

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Administración y Auditoría



MEMORIA PARA OPTAR A TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

MEDICIÓN DEL DESARROLLO Y LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES.
ESTUDIO APLICADO A LAS MUNICIPALIDADES DE CHIGUAYANTE,
CONCEPCION Y SAN PEDRO DE LA PAZ.

ALUMNOS: ANDREA A. QUIERO FIGUEROA

PROFESOR GUÍA: PAULINA PINCHART URRUTIA

CONCEPCIÓN, 2014

Índice.

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO	1
Facultad de Ciencias Empresariales	1
Departamento de Administración y Auditoría	1
Introducción.	4
Resumen ejecutivo.	5
CAPITULO I:Planteamiento del problema.....	6
I. Problematización y Preguntas de la investigación.....	7
II. Objetivo General.	10
III. Objetivos Específicos.....	10
CAPITULO II Marco Teorico	11
II.I. Era digital y tecnologías de la información.	12
II.I.I. Cambios en la sociedad o Sociedad de la Información.....	16
II.II. Servicios electrónicos municipales y páginas web.....	23
II.II.I. Gobierno Electrónico.....	34
II.III. Modelos de evaluación de servicio electrónico municipal.....	58
II.III.I Modelo de gobernabilidad electrónica.	59
II.III.III. Modelo electrónico: e- government propuesto por José Esteves.....	67
CAPITULO III:	72
I. Metodología de la investigación.....	73
I.I Diseño metodológico.	73
I.II. Técnicas de recolección de datos.	74
I.III. Desarrollo de las técnicas utilizadas.	75
CAPITULO IV:Modelo Empirico	76
CAPITULO V: Resultados y analisis de la investigación.....	80
V.I Características de la muestra.....	81

V.II Evaluación de los portales web.	87
V.III Descripción general de los portales web evaluados.	87
CAPITULO VI:Conclusiones y recomendaciones	92
LIMITACIONES.....	98
ANEXOS.....	100
REFERENCIAS.	113

Introducción.

En la actualidad, internet ha facilitado la vida de las personas y ha hecho que los requerimientos de la vida actual se puedan simplificar y crea un espacio que promete la posibilidad de hurgar en la web las respuestas a las necesidades y requerimientos que pueden ir de muy simples a muy complejos, originados en un usuario individual o colectivo.

Sin duda que la oferta de servicios ha cambiado en los últimos años e internet y las tecnologías de la información han hecho que los portales web sean una herramienta muy útil a la hora de ofrecer servicios. Es por esto, que se ha hecho necesario medir la calidad de la oferta de e- servicios que se encuentran disponibles en la web.

Existen diferentes servicios disponibles en la web, sin embargo la presente investigación abarca el servicio que se le entrega al ciudadano por medio del gobierno electrónico, específicamente el que se ofrece a través de las municipalidades, midiendo también la calidad y el desarrollo del servicio municipal en línea.

Es importante abogarnos en este tema, puesto que Chile está inmerso en un escenario cada vez más globalizado, y el país cuenta con un potencial que poco a poco se ha ido vislumbrando. Es hora de estar preparados, para hacer que el país sea más competitivo e inclusivo y que, de la mano de las tecnologías de la información, éste pueda alcanzar sus metas y permitir a la ciudadanía que contribuya en las tareas del estado para así alcanzar en conjunto los objetivos de la nación. Sólo de esta forma se podrá presenciar al verdadero ciudadano digital.

Resumen ejecutivo.

Para comenzar se presenta un marco teórico, con el fin de obtener conocimientos más específicos sobre métodos de medición de calidad de servicio públicos electrónicos, y principalmente sobre el desarrollo del gobierno electrónico en Chile.

Posteriormente, se presenta el análisis de la muestra empírica que pretende descubrir la contribución que el método denominado *e-government* o gobierno electrónico ha realizado a nivel municipal. Por otro lado, se analiza y evalúa, a través del modelo de desarrollo del gobierno electrónico municipal propuesto por José Esteves (2005), lo que las municipalidades ofrecen como servicio a los usuarios a través de internet. Esta medición se realizará en dos portales web: el de la Ilustre Municipalidad de Concepción y de la Ilustre Municipalidad de San Pedro de la Paz, dos importantes instituciones a nivel regional que se caracterizan por la entrega de sus servicios.

El estudio de estos portales web genera un diagnóstico, y a través de los resultados, recomendaciones para una estrategia en la implementación del gobierno electrónico municipal que permita a cada ciudadano acceder por igual a un servicio sostenible y de calidad.

CAPITULO I:

Planteamiento del problema.

I. Problemática y Preguntas de la investigación.

En los últimos años, internet se ha convertido en una herramienta muy importante e imprescindible para la sociedad por muchas y diferentes razones.

Gracias a esta red, la sociedad ha debido modificar ciertos hábitos, facilitando la realización de trámites de la vida cotidiana, lo que permite reducir tiempos de espera y eliminar los tradicionales formularios de papel. Ahora lo necesario es un computador y conexión a internet, traduciendo todo a un solo clic.

Internet y las tecnologías de la información permiten hacer muchas de éstas diligencias desde el trabajo o el hogar, a cualquier hora del día, sin tener que desplazarse suponiendo un importante ahorro de tiempo, y de costos, tanto para los usuarios como para las propias instituciones.

En este contexto nace un nuevo concepto denominado e-government o gobierno electrónico, que se define como el uso de las tecnologías de la información, las actividades comerciales y no comerciales basadas en internet bajo los márgenes de la ley aplicada a la administración pública.

La importancia de las TIC en las tareas de administración de las entidades públicas se refleja en la mayor participación ciudadana en los asuntos políticos, de la prestación de servicios online, de la transparencia y rendición de cuentas y en la gestión interna de la entidad pública.

En relación a la prestación de servicios a los ciudadanos, las tecnologías de la información, ayudan a las entidades públicas a ofrecer servicios eficaces y eficientes, facilitando además la oferta de servicios nuevos. La rapidez, comodidad, el fácil acceso a la información, ahorro de costos son beneficios para las partes involucradas, lo que incrementa la satisfacción de los usuarios.

Desafortunadamente a nivel de los gobiernos locales o municipios no se han implementado todos los aspectos del gobierno electrónico. Este nivel queda a merced de las singularidades regionales, culturales, políticas y de la disponibilidad de recursos para la implementación de plataformas electrónicas de servicios a la comunidad.

Es por esto, que la investigación busca identificar modelos de medición del desarrollo y a su vez la medición de la calidad de la prestación de servicios ofrecidos por los portales webs orientados a estas instituciones públicas, con el propósito de aplicar estas técnicas a la realidad chilena, para así poder generar algunas propuestas que estandaricen y unifiquen estos servicios a nivel nacional.

I.I.I. Preguntas de la investigación.

- ¿Cómo las tecnologías de la información han ido cambiando a la sociedad y las necesidades de los usuarios de internet?
- ¿Qué cambios han generado en el sector público las tecnologías de la información?
- ¿Qué es el gobierno electrónico (*e- government*) y cuáles son sus características?
- ¿Cómo el municipio en Chile se ha ido adaptando a este cambio profundo de desarrollo digital en la entrega de servicios para el ciudadano?
- ¿Cuáles son los modelos y métodos que ayudan a evaluar el desarrollo y calidad de los servicios electrónicos municipales?
- ¿Cuál es el nivel de desarrollo del gobierno electrónico de la municipalidad de Concepción?
- ¿Cuál es el nivel de desarrollo del gobierno electrónico municipal de San Pedro de la Paz?
- ¿Cuál es el nivel de desarrollo del gobierno electrónico municipal de la comuna de Chiguayante?

- ¿Cuáles son las recomendaciones para poder mejorar la entrega de servicios por parte de las municipalidades?

II. Objetivo General.

Aplicar un modelo de evaluación que permita medir el desarrollo y la calidad de portales web de los municipios.

III. Objetivos Específicos.

1. Definir los conceptos de: tecnologías de la información, portales web, gobierno electrónico, gobierno electrónico municipal, calidad y servicios en línea.
2. Investigar modelos de evaluación del desarrollo y calidad de la prestación de servicios web de instituciones públicas.
3. Aplicar modelo de evaluación a gobiernos locales de la provincia de Concepción (se prefieren tres; Municipalidad de Concepción, San Pedro de la Paz y Chiguayante), para medir la calidad de sus portales web.
4. Presentar resultados de las mediciones obtenidas.
5. Generar propuestas para mejorar la prestación de servicios electrónicos municipales.

CAPITULO II

Marco Teórico

II.I. Era digital y tecnologías de la información.

La revolución digital ha cambiado los paradigmas de la comunicación, la forma en que se estudia, y un sinnúmero de actividades diarias en todo el mundo y, tal como lo hizo la revolución industrial con cambios radicales para la humanidad, hoy estamos insertos en una sociedad que vive transformaciones globales, impulsadas por el uso de las tecnologías en los procesos educativos, científicos y productivos.

Estos cambios también están presentes en Chile, las señales son claras y el desarrollo digital es un tema prioritario para el país, donde las políticas públicas y la transformación institucional así lo han dejado claro.

Por ello, Agenda Digital Imagina Chile es un tema trascendental para el país, es la estrategia para su desarrollo digital, la cual guiará el avance en esta materia en forma decidida y alineada (Secretaría ejecutiva de desarrollo digital, 2013).

El último siglo ha estado caracterizado por un acelerado desarrollo de las telecomunicaciones y sus servicios relacionados. Tres grandes fuerzas tecnológicas y de mercado están impulsando estos cambios: la virtualización, la convergencia tecnológica y los dispositivos de nueva generación.

La primera de estas fuerzas Tecnológicas, **la virtualización de los servicios de comunicaciones**, ha posibilitado que empresas que no participan del despliegue de redes o de la provisión del servicio de conectividad, hoy cuenten con una importante participación en el mercado de las comunicaciones, generando nuevos negocios sobre infraestructuras pre-existentes. Ejemplo de esto son los distintos operadores móviles virtuales o compañías como Skype, Google y Facebook.

El segundo factor es **la convergencia de servicios de telecomunicaciones**, es decir, la integración de servicios de voz, datos, video y aplicaciones bajo una misma plataforma de servicios y sobre varios dispositivos integrados virtualmente. Este fenómeno ha sido

asimilado por los operadores de telecomunicaciones, quienes hoy ofrecen servicios en forma integral, sin distinguir tecnología: telefonía fija y móvil, internet fija y móvil, televisión de pago y aplicaciones de empresas, entre otros.

Por último, el fuerte aumento del uso de los dispositivos denominados “inteligentes” o de nueva generación, es también un factor clave en el cambio de equilibrio de fuerzas del sector de servicio de las telecomunicaciones, incentivando el desarrollo de un mercado de aplicaciones digitales y de sistemas operativos que impactan en la evolución de las tecnologías y de la demanda por nuevos dispositivos.

Existe una alta correlación entre el uso de las TIC, el crecimiento y desarrollo de los países. Específicamente en el contexto tecnológico actual, internet y sus aplicaciones han jugado un papel importante, ya que han transformado al ciudadano, convirtiéndolo en un individuo interconectado, inmerso en una nueva dimensión de conocimiento y ámbito de influencia.

Internet permite la eliminación de las fronteras físicas y geográficas a la hora de realizar interacciones, ya sea para comunicarse con otra persona que se encuentra a kilómetros de distancia e incluso en otro continente, como también para realizar actividades económicas como compra/venta o transacciones de dinero, o acceder a un sinnúmero de beneficios.

La convergencia tecnológica ha llevado a establecer múltiples plataformas de comunicación que han ido acortando la brecha digital existente en el país, reduciendo las distancias geográficas y permitiendo a las personas ampliar sus oportunidades laborales y educativas.

Hoy en día, las telecomunicaciones inciden en la vida cotidiana de prácticamente todos los chilenos, ya que según la subsecretaría de telecomunicaciones el año 2013 están presentes en el 98% de los hogares del país. Esta tendencia es el sello de un cambio de era a nivel global. La revolución digital define hoy revisiones de las estructuras establecidas, donde las tecnologías confluyen en un solo estrado de multiservicios sobre la que se despliegan aplicaciones y contenidos avanzados.

Es así, como se hace indispensable el uso de las TIC como elemento de competitividad para el crecimiento socio-económico del país, optimizando su educación y otorgando mayores herramientas de desarrollo para sus ciudadanos.

Es por esto, que es indispensable un entorno regulatorio e institucional que responda al dinamismo de las tecnologías de la información y potencie el impacto positivo de éstas en todos los sectores de la economía y en la vida de las personas.

Por ello se ha potenciado una política pública que permitirá seguir construyendo un camino sólido en materia del desarrollo nacional, apoyado en las tecnologías de la información y la economía digital. Esto exige acelerar la modernización del Estado, del modelo productivo y de la industria de las telecomunicaciones, elementos que serán claves para el crecimiento del sector y su evolución hacia el futuro (Secretaría ejecutiva de desarrollo digital , 2013, pág. 6).

Un marco que permita que el ciudadano continúe desenvolviéndose en el mundo digital en un entorno de libertad, equidad y confianza. Que facilite los negocios en un marco cambiante, otorgando a las empresas un escenario de seguridad y certeza también en los negocios a través de internet. (Secretaría ejecutiva de desarrollo digital , 2013, pág. 8).

Lo anterior genera un espacio de incertidumbre sobre los derechos y obligaciones que son propios de un país. Esto no significa que no existan tales derechos y obligaciones, sino que su definición, ejecución y ámbito jurisdiccional es desafiado en un mundo digital sin fronteras.

Ante este escenario, donde la conectividad está abriendo nuevos espacios para acceder a bienes y servicios, el marco jurídico que resguarde estas actividades en internet se hace indispensable para fomentar e impulsar la idoneidad.

Chile, reconociendo la relevancia de las TIC en la educación, ha definido y ejecutado políticas públicas orientadas a facilitar este proceso de adopción tecnológica. Como por ejemplo:

1. La creación del Centro de Educación y Tecnología del Ministerio de Educación, “Enlaces”, que fue un gran avance en términos de estructura formal para impulsar la incorporación de las TIC como herramienta en la educación. Complementándose con proyectos y programas tales como:

- Programa “Conectividad para la Educación”¹, que entrega acceso a internet gratuito a los establecimientos educacionales subvencionados o municipales.
- Plan de Tecnologías para una Educación de Calidad (TEC) del Ministerio de Educación, ha logrado que más de 8.800 establecimientos cumplan con los estándares de infraestructura digital permitiendo disponer de más de 1.500 establecimientos con laboratorios móviles computacionales y sobre 7.000 salas de clases con tecnología de soporte a la actividad docente (proyector, telón, notebook y recursos digitales).

Por otro lado como esta tecnología impacta transversalmente a distintos sectores económicos en términos de competitividad y eficiencia, la capacitación continua debe ser una preocupación constante, tanto para la educación como ya antes se mencionó como para las empresas que deben contar con capital humano calificado, como para las personas que deben mantener sus cualidades de empleabilidad ante los cambios del entorno. Por lo tanto, es necesario mantener y generar nuevos incentivos para la formación continua en competencias para el empleo, esfuerzo que debe ser compartido entre las personas, las empresas y el Estado.

De hecho las habilidades tecnológicas que requieren en el mundo laboral son cada vez mayores en todas las áreas del conocimiento, por ello las empresas deben contar con profesionales calificados en el uso de las tecnologías de la información y con alta capacidad de adaptarse a los continuos avances de la conectividad.

Por último es necesario integrar y fomentar el uso de las TIC en la sociedad como medio para el bienestar social y el impulso de la empleabilidad, con especial incidencia en los grupos

¹www.enlaces.cl.

que presentan una mayor brecha digital y enfrentan un mayor riesgo de exclusión digital por sus características socioeconómicas y demográficas.

Por último, la imagen que tiene el país debe empujarse y difundirse tanto dentro como fuera de sus fronteras. Considerando que la presencia en la red es la principal proyección hacia el mundo, se deberá seguir impulsando el desarrollo de contenidos digitales como palanca importante para promover la riqueza de nuestras culturas, nuestra historia, y la diversidad de nuestros paisajes, ubicando la imagen de Chile en el exterior.

II.I.I. Cambios en la sociedad o Sociedad de la Información.

Es por eso que para poder difundir la presencia de la red hacia el mundo debemos definir el concepto de sociedad de la información que es casi un sinónimo de la sociedad contemporánea, donde es clave entender la producción, distribución y gestión de información. Por tanto, la nueva era de “sociedad del conocimiento” es un concepto propuesto por la UNESCO para disociar la definición anterior de la idea exclusiva y limitada de avances e innovaciones tecnológicas e incluir en ella la caracterización de la sociedad una dimensión de transformación global y pluralista del desarrollo (UNESCO, 2008).

Ante estos desafíos, y el impacto transversal que tienen para todos los sectores económicos, Chile requiere contar con la capacidad de liderar de manera efectiva las transformaciones necesarias para el desarrollo digital. Es necesario disponer de una institucionalidad permanente que analice la evolución del desarrollo digital en el país y en el mundo; que canalice las demandas de la sociedad chilena en la materia, buscando la participación de todos; generando las estrategias necesarias para su crecimiento, estableciendo las condiciones que permitan a la iniciativa privada liderar el desarrollo digital; que coordine los proyectos que de dicha estrategia se deriven; que ejecute aquellos que, por su naturaleza, requieran de un impulso específico por parte del Estado; que disponga de la posición y los

recursos necesarios para ejercer su función; y que, finalmente, rinda cuentas de los objetivos alcanzados (Secretaría ejecutiva de desarrollo digital , 2013, pág. 14).

“Los beneficios que otorga comprender la sociedad de la información residen en la existencia de servicios aplicaciones y contenidos digitales de calidad”, es el lema de una serie de políticas lanzadas en todo el mundo para contribuir a superar obstáculos en el desarrollo de las naciones y favorecer el aprovechamiento de las ventajas que significa contar con servicios y aplicaciones que responden cada vez más a las necesidades del ciudadano y la industria del siglo XXI. (Secretaría ejecutiva de desarrollo digital , 2013)

De hecho las comunidades locales que deciden hacer uso de las tecnologías de la información pueden acelerar o profundizar el fenómeno de la sociedad de la información. Las colectividades geográficamente definidas que comprenden el uso potencial de las TIC´s como anteriormente se mencionaban pueden crear alianzas para trabajar conjuntamente y usar la tecnología que transformará su vida en forma significativa. Esta transformación puede generar beneficios económicos y sociales de las redes electrónicas de colaboración que claramente deben ser formadas por actores de todos los sectores de una comunidad local, a través de servicios y aplicaciones innovadoras que crean nuevo valor y transformen la forma en la que la comunidad vive, trabaja, gobierna, viaja, educa, compra, y divierte.

Debido a esto según el informe de la Secretaría ejecutiva de desarrollo digital en el año 2013, en los últimos años Chile ha recuperado su liderazgo en Latinoamérica, no sólo en el ámbito económico y social, sino también en materia de integración a la sociedad del conocimiento y la información.

Así lo destacan todos los indicadores internacionales de conectividad digital, donde también Chile se encuentra con desafíos muy importantes, puesto que debe competir y además alcanzar a los países más avanzados del mundo. Para lograrlo, ya no basta contar con internet y banda ancha en prácticamente todos los rincones del territorio nacional, sino que necesitamos avanzar en un fuerte desarrollo de competencias digitales dentro de la población consiguiéndolas a través de programas de alfabetización digital.

No obstante, estos grandes avances son sólo los primeros pasos. Las tecnologías y las redes son el medio y el fin es una sociedad con más oportunidades y desarrollada económicamente. Para ello el gobierno y todos los sectores de la sociedad deben seguir impulsando el uso y la rápida adopción de las nuevas tecnologías, llevando este importante cambio digital a todos los ámbitos claves del desarrollo, la competitividad, y lo más importante a las vidas de los ciudadanos.

Para hacer esto efectivo el país debe avanzar en materia de competitividad y desarrollo digital por medio de estrategias y e impulsos generados por políticas públicas en telecomunicaciones que obviamente se puedan proyectar hacia el futuro con un mayor esfuerzo de las empresas en el uso productivo de las tecnologías y de internet, que son factores relevantes en la economía digital, y que los bienes del desarrollo digital se conviertan en una mejor calidad de vida para los ciudadanos.

En el capítulo anterior quedo demostrado que las tecnologías de la información están revolucionando nuestra sociedad, sus costumbres, modos de vidas, los estudios, trabajos, y la forma de informarnos, comunicarnos y entretenernos.

Es por eso que Chile ya está haciendo esfuerzos por reducir la brecha digital sujeta a la innovación aplicada y al uso intensivo de las TIC, este esfuerzo se impulsa disminuyendo los costos, focalizando recursos e integrando a todo el país y sus sectores a esta revolución tecnológica.

De hecho Chile es un país a nivel regional y mundial reconocido por su transparencia e institucionalidad sólida, que proporciona evidencia jurídica, apertura y estándares acordes a los referidos de la OECD. Sin embargo, el persistente dinamismo del mundo digital hace que se presenten desafíos constantes para mantener este liderazgo.

En resumen de lo anteriormente expuesto Chile tiene el “deber” de contar con la capacidad de liderar de manera efectiva las transformaciones necesarias para el desarrollo digital, proporcionando a los usuarios un servicio de calidad.

Normativa del uso de internet y el rol del estado.

Para proporcionar un servicio de calidad y realizar de manera efectiva las transformaciones del desarrollo digital, es necesario fomentar la normativa del uso de internet y comprender el rol del estado en este ámbito, por eso hay que partir definiendo y entendiendo que una de las herramientas más utilizadas por los ciudadanos es el Internet, herramienta que representa el máximo prototipo de la globalización, es la gran red virtual interconectada de comunicación a nivel mundial, donde cualquier individuo en cualquier parte del mundo puede acceder, donde millones de personas tienen acceso fácil e inmediato a una cantidad extensa y diversa de información en línea donde el conocimiento, el ocio y el mundo laboral convergen en un mismo espacio². De hecho en la última década Internet ha transformado nuestra economía y nuestra sociedad. Quizás en un principio nació como un medio de comunicación unilateral destinado a las masas, pero su evolución llamada Web 2.0 permitió la participación de los ahora emisores-receptores, creándose como un medio de gran valor para la sociedad que se adapta gradualmente a las necesidades de los usuarios.

Es importante mencionar que Chile se ha acercado a los niveles de países desarrollados en usuarios de internet, pasando de 39 usuarios cada 100 habitantes en 2009 a 68 en 2012 con un crecimiento acumulado de 74%. Somos líderes de la región en usuarios de internet, superando ampliamente a países como Uruguay, Argentina y Brasil (Secretaría ejecutiva de desarrollo digital, 2013, pág. 9).

Ahora en este mar de comunicación digital las normas deben ser elementos potenciadores de la actividad económica, favoreciendo la introducción de las TIC en las distintas actividades económicas y la creación de nuevos servicios, al mismo tiempo de garantizar los derechos de los usuarios.

² Internet moderno es un sitio donde podemos comprar, vender o compartir cualquier producto, servicio o información, donde interactuamos globalmente con una mayor flexibilidad que con otros medios de comunicación.

Es por esto que ante los cambios que impone el mundo digital, a nivel normativo deben existir las condiciones necesarias para que los ciudadanos se encuentren en todo momento con un entorno de confianza, inclusión y protección para sus actividades comerciales y personales.

De hecho Chile se ha convertido en el primer país de Latinoamérica en generar un cuerpo normativo que resguarda la libertad de acceso a contenidos y aplicaciones sin discriminación arbitraria y estableciendo el principio de transparencia en la información técnica al usuario proporcionando una mayor seguridad jurídica y económica a las operaciones que se realicen en internet.

Actualmente, las organizaciones son conscientes de la importancia de estar presentes en la web, puesto que internet se ha convertido en una tecnología con enorme crecimiento en número de usuarios como ya se mencionaba. Sin embargo, la mera presencia en internet no es suficiente, las organizaciones deben desarrollar estrategias, principalmente basadas en la atracción y retención de usuarios relacionada con las sedes online.

Es por eso que en los últimos años Chile ha realizado una importante modernización de su marco legislativo en el entorno digital. Entre ellos se enfatiza la promulgación de la Ley N° 20.453 de Neutralidad de Red, que regula el principio de neutralidad en la red para los consumidores y usuarios de internet (Secretaría ejecutiva de desarrollo digital , 2013, pág. 21).

Por otra parte, en materia de derechos de autor y propiedad intelectual, se destaca la modificación de la Ley N° 17.336, ley de propiedad Intelectual, actualizando la legislación en la materia acorde a los compromisos internacionales asumidos por el país, que examina relacionar una adecuada protección de los derechos de autor con el acceso legítimo por parte de la comunidad a las creaciones artísticas y del intelecto. En este sentido se debe mantener una actualización de las materias relativas a propiedad intelectual, con el objeto de alcanzar una armonía entre los intereses de los derechos de autor, las plataformas de comunicación de contenidos y los usuarios. Para este efecto, lo transcendental es lograr proteger de manera adecuada los derechos de autor sin limitar la expansión de servicios y contenidos en la red.

También se ha actualizado con normativas importantes, como la Ley N° 19.628, que establece protección de la vida privada, que protege datos de carácter personal, aunque en el año 2012 se crea un decreto para actualizar la norma vigente sobre protección de la vida privada y adaptarla a los principios generales aceptados bajo los lineamientos internacionales de la OECD.

Por último Chile junto a otros países de Europa están haciendo esfuerzos legislativos en el terreno de la seguridad, la protección, cibercrimen y delitos informáticos facilitando su persecución, sobre todo atendiendo la globalización de estos delitos. Por otro lado, en un contexto en el que los delitos informáticos son generados desde cualquier país del mundo y son muy difíciles de rastrear, el rol regulador y fiscalizador del Estado cobra una mayor importancia en materia de ciberseguridad generando una acción proactiva en la identificación y eliminación de amenazas y fraudes potenciales en materia digital.

Sin duda alguna el rol del estado como promotor del desarrollo digital no tiene únicamente una vía jurídica o normativa, sino que debe complementarse con una institucionalidad. Las TIC son transversales a distintos sectores de la economía y la sociedad, lo que plantea un desafío al lograr una coordinación positiva de los organismos del estado cuyo ambiente de acción tiene relación directa o indirecta con el desarrollo digital y las bases para su impulso.

Actualmente, en el país existen múltiples instituciones con competencias adecuadas que ayudan e impulsan el desarrollo digital en forma directa, por ejemplo la Subsecretaría de telecomunicaciones, la unidad de modernización y Gobierno Digital y la Secretaría Ejecutiva de desarrollo digital que apoyan desde sus respectivos ámbitos y competencias, creando instancias de coordinación horizontales con comités, concejeros, etc.

Dentro de las entidades responsables se destaca el Comité de ministros para el desarrollo digital y la sociedad del conocimiento, que propone al Presidente de la república nuevas políticas, lineamientos generales y estándares en materia de desarrollo digital del país, además de coordinar las acciones ineludibles para promover, impulsar y fomentar el desarrollo digital en todo el país.

Estas instituciones han logrado la participación del sector privado, público, académico, empresarial, expertos, líderes de opinión y asociaciones, para que en conjunto aporten y logren acciones conjuntas para mejorar las condiciones e impulsar y facilitar un ambiente propicio para el desarrollo de la economía digital.

Chile ha ejecutado importantes avances tanto en el ámbito legislativo e institucional en materia digital. A pesar de todo, si se considera la rápida y constante evolución de las tecnologías de la información y lo que genera en las actividades que efectúan las personas, empresas y sector público, aún quedan desafíos por enfrentar generando mecanismos que permitan implementar estrategias de largo plazo facilitando las respuestas adecuadas a los nuevos retos y cambios que se presenten en el mundo digital.

Desafíos que logren y respalden un marco regulatorio eficiente para el ámbito digital, en forma equilibrada con los derechos y obligaciones que el ciudadano tiene en el entorno no digital, bajo principios fundamentales como un equilibrio entre promoción y protección, claridad sin una sobrerregulación, y coordinación global en un espacio sin fronteras geográficas. Este marco regulatorio debe facilitar y alentar la inserción de las TIC en la actividad económica, impulsando las condiciones óptimas para el desarrollo de servicios, comercio electrónico de forma transparente y segura entre otros ámbitos propios de la economía digital y el avance tecnológico.

En la medida que se haga necesario, se deben adecuar las regulaciones entonces con la finalidad de favorecer el comercio electrónico, renovando aspectos importantes como la identidad electrónica o los pagos en línea. Finalmente, el desarrollo de la normativa de gobierno digital, debe considerar las políticas que necesariamente implican la reutilización de la información del sector público en el ámbito académico y comercial. Se debe poner énfasis en un marco de confianza que favorezca el desarrollo de servicios digitales. Para ello se debe abastecer de una protección adecuada del usuario en las operaciones y transacciones que realiza a través de la red, modificando los derechos del consumidor con una visión integral y sistémica, lo que implicará una evolución del marco normativo base a ley de protección al consumidor.

II.II. Servicios electrónicos municipales y páginas web.

Para que las regulaciones y normativas favorezcan el desarrollo digital, el avance tecnológico y un servicio de calidad, es necesario comprender que la utilización de internet como vehículo de comunicación de información en el ámbito público, ha tenido un evidente retraso, aunque en la actualidad los gestores y representantes políticos de las diferentes administraciones públicas, empiezan a ser conscientes de las ventajas que conlleva su utilización, no sólo en el campo de la comunicación de información hacia el exterior, sino también en el ámbito de la gestión on-line. (Esteves, 2005, pág. 14).

Si mencionamos que hace unos pocos años la presencia de las administraciones locales en internet era prácticamente anecdótica, en la actualidad, la mayoría de los organismos integrantes de la administración central, las comunidades autónomas y un elevado número de corporaciones locales utilizan su página web como vehículo de transmisión de información a potenciales usuarios. Concretamente, en el sector de los municipios crece día a día el número de entidades presentes en la red, ampliando sus contenidos informativos e incorporando mecanismos que posibilitan la realización de trámites on-line con el consiguiente ahorro de tiempo y dinero para los ciudadanos (Esteves, 2005, pág. 20).

De hecho el análisis de la situación actual da cuenta que, tanto los contenidos específicos de las páginas web, como las posibilidades concretas de realizar gestiones online, varían extraordinariamente de unas municipalidades a otras, pero a pesar de estos avances aún no existe ningún modelo preestablecido ni siquiera, hasta hace poco tiempo, directrices o recomendaciones a seguir para ofrecer un servicio de calidad. (Esteves, 2005, pág. 13).

Aunque las corporaciones locales gestionan volúmenes crecientes de recursos públicos, aumentan paulatinamente la cantidad de servicios que ofrecen a los ciudadanos y se encuentran inmersas en un proceso de modernización en su gestión lo que no puede quedar excluida es la necesidad de aumentar su transparencia, de mejorar los mecanismos de

rendición de cuentas, y de aprovechar las inmensas posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías en los campos de la información y de la gestión (Esteves, 2005, pág. 35).

En este ámbito, internet como herramienta ofrece amplias posibilidades a las municipalidades para suministrar información útil sobre la propia entidad y la ciudad, sobre los servicios que presta, así como para facilitar la realización de gestiones, trámites y operaciones a través de la red (Esteves, 2005, pág. 8).

Por otro lado en el ámbito contable, internet se manifiesta como una herramienta adecuada para proporcionar información útil, relevante y oportuna acerca de la situación económico-financiera de la entidad y de la liquidación del presupuesto, pues permite valorar el ejercicio, por parte de los gestores públicos y los representantes políticos, de la responsabilidad que contraen cuando resultan designados o elegidos. Aunque se ha crecido en todo esto, internet puede y debe mejorar la transparencia informativa, posibilitando la valoración de la actuación de los gobernantes por parte de los ciudadanos, en su triple condición de electores, contribuyentes y usuarios de servicios públicos (Fernandez & Fernandez S, 2009).

En definitiva, las páginas web de las municipalidades pueden y deben mejorar tanto en la cantidad de información contable, presupuestaria, de costes y de gestión a suministrar como en la calidad de la misma. El objetivo de esta mejora debiera ser la rendición de cuentas acerca de la gestión realizada para poder evaluar la responsabilidad contraída por los gobernantes, posibilitar al usuario la realización de trámites on-line y proporcionar información municipal relevante para los ciudadanos (Fernandez & Fernandez S, 2009).

Debido a esto el sector público debe ser precursor en la configuración de una gama de servicios que tengan un alto impacto en el bienestar de los ciudadanos y la satisfacción de las necesidades sociales, incluyendo grandes proyectos que se plasmen en beneficios para éstos y para las empresas.

El estado está avanzando en materia de modernización y uso de las tecnologías para perfeccionar la calidad de vida de los chilenos y la competitividad de las empresas, creando iniciativas en el uso de la factura electrónica, la masificación de los medios de pago

electrónicos o la promoción de la firma electrónica avanzada pero todavía queda mucho que hacer.

Incorporación de las tics como apoyo para alcanzar la excelencia en la prestación de servicios públicos.

En este mucho que hacer, es importante destacar que la excelencia en los servicios prestados por el estado utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones, toma relevancia acrecentándose mediante instrumentos de fomentos y planificación en el desarrollo de planes sectoriales específicos para la mejora de los servicios públicos a través de la adopción de soluciones TIC. Adicionalmente, se deben promover y apoyar las actividades relacionadas con la difusión e introducción de nuevas tecnologías para la optimización de todos los servicios básicos del estado.

Es por eso que el estado asume un rol fundamental en la entrega de servicios básicos para el bienestar de los chilenos. El transporte público, la salud, la educación, la atención social, la intermediación laboral o la seguridad ciudadana son servicios fuertemente dependientes de la acción que ejerce esta institución.

La potencialidad interactiva de las TIC es considerada hoy día como un servicio básico que habilita mecánicas altamente participativas en lo virtual, donde muchos gobiernos han podido enriquecer sus relaciones con la comunidad, expresadas en modelos asociativos (modelos de gobernanza) visibles a través de sus portales gubernamentales (Kaufman E. , 2005, pág. 20).

De hecho los usuarios actualmente pasan de ser usuarios pasivos “abstractos y universales” a ser agentes activos “concretos y diferenciados” (Kaufman E. , 2005, pág. 36). Esto se realiza a través de mecanismos y selección de contenidos donde los gobiernos pierden presencia auto referencial para volcarse al servicio de la comunidad, respondiendo al reto de identificar el potencial y los intereses de cada actor. Es decir, velan por el servicio a la comunidad.

Pero debe advertirse que esto no es obra sólo de las TIC, sino que también de los gobiernos, esto implica claramente el deber de desarrollar políticas inclusivas con participación social.

Debido a esta necesidad los gobiernos electrónicos no deben constituirse de manifestaciones virtuales fantásticas desconectadas; aunque en ese sentido exista toda una creencia (sostenida por intereses empresariales)⁶ y desde lo que se reconoce como Modelo Tecnológico. sino el gobierno electrónico debe ser un espejo potenciado del gobierno real el que, con la incorporación de las TICs, comienza a ser cruzado por una compleja cantidad de variables, de intercambio y conformación de redes, que adquieren en realidad mayores/ menores grados de autonomía de la estructura burocrática, generándose así a veces prácticas fuera de control, lo suficientemente caóticas y, por ende, con poco potencial para revertir las tendencias del gobierno real (no siendo esto una verdad absoluta). Pero si el gobierno real alienta la participación, surgirán modelos participativos y asociativos que logran que a la comunidad se le entregue un servicio bien desarrollado y de calidad, alguno de los modelos experimentados han tenido distintos grados de desarrollo en las experiencias internacionales (Kaufman E. , 2005, pág. 4). A continuación se presentan algunos modelos.

- Modelos de gobierno electrónico participativo, que garantizan la participación intersectorial a través de algún grado de interacción (comunicación de doble vía), generalmente no vinculante, a través de consultas mediante diferentes canales.
- Modelos de gobierno electrónico asociativo, donde la interacción permite la habilitación de la comunidad para que participe en el diseño, implementación y evaluación de los servicios sectoriales puestos en línea conforme a intereses específicos y además permite la integración de sociedades mixtas con participación

accionaria como lo hace el modelo “Infoville” aplicado a más de 100 ciudades de Europa, donde este último sería el modelo más avanzado³.

Según la investigación teórica realizada en cada una de su implementación se conforma una sociedad entre el gobierno local, las organizaciones sanitarias, los grupos de acción ciudadana, las organizaciones de sociedades privadas/públicas, los socios industriales principales, centros de investigación y expertos independientes (Kaufman E. , 2005, pág. 15).

Esto demuestra que los modelos asociativos se construyen a través de la asociación de actores sobre modelos de redes y gobernanza, que redundan a primera vista en e-servicios públicos privados, donde los ciudadanos, representados por sus asociaciones o directamente, actúan en una relación Government to Partners: G2P (OECD, 2001), esta implementación incluye el planeamiento estratégico que adecua las administraciones públicas para su puesta en red con los asociados, quienes están incluidos en los procesos de toma de decisiones de políticas sectoriales ligadas a los servicios prestados y a la información en línea sobre todo en temas ligados a la vida cotidiana (producción conjunta de contenidos). La entrada al mismo se da a través de un portal compartido por gobierno y grupos asociados (económicos, educativos, culturales, etc.), esto es; se ingresa al gobierno pero también se accede a la comunidad digital (Kaufman e. , 2004, pág. 54).

Para ahondar en este portal compartido por gobierno y comunidad deben existir canales de participación, de estos canales de participación con TICs, se destacan los siguientes:

1) **Portales**: Asociados a la idea de ventanilla única, con producción participativa (público- privada) de contenidos y servicios sobre la base de necesidades y eventos de vida de los ciudadanos.

³ www.infoville.es. INFOVILLE, es un proyecto que se originó en 1995 con el objetivo de modernizar la administración de la Generalidad Valenciana. En una primera fase consistió en la instalación en hogares y empresas de Villena, en Alicante, de más de 1.300 computadoras conectadas a los servidores de uso frecuente: entidades públicas, municipalidades, Generalidad, empresas, etc. Es la mayor intranet no corporativa de España. Los servicios ofrecidos por ella son múltiples: petición de cita previa en el centro de salud, certificados al municipio, consulta de la agenda escolar, comparación de precios de diferentes productos, comercio electrónico, telebanca, e-mails, chateo, ocio, teletrabajo, etc.

- 2) **Correo Electrónico:** Con conexión a autoridades políticas y responsables de servicios.
- 3) **Listas de distribución.**
- 4) **Foros web y Foros de noticias:** Donde los ciudadanos comparten opiniones y debates.
- 5) **Chats.**
- 6) **Encuestas.**
- 7) **voto electrónico**⁴.

Ahora como se encuentra nuestro país, si bien los estudios comparativos a nivel internacional muestran que Chile ha logrado un satisfactorio nivel de acceso y uso de tecnologías de información y comunicaciones (TIC), un problema emergente es la desigualdad en su adopción. A pesar de haber sectores del gobierno que las usan intensivamente, en el mundo municipal el avance tecnológico ha sido desigual. (CETIUC, 2008, pág. 27)

De hecho la Estrategia Digital, como política pública de desarrollo mediante el uso de tecnologías, tiene entre sus prioridades la digitalización de los municipios, por cuanto éstos desempeñan un rol directo de atención a las necesidades y requerimientos de las personas y las empresas. Por ende, la digitalización de un municipio influye positivamente en la digitalización de toda una comunidad.

Es por eso que el Índice de Digitalización Municipal (IDM) tiene por objetivo evaluar el grado de asimilación de las TIC en las Municipalidades de Chile, e identificar factores que facilitan y dificultan su incorporación. Este índice, enmarcado en un estudio más amplio, se basa en datos recopilados el primer trimestre del año 2008 (CETIUC, 2008, pág. 6).

⁴El voto electrónico puede aparecer como herramienta electoral y como canal de comunicación para temas de gestión pública y vida cotidiana (Kaufman, 2005).

A continuación se presenta un índice de Digitalización Municipal (IDM). con el fin de demostrar cuales son las tecnologías disponibles, la valoración e inversión que el municipio hace en tecnología y como es también el recurso humano destinado al área. En concreto abarca los siguientes elementos:

1. Infraestructura tecnológica básica.
2. Caracterización del área de informática.
3. Aplicaciones para gestión interna (por área municipal).

-Componente de desarrollo de sitios web.

Considera también el estado del desarrollo de los sitios web municipales. Los principales elementos son los siguientes:

1. e-Servicios municipales.
2. Usabilidad de sitios webs.

-Componente realidad tecnológica municipal.

Los principales resultados cualitativos de esta investigación para llegar al índice indican lo siguiente:

1. Aproximadamente un tercio de los municipios posee un área de informática; en los restantes, sólo existe una persona encargada de informática. Estas áreas tienen como principal función la mantención de las aplicaciones y computadores que operan en el municipio.

2. Estas áreas y las inversiones asociadas, se financian fundamentalmente con fondos propios, descartándose, por lo general, el acceso a fuentes de tipo no-gubernamental.

3. Las TIC se usan ampliamente para la gestión interna del municipio. Esto muestra las categorías con mayor frecuencia de uso; contabilidad y finanzas, remuneraciones, y tesorería.

4. También se utilizan para apoyar la interacción con los ciudadanos. En la Figura 1 se aprecia que se utilizan sistemas de información, por ejemplo, para la gestión de permisos de circulación, rentas y patentes, y ficha de protección social.

5. Sin embargo, más del 50% de las soluciones, tanto para apoyo a la gestión interna como para la interacción con los ciudadanos, son en planillas de Excel o desarrollos propios, lo que refleja un bajo nivel de sofisticación.

6. Las remuneraciones de los funcionarios que trabajan relacionados con las TIC en las municipalidades son bajos comparados con el mercado, lo que puede estar impidiendo la retención de talentos en este ámbito y es un factor inhibitor del desarrollo municipal. (CETIUC, 2008).

Otros resultados, de la investigación elaborada por CETIUC⁵ muestra evidencia de

1. Entre los administradores municipales hay un reconocimiento generalizado de las ventajas asociadas a las TIC. Existe un reconocimiento al potencial de la tecnología, habiendo, sin embargo, muchos desafíos concretos por abordar.

2. Actualmente, las TIC han sido fundamentalmente utilizadas para apoyar la gestión interna.

3. Las principales barreras son un presupuesto inadecuado, el temor a la digitalización, y la falta de capacitación de los funcionarios.

4. Si bien las TIC están altamente valoradas por las autoridades municipales, existe un consenso con respecto a que ellas no resuelven problemas ligados a asistencia social (Figura 2), ya que los principales beneficiarios, en estos casos, son gente de escasos recursos.

5. De acuerdo a los administradores municipales, las TIC no se incorporan más en la gestión municipal puesto que los funcionarios no están suficientemente capacitados para saber

⁵ CETIUC: Centro de estudios de tecnologías de información de la Universidad Católica de Chile.

aprovecharlas, no existe personal que sea capaz de llevar a cabo proyectos TIC, y el presupuesto asignado a tecnologías es insuficiente.

Algunos ejemplos de los Principales Resultados cuantitativos de esta investigación apoyando la reseña cualitativa arrojan lo siguiente:

Figura 1. Plan de implementación de sistemas computacionales para procesos de atención a la ciudadanía (N=250).

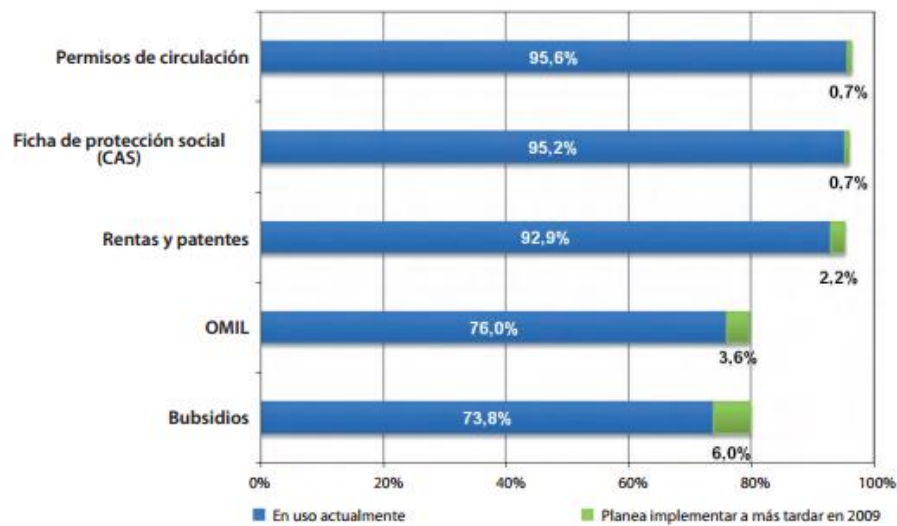
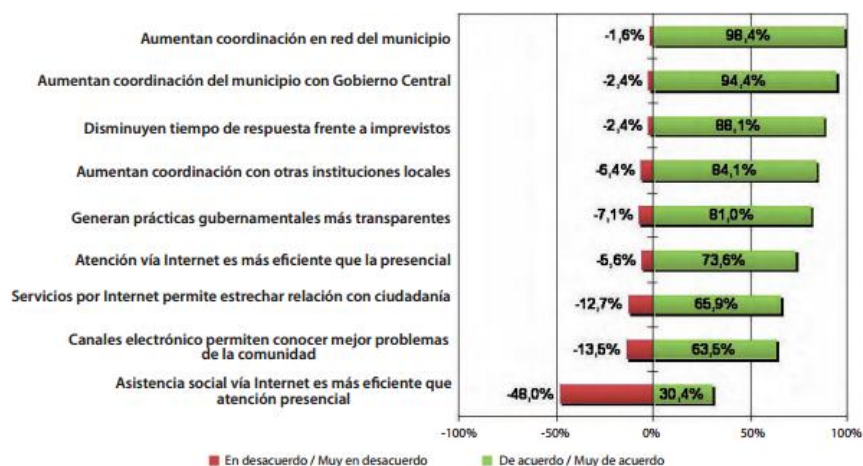


Figura 2. Grado de valoración del uso de TIC en la gestión municipal y prestación de servicios a la ciudadanía (N=126 CETIUC, 2008)



Dentro de esta investigación son considerados 195 municipios donde se elabora un ranking de las municipalidades que cumplen ciertos criterios evaluados en el índice.

Tabla 2. Municipios mejor rankeados (CETIUC, 2008).

Lugar	Municipio	Región	Componente		Índice Final
			Realidad TIC	Web	
1	Viña del Mar	V	0,95	0,53	0,74
2	Las Condes	RM	0,85	0,53	0,69
3	Santiago	RM	0,74	0,63	0,68
4	Recoleta	RM	0,87	0,49	0,68
5	Peñalclén	RM	0,9	0,46	0,68
6	Coihaique	XI	0,86	0,46	0,66
7	Providencia	RM	0,74	0,58	0,66
8	Talcahuano	VIII	0,89	0,43	0,66
9	Coquimbo	IV	0,75	0,55	0,65
10	Puchuncavi	V	0,93	0,37	0,65
11	Conchalí	RM	0,81	0,47	0,64
12	Hualpén	VIII	0,89	0,39	0,64
13	Talca	VII	0,88	0,39	0,64
14	Copiapó	III	0,88	0,38	0,63
15	Puente Alto	RM	0,78	0,46	0,62
16	Vaiparaiso	V	0,8	0,44	0,62
17	La Feina	RM	0,76	0,48	0,62
18	Rancagua	VI	0,84	0,39	0,62
19	Concepción	VIII	0,74	0,49	0,61
20	Pailacc	XIV	0,92	0,3	0,61

Si nos damos cuenta en los últimos años, las administraciones locales han hecho grandes esfuerzos para potenciar la implantación y el uso en tecnologías de información en materia de gobierno electrónico municipal. Los portales municipales se han ido convirtiendo en una importante fuente de información y ayuda para los ciudadanos. (Esteves, 2005, pág. 2) y todavía se debe trabajar en el desarrollo y calidad del servicio para que influya positivamente en la comunidad, generando estrategias digitales que permitan un servicio de calidad web.

I.II.I. Gobierno Electrónico.

Según la investigación anteriormente expuesta, claramente se hace necesario implementar en materia de gobierno electrónico el uso de las tecnologías de la información como herramienta para posibilitar al usuario la realización de trámites on-line y proporcionar información municipal relevante para los ciudadanos.

Es por eso que se hace necesario presentar una nueva herramienta digital “El Gobierno Electrónico” que aunque es un fenómeno relativamente reciente que no ha sido claramente definido y aunque se encuentra en su estadio de infancia a nivel de desarrollo, se ha definido como “La aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas” (OCDE 1998). La UNDPEPA⁶ (2002) menciona que en términos generales, el gobierno electrónico incluye el uso de las tecnologías de información y comunicación desde máquinas de fax hasta PDA⁷ para facilitar la administración diaria del gobierno, enfatizando la importancia de la interacción entre ciudadanos y gobierno usando diferentes formas de trabajo (Caldow 1999).

De hecho algunos académicos definen gobierno electrónico en relación a e-Business o e-commerce. Por ejemplo, Howard (2001) menciona que “El gobierno electrónico es la aplicación de herramientas y técnicas de e-commerce para el trabajo del gobierno”. De forma similar, Schubert and Hausler (2001) define e-business como un subconjunto del gobierno electrónico. Dentro de este contexto, existen algunos riesgos comunes entre ambas áreas. Para muchos, el gobierno electrónico, es un programa que tiene sus raíces en la agenda de modernización, es presentado in ambigüamente como un proceso implicando un cambio transformacional a nivel organizacional, en ese sentido el gobierno electrónico es más que una tecnología, más que internet, más que una entrega de servicios, es acerca de poner a los

⁶ Stands for United Nations Division of Public Economics and Public Administration (División de las naciones unidas para la economía pública y administración pública).

⁷ PDA: Personal digital Assistant (asistente personal digital).

ciudadanos en el corazón de todo que hace la institución pública y construir el acceso a cada uno de sus servicios, su entrega y responsabilidad democrática a su alrededor.

Para que esta cercanía entre la tecnología y los ciudadanos sea real, el entorno virtual debe estar definido por tres tipos básicos de servicios (Parrilla): información, participación ciudadana y realización de trámites burocráticos. A su vez, el nuevo entorno virtual debe permitir una integración entre el gobierno, las empresas y los ciudadanos, estos tipos básicos de servicio son:

- **Gobierno-Gobierno.** Espacio de comunicación virtual entre el gobierno municipal y otros tipos de gobierno como, el gobierno federal, nacional, estatal, departamental o provincial.
- **Gobierno-empresas.** Espacio virtual de servicios para dar soporte al desarrollo del tejido empresarial de la localidad.
- **Gobierno-Empleados.** Espacio de comunicación virtual entre el gobierno y los funcionarios y empleados del municipio.
- **Gobierno-Ciudadanos.** Espacio virtual de comunicación entre los gobernantes y los ciudadanos, de forma que se produzca un fortalecimiento de la democracia y la transparencia de las acciones del gobierno local (e-democracia) (Esteves, 2005, pág. 29).

Siguiendo la línea de hacer efectivo un servicio que permita la interacción entre ciudadano y el gobierno es necesario implantar el gobierno electrónico como un proyecto crucial aunque pueda ser una tarea muy difícil, ya que implica muchos factores de riesgo que pueden amenazar el éxito del proyecto (Evangélidis 2005). Mientras muchas tecnologías son ahora aceptadas como parte del gobierno electrónico, por ejemplo, sistemas e-procurement e e-payment desarrollado para permitir a los ciudadanos pagar los servicios online, los gobiernos han sido lentos en adoptar los procesos, tecnologías y sistemas de e-business. Sin embargo, estas tecnologías, modelos y prácticas son algunas veces implantadas e aplicadas sin mucha

preocupación en relación a la forma como deben ser adaptadas a las prácticas de trabajo y patrones del sector público (Milner 2000).

Aun así existen muchos beneficios de las iniciativas de gobierno electrónico incluyendo, mejoría de la eficiencia mediante la reducción de tiempo de gastos en tareas manuales, proveer rápidas respuestas online, y mejorías en la competitividad organizacional dentro de las organizaciones del sector público (Yttersad y Watson 1996).

Asimismo, el gobierno electrónico ayuda a crear y a reforzar la confianza entre gobiernos y los ciudadanos (OECD 2003). Por eso las siguientes razones son algunas apuntadas para construir un gobierno electrónico en la esfera global (Universidad Externado de Colombia 2005): Ya que el gobierno electrónico permite usar internet y las redes telemáticas como canales de comunicación con los ciudadanos, complementarios de los canales tradicionales.

- Los servicios electrónicos del municipio se pueden prestar en tiempo real, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- Con el desarrollo del gobierno electrónico, la administración pública local puede optimizar sus recursos humanos, técnicos y presupuestarios.
- El uso apropiado de las tecnologías de información permitirá un manejo eficiente y eficaz de la información de la administración y de los ciudadanos.
- El gobierno electrónico representa para el ciudadano una administración que no se detiene, que no cesa de laborar, que está siempre disponible y que permite mayor inherencia de los administrados y sus decisiones.
- Internet se está constituyendo en una vía de acceso al gobierno para amplios sectores sociales y culturales que han estado tradicionalmente privados de expresión más allá de su entorno inmediato. (Esteves, 2005, pág. 52).

Bajo esta visión, las estrategias digitales se consideran un elemento importante de las estrategias de desarrollo económico, existiendo consenso en que los países pueden utilizar las

TIC para transformar sus economías, donde la acción del sector privado se ve complementada por el rol facilitador del Estado.

En el caso de Chile, para permitir un desarrollo digital se incorporaron las recomendaciones que emanan de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) sobre desarrollo digital, organismo al que Chile accedió como país miembro en 2010. Desde esta organización se impulsaron grupos de trabajo que culminaron con la aprobación de la Declaración de Seúl para el Futuro de la Economía de internet⁸.

Es por esto que a nivel nacional, en la última década, Chile ha contado con diversos instrumentos de planificación en materia de Sociedad de la Información. La primera iniciativa se desarrolló en el gobierno de Eduardo Frei Ruiz-Tagle estableciendo las principales líneas para el tránsito de Chile hacia la sociedad de la información. El resultado de esta actividad fue el “Libro Blanco” de las TIC, documento que posicionó la importancia de su rol en el desarrollo del país.

A su vez, en el Gobierno de Ricardo Lagos y con la participación de profesionales de todas las áreas se presentó la Agenda Digital (Chile 2004-2006 Agenda Digital te acerca al futuro) cuyo objetivo era “contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida, la eficiencia y transparencia del sector público”.

Posteriormente, durante el Gobierno de Michelle Bachelet, se creó un Comité de Ministros para el Desarrollo Digital, que tuvo como objetivo terminar con la brecha digital, generando la Estrategia Digital 2007 – 2012 cuyo énfasis fue aumentar la conectividad.

Cada etapa de estos gobiernos contribuyó en distintas medidas al desarrollo digital del país, partiendo por establecer y difundir la relevancia de las TIC en el desarrollo, para a continuación centrarse en impulsar una mayor conectividad, quedando como tarea pendiente

⁸ The Seoul declaration for the future of the internet economy, Korea, Junio de 2008.

una estrategia orientada al ciudadano y el uso que éste hace de las tecnologías al utilizar servicios y aplicaciones para mejorar su calidad de vida.

Bajo este marco se elabora esta Agenda Digital Imagina Chile 2013-2020, considerando una estrategia para la inclusión digital y el desarrollo de servicios y aplicaciones, incorporando los avances alcanzados y con la certeza de que la aplicación de la tecnología es una herramienta cada vez más relevante para el desarrollo del país y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Considerando que “La verdadera riqueza de una nación está en su gente”⁹ (Secretaría ejecutiva de desarrollo digital , 2013)

Pero para que esta propuesta sea afectiva y contribuya al desarrollo digital del país se debe medir y normar el servicio que se entrega en los sitios web municipales, para ello se debe tomar en cuenta el diseño como el contenido de los mismos, según los siguientes parámetros: (Giulianelli, Rodríguez, & Vera, 2008, pág. 36).

1. **Funcionalidad:** Es la posibilidad que los ciudadanos accedan a servicios tales como información, trámites, pagos, estado de deudas, etc. sin la necesidad de concurrir personalmente a la municipalidad, ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo tanto para el ciudadano como para el municipio.

2. **Amigabilidad:** El usuario debe ser capaz de navegar por el sitio sin importar su nivel de conocimiento, el lenguaje de comunicación debe ser simple permitiendo el acceso a los contenidos principales de forma sencilla.

3. **Usabilidad:** Se relaciona con la facilidad que puede conseguir un usuario al interactuar con un sitio web, aprendiendo a utilizar el sitio y recordando la forma de acceder a los contenidos o utilizar servicios.

4. **Accesibilidad:** Es la posibilidad de un sitio web de ser usado por el mayor número de personas, a pesar de las limitaciones individuales o del contexto de uso.

⁹ Informe sobre Desarrollo Humano de 1990.

5. **Navegabilidad:** Facilidad con la que el usuario puede desplazarse por todas las páginas que componen un sitio web.

6. **Veracidad:** Los sitios web gubernamentales no deben tener deslinde de la información propia. La información publicada debe ser de carácter informativo, actualizada, real y relevante para quién está accediendo al sitio. (Giulianelli, Rodríguez, & Vera, 2008, pág. 25).

Aunque existen avances en Chile sobre lo que se expuso recientemente, hoy día en la producción de los servicios públicos, los municipios y sus equipos no se dispone de un método claro, actual y fiable que asegure servicios de calidad: servicios que los ciudadanos valoran como excelentes y, desde ellos, mantienen y acentúan la confianza con su municipio y la democracia. Ahora el cómo priorizar y producir los servicios es una de las asignaturas pendientes en el sector público. (Puig, 1999, pág. 22).

Desde esta perspectiva, la investigación realizada arroja la necesidad de presentar y trabajar el método de servicio electrónico, donde deben tomarse decisiones sobre el que hacer de las organizaciones municipales, teniendo en mira facilitar un estilo de trabajo que asegure a todos los equipos la calidad de servicio. Para ello debemos ahondar no solo en el catálogo de servicios que ofrece, sino como esta debe estar organizada.

Hoy, toda organización municipal necesita un ecosistema de servicios, todos excelentes, que muestren su utilidad pública y faciliten interiorizarla como indispensable para la calidad de vida ciudadana.

Un método de gestión que se acerca a ello es “el marketing de servicios municipales” que parte de una aparente obviedad, del sentido común: a identificar las necesidades y los retos plurales de la ciudadanía y proponiendo necesidades y retos distintos para lograr una vida ciudadana mejor.

Estas necesidades se identifican y se proponen según lo que piensa cada ciudadano /ciudad/villa/pueblo para ello se debe experimentar el uso de los diferentes servicios que su vida mejora. Por tanto el municipio, el equipo de gobierno, sus trabajadores y trabajadoras

requieren que se valoren sus necesidades presentando un servicio con marca de calidad. Y un método de gestión con los mínimos recursos, que permitan la circulación de mejores servicios (Puig, 1999, pág. 22).

En este aspecto la visión en servicios es clave, ya que cada día el entorno de los ciudadanos es cambiante, con necesidades contrapuestas, con organizaciones que facilitan servicios de alta calidad, con retos nuevos que afrontar con una visión en marketing de servicios, dicho de otro modo es comprender como es el vivir en el hoy y el mañana de los ciudadanos y las mejores organizaciones de servicios. Así se debería comprender como una organización pública de hoy, que otorga servicios para ciudadanos, sin burocracia alguna.

Por eso la visión debe ir más allá de comprender lo que se expuso anteriormente, significa también, conocer las mejores prácticas de otros municipios. Para aprender, no para copiar. Significa invertir en formación cualificada y en informatización que permita facilitar los servicios con la misma o superior calidad que la mejor empresa del municipio.

De hecho cuando un municipio no fija, con concreción y calidad, con modernidad y entusiasmo de futuro, su misión, potencia un municipio poco eficiente y menos eficaz en la entrega de sus servicios, pues, no saben desde dónde trabajar y los ciudadanos no entienden para qué sirve en la ciudad de hoy.

Por eso la visión del municipio hoy, es siempre una organización relacional: en contacto directo y constante con la ciudadanía, sus organizaciones asociativas y empresariales. Lo clave, en un municipio, es el diálogo y la cooperación. El hacer las cosas con la complicidad de los ciudadanos: implicándolos, en el fin, en los equipos de planificación y producción de los servicios y en las decisiones y la gestión (Puig, 1999, pág. 40).

Es por ello que el municipio que trabaja con complicidad con la ciudadanía y sus organizaciones, incorpora a las asociaciones, empresas éticas y otras administraciones en la gestión y producción de servicios que permitan generar un buen desarrollo del servicio.

Además sabe que para proporcionar un servicio óptimo, solo será posible si trabaja desde una cultura de marketing de servicios públicos: A saber: desde los ciudadanos o abordando desde ellos y con ellos, cada día más, la visión, misión, planificación, programación el catálogo y la producción de los servicios.

Es por ello que para producir servicios necesitamos equipos, que son algo más que un simple grupo, ya que es la manera como se acostumbra a trabajar en los municipios (*Grupo: cada uno es cada uno*) y de hecho se intenta trabajar bien, pero esto no es suficiente. Un equipo opta por los resultados y estos deben relacionarse para lograr lo que se propone eficazmente logrando una sintonía relacional con la ciudadanía.

Conseguir estos equipos es la tarea primera de cualquier político, gerente, directivo, coordinador y además asegurar así equipos que coproduzcan los servicios relacionalmente, en cogestión, desde equipos *interorganizativos* con los ciudadanos que usan o usaron el servicio (Puig, 1999, pág. 30).

Con lo anteriormente expuesto, cabe preguntarse ¿Cómo transforma el equipo, esta necesidad o respuesta en un servicio usable para los ciudadanos, cualitativo y altamente satisfactorio? Esto se responde a través de la visión de “*El carnet de identidad*” que trabaja los aspectos visibles: es decir, mide la cantidad de ciudadanos, la media de edad y sexo, la media de situación social, educativa, socioeconómica y su ubicación. El carnet de estilos de ahonda en lo profundo de la necesidad, del público de los ciudadanos: esta necesidad priorizada, qué valores, en negativo y positivo- comporta, qué actitudes, qué comportamientos, qué usos ciudadanos, que sentido, en definitiva, imprime a sus vidas. El *carnet de estilos de vida* se pregunta, también, dónde los ciudadanos del público se informan: a qué medios otorgan mayor credibilidad. Éste es un trabajo meticuloso que pide, al equipo, profesionalidad: conocer el fuera de la organización municipal y le pide relación directa con la necesidad. Debe trabajarse, todo esto, desde la discusión, el contraste, los datos y las opiniones. Para obtener una observación inteligente del público potencial, que ahora ya no es una necesidad opaca, potencial: es un conjunto de ciudadanos vivos, actuales casi con nombres y apellidos (Puig, 1999, pág. 24).

El mapa resultante entonces muestra un perfil claro de la necesidad de los ciudadanos, su necesidad, no sólo es conocida sino también es comprendida, es, profesionalmente la necesidad de la organización del equipo de trabajo de la municipalidad.

Para producir el servicio, se debe saber la disposición de recursos personales, económicos, tecnológicos, jurídicos, de cogestión, etc. Ésta es una cuestión que debe ser planteada con una radical crudeza, porque es desde aquí, donde existen las posibilidades reales para facilitar un óptimo servicio. El equipo sabe esto por la programación: a cada necesidad una respuesta Si se necesitan más, este es el momento de la programación donde se gestionan.

Es entonces desde los recursos, que el equipo vuelve al público segmentado y se plantea si, con ellos, puede facilitar servicio, con calidad. No un poco de servicio, que es nada de servicio. Entonces, desde la necesidad, de los ciudadanos una solución adecuada. Más y más acorde con la necesidad: con el público objetivo ciudadano.

La idea útil modela la calidad de la respuesta, su adaptación a la ciudadanía priorizada y muestra el talante cívico/político del municipio que facilita el servicio. La idea útil es algo que soluciona óptimamente una necesidad, lo que se transforma en acción: una respuesta útil, no solo relacionado con un aspecto monetario o solo con la parte técnica de una gestión.

Ahora para confeccionar una idea útil que dé una respuesta de calidad y permita al gobierno entregar un servicio acorde a las necesidades de la ciudadanía, deben considerar los siguientes puntos:

El posicionamiento competitivo: Aquí ya fijada la idea útil desde el equipo de servicio, nunca la primera es la mejor, se debe comparar esa idea con la de otros servicios iguales o parecidos del entorno organizativo próximo o lejano. Esto se hace por dos motivos. Primero, la idea útil del servicio debe diferenciarse de estos servicios: debe ser mejor y además, siempre se puede aprender de otros servicios, especialmente si son excelentes, para mejorar la propia idea que tiene el municipio.

El resultado de esta comparación será una idea mejor, más útil para la necesidad a satisfacer, o la confirmación que la idea escogida es la clave para el servicio. El resultado: sitúa el servicio en un posicionamiento óptimo de satisfacción, calidad y entusiasmo (Puig, 1999, pág. 21).

El paquete de servicio: Cuando hay necesidad de ciudadanos y respuesta organizativa municipal hay servicio. Ahora, el equipo de servicio debe transformar la interrelación positiva entre necesidad, público objetivo y respuesta o idea en servicio municipal usable. Ha de transformar, pues, la idea útil en servicio usable para el público objetivo. Ha de dar forma, para este público, a la idea para que en el momento de uso cada uno de sus ciudadanos experimente que aquello que necesita se lo facilita la institución local.

Trabajando en el cruce de idea útil y público objetivo, el equipo entra, ahora, en una fase de alta creatividad porque debe imaginar, trazar y concretar un conjunto de servicios que transforman la idea útil en servicio usable. Todas las ideas, aquí, son bienvenidas. Por lo que todas las sugerencias deben ser consideradas. Y jamás se debe copiar o repetir, ya que una copia de servicio es, siempre, un servicio mediocre (Puig, 1999, pág. 21).

Servicios periféricos. Por ejemplo, un servicio periférico será la información continuada de cuanto ocurre en la ciudad para poder estar en ella. Otro ejemplo, puede ser el facilitar que la gente mayor pueda participar como voluntariado en las asociaciones. Por último, un servicio de sala de estar abierta a todos los residentes. En definitiva, la idea útil de vida en convivencia, relación y contacto con la ciudad, es lo que facilita el paquete del servicio de la residencia.

Aquí entonces necesitamos una revolución económica municipal: donde los equipos han de poder manejar la economía para el servicio sin pedir, permiso y pasar por un laberinto burocrático de los expedientes administrativos continuamente. Se debe confiar en la gente, puesto que sin confianza y responsabilidad no hay gestión.

Recursos jurídicos. Los servicios, en las organizaciones municipales, se realizan dentro del marco de la ley. Algunas de estas han quedado, hoy, obsoletas, porque los ciudadanos y

los tiempos cambian con gran velocidad, por lo que el equipo municipal debe conocer la ley e interpretarla para los tiempos actuales.

Recursos de cogestión organizativa. El paquete de servicio, puede ser cogestionado con una administración, una asociación ciudadana o una empresa ética. Debe fijarse, desde el diálogo y el pacto, cómo será esta cogestión y debe decidirse cuándo se incorpora la organización al proceso de producción del servicio. Nunca debe incorporarse al final del proceso. El momento óptimo es que esté ya presente en el proceso del diseño del servicio. Los municipios, deberían incorporar a las asociaciones, las empresas, otras administraciones y algunos ciudadanos en la planificación de los servicios, montando equipos *multiorganizativos*, con decisión y no sólo con opinión. Es gestión relacional de la ciudad, con un futuro público para todos.

Recursos de complicidad con los ciudadanos. Todo servicio, siempre, es una relación, una interacción entre ciudadanos y el equipo de servicio u organización. Por tanto, debe entenderse el uso del servicio, también, como una *cogestión*, el ciudadano aporta desplazamiento, impuestos, esperas, se le pide que tome algunas opciones en su vida personal y común, y al mismo tiempo, la organización municipal, a través del personal en contacto en el servicio, aporta ideas, espacio, recursos, y acompañamiento (Puig, 1999, pág. 26).

Recursos de organización. Finalmente, hay otros recursos que deben fijarse en el sistema organizativo a través del cual el equipo construirá el servicio, lo pondrá en funcionamiento, lo mantendrá activo con calidad e introducirá cambios para su mejora continuada.

La comunicación del servicio. Es la última fase del proceso debe comunicarse a los ciudadanos para que lo usen, con atención comunicativa. La comunicación es para que los ciudadanos sepan que la necesidad que les preocupa será abordada por la organización municipal, y también la comunicación de uso para adecuar a cada ciudadano la respuesta del servicio de forma personalizada.

Comunicación para el público objetivo La comunicación en la producción de un servicio sirve para acercarse y para convencer a los ciudadanos a quienes se les facilita, no a

todos. Por esto es importante que la comunicación deba lograr que los ciudadanos del público objetivo usen el servicio. La comunicación “*urbi et orbi*” es de simple fracaso, por eso la comunicación debe llegar a los ciudadanos del público objetivo con un tiempo suficiente para estimular al uso del servicio y para convencerlos de que lo que buscan para su necesidad, está en el servicio.

Y terminado el servicio, el ciudadano lo valorará si la promesa del servicio en la comunicación es igual que el uso del servicio, ahí será satisfactorio. El ciudadano confiará en la organización municipal en el equipo que la gobierna, y hablará amablemente del servicio con otros ciudadanos por lo tanto si la promesa del servicio no es igual al uso del servicio, este será insatisfactorio. El ciudadano queda defraudado y desconfía, a través de su experiencia, de la organización municipal de su equipo de gobierno, y lo reprenderá ante otros ciudadanos. Otro es el caso cuando, finalmente, el uso del servicio supera con creces la promesa del servicio comunicado, este ciudadano es un líder del servicio que no sólo confía en la organización sino que es un entusiasta de lo público y del equipo de gobierno que dirige la organización que el facilita el servicio. Hoy, cualquier organización municipal debe optar por servicios con usuarios líder. ¿El secreto? Uso del proceso de producción del servicio desde el marketing municipal: método, en el momento del uso, personalización: relación entre personal en contacto de la organización -¡el municipio!- y el ciudadano usuario (Puig, 1999).

Ahora ¿cómo se mide concretamente?, eso se realiza a través de la fidelización de los usuarios. Es a través de los datos que arroja la abstracción con que se detecta la mayor o menor confianza y entusiasmo de los ciudadanos con el municipio tanto en su gobierno como en su organización.

La fidelización es algo aparentemente sencillo y es lo que nos permite conocer el grado de proximidad, de satisfacción de los ciudadanos con la marca municipal, su agrado en cómo la municipalidad facilita los servicios, es por eso que se debe potenciar esta proximidad con campañas imaginativas, contundentes, muy directas y próximas para toda la ciudad, en el fondo campañas que hablen a la ciudadanía que en nada pueden parecerse a las insufribles campañas de las elecciones, que siempre son estereotipadas, autocomplacientes y vagas.

Aquí deben usarse la campaña con propuestas, noticias directas, motivadoras y relacionales, utilizar las revistas, boletines informativos, la radio o tele municipal y ciudadana, y que no se transforme en hacer propaganda u oficialismo, siempre transparente y flexible ya que los ciudadanos quieren un municipio próximo. Esta manera de trabajar (marketing de servicios) es la que usan hoy, como cultura organizativa, las organizaciones municipales que los ciudadanos valoran, confían y les entregan, a sus equipos de gobierno, su voto, satisfechos de los servicios que facilita la organización municipal, pagan mejor dispuestos los impuestos, y además valoran la democracia como una sociedad, una ciudad, con liderazgo y servicios municipales para su calidad de vida íntima y común (Puig, 1999, pág. 67).

Pese a varios y distintos esfuerzos para hacer efectiva la descentralización hacia las municipalidades (mayores ingresos, leyes, cambios al régimen municipal, reformas constitucionales, proyectos de reforma interna.), los resultados son todavía modestos. Las municipalidades parten de una base económica, cultural y territorial muy distinta la una de la otra, por lo que sus niveles de desarrollo son igualmente diversos, sin embargo muchas en general, podemos corroborar una limitada capacidad de gestión en sus gobiernos.

Como resultados de la CETIUC en el año 2008 en términos de participación ciudadana se señalan también deficiencias. De los 76 planes presentados por las municipalidades solamente 55 contaron con algún nivel de participación ciudadana, elemento de fundamental importancia, pues son las municipalidades las que se encuentran más cerca de los ciudadanos y de sus necesidades, y son las llamadas a hacer efectiva su participación en el gobierno.

En términos de oportunidades y fortalezas para aumentar en el corto y mediano plazo la oferta de servicios de gobierno digital a nivel municipal, el panorama descrito es poco alentador. Parece claro que existe poca capacidad administrativa y gerencial y la que existe probablemente tenga todavía que ocuparse de acciones básicas que aún no se están atendiendo satisfactoriamente.

También parece seguro asumir que la austera existencia de sitios web en algunas de las municipalidades no ha sido “alentada” por la demanda, dada la escasa participación que tienen los ciudadanos en los procesos de planificación cantonal y presupuestaria directamente.

En resumen debido a que el gobierno digital es uno de los motores más importantes en la modernización de la administración pública alrededor del planeta, más allá de mejorar procesos productivos y gerenciales, tienen potencialmente un profundo impacto en la calidad del servicio y en la relación entre el ciudadano y el Estado (Barahona & Calderón , 2010, pág. 35).

En general, este puede ser un espacio interesante para estudiar la adopción de innovaciones en gobiernos locales, pues la publicación del sitio web es solo la primera innovación de muchas subsiguientes en el proceso de desarrollo de servicios de gobierno digital (Barahona & Calderón , 2010, pág. 38).

Una de estas innovaciones en cuanto a gobierno electrónico es la administración electrónica («e-Government») ¹⁰ que propone utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios públicos reduciendo los costes tanto de las empresas como de las administraciones y facilitando las transacciones entre administración y administrados. Además, contribuye a que el sector público resulte más abierto y transparente, y los gobiernos más comprensibles y responsables para los ciudadanos (Esteves, 2005, pág. 7).

La administración electrónica, es un instrumento esencial para la prestación de servicios públicos más eficaces, transparentes y de mejor calidad, brindando al usuario la posibilidad de reducir los plazos de espera, acceder a información más transparente.

De hecho el incorporar soluciones tecnológicas en el gobierno origina una mejora significativa en la calidad y eficiencia de los servicios públicos generando ahorros de costos tanto para la institución como para el ciudadano.

¹⁰ En este estudio se utiliza la expresión anglosajona *e-Government* para referirse a la administración electrónica como también al gobierno eléctrico o E-administración.

Según la secretaria ejecutiva de desarrollo digital en Chile, la adopción de las TIC ¹¹ para la acción de gobierno es donde se puede apreciar los avances más significativos del último período. El foro económico mundial sitúa a Chile en el puesto 24° en disponibilidad de servicios públicos en línea y en el 18° lugar en la eficiencia y uso de las TIC por parte del gobierno. Esta valoración es consecuencia de la ejecución del plan estratégico de gobierno electrónico 2011-2014, enmarcado en la agenda de modernización del estado.

Para hacer optima la modernización del estado debemos contar con el concepto de “gobernanza”: La gobernanza o gobierno en red consiste en el reconocimiento de la complejidad como elemento intrínseco del proceso político; un sistema de participación y colaboración de actores plurales en el marco de redes plurales y una nueva posición de los poderes públicos en los procesos de gobierno, lo que significa la adopción de nuevos roles e instrumentos “en la cual el estado, si bien es un actor relevante (quizá el más importante), ya no ocupa un papel central” (Kaufman e. , 2004, pág. 50).

Por lo tanto este modelo tecnológico de gobierno electrónico, es un modelo auto referenciado a la información institucional que considera al gobierno electrónico como un campo informático, no de formulación de políticas públicas y, por lo tanto, no incorpora la diversidad de actores que se requiere. Esto supone también omitir toda consideración cultural e institucional que un buen gobierno electrónico supone. Entiende que la instauración de un gobierno electrónico consiste en la construcción de algunos portales con alguna información oficial, más algo de tecnología, más algunos procesos electrónicos internos en el gobierno referidos a cuestiones tributarias y de compras electrónicas, todo superpuesto al mismo andamiaje burocrático existente. Por último supone una asunción mágica respecto a los efectos benéficos de la adquisición de la tecnología. (Kaufman E. , 2005, pág. 14).

De hecho suponen que la e-administración significa utilizar las tecnologías de la información y telecomunicaciones para mejorar el acceso y para ofrecer información de las administraciones públicas a los ciudadanos. Además del enfoque tradicional basado en usar las TIC para solucionar las necesidades operativas internas y los problemas relacionados con la eficiencia y los costes, la e-administración se basa en el potencial que tienen las

¹¹ TIC/ TICs: Tecnologías de la información y la comunicación.

tecnologías para perfeccionar las interacciones externas y acrecentar la importancia del servicio al cliente, la comodidad y el uso amistoso para los ciudadanos.

Entonces la aplicación de la e-administración no es fácil, ni tampoco su campo de estudio y desde ese enfoque es complejo definir e-administración por diferentes motivos:

- Se trata de un área de desarrollo en la praxis, y por lo tanto, en la investigación, muy reciente, de hecho el año 2000 fue el primero del verdadero despegue de estos servicios (Telefónica, 2005).

- Además, las raíces de la e-administración se encuentran tanto en la literatura de administración pública como de administración de empresas y de Sistemas de Información (Holden y Fletcher, 2005).

Por otro lado, aunque la e-administración supone una incorporación de las prácticas del e-business típicas del sector privado al sector público (Gulledge y Sommer, 2003), existen múltiples diferencias entre e-business y e-administración. Una de ellas se basa en el hándicap, típico del sector público, de no ocupar una posición de liderazgo en la implementación de nuevas tecnologías, ni en ninguna otra innovación (Nikoloyuk, Marche y McNiven, 2005).

Otros problemas propios de la e-administración que le alejan del concepto de e-business son (Chen, 2003):

- Regulaciones del gobierno y legales. Suelen ser leyes y regulaciones que tienen la intención de clarificar los derechos, las obligaciones y de hacer la función de supervisión o control, aunque bien intencionadas estas regulaciones inhiben la innovación.

- Seguridad y privacidad: Las aplicaciones de e-administración deben proteger la privacidad de ciudadanos en un entorno abierto (Internet) y del todo seguro. Esto es así también en el e-business, pero los servicios públicos tienen una obligación extra de garantizar dicha seguridad y privacidad.

- Infraestructuras y sistemas dispares y obsoletos, propios de muchas administraciones públicas.
- Falta de personal y de TIC, como consecuencia de lo anterior.
- Finalmente, aunque se trata de la incorporación de Internet y otras TIC para mejorar las administraciones públicas, la e-administración es mucho más que el uso de la tecnología.

Puede verse entonces como la evolución por la preocupación en la mejora de los servicios públicos que lleva ocupando a las administraciones publicas de muchos países desarrollados desde los años 90 y que se conoce bajo las siglas de NPM (Nueva Gestión Pública), este supone que los servicios públicos adopten y cuiden las prácticas y principios del sector privado.

En definitiva, la e-administración presenta claros beneficios para los ciudadanos, que contribuyen a mejorar la imagen que éste tiene del sector público (Tolbert y Mossberger, 2006); dichos beneficios se centran en:

- Ahorrar costes en la provisión del servicio, lo que mejora la eficiencia y la eficacia del mismo, produce ahorros presupuestarios para el organismo público y mejora su imagen.
- Ampliar los canales de interacción personal del ciudadano con la administración, pudiendo obtener servicios públicos sin acudir en persona a las instituciones públicas, 24 horas al día, 7 días a la semana y obteniendo servicios personalizados (por ejemplo la posibilidad de facilitar información a personas discapacitadas).

- Conseguir una relación más transparente de la administración con el ciudadano, ya que información como legislación, horarios, fechas, entre otras. se puede hacer pública mediante, por ejemplo sus páginas web.
- Ofrecer una imagen de responsabilidad, como demuestran las medidas de privacidad y seguridad necesarias a la hora de manejar información personal y/o de carácter confidencial on-line.

En vista de esto es cuando Tan y Pan (2003) destacan que el contribuyente en un servicio público debe ser visto como un cliente, y no cómo alguien que debe dinero a la administración. Kana y Barraza (2001) concluyeron que el reto es usar la tecnología para promover continuamente las obligaciones fiscales, al tiempo que se asegura que la administración de impuestos es más eficiente y transparente. Brand y Roberts (2000) hacen énfasis en la necesidad de proteger los datos personales y financieros de los contribuyentes, en este sentido la administración de impuestos debe evitar el “Síndrome del Gran Hermano”. Por último, Teo y Wong (2005) resaltan que puesto que los ciudadanos no tienen más remedio que pagar impuestos, el objetivo de un sistema de impuestos electrónico es que esta obligación sea menos penosa para el ciudadano y requiera el menor esfuerzo posible. (Ramirez, Gascó Gascó , & Audarias Estevan , 2007, pág. 53).

E-administración: algunos datos y hechos.

La tabla siguiente muestra la clasificación de diversos países en el nivel de madurez de la e-administración en el año 2005. Se observa que son Canadá y Estados Unidos los países líderes en el desarrollo de la e-administración, a los que Accenture¹² califica como creadores de tendencia, seguidos por los países aspirantes en el liderazgo de la e-administración, entre los que destacan países del norte de Europa, como Dinamarca, Noruega y Finlandia, incluyéndose también Francia, Australia y Japón. Curiosamente, aunque como es lógico los países más desarrollados y con más ingresos son también los más desarrollados en la e-administración (Chen, Chen, Huang y Ching, 2006; Siau y Long, 2006), cabe destacar el esfuerzo de otros países con menos recursos que han hecho un gran avance, como es el caso de Singapur o de Malasia (Adham y Ahmad, 2005).

De hecho en el 2006 no existe esta clasificación, ya que la metodología de trabajo de Accenture para este año ha consistido en entrevistas en profundidad a administraciones públicas de países líderes en e-administración en el año anterior.

País	Puntuación en Madurez General de la E-administración (media = 48)	Papel
Canadá	68	Creador de Tendencia
EEUU	62	
Dinamarca	56	Aspirante
Singapur	56	
Australia	55	
Francia	55	
Japón	55	
Noruega	54	
Finlandia	54	
Países Bajos	50	Seguidor
Suecia	49	
Reino Unido	48	
Alemania	48	
Bélgica	46	
Irlanda	46	
España	45	
Italia	45	
Malasia	44	
Portugal	34	
Sudáfrica	22	
Brasil	17	

Fuente: Accenture (2006)

Tabla 3: nivel de madurez de la e-administración en el año 2005.

¹² Accenture es una compañía global de consultoría de gestión, servicios tecnológicos y outsourcing. Combinando su experiencia, sus capacidades en todos sectores y áreas de negocio, y su investigación con las compañías de más éxito del mundo, Accenture colabora con sus clientes para ayudarles a convertir sus organizaciones en negocios de alto rendimiento.

Si nos damos cuenta en todo el mundo se están haciendo esfuerzos en los últimos años a nivel legislativo para impulsar las inversiones de los gobiernos en TIC (Strejcek y Theil, 2003).

Es por eso que los esfuerzos del sector público español hacia la e-administración se han materializado por ahora en varios planes y propuestas de leyes. Por una parte los planes avanza y moderniza, puestos en marcha por el Ministerio de Industria Comercio y Turismo a finales de 2005 demuestran el trabajo que se ha estado haciendo en Chile.

Uno de ellos es “El Plan Avanza” cuyo objetivo es “conseguir la convergencia con los países europeos más avanzados de nuestro entorno en materia de Sociedad de la Información”, tiene cinco grandes áreas de actuación, una de ellas consiste en “servicios públicos digitales, con medidas que permitan mejorar los servicios prestados por las instituciones públicas, aumentando la calidad de vida de los ciudadanos y la eficiencia de las empresas”.

Igualmente el “Plan Moderniza”, consiste en una serie de medidas a llevar a cabo los años 2006-2008 para la mejora de la administración, “con el objetivo de dar impulso a los servicios públicos, con una organización más flexible y eficaz, haciendo una apuesta decidida por la implantación de la administración electrónica”.

Con esto modelos los ciudadanos podrán realizar todas sus gestiones por medios electrónicos, elegir a través de qué canal acceden a los servicios públicos y hacer sus trámites (24/365). Las comunicaciones en soporte electrónico tendrán la misma validez legal que las tradicionales en papel y los ciudadanos no tendrán que aportar datos ni documentos que obren en poder de las administraciones públicas, pudiendo realizar trámites de distinta índole administrativa en un único lugar. Todos estos derechos supondrán una serie de obligaciones por parte estas, como son que deberán facilitar información y realización de trámites por internet, móviles, televisión o cualquier otro medio disponible en el futuro, y garantizar el acceso a las personas que carezcan de medios propios o conocimientos suficientes (Ramirez, Gascó Gascó , & Audarias Estevan , 2007, pág. 69).

Con esta importante investigación se vuelve a dilucidar la misma necesidad, generar un buen desarrollo del servicio y que este sea de calidad por eso la inmersión en la Sociedad de la Información ha supuesto para el sector público la tarea de modernizar tanto sus procesos de producción de servicios como las TIC mediante las que elaboran y ofrecen estos servicios (e-administración). La e-administración implica un esfuerzo en mejorar la eficiencia de las administraciones públicas, pero también en mejorar su eficacia, es decir, no sólo reduciendo costes sino también ofreciendo los servicios que el ciudadano quiere por el medio o canal que el ciudadano elija. (Ramirez, Gascó Gascó , & Audarias Estevan , 2007, pág. 88).

El avance hacia la madurez en la e-administración está siendo respaldado por diversas instituciones internacionales y nacionales. En el caso español, los esfuerzos del sector público, por subirse al tren de la Sociedad de la Información, han dado como resultado que nos encontremos rozando la media de madurez de e-administración a nivel mundial y por encima de la media europea.

Ello se debe no sólo al esfuerzo en desarrollar y aplicar diferentes tecnologías, sino a la reflexión sobre qué se espera de un organismo de gestión de impuestos por parte de los ciudadanos y cómo pueden atender a éstos mejor. Para ello ha elaborado una serie de principios tecnológicos y un modelo según el cual sin el cuidado por los recursos humanos y la organización de nada sirve una inversión y mejora tecnológica.

Aunque los principios tecnológicos presentados en este caso se deducen del éxito de la e-administración en la gestión de impuestos, creemos que pueden ser fácilmente extrapolables a otras áreas de la administración pública (Ramirez, Gascó Gascó , & Audarias Estevan , 2007, pág. 101).

Desde este modelo el principio orientador del desarrollo digital, que considera las necesidades del ciudadano en el centro de la tarea modernizadora, construyendo a partir de este principio un gobierno cercano, que digitaliza sus servicios a fin de facilitar y agilizar los procedimientos en busca de satisfacer sus necesidades. Donde la administración y ciudadanos colaboran en el desarrollo colectivo de posibles soluciones a los problemas, un gobierno eficiente que promueve, evalúa y mejora continuamente la calidad de los servicios de interés público para establecer estándares y mecanismos de evaluación permanente, y que mediante la interoperabilidad¹³ de sus sistemas fomenta un estado transparente y participativo.

Por tanto, la modernización del estado y la incorporación de las TIC en sus actividades debe plantearse con una mirada integral, tomando desde los elementos básicos sobre la forma en que el estado realiza sus operaciones y se relaciona con el ciudadano, hasta la forma en que fortalece el crecimiento de la industria y se transforma en una herramienta para desarrollar una sociedad con más oportunidades, generando altos estándares de calidad y bienestar para todos los ciudadanos.

Es en el campo de las páginas web municipales donde debe haber una plataforma integral, transparente, abierta y centrada 100% en el ciudadano que permita mejorar la eficiencia y calidad en la entrega de servicios, permitiendo a personas y empresas acceder rápida y directamente a la oferta de trámites y beneficios, con el fin de satisfacer sus intereses y necesidades, generando ahorros en tiempo y costos, y a su vez mejorando su calidad de vida.

Además el ciudadano por medio de esta plataforma tenga la oportunidad de participar en el diseño de soluciones a los problemas de interés público, de colaborar en políticas que desarrolle el municipio por medio de la participación activa del usuario en la toma de decisiones, haciendo un municipio más transparente y altamente participativo, donde colaboren de manera conjunta el gobierno y la ciudadanía, y en el que las nuevas tecnologías

¹³ Es la habilidad de organizaciones y sistemas diversos para interaccionar con objetivos comunes con la finalidad de ambos obtener beneficios, esto implica una interacción de las organizaciones involucradas compartan información y conocimiento, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones.

colaborativas se posicionen como un componente indispensable para lograr este nuevo enfoque de gobierno local.

Las TIC pueden mejorar políticas, transparencia, responsabilidad y acceso a la información, pero primero esas políticas deben existir. Las TIC vendrán luego a potenciar lo que de hecho pertenece al campo de la voluntad política (Kaufman E. , 2005, pág. 4).

En base a esta investigación y en líneas generales la región de Latinoamérica no sabe aprovechar las buenas experiencias, en parte debido al centralismo en la toma de decisiones por parte del Estado y a prácticas no participativas en relación a la sociedad civil. Se ha instalado un “modelo tecnológico” que implica un mero consumo de tecnología.

Sin embargo Chile está teniendo un excelente desarrollo en este sentido, pero en otro campo y en lo que se refiere a responsabilidad pública y rendición de cuentas, existe un muy débil uso de las TICs para facilitar mecanismos que apunten a esa temática. Específicamente en transparencia, los temas ligados a anticorrupción y apertura de mercados están en la primera línea. Se han creado una serie de instituciones al efecto como la Oficina Anticorrupción (Argentina), la contraloría General da União (Brasil) y el Programa Presidencial de lucha contra la corrupción (Colombia), instituciones que se encuentran fuera del país.

Es por esto que seguir algunas de las iniciativas para mantener buenas prácticas en la región permitirá el buen desarrollo del servicio, algunas de las más importantes son:

- Prácticas locales y nacionales de producción asociada (público privada) de producción de contenidos y políticas de e-servicios.
- Portales nacionales con contenidos amigables centrados en ciudadanos (Ej. Chile).
- Respuestas sociales a los derechos digitales en telecentros, locutorios y cybercafés. Experiencias de apoyo público para incorporar e-servicios y e-democracia.
- Redes públicas, público privadas y no públicas. Buen uso de las TIC's.

- Políticas públicas de transparencia, responsabilidad y acceso a la información a través de TIC's, innovaciones que deben realizarse en la región:
 - Voto electrónico. Ampliación de su uso a consultas sobre la gestión pública y temas de la vida cotidiana.
 - Mejoramiento de las iniciativas de transparencia, responsabilidad y acceso a la información a través de las tecnologías de la información.
 - Difusión y sensibilización sobre legislación e instituciones de control social ligados a la transparencia, responsabilidad y acceso a la información. Propuestas asociadas público privadas y empoderamiento de la legislación e instituciones mediante TIC's.
 - Uso de las TIC's para el acceso a la información público privada útil para la comunidad (Sociedad del Conocimiento).
 - Desarrollo de modelos participativos y asociativos de gobierno electrónico
 - Uso de las TIC's para el fortalecimiento del sistema representativo democrático: rol mediador de los partidos y rol de representación de los poderes legislativos.

Por último el gobierno electrónico y sus formas de e-democracia son oportunidades de cambio para un futuro cercano. La tecnología si es bien utilizada, es un potenciador de interacciones y, también, una excelente excusa para la reformulación de la arquitectura entre lo público y lo privado, se puede generar oportunidades para la interacción en lo virtual y, aprovechando la falta de acceso universal y habilitar, en base a modelos participativos virtuales, mundos paralelos reales también interactivos.

¿Cómo se construyen estos mundos? En principio, rebobinando los hechos ya desplegados, donde los informáticos y las empresas de TIC's han quedado como los reyes de estos temas. Estos son necesarios, pero sólo como una herramienta más. Los fenómenos de confluencia Sociedad, Gobierno y TIC's requieren, con urgencia, una ocupación de territorio por parte de las universidades, específicamente, las ciencias sociales. No es posible siquiera empezar desarrollos semejantes sin la realización de un trabajo activo con la comunidad que

permita la segmentación y la búsqueda de entidades representativas para la participación primero y para la asociación después.

Estas tareas requieren la intervención de equipos académicos que apunten a la planificación participativa y a la elaboración de metodologías de diseño, implementación, evaluación y monitoreo de procesos y resultados. A la recopilación de información tanto cuantitativa como cualitativa, a la observación documental, también al desarrollo de talleres de discusión entre comunidad y gobierno y a generar competencias para gestionar redes¹⁴.

Por último para que Chile se pueda incorporar realmente a la sociedad del conocimiento requiere dar continuidad a su avance en la modernización del Estado, centrado en el ciudadano, transparente y eficiente en la entrega de sus servicios. Eso implica impulsar la prestación de servicios de valor agregado que aumenten la calidad de vida y el bienestar de los chilenos.

Chile debe seguir trabajando para mantenerse como un Estado dinámico, que se “conecta” con las personas, un Estado proactivo que se adelanta a las necesidades de sus ciudadanos y ciudadanas y, de forma activa, responde a sus preferencias; un Estado abierto y transparente, promotor del diálogo continuo con el ciudadano y con la sociedad. (Secretaría ejecutiva de desarrollo digital , 2013, pág. 17).

II.III. Modelos de evaluación de servicio electrónico municipal.

Dentro de este contexto, y como hemos visto a través del marco teórico surge la necesidad de realizar mediciones relacionadas con la calidad de los portales web de las organizaciones públicas en Chile. Sin embargo, la calidad de un sitio web es todavía un constructo sin definir, y existen numerosas interpretaciones relacionadas con dicho concepto.

¹⁴ Kaufman, E...“Building the Basis for the Back Office through Communities of Practice”.

A continuación se muestran una serie de indicadores para evaluar la calidad de sedes web. (González López, Bañegil Palacios, & Buenadicha Mateos, 2013). Se muestran tres modelos que cuentan con una serie de indicadores que permiten evaluar la calidad de los portales web municipales.

Los estudios relacionados con la medición de las páginas web han sido etiquetados de muchas maneras (evaluación del sitio web, e-satisfacción, calidad web, e-calidad, e-lealtad, calidad de los servicios electrónicos, etc.), no obstante, aunque difieren en sus planteamientos, los conceptos fundamentales son muy similares. Las principales metodologías de investigación se basan fundamentalmente en encuestas, evaluación por expertos y análisis de contenido. (González López, Bañegil Palacios, & Buenadicha Mateos, 2013, pág. 25)

II.III.I Modelo de gobernabilidad electrónica.

Este modelo surge de la necesidad de realizar mediciones relacionadas con la calidad de la sede web de la organización. Este Modelo propone una serie de indicadores para evaluar la calidad de sedes web corporativas, es decir, sitios web no transaccionales. (González López, Bañegil Palacios, & Buenadicha Mateos, 2013, pág. 50)

Cabe mencionar entonces que los aspectos que están asociados con este modelo, pueden evaluarse en cualquier tipo de sitio web. Sin embargo aquellos aspectos que atienden a características propias del contenido o funcionalidad del sitio, varían según los objetivos que persiga la entidad a analizar, es por ello que el grupo de trabajo. Se elige a las municipalidades para realizar la evaluación, dado que existe una gran cantidad de trámites que los ciudadanos realizan por medio de las mismas, donde existe una gran interacción. Pudiendo extenderse el análisis a otras entidades simplemente consignando aspectos de funcionalidad y contenido acordes al objetivo de las mismas.

Para evaluar entonces si un sitio web tiene indicios de gobernabilidad electrónica, se listan una serie de aspectos que todo sitio debiera cumplir para poder mostrar sus contenidos de una forma amigable y a su vez que dichos contenidos sean de utilidad para la población. A continuación se detallan los criterios que deberían cumplir dichos sitios web:

1. **Normativas:** A nivel internacional el W3C (Consortio World Wide Web) tiene por objetivo crear estándares para sitios web y explicar sobre nuevas tecnologías. En Argentina la ONTI (Oficina Nacional de Tecnología de la Información) entidad dependiente de la Subsecretaría de la Gestión Pública, contiene entre sus recursos online una guía de lineamientos con los que deberían cumplir los sitios gubernamentales en cuanto a diseño y contenido.

2. **Publicaciones Internacionales:** donde, se incorporan aspectos de publicaciones internacionales, con posibilidad de orientarse a los sitios web de estudio. Dichas publicaciones son originarias de los siguientes países: España, Estados Unidos, Nueva Zelanda, Chile y Australia.

3. **Grupo de trabajo:** En base a la experiencia del grupo de los grupos evaluadores y personas que tengan estudios y relación con la evaluación de la calidad web, tecnologías de la información y ciencias sociales.

Cada aspecto anteriormente considerado puede influir en una o más características de diseño y/o contenido del sitio. De modo que un aspecto, por ejemplo: “El menú principal se mantiene en el resto de las páginas” influye en la Amigabilidad, Navegabilidad y Usabilidad, del sitio. Pero a su vez es posible que un aspecto influya, en mayor medida, en una característica que en otra. Por lo tanto, para cada aspecto se incluye dentro de cada característica una ponderación.

Las características que definen las vistas interna y externa son:

- **Funcionalidad:** capacidad de suministrar los servicios necesarios para cumplir con los requisitos funcionales. Incluye la adecuación, la corrección, la interoperabilidad, la seguridad y el cumplimiento de la funcionalidad.
- **Fiabilidad:** capacidad de mantener las prestaciones requeridas del sistema durante un tiempo establecido y bajo una serie de condiciones definidas. Incluye la madurez, la tolerancia a fallos, la capacidad de recuperación y el cumplimiento de la fiabilidad.
- **Usabilidad:** esfuerzo requerido por el usuario para utilizar de forma satisfactoria el producto. Incluye la inteligibilidad, la facilidad de aprendizaje, la operatividad, el atractivo y el cumplimiento de la usabilidad.
- **Eficiencia:** relación entre las prestaciones y los requisitos necesarios para su utilización. Incluye el comportamiento en el tiempo, la utilización de recursos y el cumplimiento de la eficiencia.
- **Mantenibilidad:** esfuerzo necesario para adaptarse a las nuevas especificaciones y requisitos. Incluye, la estabilidad, la facilidad de prueba y el cumplimiento de la mantenibilidad.
- **Portabilidad:** capacidad de ser transferido de un entorno a otro. Incluye la adaptabilidad, la facilidad de instalación, la coexistencia, la intercambiabilidad y el cumplimiento de la portabilidad.

Por otro lado las características que definen la vista en uso son:

- **Efectividad:** capacidad de facilitar al usuario el alcanzar objetivos con precisión y completitud.
- **Productividad:** capacidad de permitir a los usuarios invertir la cantidad apropiada de recursos en relación a la efectividad obtenida.

- Seguridad: capacidad para cumplir con los niveles de riesgo permitidos tanto para posibles daños físicos como para posibles riesgos de datos.
- Satisfacción: capacidad de cumplir con las expectativas de los usuarios en un contexto determinado (González López, Bañegil Palacios, & Buenadicha Mateos, 2013, pág. 88).

Al revisar los resultados en cada una de estas categorías se establece un valor de ponderación mediante una escala del 1 al 5, en donde el 5 representa una “Alta importancia”, 3 una “Mediana importancia” y 1 una “Baja importancia”. Además se utilizan los valores intermedios para poder lograr una mayor precisión sobre la influencia del aspecto. Cabe destacar que es posible que un aspecto no influya sobre una característica, en éste caso no se asignará ningún valor de ponderación para la misma.

De igual forma existe un conjunto de aspectos que se relevan en forma manual, es decir por simple inspección del sitio, por ejemplo: se resaltan los link al pasar sobre ellos con el mouse, el sitio tiene música, etc. Sin embargo existen distintas herramientas que permiten automatizar el análisis de algunos aspectos, tales como: validadores de la W3C junto con el *software Xenu* el cual que ofrece un reporte sobre links o imágenes rotas, peso y resolución de imágenes, etc. Esto evita inspeccionar por ejemplo cada una de las imágenes de un sitio permitiendo verificar aquellas que el reporte indica que su peso o resolución superan lo establecido por el estándar. Cabe destacar que los resultados arrojados por las herramientas mencionadas, hasta el momento, han resultado ser 100% confiables. A su vez otros aspectos se relevan a través del código fuente del sitio (uso de tablas, unidades relativas, frames, etc.).

De hecho en la evaluación se han relevado los 152 aspectos, (102 propuestos por normativas, 11 basados en publicaciones académicas y 39 propuestos por el equipo de trabajo), en sitios web de diversos países.

Ahora para entender esto de manera cuantitativa y darles peso a los indicadores que evalúan la calidad de sedes web corporativas se presenta lo siguiente:

Una vez realizado el relevamiento de los 152 aspectos en cada una de las páginas de los sitios web municipales, de los 31 países mencionados, es posible establecer un valor que represente el grado de gobernabilidad electrónica de cada sitio. El grado de gobernabilidad electrónica, se obtiene sumando las ponderaciones de todas las categorías en las que se encuentran involucrados los aspectos cumplimentados. Por ejemplo, si un sitio cumple únicamente con los cuatro aspectos que se detallan en las tablas desarrolladas por este modelo, sumaría 24 puntos. Puede observarse que dicha puntuación se obtiene sumando las ponderaciones individuales de los aspectos: el primer aspecto tiene una puntuación de 5, al igual que el segundo que también vale 5, el tercer aspecto tiene una puntuación de 10 y el último aspecto vale 4. (Giulianelli, Rodríguez, & Vera, 2008, pág. 39).

El puntaje ideal a alcanzar por un sitio (cumpliendo los 152 aspectos enunciados), es de 1.141 puntos. Cabe destacar que la mayoría de los aspectos se relevan en forma manual por simple observación (por ejemplo: “se resaltan las opciones de los menues al pasar con el mouse sobre ellas”), siendo un pequeño conjunto de aspectos los que pueden validarse automáticamente a través de herramientas de validación de el W3C.

II.III.II Modelo electrónico: Modelo de Evaluación de servicios digitales públicos.

Según la investigación teórica y empírica realizada por INCAE Business School, se presentara a continuación la aplicación de una “Herramienta para la evaluación de servicios públicos por medios digitales” brevemente explicada a continuación (Barahona, Zuleta et al. 2006).

Los datos arrojados por esta investigación presentan los resultados de la evaluación de la calidad de la información de los servicios de gobierno digital que prestan los 81 gobiernos locales de Costa Rica.

En este modelo los ingresos municipales fueron la única variable que resultó significativa en el modelo logístico multivariable utilizado, comprobándose que por cada incremento de 100 millones de colones en los ingresos del gobierno local, la probabilidad de que el municipio ofrezca un sitio web se incrementa en casi un 20%.

Es por eso que los resultados obtenidos son presentados según las tres grandes dimensiones de análisis que componen dicho modelo: *la calidad de la interacción con el usuario, la calidad de la información y la calidad del medio digital*. Se analizaron los puntajes promedio obtenidos en cada uno de los criterios en que se subdividen dichas dimensiones. Para el análisis de los sitios municipales se utilizó la herramienta propuesta por INCAE como parte del trabajo de investigación de su cátedra de gobierno digital, sirve para identificar los problemas de calidad en cada dimensión del gobierno digital (Barahona, Zuleta et al. 2006). Dicho instrumento consta de 3 grandes dimensiones de análisis:

- Calidad de la interacción (Interacción – Individualización).
- Calidad de la información (Solidez – Relevancia).
- Calidad del Medio Digital (Eficiencia – Infraestructura).

Estas tres dimensiones a su vez se desagregan en seis categorías y 24 criterios de evaluación, Finalmente cada uno de los 24 criterios contiene uno o más indicadores que, en la versión actual de la herramienta, suman un total de 56 variables que se utilizan al aplicarla.

Las características más importantes de esta herramienta son:

- Diez de las 56 variables se miden con herramientas electrónicas, disponibles en forma gratuita en la web. Ese número podría aumentar conforme avance el desarrollo la herramienta.
- Ninguna medición requiere permiso de la institución que está siendo medida.
- Está centrado en la experiencia del usuario, bajo el supuesto de que deber ser buena para que regrese al sitio y lo recomiende a otros.
- El costo de medir es relativamente bajo. (Barahona & Calderón , 2010).

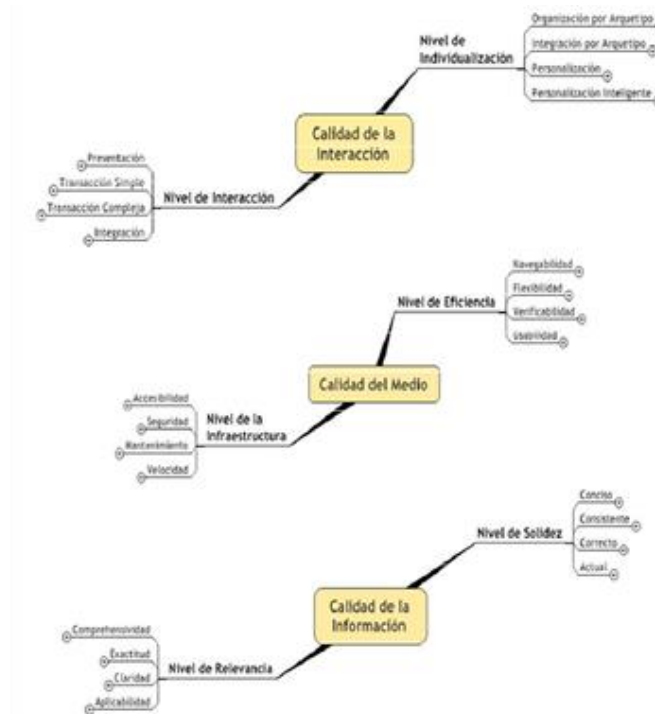


Figura 4: Modelo de evaluación de servicios digitales públicos.

No está expuesto al problema de bajo retorno de encuestas o cuestionarios.

- Existen métodos estadísticos para evaluar la bondad de estos indicadores, sin embargo, aún no se han evaluado.
- Es el mismo instrumento de medición que se utilizó para evaluar las agencias de gobierno central.
- Por diseño, los indicadores, variables y categorías elegidas se refieren a aspectos muy concretos que el técnico o tomador de decisiones de la organización evaluada puede fácilmente identificar.
- El aplicarse sistemática y uniformemente a distintas agencias o entidades gubernamentales, permite detectar y compartir las mejores prácticas y logros alcanzados, y con ello se fomenta la cooperación y el intercambio de conocimientos y criterios.
- Facilita el benchmarking o análisis referencial internacional, de modo que los objetivos de mejora estén asociados a blancos móviles de calidad mundial.
- Los resultados se presentan en forma normalizada con base 100, lo que facilita el análisis, especialmente en países que como Costa Rica, las evaluaciones académicas parten de esta misma base.
- Esta evaluación es integral ya que permite conocer no sólo el estadio de madurez en que se encuentran los servicios digitales, sino también la calidad de la información y el medio a través de los cuales estos servicios están llegando a los usuarios.

Ahora por no contar con una teoría que respalde diferencias en los pesos o algún tipo de evidencia empírica asociada a mediciones de satisfacción del usuario, y con el objetivo de no utilizar criterios arbitrarios o subjetivos, se ha asignado el mismo peso relativo (igual a 1) a cada uno de los 56 indicadores que contiene el modelo en lugar de usar los pesos de 1, 2 y 3 descritos previamente. Esto estaría eventualmente sujeto a modificación si se cuenta con evidencia científica que así lo respalde. Por ahora, la posibilidad de contar con una evaluación

para cada uno de los criterios analizados, permite focalizar los esfuerzos y recursos hacia aquellas áreas que estratégicamente el tomador de decisiones quiera reforzar.

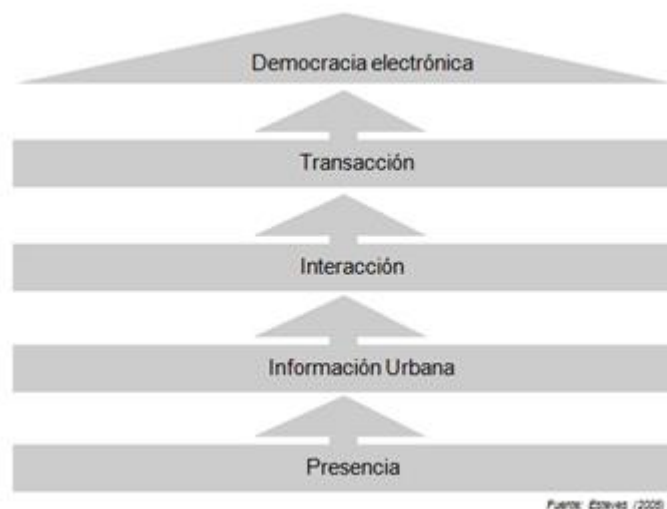
Pero aunque se quiera lograr avances significativos la baja adopción de sitios web municipales y la mala calidad de su diseño y contenido, describen un notable atraso de los gobiernos locales en el avance hacia el gobierno digital, comparado por ejemplo, con el desarrollo aún modesto en las instituciones de gobierno central (Barahona and Zuleta 2006, pág. 40).

II.III.III. Modelo electrónico: e- government propuesto por José Esteves.

Por último se presenta el modelo propuesto por José Esteves que se fundamentó en la investigación de Baum y Di Maio (2000) que definieron un esquema analítico orientado a la medición del desarrollo del gobierno electrónico. Estos autores identificaron cuatro fases del desarrollo de las iniciativas asociadas al uso de las TIC por parte de las agencias gubernamentales, las cuales fueron ordenadas desde la fase de presencia en-línea hasta la fase de transformación o democracia electrónica, fase superior o desiderátum que implica el alcance de un nivel de provisión en-línea de servicios (Gómez, 2007, pág. 67).

Esteves (2005) realiza una pequeña modificación al esquema presentado por Baum y Di Maio (2000) orientada a ajustar la clasificación de estos autores al evaluar los gobiernos municipales esto consta de presentar las etapas del gobierno electrónico municipal (figura 5), de acuerdo a la sistematización realizada por dicho autor, como se observa, bajo este esquema el proceso de desarrollo del gobierno electrónico comienza en la etapa presencial y termina en la etapa de transformación o democracia electrónica. (Gómez, 2007, pág. 80).

Figura 5: Etapas del desarrollo del gobierno municipal.



Es importante definir las características y atributos contenidos por cada una de las etapas de desarrollo del gobierno electrónico municipal anteriormente expuestas, por lo tanto en esta presentación se desglosa cada etapa detalladamente de acuerdo a este modelo.

1. Presencia.

Esta fase comprende la disponibilidad en-línea de información básica sobre cada una de las alcaldías a evaluar. Como señalan Baum y Di Maio (2000), el objetivo primario del sitio en Internet de una agencia gubernamental es ubicar información referente a la misión, direcciones físicas y virtuales, horas de atención y documentos oficiales de relevancia para el público.

El indicador de presencia de cada alcaldía depende de los resultados obtenidos para cada una de las variables que lo componen, tales como: presencia de una identificación específica de la alcaldía en la página web correspondiente, existencia de un mapa del sitio, existencia de buscador, disponibilidad de un boletín municipal; y existencia de contactos.

2. Información urbana.

En esta etapa se ubica la información disponible sobre mapas locales, guías del municipio e información sobre el transporte y el tráfico en línea. Esta categoría comprende el uso de herramientas tecnológicas como aquellas que permiten observar fotos y videos del tráfico en sitios clave, en tiempo real.

3. Interacción.

Esta etapa comprende la posibilidad de realizar comunicaciones sencillas entre la oficina municipal y los ciudadanos. En particular, se evalúa la disponibilidad de números telefónicos y de direcciones de correo electrónico que permitan la comunicación agencia-ciudadano.

Esta etapa comprende los atributos o herramientas tecnológicas que permiten la comunicación bidireccional entre los ciudadanos y la agencia municipal, de manera que los primeros puedan obtener información, elevar reclamos o quejas y, en general, comunicarse con los oficiales municipales responsables del servicio al ciudadano.

4. Transacción.

Esta fase define la posibilidad de interacción electrónica bidireccional entre la oficina municipal y los ciudadanos. Como señalan Baum y Di Maio (2000), el foco de esta etapa es la disponibilidad de aplicaciones para el acceso del público a los servicios en-línea de la alcaldía respectiva, así como el uso de la web como complemento de los canales físicos o presenciales de comunicación. En particular, se evalúa la posibilidad de realizar pagos de servicios o impuestos municipales en-línea, seguimiento a trámites, descargas de formatos oficiales cuya obtención usualmente requiere visitar directamente la alcaldía, así como la existencia de conexiones a otros sitios de interés para el público.

5. Transformación (democracia electrónica).

Esta etapa incluye la sofisticación de la relación entre la oficina municipal y los ciudadanos para ofrecer servicios de participación democrática, tales como encuestas,

referencias municipales, elección de jueces de paz, solicitud de actuación de la justicia de paz, entre otros mecanismos de participación democrática. Como apunta Backus (2001), el objetivo o meta última de la cadena de sofisticación de los servicios de gobierno electrónico es ofrecer al ciudadano un único punto (ventanilla única) de contacto para acceder a todos los servicios de la oficina gubernamental, lo que redundará en mayor transparencia de la gestión pública.

Estas cinco fases serán evaluadas con más detalle en la parte empírica para medir el desarrollo del servicio del gobierno electrónico municipal de algunos municipios de la provincia de Concepción, es por eso, que cada etapa debe definirse a través de una serie de variables cualitativas que dan cuenta de la existencia de los atributos relevantes del servicio gubernamental en-línea. Esto, a su vez, permitirá definir un indicador global, o e-Valor, que de acuerdo a la terminología usada por Esteves (2005) servirá para clasificar a las alcaldías evaluadas de acuerdo a su grado de desarrollo. Siguiendo la metodología usada por este autor, se ha definido el indicador global usando una ponderación creciente para cada etapa subsiguiente.

Esta ponderación creciente debe dar cuenta de que cada etapa representa un incremento en las capacidades de cada municipio evaluado para proveer servicios y oportunidades de participación a través de las tecnologías de información y comunicación.

Esta metodología entonces implica que el puntaje obtenido en la etapa presencial tiene un peso menor en el indicador final que el puntaje obtenido en la etapa de información urbana, y el peso de información urbana es mayor al de presencia y menor al de la etapa subsiguiente, correspondiente a los atributos de interacción.

Este crecimiento en el ponderador, a medida que se avanza en las etapas de desarrollo del gobierno electrónico definidas en la figura 5 a la vez permite recoger el aumento en la importancia relativa derivado de que una agencia desarrolle etapas subsiguientes en su oferta de gobierno electrónico.

Este criterio de ponderación supone que para el ciudadano un portal es más valioso en tanto esté más cerca de ofrecer atributos transaccionales y transformacionales.

Por último en líneas generales la región no ha sabido aprovechar las buenas experiencias, en parte debido a la fragmentación creciente interna del estado y a prácticas no participativas en relación al desarrollo digital, debido a esto y a todo lo anteriormente expuesto en el marco teórico, se hace inmensamente necesario medir cuantitativamente el desarrollo del servicio del gobierno electrónico municipal de algunos municipios de la provincia de Concepción.

CAPITULO III:

Metodología de la Investigación.

I. Metodología de la investigación.

Es importante describir la metodología a utilizar para poder llevar a cabo una adecuada investigación que otorgue validez y confiabilidad a los conocimientos adquiridos mediante el desarrollo de ésta.

El proceso de investigación debe componerse de fases claras y definidas, que buscan sistematizar procedimientos que permitan ordenar el proceso para llevar a cabo conclusiones válidas para el estudio en cuestión.

I.I Diseño metodológico.

En este caso, se trata de una investigación que en sí misma contiene elementos de tipo exploratorio en la primera fase de investigación, puesto que si bien es cierto el que las instituciones públicas hagan uso de plataformas virtuales e implementen tecnologías de información para mejorar la gestión y la prestación de servicios para los usuarios, no necesariamente conlleva a que estas efectúen mediciones de calidad de los servicios electrónicos en el caso de las instituciones públicas, donde existe poco desarrollo de investigación tanto a nivel regional como nacional, aunque se cuente con la existencia y el análisis de variada información a nivel internacional, donde se han hecho esfuerzos para implementar mediciones de desarrollo y calidad de servicio como lo propuesto por numerosos autores que desarrollan y analizan el concepto del “e- government”.

Lo anterior, permitirá una familiarización con el tema a investigar, sirviendo como base de gran valor para poder posteriormente llevar a cabo una investigación descriptiva, que permita analizar y evaluar distintos aspectos, dimensiones y la composición del fenómeno a estudiar basados en la utilización de métodos que permitan observar y sustentar el estudio en cuestión.

Con el diseño de la investigación se pretende direccionar los pasos de la **investigación** para cumplir con los objetivos propuestos. La investigación será de tipo no experimental, puesto que no existirá manipulación de las variables estudiadas para su posterior análisis, y es de carácter transversal, puesto que la recolección de datos es en un período específico en el tiempo, correspondiente a junio del año 2014.

I.II. Técnicas de recolección de datos.

La recopilación de datos es un aspecto esencial e importante de cualquier tipo de proyecto de investigación, puesto que son estos a los que acude el investigador para obtener la información relevante.

En cuanto a la recolección de los datos se utilizarán las técnicas primarias y secundarias. Por técnicas primarias se realizarán cuestionarios aplicados a la muestra, para obtener la información de forma oral y escrita (ver tablas utilizadas en el anexo) así como también directamente recopilada por el investigador, a través de encuentros personales con expertos en el área de desarrollo de páginas web. Por técnica secundaria, se emplea el apoyo en datos estadísticos, para de esta manera alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

La información que se recopile, será seleccionada de manera cautelosa para llevar a cabo un estudio que permita entregar información fidedigna, concluyente y significativa, para así poder efectuar una evaluación pertinente de la calidad de servicio de las páginas web de las tres municipalidades estudiadas, y posteriormente realizar sugerencias que contribuyan a la mejora de la prestación de servicios públicos electrónicos municipales para los ciudadanos.

I.III. Desarrollo de las técnicas utilizadas.

- Se eligen por conveniencia los portales de las municipalidades de Concepción, San Pedro de la Paz y Chiguayante.
- Se procede a la revisión de cada sitio web municipal identificando la e-servicio que ofrece, por medio de planillas Excel para los posteriores cálculos a evaluar (planillas disponibles en el anexo).
- Cálculo del e-Valor: Para poder el estado de desarrollo de gobierno electrónico y poder hacer un posicionamiento de cada municipalidad a evaluar.
- Análisis de los datos obtenidos: Mediante la aplicación del modelo, realizando un diagnóstico de cada servicio ofrecido, que permitirá sacar conclusiones y recomendaciones para este estudio.

CAPITULO IV:

Modelo Empírico

El objetivo principal del estudio es realizar un análisis del estado actual del desarrollo del gobierno electrónico a nivel municipal que permita una comparación entre las municipalidades de Concepción, San Pedro de la Paz y Chiguayante para demostrar cómo influye este en la calidad del servicio electrónico.

Por este motivo, se utilizará como esquema metodológico el “Modelo de desarrollo de e-servicios municipales”, elaborado por José Esteves (2005) para la realización de un estudio de similares características en España, lo que luego fue replicado a nivel latinoamericano con el objetivo de evaluar los servicios digitales de diferentes países como Argentina, Costa Rica, Venezuela, y así establecer mecanismos de comparación a nivel Iberoamericano.

Este mecanismo puntualiza el desarrollo de los portales web a través de cinco dimensiones (Aramouni, 2006, pág. 5):

- **Presencia:** En esta fase de madurez los portales ofrecen información en línea, búsquedas básicas en el sitio y descargas de archivos. Los servicios incluyen cuatro categorías: impresos, plenos/información legislativa, buscador y mapa del sitio.
- **Información urbana:** Se provee información sobre el mapa completo de la comuna y los transportes que llegan y circulan dentro de la ciudad. Los servicios que incluye un mapa y transportes urbanos.
- **Interacción:** En esta fase se informa al menos un teléfono y un correo electrónico que sirva de contacto con el municipio. Los servicios que ofrece son números de teléfono y un correo electrónico.
- **Transacción:** Esta etapa incluye la posibilidad de realizar trámites en forma totalmente electrónica o también poder acceder a la personalización del portal. Los servicios que ofrece son los siguientes: móvil (acceso a través de dispositivos

móviles), trámites online, seguimientos de trámites, certificado digital, carpeta ciudadana, pagos en línea y personalización.

- E-Democracia: supone el desarrollo de servicios de participación ciudadana online. Por ejemplo: uso de redes sociales, foros, encuestas online sobre asuntos municipales, o páginas adaptadas a discapacitados. El servicio evaluado en esta fase es la participación ciudadana.

Este modelo ha sido diseñado totalmente desde la perspectiva del ciudadano. Por lo tanto la recolección de datos se obtiene mediante la información y servicios disponibles en los portales web seleccionados. Los datos obtenidos responden a las siguientes preguntas:

- ¿Qué ofrece el sitio web municipal al vecino?
- ¿Qué información puede obtener a través de la página?
- ¿Puede el usuario realizar trámites, consultas, o participar activamente de la alcaldía?

Continuando con el modelo cada una de sus fases de madurez supone una ampliación de los servicios ofrecidos y de su complejidad, así como un mejoramiento de la comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el municipio. Después de finalizada la etapa de medición de los e-servicios de cada fase, se creó un indicador para medir el estado de desarrollo de cada municipalidad, denominado e-valor.

- E-valor: se realiza por medio de un cálculo ponderado. A cada fase se le atribuye una ponderación relativa: a la fase servicio presencial (0.25), servicio información urbana (0.50), servicio de interacción (0.75), servicio de transacción (1) y servicios de e-democracia (1.25).

Tabla 6: Ponderación por etapa de servicio electrónico.

Etapa de desarrollo	Ponderación
Oferta presencial	0,25
Oferta de información urbana	0,50
Oferta de interacción	0,75
Oferta transaccional	1,00
Oferta transformacional (e-democracia)	1,25

Fuente: Gómez, 2007.

Cada fase está formada por una serie de servicios cuya presencia permite la definición del valor de la fase. Estos atributos son definidos como variables dicotómicas, las cuales toman valores de cero (0) y uno (1) dependiendo de si el atributo o el servicio se encuentra en cada uno de los sitios web evaluados.

Para cada uno de los sitios web ofrecidos se multiplica el número de servicios que tiene por la ponderación de cada una de las fases. El portal que contenga todos los servicios con los que consta cada dimensión podrá obtener un valor ideal máximo o un e-valor de 11.75 puntos.

CAPITULO V:

Resultados y Análisis de la investigación.

V.I Características de la muestra.

La selección de las unidades de análisis se ha realizado en función de obtener resultados comparables. Así, es como se analizan tres portales web municipales de la provincia de Concepción.

Municipalidad de Chiguayante.

Chiguayante posee una superficie de 44,5 Km² y está emplazada al sureste de la capital, enmarcada dentro de la zona metropolitana de Concepción, conformada por las Comunas de Concepción, Talcahuano, Penco, San Pedro de la Paz, Chiguayante y Hualqui. Esta Comuna se sitúa en la zona costera de la VIII Región.

La accesibilidad de Chiguayante es por el norte la calle Sanders. Por el Sur, la Población Leonera que la separa actualmente de la Comuna de Hualqui. Por el Oriente la Cordillera de la Costa. Por el Poniente, el eje del río Biobío. La Comuna de Chiguayante tiene una población de 122.413 habitantes al año 2011.

Según estimaciones del censo, la población urbana es de 122.316 habitantes lo que representa un 99,9% y la población rural es de 97 habitantes, que representa el 0,1% del total. En relación con la región, ésta tiene una población de 1.982.178 habitantes al año 2011.

Respecto a la Provincia de Concepción, la comuna de Chiguayante ocupa el tercer lugar en cantidad de habitantes, luego de Concepción y Talcahuano. Para el año 2011 la población comunal representa el 12,07% de participación respecto al total de la población de la Provincia. Se infiere que la comuna de Chiguayante presenta una gran densidad poblacional y prácticamente toda su población es urbana. La Comuna de Chiguayante pertenece al territorio de planificación pencopolitano (TPT) el que se encuentra normado por el plan regulador de la

provincia de Concepción y está compuesto por las Comunas de Tomé, Penco, Talcahuano, Concepción, San Pedro de la Paz, Chiguayante y Hualpén.

La administración de la comuna está a cargo del alcalde José Antonio Rivas Villalobos, quien es el segundo Alcalde de la comuna. Asumió la administración el 06 de diciembre de 2012, por cuatro años. Su concejo municipal está compuesto por seis concejales, dentro de los cuales la mayoría son hombres, donde la tendencia política demuestra que existen más aliados de la concertación.

Municipalidad de San Pedro de la Paz.

San Pedro de La Paz como comuna fue fundada el 29 de diciembre de 1995. En mayo de 1943 se inaugura el primer puente carretero sobre el Biobío (Puente Biobío o Puente Viejo), su construcción que se inició en 1934, constituyó un hito muy importante para la comunidad de San Pedro de la Paz, ya que permitió una conexión más rápida y expedita con Concepción, lo cual fomentó su desarrollo.

La comuna de San Pedro de la Paz está situada al sur y al poniente del río Bío Bío, es una de las 12 comunas que, desde el punto de vista administrativo, componen la Provincia de Concepción. San Pedro de la Paz forma parte del territorio pencopolitano en conjunto con las comunas de Lota, Coronel, Penco, Tomé, Talcahuano, Hualpén, Florida, Santa Juana, Hualqui, Chiguayante y Concepción.

San Pedro de la Paz limita al norte con la ribera sur del río Bío-Bío, al oeste con el Océano Pacífico, al este con la Cordillera de Nahuelbuta y al sur con la comuna de Coronel. La superficie del territorio comunal es de 112,5 km², equivalentes al 0,3% de la superficie total regional.

La comuna de San Pedro de la Paz es una comuna nueva con 15 años de vida, hasta el año 1970 el actual territorio pertenecía a la Comuna de Coronel y luego paso a depender de la

Comuna de Concepción. En la década de los sesenta la población de San Pedro de la Paz aumenta notablemente, debido a la escasez de terrenos disponibles para la construcción de viviendas en el casco urbano de Concepción.

A partir de los años setenta se produce una importante transformación en el asentamiento humano de San Pedro de la Paz, advirtiéndose una notable expansión hacia el sector norte comprendido entre las lagunas Grande y Chica, destacándose también el poblamiento gradual de sectores como Lomas Coloradas, camino a Santa Juana, sector Rucalhue, El Recodo, Pedro de Valdivia Sur, Candelaria, Boca Sur y Michaihue.

En septiembre de 1968 se inició la construcción del Puente Nuevo, que fue puesto en servicio en abril de 1974 y que posteriormente fue bautizado con el nombre de Juan Pablo II en homenaje a la visita que el Santo Padre hizo a la zona en abril de 1987. Esta obra no sólo permitió mejorar las comunicaciones con la capital regional, sino también con la zona portuaria¹⁵.

En la década de los ochenta de San Pedro se expande a nuevos sectores como: Huertos Familiares, Lomas Coloradas, Villa San Pedro, San Pedro Viejo, Boca Sur, Candelaria y Michaihue. También se crean otros barrios entre los que destacan: Villa Icalma, Spring-Hill. A los que en la década de los noventa le seguirán los sectores altos, como Andalué.

A comienzos de los años 90, San Pedro era un barrio más de la comuna de Concepción. Sus habitantes, liderados por algunos dirigentes vecinales, impulsaron la idea de convertirse en comuna, para tener una administración más cercana. Finalmente, el 29 de diciembre de 1995, se creó la comuna de San Pedro de la Paz.

San Pedro de la Paz se caracteriza por ser una comuna con un rol residencial muy marcado con 135.651 habitantes al año 2011 (Proyección según Estudio Administración Municipal y Dirección de obras de la Ilustre Municipalidad de san Pedro de la Paz).

¹⁵ Pladeco Ilustre Municipalidad de San Pedro 2012-2016.

Por su ubicación, características geográficas y el privilegiado entorno paisajístico, la comuna de San Pedro de la Paz se ha convertido en una de las principales áreas de expansión urbana de la Región del Bío Bío. Actualmente es uno de los centros poblados de mayor crecimiento regional, donde se han ejecutado e implementan importantes proyectos inmobiliarios, públicos y privados, que han permitido el aumento significativo en la población comunal¹⁶. Ha habido inversión pública y privada en la comuna y, sin embargo, el desarrollo económico global todavía es incipiente y territorialmente muy diferenciado.

La comuna históricamente se ha desarrollado, en su territorio, de manera compartimentada y, por lo mismo, como ciudad manifiesta debilidades en torno a una identidad compartida. Su urbanización y sus actuales barrios son notoriamente disímiles y poco integrados. Este rasgo claramente diferenciador, presenta deficiencias notorias en el acceso a servicios de calidad. Son desafíos el tender progresivamente hacia la sostenibilidad e integración social y territorial.

La calidad de vida y la estética del entorno natural de la ciudad son percibidas por sus habitantes como patrimonio a resguardar. Esta temática es vinculante y relevante para los desafíos de la ciudad y por lo mismo lo debe ser para su municipio.

El Municipio está a cargo del Alcalde Audito Retamal Lazo, que asumió su primer periodo el año 2008, como candidato Independiente, además está constituido por 6 Concejales, 4 hombres y 2 mujeres que representan a las 2 coaliciones más importantes del país. Al interior, del Municipio, existen funcionarios de todas las corrientes políticas, lo que no impide en general un buen clima laboral.

El Municipio, tiene 15 años de existencia y una planta de personal que no sobrepasa los 120 funcionarios estables, y 40 personas más asociados a programas o contratos a honorarios, este déficit se da porque al formar la comuna se consideró una población de 65.000 habitantes y esta fecha sobrepasa los 130.000 y no se ajustado la planta de personal a el doble para satisfacer la demanda ciudadana.

¹⁶ PLADECO Ilustre Municipalidad de San Pedro de la Paz 2004- 2007.

Municipalidad de Concepción.

La comuna de Concepción, siendo una de las más importantes del país se encuentra emplazada hacia la costa de la Región del Biobío, en una de las 4 provincias que hay en la región, la Provincia de Concepción. La comuna, que es una de las 12 comunas de la provincia. Según los datos estimados del Censo, Concepción tiene 229.138 habitantes al año 2011¹⁷.

Concepción se sitúa sobre la ribera norte del Río Biobío, a unos 9 kilómetros de su desembocadura en el Océano Pacífico. El territorio comunal presenta a grandes rasgos un sector de llanura, limitado a una franja que se desarrolla entre la cordillera de la costa y el Río Biobío, correspondiendo el resto a los relieves montañosos de dicha cordillera.

La Administración Comunal está entregada a la Ilustre Municipalidad de Concepción, la cual es dirigida por el Alcalde Sr. Álvaro Ortiz Vera y el Concejo Municipal respectivo. En el Senado, la comuna está representada por los Señores Alejandro Navarro Brain del Partido Amplio Social (MAS) y Hosain Sabag Castillo del Partido Demócrata Cristiano (PDC). En la Cámara de Diputados, la comuna está representada por el Sr. José Miguel Ortiz Novoa del Partido Demócrata Cristiano (PDC) y el Sr. Enrique Van Rysselberghe Herrera del Partido Unión Demócrata Independiente (UDI).

La Municipalidad es una institución de derecho público conformada por un Alcalde, máxima autoridad, y un Concejo de Desarrollo Comunal, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas.

Tanto el Alcalde como los concejales, quienes forman parte del Consejo Municipal, son elegidos por un período de cuatro años. En el caso de la comuna de Concepción, para el período 2012- 2016, quien dirige el Concejo es el Sr. Álvaro Ortiz Vera.

La alcaldía está conformada por 10 concejales, en su mayoría hombres solo trabajan dos

¹⁷ FUENTE: Datos del INE; documento gobierno regional del Biobío.

mujeres concejales. Esta alcaldía tiene una rica diversidad política, donde se presentan sectores independientes.

V.II Evaluación de los portales web.

Para la evaluación de los portales correspondientes a cada alcaldía, se tomó la dirección de la página oficial (URL)¹⁸ de cada municipio.

- Portal web oficial Ilustre municipalidad de Concepción:
<http://www.concepcion.cl/>.
- Portal web oficial Ilustre municipalidad de San Pedro de la paz:
<http://www.sanpedrodelapaz.cl/>.
- Portal web oficial Ilustre municipalidad de Chiguayante:
<http://www.chiguayante.cl/>.

Los portales oficiales analizados son los que pertenecen a municipios con una gran población superior a los 75.000 habitantes.

V.III Descripción general de los portales web evaluados.

Tabla 7: Puntuación Según Modelo de E-servicios Municipales.

Clasificación	Presencia (Máx. 1)	Info. Urbana (Máx. 1)	Interacción (Máx. 1,5)	Transacción (Máx. 7)	e-democracia (Máx. 1,25)	e-Valor
San Pedro de la Paz	0.5	1	1.5	3	1.25	7,25
Chiguayante	0.5	0.5	0.75	4	1.25	7
Concepción	1	0.5	1.5	4	1.25	8.25

¹⁸ URL: Uniform resource locator (internet).

En la tabla 7 se puede observar los principales resultados a través de la evaluación de las páginas web de las alcaldías en cuanto al desarrollo de gobierno electrónico ninguna cumple con el nivel de madurez suficiente (entrega de e- servicios). Aun así los resultados indican que Concepción lidera la evaluación, luego le sigue San Pedro de la Paz y Chiguayante. A pesar, de que Concepción muestra el nivel más alto de desarrollo, las puntuaciones (e-valor) resultantes son estrechas lo que demuestra que los niveles de madurez son similares en estos municipios.

En cuanto a la dimensión de presencia, Concepción ofrece todos los servicios (impresos, boletín municipal/plenos, buscador y mapa web), sin embargo en plenos/Boletín municipal no se encuentran actas del concejo municipal y el boletín municipal, pero si se encuentra el plan regulador.

Por otro lado San Pedro de la Paz, ofrece impresos para hacer trámites como por ejemplo el certificado de ficha de protección social, boletín municipal y plenos, no obstante no cuenta con mapa del sitio web y un buscador, lo que hace más difícil la búsqueda de servicios web y la información de la página web.

Del mismo modo la municipalidad de Chiguayante ofrece impresos para la realización de diversos trámites, actas municipales y plenos. El portal no cuenta con un mapa de sitio lo que imposibilita la búsqueda y el acceso rápido de la información de manera fácil y práctica, además la página cuenta con un buscador, pero se encuentra inhabilitado operacionalmente. Es notorio que uno de los portales web no ofrezca un buscador siendo esta una aplicación sencilla y básica en el uso de internet.

En cuanto a la dimensión de información urbana, San Pedro cuenta con un mapa de calles y también con información de transporte. En la página se encuentran disponibles las rutas y horarios de servicio de transporte de *Biotren*, que es un servicio muy utilizado por parte de los ciudadanos, sin embargo la información otros transportes no se encuentra disponible.

De modo similar las municipalidades de Concepción y Chiguayante a pesar de ofrecer mapas de calles son diferentes; el primero es muy completo ya que cuenta con límites

comunales, sectores, vialidad (calles), parques, predios, condominios y electrificación; el segundo utiliza la aplicación *Open street map*¹⁹, lo que hace que el servicio prestado sea completo y de calidad.

Por otra parte en la dimensión de interacción, los portales de Concepción y San Pedro cuentan con un correo electrónico y teléfono central del municipio, que permite al ciudadano comunicarse con la institución, sin embargo, es interesante destacar que si bien Concepción y San Pedro de la paz cuentan con correo electrónico, en ninguno responden dentro de siete días hábiles. En cambio, Chiguayante cuenta con un teléfono central, pero no ofrece un correo electrónico.

Continuando con la dimensión de transacción, ninguno de los municipios cumple esta etapa de madurez, esta fase cuenta con siete e- servicios disponibles para la comunidad y dos de los tres municipios ofrecen un máximo de cuatro

Detallando esta fase, Concepción y Chiguayante cuentan con un servicio móvil, que permite que el portal se adapte tanto a dispositivos de escritorio y móviles a través de *Responsive Web design*²⁰. Por el contrario el portal de San Pedro, no cuenta con este servicio.

En cuanto al servicio de tramites online, las tres municipalidades lo ofrecen, como por ejemplo pagos y solicitud de permisos de circulación, consulta de multas y pago de patentes comerciales, derechos de aseo, etc.

Con el servicio de seguimiento de trámites, ninguna de las municipalidades cuenta con la posibilidad de hacer uso de este servicio, incluso si este se inició de forma presencial u online.

¹⁹ Es un proyecto colaborativo para crear mapas libres y editables. Los mapas se crean utilizando información geográfica capturada con dispositivos GPS móviles y otras fuentes libres. Esta cartografía, tanto las imágenes creadas como los datos vectoriales almacenados en su base de datos, se distribuye bajo licencia abierta Open Database License.

²⁰ El responsive design corresponde a una tendencia de creación de páginas web que pueden ser visualizadas perfectamente en todo tipo de dispositivos, desde ordenadores de escritorio hasta smartphones o tablets. Con este tipo de diseño no necesitas tener una versión para cada dispositivo, una sola web se adapta a todos ellos.

El servicio de certificado digital, se encuentra disponible en las tres municipalidades, pudiendo acceder a certificados como por ejemplo certificado de pago de patentes, certificado de ficha de protección social. Concepción es la única municipalidad que cuenta con solo un tipo de certificado que es para la construcción de obras).

Los servicios de pagos por red están disponible en los tres municipios evaluados donde se puede acceder a pagos de multas o permisos de circulación a través de la modalidad Webpay²¹, lo que le da un respaldo, seguridad y garantía al pago en línea.

El servicio de carpeta ciudadana, donde se puede acceder como vecino y actualizar datos que la municipalidad mantiene sobre sus vecinos y comuna (por ejemplo números telefónicos), no se encuentra disponible en ninguno de los casos observados.

El servicio de personalización web no se encuentra disponible en ninguno de los municipios, esto hace que las municipalidades pierdan un gran potencial con el ciudadano, puesto que este servicio consiste en entender las preferencias de los usuarios a través de su histórico de navegación en la página web, y adaptar el contenido en base a ello, ofreciéndoles por ejemplo, recomendaciones de productos de su interés. La optimización de la experiencia se inicia la primera vez que un visitante llega a la página y trata de involucrarse con el sitio y los tipos de comunicaciones con los usuarios (newsletters y publicidad través de dispositivos como ordenadores o smartphones, etc.) donde se proporciona un historial completo de una persona, no sólo en lo que hicieron en su última sesión, sino para ofrecer y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Para terminar la dimensión participación ciudadana consta del servicio e-democracia, los resultados arrojan que los tres portales evaluados poseen esta oferta aunque falta desarrollo, puesto que todas cuentan con enlaces que permiten acceder a redes sociales (Facebook, twitter, youtube), sin embargo ninguna cuenta con servicios adaptados a discapacitados excepto la municipalidad de Concepción, que posee el icono de *discapacidad*, pero solo es para acceder al servicio virtual usando las teclas del computador lo que no es funcional en dispositivos

²¹ A través de webpay se puede realizar pagos en línea a través de Internet desde cualquier lugar y a cualquier hora. Es un servicio cómodo y con alto respaldo de seguridad.

móviles. Los municipios aun no generan encuestas sobre el portal, por ejemplo respecto de sus contenidos, usabilidad, etc.

CAPITULO VI:

Conclusiones y Limitaciones.

A través de la de la investigación se puede concluir que existe una evolución del estado en cuanto a la incorporación de las tecnologías de la información en donde en sus actividades debe plantearse con una mirada integral, como "motor de cambio" de la reforma y modernización del gobierno y la administración pública, tomando desde los elementos básicos sobre la forma en que el estado realiza sus operaciones y se relaciona con el ciudadano, hasta la forma en que fortalece el crecimiento de la industria y se transforma en una herramienta para desarrollar una sociedad con más oportunidades, generando altos estándares de calidad y bienestar para todos los ciudadanos no sólo desde el punto de vista técnico sino también desde los valores y la cultura institucional.

Al mismo tiempo, la orientación del desarrollo digital debe considerar en todo momento las necesidades del ciudadano como guía de la tarea de modernización del estado, construyendo así un gobierno cercano, que digitaliza sus servicios con el fin de facilitar, aligerar y considerando siempre la entrega de servicios para el bienestar de estos.

Es por esto que se hace necesaria la inversión en acciones que tengan el potencial de disminuir los costes de la entrega de los servicios web y hacer que los mismos sean más accesibles al público en general, porque así los ciudadanos evitarían escribir o llamar a las municipalidades para ejecutar un servicio específico en la mayoría de los casos.

Por otra parte, a nivel nacional se ha podido desarrollar un buen gobierno electrónico, pero falta mucho por hacer aun. Las instituciones públicas muestran una básica estructura de implementación y no existe una estrategia de *government to government* (GTG) para un desarrollo común y sostenido dentro de las mismas comunidades y mucho menos dentro del país en su conjunto.

Del mismo modo, la administración del municipio y los ciudadanos deben colaborar en conjunto en el desarrollo colectivo de un gobierno electrónico capaz de dar verdaderas soluciones a los problemas de los usuarios, para que este se convierta en un gobierno eficiente que sea capaz de promover, evaluar y mejorar continuamente la calidad de los servicios que

entrega, para establecer estándares y mecanismos de evaluación permanente dentro de un sistema transparente y participativo para la comunidad.

Dentro de los servicios electrónicos que ofrecen las municipalidades, las páginas web deben ser una plataforma integral, transparente, abierta y centrada completamente en el ciudadano que permita mejorar la eficiencia y calidad de los servicios por medio de la participación activa del usuario en el desarrollo del gobierno electrónico, haciendo un municipio más transparente y participativo, donde colaboren de manera conjunta el municipio y la ciudadanía que permita a las personas y empresas acceder de forma rápida y eficaz en la realización de trámites y en la obtención de beneficios, con el fin de generar ahorro de tiempo y costos tanto como para el usuario y la municipalidad.

Lo poco que entregan es bueno pero falta. Por otra parte, las páginas web municipales analizadas en este estudio cuentan con un buen desarrollo del gobierno electrónico municipal, pero estas no entregan la calidad adecuada para satisfacer las necesidades de la mayoría de sus usuarios, por lo tanto las municipalidades y entidades involucradas en el desarrollo digital, deben esforzarse por evaluar constantemente la calidad para mejorar la prestación de sus servicios. Por ejemplo, existen municipalidades que no poseen bases de datos propios o *datacenter* puesto que este tipo de medios informáticos demandan altos recursos financieros y de infraestructura, con lo que muchas veces estas instituciones no cuentan. En otras palabras es necesario que estas instituciones cuenten con una organización informática para poder desarrollar un buen gobierno electrónico para la comunidad.

Otro mecanismo de acción para generar mejoras, es tomando la opinión de los usuarios a través de la democracia electrónica por medio de las redes sociales como facilitador de la comunicación y participación entre la ciudadanía y municipalidad, generando encuestas de satisfacción de la prestación de servicios electrónicos, y espacios de sugerencias y reclamos.

La participación ciudadana (e-democracia) debe ser promovida en situaciones en que los ciudadanos observen, de forma transparente, el proceso de toma de decisiones de sus representantes.

Del mismo modo la municipalidad debe preocuparse por la usabilidad y por facilitar el acceso de los servicios a personas discapacitadas, (ciegos, sordo impedidos o con discapacidades físicas).

Finalmente, la e- democracia de una municipalidad debe ser capaz de crear sinergias no solo con el ciudadano sino también con cada uno de sus *stakeholders*.

Otro resultado, es que existe mucha variabilidad en la oferta e-servicios entregados, en otras palabras, mientras algunas ofrecen servicios sofisticados (servicios de pago), otras ofrecen servicios que son mucho menos complejos de entregar a la ciudadanía.

El análisis muestra que a pesar de que las municipalidades pertenecen a la estructura penopolitana, no son iguales en la entrega de sus servicios, algunas muestran excelentes atributos estéticos, otras ni siquiera cuentan con una estructura base que pueda generar más utilidad al usuario y presentan poca funcionalidad.

Mientras más actualizada este la información de la página web, más utilidad presentara para ciudadanos y turistas, así mismo la información “antigua” “o no actualizada, refleja el poco profesionalismo que se espera de una administración, hay que pensar que dentro de las fases de madurez de un desarrollo de servicios electrónicos, la presencia e información general son servicios básicos que toda página debería tener.

El servicio de pagos por red, muestra mejorías en este tipo de transacciones, puesto que este utiliza diversos sistemas (webpay) que permiten al ciudadano transacciones seguras y eficaces a la hora de utilizarlas.

Si las municipalidades ofrecen servicios sin actualizar periódicamente tanto como los de alto nivel (Pagos por red, participación ciudadana tramites online), sin ofrecer otros servicios considerados básicos (información municipal y general, correo electrónico, buscadores etc.), esta actitud puede ser desmotivadora para sus ciudadanos principalmente cuando necesitan usar diversas páginas para obtener la información que necesitan.

En cuanto a la usabilidad de las páginas, sino existe una arquitectura en común, o por lo menos algún tipo de estandarización en la estructura de los portales municipales, se hace muy difícil para el común de los usuarios llegar en forma intuitiva a los servicios solicitados.

Otro punto, es que las municipalidades evaluadas, no cuentan con una estrategia de desarrollo de e- servicios municipales y esto implica una *falta de posicionamiento de los portales web como un espacio trascendental para la obtención de información ciudadana*. Es por esto que los primeros niveles de desarrollo deben posibilitar la propagación de información actualizada y de utilidad, facilitar motores funcionales y provisionar un mapa web, ya que estos últimos permiten una rápida y dinámica obtención de información. Muchas veces las páginas municipales están saturadas con anuncios, publicidad, logotipos que obstaculizan un acceso rápido al servicio.

Otra implicancia es la *falta de adaptación de los ciudadanos a los servicios electrónicos*, ya que a medida que los municipios progresan en el modelo de desarrollo de los e-servicios, los ciudadanos deben adquirir dominio y conocimientos con respecto al uso de las tecnologías de la información y el hecho de que no se haga un desarrollo progresivo adaptando a los ciudadanos a estos acontecimientos propios de la sociedad de la información puede generar brechas en el uso de los e-servicios. Esto puede ser mejorado generando alianzas entre los sectores públicos, privados, de educación y la sociedad civil, para poder gestionar los recursos necesarios en la alfabetización de la sociedad con respecto al uso de las tecnologías del siglo XXI.

Finalmente, la creación de estrategias de gobierno electrónico por parte del municipio no debe verse como un fin, sino como un medio más para el desarrollo integral de la sociedad promovido por el gobierno central en un primer momento.

Las estructuras tecnológicas no aportarán valor si el ciudadano no capta su eficacia y las ventajas que su uso reporta. De ahí la necesidad de realizar un crecimiento sostenible en gobierno electrónico que permita además de la evolución de los e- servicios, una alfabetización digital de los ciudadanos.

Debido a razones técnicas, económicas, políticas y organizacionales, las iniciativas de gobierno electrónico tardan en desarrollarse hasta alcanzar su máximo potencial.

Las mejores prácticas de gobierno electrónico sugieren un crecimiento sostenible a lo largo de las diferentes fases de su ciclo de vida, esto se puede pasar porque estas municipalidades evaluadas no están siguiendo un modelo escalable y sostenible de crecimiento a lo largo de las fases de gobierno electrónico (no todas ofrecen lo mismo, aunque tengan de todas las fases, fases incompletas por ejemplo), lo que influye en la calidad percibida por parte del ciudadano.

El poco desarrollo de entrega de servicios municipales puede conllevar a una insatisfacción por parte de los ciudadanos y a problemas de eficiencia en los servicios ofrecidos esto quiere decir que las municipalidades evaluadas están intentando ofrecer servicios por internet pero de forma poco estratégica.

LIMITACIONES.

La limitación principal es el tiempo de investigación puesto que el tema de gobierno electrónico requiere análisis más profundos para generar cambios tanto a nivel regional como nacional.

La poca disposición de algunas autoridades para generar espacios de conversación hace que la investigación se base solo en la aplicabilidad del modelo de e-government en el municipio por lo tanto limita el desarrollo de una investigación profundizada.

ANEXOS.

Tabla del desarrollo de gobierno electrónico y sus e- servicios.

Fuente: Elaboración propia basada en modelo electrónico de Esteves.

Fase Madurez	E-Servicio	Definición y Requerimientos
<p>Presencia.</p>	<p>Impresos.</p>	<p>Proveen información al ciudadano, es decir existe información en línea y la incorporación de esquemas de búsquedas básicas.</p> <p>Documentos del municipio (documentos para presentar en trámites, información general, planos, etc.).</p>
	<p>Boletín Municipal.</p>	<p>Actas del Concejo Municipal o descripción de cambios normativos en la municipalidad (ordenanzas principalmente).</p>
	<p>Buscador.</p>	<p>Para buscar información dentro del sitio web municipal. Puede ser un motor externo pero la exigencia es que permita realizar búsquedas al interior del sitio web</p>
	<p>Mapa Web.</p>	<p>Mapa del sitio web</p>
<p>Información</p>	<p>101</p> <p>Mapa de Calles</p>	<p>Provee información sobre el mapa de calles y transporte. Esta información exige, en muchos casos, herramientas tecnológicas avanzadas como el GIS (Geographic Information System), y la posibilidad de búsquedas rápidas.</p>

<p>Urbana.</p>	<p>(Callejero).</p>	<p>Mapa de la comuna con todas sus calles (puede ser estático o dinámico como ciertas páginas Web especializadas).</p> <p>Es importante que la información esté actualizada y completa. Mapas de baja visibilidad o incompletos serán rechazados.</p>
	<p>Transportes.</p>	<p>Transportes de la comuna: buses, metro, similares (incluso como llegar a la comuna). Horarios y recorridos. Basta con que exista la información de un medio de transporte para aceptarlo.</p>
<p>Interacción.</p>	<p>e-Mail Municipal.</p>	<p>Considera informaciones simples entre el servicio y el ciudadano, el contacto se realiza por teléfono o correo electrónico.</p> <p>Está disponible un correo electrónico con el cual poder comunicarse con la municipalidad. Se aceptan formularios de contacto.</p>
	<p>Teléfono del Municipio.</p>	<p>Está disponible un número de teléfono con el cual poder comunicarse con la municipalidad. Debe ser el</p>

		número del alcalde o de la mesa central (o equivalente).
Transacción.	Móvil.	Incluye una interacción electrónica bi-direccional entre el ciudadano y el servicio, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano. Incluye autenticación, procesamiento de formularios, etc. Poder acceder a contenido del sitio web desde un celular (por ejemplo. WAP). Poder recibir información por parte de la municipalidad a través del teléfono celular (Por SMS).
	Trámite online.	Poder realizar un trámite a través del sitio web de la municipalidad. Por ejemplo: Cambio de dirección, Solicitud de permiso de circulación, solicitud de patente comercial, etc.
	Seguimiento de Trámites.	Poder realizar seguimiento de algún trámite (incluso si no fue iniciado en forma online).
	Certificado Digital.	Poder sacar certificados (por ejemplo, de domicilio) en forma directa a través del sitio web.
	Carpeta Ciudadana.	Poder acceder a mi información como vecino de la comuna y poder actualizarla.

		Esto se refiere a información que la municipalidad mantiene sobre sus vecinos. Por ejemplo, teléfono del domicilio.
	Pagos por red.	Poder pagar algún trámite (por ejemplo un permiso, una patente comercial, etc.) a través del sitio web. Puede ser a través de tarjeta de crédito o débito (Ej.: Web Pay).
	Personalización.	Es posible personalizar el sitio Web según el usuario.
e-Democracia.	Participación Ciudadana.	Incluye servicios de participación ciudadana como foros de conversación sobre cuestiones municipales, o paginas adaptadas a discapacitados. Foros de discusión (de propuestas o similares). Por ejemplo, opiniones sobre un nuevo plano regulador.

Página Principal Municipalidad de Chiguayante.

The screenshot displays the official website of the Municipality of Chiguayante. At the top, there is a navigation bar with links for Inicio, Información Comunal, Servicios, Tu Municipio, Mapa Interactivo, Sala de Prensa, and Transparencia. A main banner features a photograph of a community meeting with the headline "VECINOS DE LEONERA 1 PARTICIPAN DE TALLERES DE DISEÑOS PARTICIPATIVOS". Below this is a grid of service links for various municipal functions such as vehicle registration, driver's licenses, and social security. The "Tu municipio" section lists various municipal departments like the Biblioteca Municipal, Dirección de Obras Municipales, and others. An interactive map shows the geographical layout of the commune. The news section contains several articles, including one about the participatory design workshops and another about the delivery of grant funds to community organizations.

Página Principal de Municipalidad de Concepción.

Trámites
Noticias
Eventos
Medio Ambiente
Centro Artístico
Participación Ciudadana
Fotografías

CALENDARIO

Conformación del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil

2014

Noticias Recientes



Presidente de Comisión de Deportes de la Cámara respaldó gestiones para terminar Estadio de Concepción
Publicada el 28 de julio de 2014.
[Leer más](#)



Municipio llama a licitación privada para terminar Estadio
Publicada el 25 de julio de 2014.
[Leer más](#)



Se abrió tramo renovado de calle Maipú a vehículos menores
Publicada el 24 de julio de 2014.
[Leer más](#)



Alcalde cierra programa de habitabilidad
Publicada el 24 de julio de 2014.
[Leer más](#)

[Ver más noticias >>](#)



Solicitar información
Ley de Transparencia

SCAM

Sistema de Certificación Ambiental Municipal
Dirección de medio Ambiente

Saludo del Alcalde de Concepción a las vecinas y los vecinos penquistas



Smart City Gran Concepción

MueveTT Intro



MIRA LA ÚLTIMA EDICIÓN DE "CIUDAD DE TODOS"



Próximos eventos

No hay eventos
[Ver más eventos >>](#)



Trámites online
Informese sobre los trámites que usted puede realizar a través de internet.



Transparencia activa
Encuentre aquí toda la información de Transparencia de la Municipalidad.



OCBI
Información sobre la Oficina Ciudadana de la Bicicleta.



Turismo
Información turística sobre el Gran Concepción y sus alrededores.



Planificación Territorial
Informese sobre el Plan Regulador del municipio en esta sección.





Solicitar información
Ley de Transparencia

Consejo Comunal de la Sociedad Civil
Información relativa a la participación ciudadana.



Patrimonio Histórico
Entérese sobre el patrimonio histórico de nuestra ciudad.



Contacto

Protección civil: +56 041 2261550
+56 041 2263010

Mesa Central: +56 041 2266500

Email: vecinoconce@concepcion.cl

Horario:
Lunes a jueves: 8:45 a 13:44 - 15:00 a 17:30
Viernes: 8:45 a 13:44 - 15:00 a 16:30

Dirección: O'Higgins 525, Concepción



MunicipioConcepción 1 hour ago
Alcalde cierra programa de habitabilidad
[concepcion.cl/noticia/alcald...](#)



MunicipioConcepción 1 hour ago
En #Concepción lanzan Plan de Tenencia Responsable de Mascotas
[concepcion.cl/noticia/en-con...](#)



MunicipioConcepción 1 hour ago
Selección de Castro se coronó campeón del Nacional de Fútbol Salón



Municipalidad de Concepción

3,460 people like **Municipalidad de Concepción**.



Facebook social plugin

106

Página principal Municipalidad San Pedro de la Paz.

The screenshot shows the official website of the Municipality of San Pedro de la Paz. The header includes the municipality's name and logo, along with navigation tabs for Inicio, Noticias, Fotos, Municipio, Cultura, Salud, and Educación. Below the header is a main banner with a photo of an eye examination and the text "Exitoso operativo oftalmológico atendió a sampedrinos con problemas de salud visual".

The main content area features a vertical list of news items, each with a date on the right and a small thumbnail image. The items include:

- 29 JUL 2014:** Tania Farfies encantó con su "Corazón Mentroso". Estrella tropical sampedrino lanzó su primer video clip en Vega Monumental.
- 29 JUL 2014:** Largas jornadas dieron frutos y evitaron suspensión de clases en la comuna. Comité de protección civil sampedrino controló emergencias por mal tiempo.
- 28 JUL 2014:** Servicio finalizó marcha blanca y comenzó a operar en todo San Pedro de la Paz. Innovadora plataforma telefónica gratuita agendará horas médicas a sampedrinos.
- 24 JUL 2014:** Este sábado en Colegio Concepción, entrada liberada. Adultos mayores sampedrinos bailarían su primera patita dieciochera en Campeonato Comunal de Cueca.
- 11 JUL 2014:** Espacio activa la participación de los sampedrinos con más experiencia. Consejo de Mayores celebró su primera sesión de trabajo convocando a Alcalde Auditor Retamal.
- 11 JUL 2014:** Departamento de la Mujer, organizará otro para agosto. Exitoso operativo oftalmológico atendió a sampedrinos con problemas de salud visual.

The left sidebar contains several utility links and logos:

- Revista nuevo Cabildo EDICIÓN EN LÍNEA
- Turismo sanpedro de la paz
- SISTEMA DE ALERTA VEHICULAR 41-2373123
- SmartCity San Pedro de la Paz | Ciudad Inteligente
- Tweets from @SanPedroPaz
- MESAS BARRIALES 2014
- RECORRIDO LÍNEA 1 ANDALUÉ | BIOTRÉN
- Catálogo de oferta programática de uso del tiempo libre para jóvenes San Pedro de la Paz 2014
- Emergencias
- Subvenciones 2014
- Concursos Públicos
- Fondeo y Fondosporte
- Ley de acceso a la Información Pública
- Medidas de control de acceso a calles y pasajes

Tablas de evaluación modelo de e-government para cada municipalidad.

Tabla de evaluación de servicios

Municipalidad de San Pedro

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
Presencia	Impresos	1
	Plenos/Boletín municipal	1
	Buscador	0
	Mapa del Sitio (Mapa web)	0
SUMA		2

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
Información urbana	Mapa de Calles (callejero)	1
	Transportes	1
SUMA		2

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
Interacción	e- mail municipal	1
	Teléfono del municipio	1
SUMA		2

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
Transacción	Móvil	0
	Tramite online	1
	Seguimiento de trámites	0
	Certificado Digital	1
	Carpeta ciudadana	0
	Pagos por red	1
	Personalización	0
SUMA		3

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
e- Democracia	Participación Ciudadana	1

SUMA		1
e-valor municipalidad de San Pedro de la Paz		7,25

Tabla de evaluación de servicios.

Municipalidad de Concepción.

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
Presencia	Impresos	1
	Plenos/Boletín municipal	0
	Buscador	1
	Mapa del Sitio (Mapa web)	1
SUMA		3

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
Información urbana	Mapa de Calles (callejero)	1
	Transportes	0
SUMA		1

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
Interacción	e- mail municipal	1
	Teléfono del municipio	1
SUMA		2

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
Transacción	Móvil	1
	Tramite online	1
	Seguimiento de trámites	0
	Certificado Digital	1
	Carpeta ciudadana	0
	Pagos por red	1
	Personalización	0
SUMA		4

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
e- Democracia	Participación Ciudadana	1
SUMA		1

e-valor municipalidad de Concepción	8
--	----------

Tabla de evaluación de servicios.

Municipalidad de Chiguayante.

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
Presencia	Impresos	1
	Plenos/Boletín municipal	1
	Buscador	0
	Mapa del Sitio (Mapa web)	0
SUMA		2

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
Información urbana	Mapa de Calles (callejero)	1
	Transportes	0
SUMA		1

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
Interacción	e- mail municipal	0
	Teléfono del municipio	1
SUMA		1

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
Transacción	Móvil	1
	Tramite online	1
	Seguimiento de trámites	0
	Certificado Digital	1
	Carpeta ciudadana	0
	Pagos por red	1
	Personalización	0
SUMA		4

dimensión	e- Servicio	variable dicotómica
e- Democracia	Participación Ciudadana	1
SUMA		1

e-valor municipalidad Chiguayante		7
--	--	----------

Referencias.

Plan de Digitalización de Servicios, Informe diciembre 2013 (1 ed.). (31 de 03 de 2014).
Gobierno Vazco.

Aramouni, G. (2006). *Midiendo el Gobierno Electronico. Analisis de paginas web municipales en Argentina*. Cátedra Alianza Sumaq en e-government. Universidad de San Andrés, Buenos Aires.

Barahona, J. C., & Calderón , O. (2010). *Difusión y Calidad de la prestación de servicios Públicos por medios digitales en las municipalidades de Costa Rica*. INCAE Business School, Costa Rica.

CETIUC. (2008). *E- Municipio, Índice de Digitalización Municipal 2008. ¿Cómo llevar mi municipio a la era digital?* Santiago.

Esteves, J. (2005). *Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España*. Madrid, España.

Fernandez, J. M., & Fernandez S, Y. (2009). *X Información Financiera, presupuestaria y de costes en las paginas web de los municipios Españoles: Análisis empírico de su nivel de divulgación*. Argentina.

Giulianelli, D., Rodríguez, R., & Vera, P. (2008). *Situación global de gobernabilidad Electrónica en sitios web municipales*. Buenos Aires, Argentina: Collecter Iberoamérica.

Gómez, P. (Agosto de 2007). *El gobierno electrónico Venezolano en el municipio. Artículo Revista Enlace, Vol 4(N° 2), 78.*

Gómez, P. (2007). *Un modelo del desarrollo del gobierno electrónico municipal en Venezuela. Revista Venezolana de Información Enlace, 67-80.*

González López, Ó., Bañegil Palacios, T., & Buenadicha Mateos, M. (2013). *El índice cuantitativo de calidad web como instrumento objetivo de medición de la calidad de*

sitios web corporativos. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Sistemas de información Científica*, 16-30.

Kaufman, e. (2004). "Participación ciudadana y gestión pública: Modelo asociativo de gobierno electrónico local" en participación ciudadana y políticas sociales en el espacio local. México.

Kaufman, E. (2005). *E-Ciudadanía, Prácticas de Buen Gobierno y TIC*. Buenos Aires, Argentina.

OECD. (2001). *Citizen as partners. Handbook on information, Consultation and public participation in policy making (colección "Governance")*. Versión preliminar elaborada por Marc Gramberger.

Puig, T. (Noviembre de 1999). *Marketing de Servicios Municipales. El proceso de Panificación y la producción de los servicios por equipos de trabajadores*. Fundació Carles Pi i Sunyer, Barcelona.

Ramirez, M. R., Gascó Gascó, J. L., & Audarias Estevan, R. (2007). E- Administración: Situación actual y estudio de un caso. *Nuevas Tecnologías*, 101-127.

Secretaría ejecutiva de desarrollo digital. (2013). *Agenda digital Imagina Chile 2013 2020*. Gobierno de Chile, Santiago.

Sena, O., & Motz, R. (s.f.). *Hacia un modelo Genérico para la calidad de los servicios Web*. Montevideo, Uruguay.