales, sin que éstas o aquéllas realicen una contraprestación recíproca en bienes o servicios.

g) Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.

h) Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.

i) El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el respectivo órgano, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución”

## Analítica 1: Lenguaje Web

The image shows a screenshot of the website [melipilla.cl/municipio/pagos-online/](http://melipilla.cl/municipio/pagos-online/). The page features a navigation bar with the Melipilla logo and menu items like 'MELIPILLA', 'MUNICIPIO', 'PAGOS ONLINE', 'DEPARTAMENTOS', 'NOTICIAS', 'CONCEJO MUNICIPAL', and 'GBO'. Below the navigation bar, there are buttons for 'Transparencia Activa Ley de Transparencia' and 'Solicitar información Ley de Transparencia'. The main content area is titled 'PAGOS ONLINE' and features a large blue banner for 'PERMISO DE CIRCULACIÓN 2020 Melipilla'. Below the banner, there are three promotional graphics: one for 'PATENTES PAGAR AQUI MUNICIPALES', one for 'RECUERDA PAGAR TU CUOTA DE DERECHOS DE ASEO 2020 DECRETO LEY 3.063', and one for '2020'. A Wappalyzer analytics tool is overlaid on the right side of the page, displaying various website technologies such as WordPress, Facebook, Google Analytics, and MySQL.

La página web del municipio de Melipilla está creada en la plataforma WordPress, en su última versión actualizada. Está anclada a redes sociales, como Facebook lo que implica que al momento de publicarse algo nuevo en la web, se traslada también como información a las redes sociales.

Utiliza “Google Analytics” herramienta que entrega estadísticas de los flujos en la página web, por lo tanto, quien maneja los resultados de estas estadísticas, sabe a dónde se dirige el público, qué tramites hacen, qué preguntan a la hora de usar el buscador de la web y cuál es la sección más visitada, por lo tanto, están en condiciones de generar diagnósticos frecuentes y utilizarlos para mejorar el sitio.

Está “diseñada” (modificaciones a la base entregada por wordpress para afinar y mejorar el diseño y adherir herramientas) con “Elementor”, que es la plataforma de diseño web más moderna en el mercado.

## Analítica 2: Alojamiento web

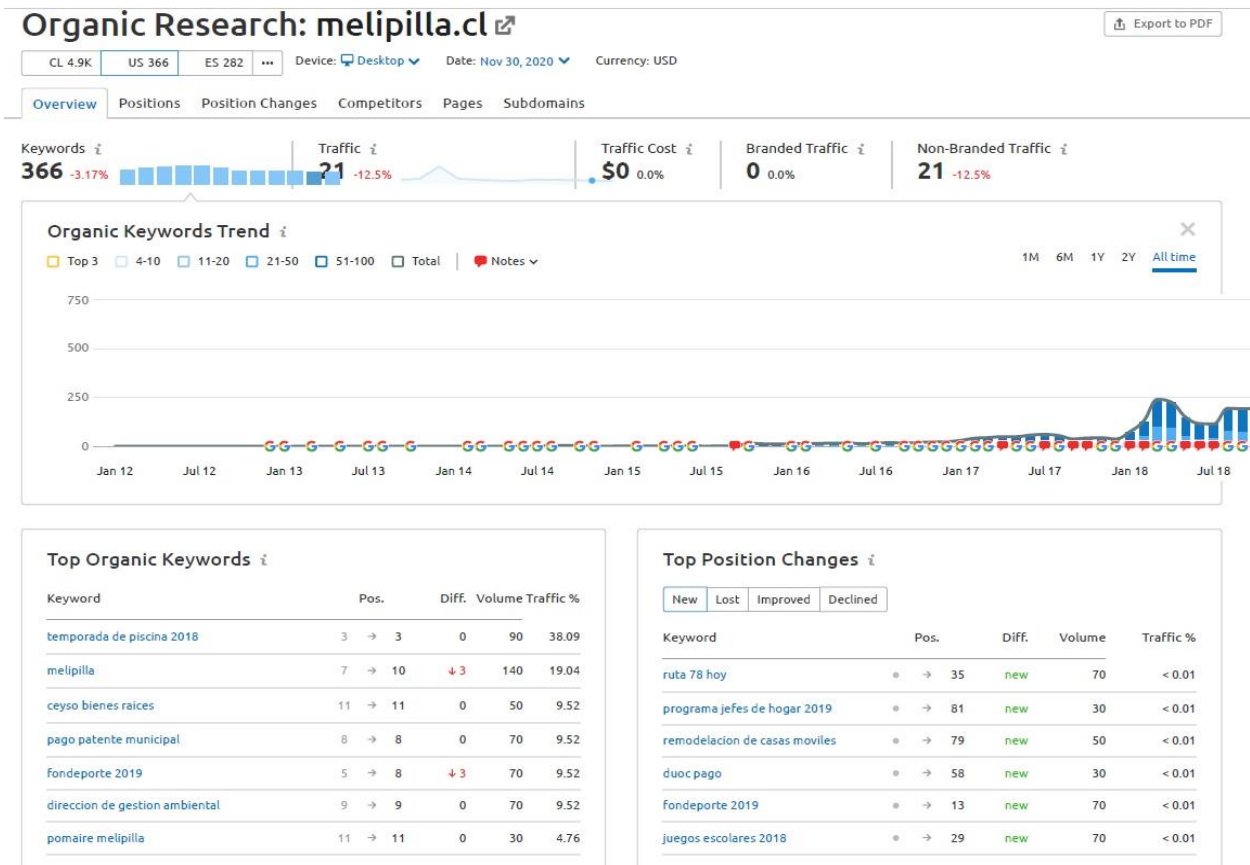
The image shows a screenshot of the Melipilla municipal website and a DNSlytics tool. The website header includes the Melipilla logo and navigation menus for 'PAGOS ONLINE', 'DEPARTAMENTOS', 'NOTICIAS', and 'CONCEJO MUNICIPAL'. The main content area features a large banner for 'PERMISO DE CIRCULACIÓN 2020' and a 'PAGAR AQUÍ' button. The DNSlytics tool displays the following information for the server IP 190.110.124.97:

Field	Value
Server IP	190.110.124.97
Reverse DNS (PTR)	meli.dfn.cl
AS number	AS252256
AS name (ISP)	Servicios Informáticos Hostname Ltda
IP-range/subnet	190.110.124.0/24
Network tools	Ping Tracert
Location	Santiago, Santiago Metropolitan, Chile (CL)

Lo que nos muestra esta imagen es dónde se encuentra alojada la web, su hosting e IP, ósea, información del proveedor de servicio. En este servidor tienen alojados los correos

electrónicos de los funcionarios del municipio, por ejemplo “alcalde@melipilla.cl”. La empresa que indica en la fotografía “Servicios Informáticos Hostname Ltda” son los encargados de mantener la web activa y que en el caso que tenga interrupciones maliciosas (hacking) posiblemente, ser los encargados de resolver. Es una empresa privada. Su web es <https://www.hostname.cl/> y en su página de inicio relata cuáles son los planes habituales, con esta información entendemos que el pago mensual del servidor dedicado de la web del municipio es de una cifra similar a 200 mil pesos o menor. La empresa está en Chileproveedores y entrega el mismo servicio a varias webs del Estado.

### Analítica 3: Búsqueda orgánica.



Esto se refiere a la manera en que llegan los usuarios de la red, hasta la plataforma del municipio, desde sus búsquedas de Google.

Estos datos generales, nos entregan la siguiente información:

Las búsquedas de la web del municipio se incrementaron durante el mes de junio-julio de este año, tal vez como resultado de las solicitudes sociales por la pandemia, a razón de alguna publicación del tema en la página web, donde se utilizaron palabras clave, que fueron eficientes para llamar a las personas que hacían búsqueda en internet. Esto sin ser un servicio de SEO pagado (En inglés Search Engine Optimización) Es un conjunto de acciones orientadas a mejorar el posicionamiento de la página web en las búsquedas de Google) o Google ADS si es pagado, destinado a la búsqueda de cierto público y de poner a la página en las primeras alternativas del buscador. Por lo tanto, se presume que el aumento de llegadas a la web del municipio se debe a la triangulación de noticia, redes sociales, urgencia social.

Las búsquedas en “Top Organic Keywords” es similar al tópico anterior, con la diferencia que indica “campañas” (Noticias puestas en la web, con palabras clave u triangulación con redes sociales) bien señaladas o con una técnica adecuada. También esto indica que las “keywords” (Palabras clave) son de interés público, por lo tanto, como mencionamos en el análisis anterior, pueden entregarnos información social relevante para la toma de decisiones.

Estos datos corresponden a la “Ingeniería Social” que puede desarrollarse a partir de estos ; ósea cómo darles tratamiento a las necesidades de los ciudadanos o vecinos del municipio a partir de sus búsquedas. Comparar los intereses de búsqueda con los planes anuales y PLADECO del municipio y aterrizar estas estadísticas en consultas públicas o gestiones municipales.

### **Comparativa trámites posibles según Tabla 1.**

<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Existe en la web del municipio</b>
1	Ayudando a mantener las luminarias	NO
2	Solicitud de Hora de Ministro de Fe	NO
3	Certificado de Directiva Organizaciones Comunitarias	NO

4	Certificado de Vigencia Organizaciones Comunitarias	NO
5	Ayudando a mantener el Aseo	NO
6	Ayudando a mantener nuestra comuna	NO
7	Certificado de Informaciones Precias	Sólo registrándose
8	Solicitar Audiencia Alcalde	NO
9	Solicitud de señalización y demarcación	NO
10	Solicitud de Información Turística	NO
11	Ayudando a Mantener los Parques y Jardines	NO /Sólo enlace informativo Programa “Recuperación de Barrios Patrimoniales” MINVU
12	Denuncia Higiene Ambiental	NO
13	Inscripción Farmacia Municipal	NO
14	Reclamos de Basura	NO
15	Solicitud de hora Licencia de Conducir	SI
16	Esterilización de Mascotas	SI, dirige a la web <a href="http://www.cuidadoconelperro.cl">www.cuidadoconelperro.cl</a>

17	Solicitud de Certificado de Número	NO
18	Solicitud de Subvenciones	NO
19	Disolución de Organizaciones Comunitarias	NO
20	Postulación Subsidio Agua Potable	NO

Fuente: *Minuta cumplimiento PMD Agenda Digital.pdf SUBDERE (2017).*

Entendemos con estos datos que la web cumple una función informativa y de recaudación, no social y que no es cercana a los deseos y actividades de la ciudadanía.

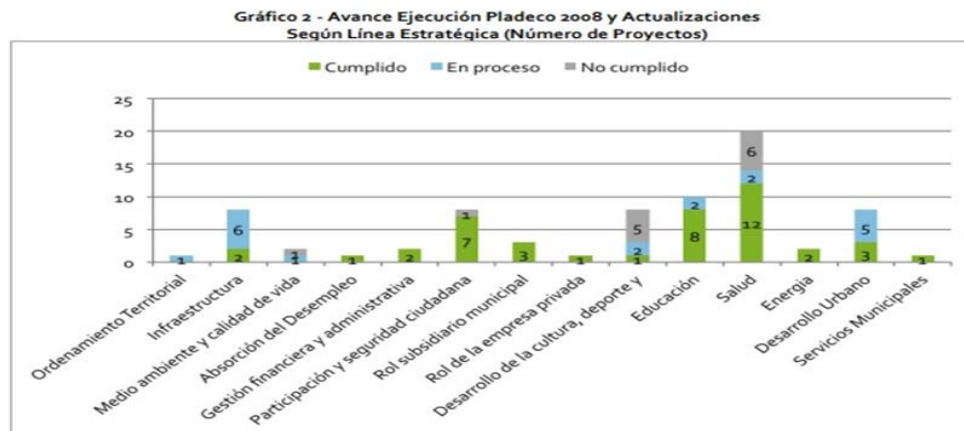
## IX.5. Análisis PLADECO

**Analítica 4: Prioridades a trabajar por el municipio, indicado en su planteamiento estratégico para el PLADECO 2015 a la actualidad. Con total ausencia del área “Informática” como ítem o apoyo de los puntos a gestionar.**

INFORME ETAPA IV / Evaluación - PLADECO Melipilla 2015-2019

### 1. Proyectos identificados en las áreas estratégicas

Pese a los buenos avances generales del Pladeco se pueden observar diferencias en el logro según área estratégica.



Fuente: *Elaboración propia en base a entrevistas a funcionarios municipales*

El PLADECO vigente para la comuna de Melipilla es el último confeccionado, año 2015-2019 tiene una extensión de 266 páginas en total. La web del municipio o el área informática, no se menciona, más que en los siguientes puntos.

Página 151 Indicación de los departamentos del Municipio

Punto “13”: Departamento de Informática: Solucionar todos los problemas relativos a administración, distribución y almacenamiento de información.

Página 160 Articulación entre divisiones y departamentos.

Párrafo “En dicho nivel se encuentra DIDECO, DAO, DAF, DOM, Inspección, Informática y Tránsito. Aquellas entidades, realizan la ejecución de las actividades en materia financiera, mantención de áreas verdes, de basura, inspección, entre otros. Cabe mencionar que éstas son las direcciones que más cercanía tienen con la comunidad, por tanto, resulta necesario poner énfasis en su trabajo con la comunidad y mejorar los sistemas de atención al público. "...Es una debilidad el hecho de que no sea tomado con conciencia el tema de atención al público. Eso es un problema que tenemos... el que se asuma realmente el rol que uno está cumpliendo”<sup>73</sup>

*73-Extracto de Entrevista N°2, Funcionario Municipal.*

Página 250 El municipio informa los cursos de capacitación realizados en el periodo de PLADECO anterior. 2014 hacia atrás.

Curso realizado en Subdere “Fortalecimiento Institucional calidad de los Gobiernos Regionales”

Esas son todas las menciones que tiene el área “Informática” en el Plan de Desarrollo Comunal. Un PLADECO es según CEPAL “Es un instrumento indicativo que cada municipio debe tener según la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y debe orientar el desarrollo de la comuna. Tiene una duración mínima de cuatro años y debe ser aprobado por el concejo municipal. Se considera un instrumento mínimo para la gestión municipal” *Fuente:* <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/el-plan-de-desarrollo-comunal-pladeco-de-chile>

Como información anexa, la siguiente imagen extraída del PLADECO Melipilla vigente al 2020, nos indica los puntos “estratégicos” contemplados por el mismo para el desarrollo

municipal; no se menciona el área informática, como un “Proyecto”, realizado, a medio ejecutar o deseado.

Por ejemplo, en el ítem “Participación y Seguridad Ciudadana” o “Infraestructura” podría tener un rol relevante la ejecución de estos, desde la web o consultas ciudadanas. No se contempla en el escrito en ninguno de sus puntos.

#### **IX.5.1 Análisis Cuentas Públicas Más Recientes. 2018-2019**

Al analizar las Cuentas Públicas disponibles en la web municipal, las dos últimas son las únicas disponibles. En ninguna de las dos se menciona la digitalización o el “Gobierno Electrónico”. No está incluida en ninguno de los Ítems como referente: Ni para apoyo de los proyectos, tampoco como proyecto individualizado.

La principal característica de los datos analizados es que son de índole técnica y política; esto tiene un sentido práctico. Cómo lo técnico afecta lo político-ciudadano.

La ejecución de un portal, con la visión de puesta en el servicio público, toma como primer indicador de gestión, la opinión de las vecinas y vecinos de Melipilla, debería ser un eje en el método de mejora del portal, por ejemplo.

#### **IX.6.-Conclusión Análisis datos recabados**

Si nos enfocamos en los resultados de la encuesta, en la falta de conocimiento de los ciudadanos del portal de su municipio y visualizamos de manera general, el “análisis informático” podemos entender que el municipio utiliza su portal para informar lo que le interesa al municipio, de manera básica y sin un esfuerzo tecnológico para que los visitantes de la web obtengan la información que desean, sino la que el municipio les entrega, por más escueta que esta sea. Cumplen con sus propios objetivos sin visión social, con un buen manejo del SEO de la web, que se dirigiera a los vecinos con palabras claves y métodos de extensión de la información en la web, para que así sea más simple de encontrar y/o también mostrar lo que la ciudadanía solicita, podría dársele simple cumplimiento a los objetivos propios y de los habitantes de la ciudad. La web sólo cumple un rol informativo, escueto, básico y simplista; y cómo no, si el municipio y las entidades gubernamentales mandantes no muestran interés suficiente en desarrollar la herramienta para dar

paso a un sistema real de digitalización, lo que queda demostrado en las entrevistas a Limbi Ortiz, Directora de Informática del municipio y los investigadores AMUCH. en las que concluyen que: No hay presupuesto, no hay ordenes claras, no existe interés político en potenciar el portal, a pesar de las normativas vigentes y las gestiones a nivel nacional de Digitalización del Estado. Queda demostrado en el PLADECO y las Cuentas Públicas, que no es un ítem urgente o considerado relevante para la actual administración del municipio, por lo tanto, sin presupuesto, los métodos tecnológicos apropiados para darle relevancia a la web y ser usada como un portal eficiente, que remplace las visitas al municipio, es si no muy difícil, imposible.

Esta situación puede extrapolarse a todos los gobiernos locales del país, con los criterios de centralidad y visibilidad de sus acciones a nivel nacional.

## X. Conclusiones

El Gobierno Electrónico chileno y su proceso de digitalización ha sido de una extensión suficiente para llevarnos a lo que hoy poseemos como nación en cuanto a nuestro ordenamiento administrativo, desde las distintas plataformas de gobierno. Son versátiles, de compleja estructura informática y capaces, en su mayoría, de procesar información compleja y conducirla a los diferentes canales, para dar por hechos, concluidos o en proceso, los diferentes trámites para los cuales fueron diseñadas.

Posiblemente, estos avances no habrían sido posibles en el tiempo de la dictadura militar, pero el cambio de escenario a un Chile democrático estableció el nuevo paradigma de facilitar la llegada de la información a cada uno de los ciudadanos del país. Esta nueva realidad política tuvo como eje la modernización del Estado, que procuró, desde el gobierno de Patricio Aylwin, adherirse a los procesos que guiaban al mundo en esos momentos y utilizar las herramientas disponibles, ante la nueva apertura de las fronteras sociales, ideológicas y económicas chilenas.

El ingreso de las Políticas Públicas que buscaron poner a disposición del gobierno mismo y la ciudadanía, plataformas tecnológicas con las cuales manejar la información, fueron la tónica de los años 80, 90 y 00 y así, las principales carteras de gobierno y entidades del Estado, pudieron contar con páginas webs modernas y eficientes, para la época, que pudieron ayudar a agilizar los deberes de cada uno de los gobiernos de turno y sobre todo, hacer generar una dinámica de acercamiento a la democracia y apertura a la información.

El proceso fue enteramente focalizado en el gobierno central y a pesar de los años, la tónica en cuanto a modernización del Estado es la misma. Piramidal y centralista, siendo los trámites de recaudación, los con mayor seguimiento tecnológico.

Esto nos lleva a los gobiernos locales, a entender la principal de las brechas a la hora de optimizar y estandarizar el “Gobierno Electrónico” en los municipios; el centralismo existente en Chile. A la hora de construir la modernización del Estado, el primer eslabón de creación tecnológica estuvo centrado en la cúspide de decisión. Puede esto deberse a distintas razones, ideológicas, circunstanciales o económicas, pero lo cierto es que no se tuvo como foco central la primera muralla de acercamiento a los ciudadanos. Los municipios.

La web de Melipilla, como tantas otras de nuestro país, no cuentan con parámetros exigidos por el gobierno. Las instrucciones entregadas no son vinculantes y, por lo tanto, las visiones políticas e ideológicas del gobierno local de turno, son los que miden la prioridad que tenga la plataforma web del municipio en la administración vigente, pudiendo ser potenciada o abandonada. Sólo cumpliendo los rasgos mínimos de la ley 20.285 sobre “Acceso a la Información Pública” que, a pesar de hacer indicaciones precisas, no son enteramente consideradas por los gobiernos locales, ya que el único organismo controlador existente es el “Consejo para la Transparencia” y su labor abarca la revisión de asuntos de cada entidad del Estado, lo que crea un escenario complejo para que pueda ejecutar a cabalidad, todos los deberes que se le imputan.

No existe un fondo central estatal que financie la realización de las plataformas web municipales, son completamente dependientes de las posibilidades que le pueda entregar el Fondo Municipal o la capacidad de los funcionarios para poder acceder a través de concurso, de los Fondos Regionales, que corresponden a una solicitud con base argumentativa por proyecto, si es acogido o no, dependerá de la redacción, habilidad y oportunidad de cada grupo de funcionarios que la elaboran.

El municipio de Melipilla posee otras prioridades de gasto, así lo demuestra en las prioridades inscritas en su PLADECO y Cuentas Públicas Anuales, en donde la ejecución, mejora o utilización de la página web no está descrito en ninguno de los puntos estratégicos para el municipio.

Lo anterior constituye impedimentos profundos para la ejecución del Gobierno Electrónico local en el Municipio de Melipilla.

La página web no posee los parámetros mínimos para ser una plataforma ciudadana eficiente, que pueda descongestionar las visitas al municipio y así también convertirse en una ayuda a la hora de enfrentar los problemas habituales de los vecinos a la hora de asistir a realizar trámites en esta zona geográfica semi-rural, en donde los habitantes tienen que recorrer grandes distancias hasta la zona urbana.

Así mismo, los vecinos de la comuna identifican varios problemas indicados en sus respuestas en la encuesta realizada. La conectividad es problemática, debido a la distancia de la ciudad y las montañas que rodean el terreno, lo que según ellos entienden, viene a ser un conflicto

en la continuidad de la conexión a la página web de la comuna. Dentro del mismo contexto, la baja señal de internet es una barrera clave para muchos de los vecinos, que ven en la eficiencia de una web ciudadana, la respuesta a la ejecución de sus trámites y consultas.

Uno de los argumentos obvios para los comuneros a la hora de indicar por qué su web vecinal, en conjunto con todas las acciones posibles de funcionamiento del “Gobierno Electrónico” no son eficientes, son que las voluntades políticas no van de la mano de las necesidades sociales de la comuna, en este sentido. No asignan presupuesto y no le dan prioridad. Esta última aseveración se hace clara, cuando se analizan los objetivos y puntos estratégicos del municipio. También, es frecuente y como lo señalaban en la entrevista los investigadores AMUCH, no existen departamentos extensos asignados a informática, que puedan generar proyectos municipales ligados a la atención eficiente de la ciudadanía, sino más bien, “informática” es un ejecutor de reparaciones y necesidades internas del municipio.

La configuración general de la plataforma web del municipio, podría modernizarse con la base existente y mejorar la ejecución de sus actividades, sin ser un espacio netamente informativo. Es una posibilidad tangible, desde el desarrollo informático, que les permitiría avanzar enormemente en su transformación digital y en la agilidad de las tramitaciones administrativas de toda índole en este gobierno local.

Si bien, las necesidades del municipio de Melipilla y los vecinos de la comuna, no son muy distintos en términos generales al de los del resto de los ciudadanos de Chile, su particular morfología de terreno y ubicación, situación económica y gestión administrativa como municipio rural, nos puede ayudar a visualizar los escenarios posibles de otros gobiernos locales a lo largo del país, enfocándonos en los mismos conflictos; Presupuesto, voluntad política local, prioridades administrativas y personal disponible, conflictos de conectividad, baja fiscalización y casi inexistentes indicaciones del gobierno central.

Las agendas tecnológicas de Chile de las últimas dos décadas han propendido a fortalecer el gobierno central y sus instituciones, desde las herramientas digitales y los municipios han sido el último eslabón de ejecución, entregándoles una independencia que ha sido perjudicial desde las bases administrativas del Estado, pues convierte los problemas que podrían tener solución local, en procesos paralelos de la gestión central, ante el desconocimiento de la ciudadanía del flujo real

de gestiones ante una tramitación, que en el general de los casos, tienen como base, formularios y atenciones que se dan en los gobiernos locales.

## XI. Recomendaciones.

Es considerable la importancia de la buena ejecución de los Gobiernos Electrónicos locales en el flujo país hacia la digitalización y hacia las llamadas “Smartcities” que se perfilan como el ideal de gestión ciudadana. Las Smartcities, que ya están en las proyecciones del gobierno central, con algunos casos de ejecución básica, como Santiago, Puerto Montt, Chillán, entre otras, donde el foco es la televigilancia para aislar datos y ejecutar acciones policiales, son el ejemplo ideal de Gobierno Electrónico, participación de la empresa y ciudadanía a todo nivel.

En teoría, la centralización de información para la toma de decisiones en cada punto urbano ayuda a que los ciudadanos puedan vivir en un ambiente más seguro, menos contaminado, más ágil tecnológicamente y en constante retroalimentación con los deseos e ideas de los habitantes de un territorio.

Entonces cómo un municipio como Melipilla puede llegar a esa frontera de modernización; no está lejos, con su creciente población y la obligada urbanización que tendrá una vez el Metrotren a Melipilla sea una realidad, le será necesario como gobierno local, ajustar sus parámetros y modernizar sus gestiones. La plataforma adecuada para ello es su página web. Idealmente eben completar los parámetros sugeridos en la Tabla n°1 y los requisitos de la ley 20.852 sobre Acceso a la Información, como mínimo.

Es necesario en también ampliar este estudio desde las acciones presupuestarias y la avanzar hacia la disponibilidad del gobierno local de reformar su ejecución de gastos, capacitar a funcionarios encargados de ampliar los ingresos monetarios del municipio para estas labores, con los Fondos Concursables Regionales, y revisar y renovar los contratos y licitaciones que proveen los distintos servicios que hacen funcionar la web.

Para entender la influencia que podría tener una plataforma de gestión web, desde el municipio, para todas sus acciones y la posibilidad de su ejecución, deben hacerse estudios de

telecomunicaciones, para solucionar los actuales problemas de conectividad. Es posible como municipio invitar a empresas de telecomunicaciones a través de licitaciones a instalar nuevas antenas dedicadas a los servicios internet hogar.

Desde estas relaciones, estudiar, los beneficios económicos y sociales, que implicarían para una comuna como Melipilla, la ejecución total de la digitalización de sus procesos administrativos internos y ciudadanos, para sumarse en un futuro cercano a ser una Smartcity.

- 1- Mejorar la plataforma web.
- 2- Incluir en el nuevo PLADECO la necesidad de Digitalizar los procesos internos del municipio, de cara a la ciudadanía.
  - a. Mejora de infraestructura de telecomunicaciones.
  - b. Sumar trámites web y encuestas ciudadanas.
  - c. Generar encuestas ciudadanas.
- 3- Elaborar plantilla de posibles fondos.
- 4- Plantear la posibilidad de subsidios de internet hogar para los habitantes de la comuna.
- 5- Publicidad análoga de la web; carteles informativos en negocios locales y rutas.

La invitación es a poder entender que la democracia tiene herramientas en la actualidad que pueden ser enfocadas de manera precisa y eficiente. Las plataformas web son espacios que otorgan información y rutinas que estandarizan los procesos y facilitan la toma de decisiones en el gobierno central. Así también puede ser en los gobiernos locales, pero esto no es posible si no existe un foco normativo que entienda que los presupuestos y la estandarización de estas plataformas son necesarias y fundamentales para la modernización del Estado y la eficiencia de los procesos generales, como un círculo virtuoso de eficiencia. Un escenario ideal, es ingresar en la Partida Presupuestaria en su Proyecto de Presupuesto Anual de Fondos Regionales, un Item de financiamiento para páginas web municipales y desde “Gobierno Digital” de SUBDERE generar un modelo de estándar de diseño web.

La Administración Pública debe reforzar en sus currículos universitarios las posibilidades de la digitalización como recurso fundamental de la democracia y la gestión administrativa, pero, sobre todo, como método de acercamiento a la ciudadanía y el mejor lugar para entender la delicada simbiosis entre tecnología, democracia, voluntad política, asistencia social y progreso, son los gobiernos locales.



## XII. Bibliografía

- Alcalá Consultores. (2015). *Estudio de evaluación del nivel de digitalización en municipios*. Obtenido de <https://www.digitalizatupyme.cl/wp-content/uploads/2019/04/Nivel-de-Digitalizaci%C3%B3n-en-Municipios-Segpres.pdf>
- Comite Interministerial de la Gestión Pública. (1998). *Modernización de la Gestión Pública. Boletín N°6*. Obtenido de [www.observatoriodigital.cl](http://www.observatoriodigital.cl)
- Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. (1997). *Modernización de la Gestión Pública. Boletín N°1*. Obtenido de [www.observarotiodigital.cl](http://www.observarotiodigital.cl)
- Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. (1998). *Modernización de la Gestión Pública. Boletín N°4*. Obtenido de [www.observatoriodigital.cl](http://www.observatoriodigital.cl)
- Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. (1998). *Modernización de la Gestión Pública. Boletín N°2*. Obtenido de [www.observarotiodigital.cl](http://www.observarotiodigital.cl)
- Devoto, R. (2018). *Apunte Docente: La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público*. Obtenido de Escuela de Ingeniería Comercial, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile:  
<http://www.pucv.cl/uuaa/site/artic/20181123/asocfile/20181123195329/apunedocentecalidadeserviciopercibidaenelsecto.pdf>
- Diario Estrategia Chile. (2019). *Índice de evolución Digital para Latinoamérica y el Caribe. DEI LAC The Fletcher School at Tufts University Martercard*. Obtenido de <http://www.diarioestrategia.cl/texto-diario/mostrar/1327840/chile-lidera-ranking-evolucion-digital-region>

Gobierno de Chile. (2015). *Agenda Digital 2020. Chile digital para tod@s*. Obtenido de <http://www.agendadigital.gob.cl/files/Agenda%20Digital%20Gobierno%20de%20Chile%20-%20Noviembre%202015.pdf>

Gutiérrez, C., Bastarrica, C., Frez, R., Fuenzalida, C., Ochoa, S., Pedro, R., & Villena, A. (2015). *Gobierno Eléctronico en Chile, Desafíos, perspectivas y oportunidades*. Obtenido de <https://users.dcc.uchile.cl/~prossel/descarga/articulos/PaperIN3Final.pdf>

Ministerio Secretaría General de la Presidencia. División de Gobierno Digital. (2015). *Estudio de Evaluación del Nivel de Digitalización en Municipios*. Obtenido de <http://biblioteca.digital.gob.cl/handle/123456789/139>

Náser, A., & Concha, G. (2011). *Gobierno electrónico en la gestión pública*. Obtenido de Serie Gestión Pública. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Naciones Unidas: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>

NU CEPAL. (2003-07). *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/2354-caminos-sociedad-la-informacion-america-latina-caribe>

Sepúlveda, A. (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno. Análisis logístico de la brecha de acceso*. Obtenido de Departamento de Ingeniería Industrial. Facultad de Físicas y Matemáticas. Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/148406/Gobierno-electronico-municipal-chileno-analisis-logistico-de-la-brecha-de-acceso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Thompson, A., & Strickland, A. (2004). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill.

**XIII. Anexos**

## 1- Preguntas Encuesta

**PREGUNTAS REALIZADAS****1.SOLICITUD DE DATOS DE VERIFICACIÓN:**

- 1.a. Nombre
- 1.b. Dirección
- 1.c. Años viviendo en la comuna
- 1.d. Nivel educacional
- 1.e. Actividad
- 1.f. Género
- 1.g. Edad

**2. PREGUNTAS CERRADAS**

- 2 a. ¿Usted Conoce la web del municipio de Melipilla?
- 2. b. ¿Usted visita la página web del municipio para buscar información?
- 2.c. Usted, si visita la página web del municipio. ¿Encuentra la información deseada?
- 2 d. ¿Usted ha realizado trámites a través de la web del municipio?
- 2 e. ¿Usted tiene acceso a la página web del municipio?
- 2.f. ¿A usted le gustaría realizar sus trámites a través de la página web del municipio?
- 2.g. ¿Usted utiliza plataformas web para realizar compras, tramites u obtener información? 2. 2.h. ¿Usted sabe lo que es Gobierno Electrónico?
- 2. i. ¿Usted confía en el uso de páginas web para realizar trámites?

### **3. PREGUNTAS ABIERTAS**

3.a. ¿Por qué usted confía/no confía?

**Respuestas:**

- a. **Porque en varias ocasiones he realizado compras o trámites y nunca he tenido dificultades.**
- b. **El tema está en que la página sea 100% confiable**
- c. **Creo que los tramites en línea son el camino para descongestionar el sistema y debiésemos todos tener el acceso a esas plataformas.**
- d. **Si son del sector público están certificadas en seguridad para hacer trámites**
- e. **Porque he realizado trámites para bonos del gobierno y me han respondido**
- f. **Estoy acostumbrado a ello. Trabajo con plataformas web de e-commerce de Chile y el extranjero. Jamás he tenido inconvenientes y va a depender del sitio web**
- g. **Porque me parece que siempre están todas las medidas de seguridad establecidas y sobre todo ahora en pandemia.**
- h. **Porque he realizado tramites sin problema**
- i. **Porque no lo encuentro una forma segura de traspasar mis datos personales**
- j. **Hago todo desde el celular yo, porque trabajo muy de mañana, entonces no tengo hora para ir al centro o a Talagante a hacer tramites**
- k. **Todas mis experiencias han sido buenas**
- l. **No confío porque salen tus datos personales**
- m. **Porque hay casos en donde se ha visto insegura las plataformas**

3.b. ¿Cuál es la barrera que usted cree que existe para que todos los trámites de la municipalidad se hagan a través de la página web o la app del municipio?

- a. **Una de las barreras en Melipilla es escaso acceso a internet de la comunidad y el manejo de tecnologías sobre todo para adultos mayores. Además, la respuesta demorosa de algunas cosas. Ya que uno imagina que si en la municipalidad se demoran ni pensar en la web**
- b. **La desinformación.**
- c. **Que la página web es solo de información y no tiene para trámites en líneas como por ejemplo agendar hora para renovar las licencias de conducir**
- d. **Información**

- e. No lo ven como algo super necesario. Están en el siglo pasado.
- f. La eficacia, la arquitectura del sitio y lo amable que sea para el usuario
- g. que funcione el servidor correctamente y no se caiga el sistema
- h. La página se cae o no carga
- i. La poca confianza de la población a la hora de dar tanta información y datos personales
- j. Les gusta la gente desinformada
- k. La calidad de la página web del municipio
- l. Que no todos tienen internet
- m. Falta de impulso y ganas de querer hacerlo, ya que se requerirán sistemas complejos en cuanto a computarización y tecnología en Melipilla los recursos se priorizan para otras cosas que aun así hacen mal (es cosa de ir al centro a cualquier hora del día y ver la cantidad de tacos que se forman por el arreglo de calles principales)

3.c. ¿Qué trámites le gustaría que fuese por la página web?

- a. Todos dentro de lo posible con una inducción a la comunidad y adultos/as mayores
- b. Postulaciones, consultas, horas.
- c. Trámites Online que no solo se limitaran a pagos online, por ejemplo, agendar horas de atención en cada uno de los depts., por ejemplo: agendar hora para renovar la licencia de conducir
- d. Permisos certificados
- e. Todo lo que tiene que ver con información comunal de caminos, seguridad, alumbrado. Propiedades etc.
- f. Certificados, tramites de becas, horas asistentes social entre otros
- g. Los mayores posibles
- h. Envío de cv en omil vía online
- i. Licencia de conducir
- j. Los permisos sanitarios y que tuviese información útil como el tiempo, los permisos de agua y las cooperativas. O que respondan el teléfono cuando uno llama
- k. Todos.
- l. De juzgado familia
- m. Postulación a beca de pasajes

**2- Individualización de encuestados.**

<b>Nombre</b>	<b>Edad</b>	<b>Años Res.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Dirección</b>
<b>Adolfo Riquez</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>Ing.Comercial</b>	<b>Calle Arica</b>
<b>Adrián Parra</b>	<b>54</b>	<b>25</b>	<b>Apicultor</b>	<b>Parcela 4. Los Olmos2</b>
<b>Alejandra Farias</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>Estudiante</b>	<b>Esmeralda Parcela 38</b>
<b>Axa Suazo</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>Fonoaudióloga</b>	<b>Culipran. Melipilla</b>
<b>Carolina Cerda</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>Educadora</b>	<b>Av Vicuña Mackena 0917</b>
<b>Daniela Diaz</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>Vendedora</b>	<b>San Luis 6172</b>
<b>Esteban Cornejo</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>Independiente</b>	<b>Avenida Circunvalación 2266</b>
<b>Felipe Estrada</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>Estudiante</b>	<b>Hurtado 899</b>
<b>Karin Kompatzki</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>Pensionada</b>	<b>Parcelas Galilea 2. San Manuel</b>
<b>Karla Saldias</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>Docente</b>	<b>Melipilla</b>
<b>María José González</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>Asesora</b>	<b>Santa Julia</b>
<b>Javiera Tapia</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>Docente</b>	<b>Los Prados II</b>
<b>Roxana Retamal</b>	<b>52</b>	<b>30</b>	<b>Comerciante</b>	<b>San José</b>

### **3- Entrevista:**

#### **Valentina Nuñez y Valentín Valdez, Investigadores AMUCH**

El trabajo que hoy realiza la AMUCH es de entregar información a cada municipio sobre las posibilidades que tiene para desarrollarse en distintos ámbitos. Como organismo de Asociatividad, nos preocupamos de que cada municipio tenga herramientas para poder modernizar su trabajo y ser más eficientes.

Actualmente la AMUCH tiene antecedentes que ha levantado sobre la digitalización de los municipios, hemos generado algunos informes que datan de los avances del proceso. (“Estudio Gobiernos Locales Inteligentes”, “Hacia el Desarrollo de Gobiernos Locales Inteligentes” entre otros) Que hacen un diagnóstico total de los municipios asociados con respecto a el manejo de la digitalización y su avance a ser SmartCities.

#### **¿Qué es SmartCities para ustedes?**

Un sistema, el ideal de una ciudad. Moderna, eficiente con sus recursos. En Chile ya hay algunas ciudades en camino a ser SmartCity, partieron con la televigilancia y se están implementando puntos limpios ecológicos, app’s de distinta índole para mejorar la experiencia ciudadana.

#### **¿Cuál es su opinión general con respecto a Gobierno electrónico en los municipios; ¿está bien, está mal, cambiarían algo?**

En general los portales municipales cumplen con informar, sería ideal que hicieran mucho más, pero hoy eso depende de la prioridad que le de cada municipio según su presupuesto.

Entonces no es heterogéneo, porque los municipios tienen distintas prioridades dependiendo de la población que tiene a su cargo.

Por lo general, los municipios no tienen un departamento encargado del área de proyectos informáticos, que es distinto a tener un encargado de informática que ve los sistemas y arregla los computadores. Hay soporte, pero no hay digitalización. Tampoco se planifica en torno a la figura de Gobierno Electrónico.

**¿Qué hace la AMUCH al respecto?**

Nosotros debemos informar por distintos canales a los asociados sobre lo que está disponible para ellos, llamarlos a capacitarse y a mejorar su gestión de forma integral.

**Y a su parecer, ¿por qué el Gobierno electrónico no es relevante para algunos municipios?**

Tal vez no es que no sea importante, lo consideran, nosotros y subdere se los indicamos, pero su visión es potenciar a través de la web recaudación no las relaciones con los usuarios. A parte los municipios en general tienen falta de personal y si es que tienen un área de informática, como te decía, no es para generar planes de Gobierno Electrónico. Hay resistencia al cambio igual en la interna.

**¿Tienen información sobre los procedimientos en cuanto a Gobierno Electrónico de la Municipalidad de Melipilla?**

No, no tenemos información sobre ellos.

**4- Entrevista.**

**Limbi Ortiz Neira**

**Jefa Departamento de Informática**

**Municipalidad de Melipilla.**

**Cuánto tiempo tiene trabajando en el Municipio: 20 AÑOS**

**Funciones:** Jefa del Departamento de Informática, en general, soy encargada del área TI, y asesoro al Alcalde en todos los temas relativos a Informática.

**¿Tiene el municipio planificación dedicada en presupuesto y ejecución al “Gobierno Digital”?**

Si, la Municipalidad está utilizando herramientas para la Transformación Digital, mediante las iniciativas de Gobierno Digital y las iniciativas de Depto. de Informática, apoyado por la Administración Municipal.

**¿Cuál es la funcionalidad que tiene pensado el municipio para la página web de la comuna?**

Nuestra página web aporta información, ley de Transparencia y es transaccional con varios PAGOS ONLINE de Servicios municipales como Permisos de Circulación, Multas JPL, Derechos de Aseo, Multas TAG etc.

**¿Han hecho algún catastro de respuesta de los vecinos al uso de la web?**

No.

**¿Cuáles son las principales brechas para poder mejorar los servicios de “Gobierno Electrónico” del municipio? ¿Voluntades políticas? ¿Presupuestos? ¿Tiempo? ¿Evaluación de necesidades?**

Presupuesto y Evaluación de necesidades.

**¿Postulan a fondos regionales que puedan entregar presupuesto para el área informática?**

Si, se postula, pero casi no hay fondos para nuestra área, ejemplo hace poco postulamos a FNDR. Pero no fue priorizado, era para renovación de computadores.

**¿Cuál es la consideración del municipio con respecto al uso de la web como plataforma de comunicación con los vecinos?**

Se considera fundamental.

**¿Se comunican con algún organismo como AMUCH o Subdere que les dé instrucciones sobre Gobierno Electrónico?**

Si, hay comunicación, pero no nos dan instrucciones. Eso es todo.