

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACION PUBLICA

"LA APLICACION DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN LOS  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL CONSULADO  
HONORARIO DE CHILE EN GUADALAJARA DURANTE EL  
PERIODO 2008 — 2009"

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE  
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION PUBLICA

ALUMNO:

JAVIERA TUDELA GUAJARDO

PROFESOR GUIA:

GASTON TAGLE ORELLANA

VALPARAISO, DICIEMBRE 2009

18730

T  
986  
2009



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“LA APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL CONSULADO  
HONORARIO DE CHILE EN GUADALAJARA DURANTE EL  
PERÍODO 2008 – 2009 “**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINSITRADOR  
PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

R.7761

Alumno

**JAVIERA TUDELA GUAJARDO**

Profesor Guía

**GASTÓN TAGLE ORELLANA**

Valparaíso, Diciembre 2009

# ÍNDICE

**RESUMEN** ...4

**INTRODUCCIÓN** ...5

## **CAPÍTULO 1**

### **Gobierno Electrónico**

1.1 Introducción ...6

1.2 Definición ...6

1.3 Ventajas del Gobierno Electrónico ...7

1.4 El caso de Singapur y la realidad chilena ...9

## **CAPÍTULO 2**

### **Consulado Honorario de Chile en Guadalajara**

2.1 Introducción ...13

2.2 Ubicación ...13

2.3 Historia y Aspectos Legales ...14

2.4 Objetivos. La labor Consular ...15

2.5 Estructura organizacional y dependencias ...29

## **CAPÍTULO 3**

### **Metodología de la investigación**

3.1 Planteamiento del problema ...31

3.2 Objetivos del trabajo

3.2.1 Objetivo General ...31

3.2.2 Objetivos Específicos ...31

3.3 Diseño de la investigación ...31

3.4	Fuentes de información	
3.4.1	Fuentes primarias	...32
3.4.2	Fuentes secundarias	...32
3.5	Selección de la muestra	...32
3.6	Descripción del instrumento de recopilación de información	...33

## **CAPÍTULO 4**

### **Análisis e interpretación de datos**

4.1	Antecedentes Generales del capítulo	...33
4.2	Características de los sujetos de estudio según sexo y nacionalidad	...34
4.3	Análisis de datos de satisfacción de usuarios de los servicios del Consulado H. de Chile en Guadalajara	...34

## **CAPÍTULO 5**

	Conclusiones	...52
--	--------------	-------

## **ANEXOS**

	Encuesta	...54
--	----------	-------

	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	...57
--	---------------------	-------

# **“LA APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL CONSULADO HONORARIO DE CHILE EN GUADALAJARA DURANTE EL PERÍODO 2008 – 2009 “**

## **RESUMEN**

Es bien sabido que la labor diplomática de los gobiernos del Estado, no sólo afectan la labor propia de sus relaciones internacionales y sus vínculos con el resto de las naciones. Sino que también, conforman en gran medida, cuan capaces son de representar los respectivos Gobiernos a los connacionales residentes en el extranjero, y de poder ejecutar las labores políticas y gubernamentales en forma específica y de acuerdo a los lineamientos establecidos.

¿Se cumplen las políticas exteriores de los Gobiernos Chilenos en el extranjero?, ¿Cumplen un real desafío las materias a tratar en el extranjero?, ¿son realmente eficientes las políticas de desarrollo gubernamental, reforma estatal y modernización del estado en materia de política exterior? Estas disyuntivas, son sólo el inicio de las actividades que realizan embajadas y Consulados de la República de Chile en el exterior, como representantes directos del Gobierno.

Resulta significativo destacar de qué forma se están llevando a cabo las relaciones y representaciones del Gobierno en los Consulados chilenos como forma de demostrar su capacidad política y administrativa en el exterior, y si las instancias de modernización y reforma estatal pueden, deben, o son eficientes de aplicar en materia de política exterior.

El caso particular de Chile en la República Mexicana, no sólo es significativo, sino que además establece pautas a definir debido a la gran comunidad de chilenos residentes en el país del norte.

## INTRODUCCIÓN

Este estudio busca reflejar el comportamiento del Consulado Honorario de Chile en México, la satisfacción de los chilenos residentes en el país, de las personas que acuden a realizar los diversos trámites, permisos, entre otros, y, en gran medida, si la idea del Programa de Reforma y Modernización del Estado Chileno, se está ejecutando de la forma expedida, o si las políticas que se aplican al interior de la República de Chile, son aplicables a labores consulares.

Este estudio, es la matriz para encontrar las respuestas a las problemáticas que aquejan el normal desarrollo de las tareas de Gobierno, y explicar en gran medida por qué no se cumplen eficientemente las políticas dirigidas desde el Ejecutivo, además de ser el pilar que ayude a vislumbrar el por qué de las diversas reacciones de los chilenos residentes en México, particularmente en Guadalajara, la existencia o no de un efectivo control de parte del Gobierno Chileno, y la determinación de métodos aplicables de gestión y administración aplicados previamente en organismos e instituciones gubernamentales.

El método a utilizar son encuestas de satisfacción al 10% de la población de chilenos residentes en Guadalajara, para así determinar si se están ejecutando de manera efectiva las labores competentes del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara.

Por otra parte, según la información entregada por el Consulado General, ver los procedimientos administrativos, la forma en la que se llevan a cabo, y si existe algún tipo de estímulo a la labor realizada. Estos antecedentes son para evaluar el grado de competitividad de la labor consular.

Lo que se pretende dejar en claro en este trabajo es en qué consiste la institución en sí, por qué es o no necesaria una reforma, el grado de aplicabilidad de una reforma administrativa, determinar los problemas y sus posibles soluciones, y dejar en claro, que el Gobierno Chileno no sólo debe enfocarse a la aprobación del voto en el exterior, sino que evaluar continuamente cómo está siendo representado en el exterior.

# CAPÍTULO 1

## GOBIERNO ELECTRÓNICO

### 1.1 INTRODUCCIÓN

Dentro del marco y desarrollo del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado de Chile, iniciado el año 2004, se han comenzado a introducir reformas considerables en materia de gestión, tecnologías de información y comunicación, desarrollo más efectivo de procesos administrativos, mayor transparencia, que no sólo sirven para mejorar el desarrollo y competitividad al interior del Gobierno, sino que además, ha contribuido a mejorar la relación estado-ciudadano al acercarlos más a los procesos gubernamentales.

Cabe considerar que el desarrollo de una de las herramientas más significativas introducidas, ha sido el desarrollo del proceso de Gobierno Electrónico en materia de modernización, puesto que es un pilar fundamental al momento de planificar el desarrollo del proceso de Reforma y Modernización del Estado de Chile.

### 1.2 DEFINICIÓN

“El Gobierno Electrónico se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales, depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales; se requiere que el gobierno tenga apertura a un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan tanto los niveles como las aristas del sistema de gobierno”.

El Gobierno Electrónico como tal, se encuentra definido dentro del término acuñado durante la década de los noventa como *electronic government*, como una forma de establecer la labor que llevan a cabo los gobiernos dentro del proceso de nuevas tecnologías de información y comunicación, además de servir como un referente tanto para los ciudadanos, como para el propio gobierno de labores de transparencia, probidad, y de efectividad de las labores burocráticas que se ejecutan por los diversos organismos de Gobierno, en este caso particular, del Gobierno de Chile.

Hoy en día, debemos tener en cuenta las grandes ventajas que nos ofrece el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de información aplicables a Gobierno Electrónico, las cuales mostraremos a continuación.

<b>Estrategias de Gobierno Electrónico</b>	<b>Rasgos Básicos de Gobierno Electrónico</b>
<p>Equidad en el acceso: Asegurando a todos los ciudadanos el acceso a la información o a los servicios provistos en forma electrónica por el Estado, no importando de donde, quien y a que hora lo requiere.</p>	<p>Fácil de usar, conectando a la gente a los distintos niveles de gobierno nacional e internacional, de acuerdo a sus preferencias y necesidades.</p>
<p>Amigabilidad: Fácil de usar, simple y sencillas para los ciudadanos.</p>	<p>Disponibile y de acceso universal, en la casa, el trabajo, los centros educativos, las bibliotecas y otras localidades apropiadas a cada comunidad.</p>
<p>Seguridad: Disponer de adecuados niveles de seguridad que garanticen el derecho a la privacidad de las personas en el acceso a información y las transacciones que realice.</p>	<p>Privacidad y seguridad, además de autenticación, que generen confianza.</p>

<p>Renovador: Estableciendo en el Estado una nueva forma de operar, rediseñando, creando y modificando procedimientos y relaciones con los ciudadanos, incorporando y usando tecnologías de la información y comunicaciones.</p>	<p>Innovador y enfocado a resultados, enfatizando velocidad y capacidad de absorber y/o adaptar avances tecnológicos.</p>
<p>Conveniente: Que el beneficio que obtenga el ciudadano al obtener información o un servicio a través de los nuevos medios, sean superiores a los que recibirían en forma presencial.</p>	<p>Colaboración, con soluciones desarrolladas entre aliados públicos, privados, no-gubernamentales y centros de investigación.</p>
<p>Participación del sector privado: Este sector debe participar en el desarrollo e implementación de servicios, formación y capacitación de funcionarios y ciudadanos. Reservándose la propiedad y el uso de la información al Estado o al ciudadano a la cual pertenece.</p>	<p>Optimo en costos y beneficios, a través de una estrategia de inversión que produzca ahorros, ganancias, y beneficios a largo plazo.</p>
<p>Cobertura nacional: Es decir que las transacciones puedan realizarse desde cualquier parte del país, por lo que los servicios deben diseñarse teniendo presente esta consideración.</p>	<p>Transformacional, fomentando tecnología a través de liderazgo personal y organizacional para cambiar la forma de hacer gobierno, y no solo automatizando las prácticas y procesos existentes.</p>

Las ventajas expuestas anteriormente nos sirven para una aproximación e interiorización respecto a la importancia de aplicar Gobierno Electrónico como una forma de modernización.

Es importante por lo demás considerar, tal como lo plantea Gonzalo Cowley Palacios, que: “La plataforma presencial es el fenómeno más extendido actualmente y encierra un error básico y difundido en círculos públicos y privados que la asimilan como la aplicación de *E-Gov*. Ajenos al debate técnico, naturalmente, es usual confundir la aplicación de las políticas de *E-Gov* con plataformas presenciales. La instalación de sitios web que se instalan en órbita, dando por ello cumplida la misión y satisfechos los propósitos con un simple diseño y un conjunto de noticias y solución de trámites, es sólo un comienzo que no puede concluir ahí”<sup>1</sup>

No sólo Gobierno Electrónico es tener un portal o información en línea que ayude a mantener informada a la ciudadanía, ni la publicación de los honorarios en la página web oficial de una determinada institución pública, como lo ha hecho el Gobierno con la implementación de la actual Ley de Transparencia. Todas estas son metas que nos van a orientar a definir y desarrollar en forma efectiva el principal objetivo que es el Gobierno Electrónico.

#### 1.4 CASO DE SINGAPUR Y LA REALIDAD CHILENA

Un caso significativo es el de Singapur, quienes han planteado cuatro fases para el desarrollo del Gobierno Electrónico<sup>2</sup>:

- Una fase de carácter informativa donde el Estado establece en línea toda aquella información de utilidad acerca de trámites, requisitos, regulaciones, impuestos y otros, para la información del usuario.
- La segunda fase consiste en la interacción con el usuario, en donde este último puede completar formularios, hacer consultas, imprimirlos, quejarse y comunicarse
- En la tercera fase el Estado habilita una interactividad hacia los usuarios que pueden ser personas u organizaciones de cualquier naturaleza y ya es posible hacer transacciones en línea, hacer consultas específicas, participar en las compras públicas, seguir cursos *on line* por medio del *e-learning* u otro y contactarse con sus representantes políticos

---

<sup>1</sup> Cowley Palacios, Gonzalo. “Gobierno Electrónico para la Descentralización”, *Asuntos Públicos.org* Informe N° 390, 30 de abril de 2004, p. 1

<sup>2</sup> Cowley Palacios, Gonzalo. “Gobierno Electrónico para la Descentralización”, *Asuntos Públicos.org* Informe N° 390, 30 de abril de 2004, p. 3

- Por último, existe la fase integradora del portal, que aglutina a todas las agencias gubernamentales en un solo sitio y da uniformidad al ciudadano y a las organizaciones e instituciones para concurrir a un lugar y ahorrar tiempo, recursos y malos ratos.

Este ejemplo de Singapur ha servido para que el Gobierno chileno implemente el desarrollo de un gobierno electrónico efectivo y eficiente, considerando que las oportunidades que ofrece son significativas en el Proceso de Reforma y Modernización del Estado.

Es por lo anterior, que Chile no se ha quedado atrás al momento de analizar las diversas matrices y medir la efectividad del desarrollo de este proceso de modernización. Ha debido establecer indicadores de evaluación para medir la efectividad del Gobierno Electrónico:

TABLA 2  
INDICADORES DE EVALUACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN CHILE<sup>3</sup>

DIMENSIÓN	VARIABLES	INDICADORES
MEDICIÓN DEL IMPACTO	Diversidad de canales de atención remota Facilidad de atención Seguridad y confianza en el acceso a productos y servicios Trazabilidad durante en proceso administrativo de productos y servicios Calidad del servicio en la entrega final	Satisfacción de los usuarios Costos de transacción Niveles de transparencia e igualdad Anticipación en la obtención de beneficios Cantidad de nuevos servicios de valor agregado

<sup>3</sup> Comisión Económica para América Latina y el Caribe de Naciones Unidas y Oficina de Cooperación Europea, "Hacia un modelo multidimensional de medición del Gobierno Electrónico", CEPAL, mayo de 2007, p.54

	Acceso a canales de consulta, reclamos y sugerencias	
MEDICIÓN DE USO O FLUJO	<p>Incremento en el rendimiento global de atención a la ciudadanía</p> <p>Mayores niveles de productividad</p> <p>Mejor desempeño de los funcionarios</p> <p>Disminución de costos de provisión de productos y servicios</p>	<p>Número de porcentaje de visitantes por canal remoto</p> <p>Tasa de sustitución electrónica</p> <p>Quiebre de servicio (veces que se desea utilizar y no está disponible)</p> <p>Número y porcentaje de documentos descargados para su utilización</p>
MEDICIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OFERTA	Uso e impacto de las TIC's	<p>Oferta de Gobierno Electrónico</p> <p>Cobertura de acceso en términos geográficos y socioeconómicos</p> <p>Penetración de uso de hardware de tipo doméstico</p> <p>Variedad y canales de acceso</p> <p>Mecanismos de interoperabilidad</p> <p>Cantidad y calidad del acceso a Internet</p> <p>Tiempo de disponibilidad / tiempo de operación</p> <p>Funcionarios capacitados en TIC</p>

		Preguntas en mesa de ayuda Normas que regulan intercambio electrónicos Procedimientos y protocolos de seguridad
--	--	---

Los indicadores presentados en el recuadro anterior, son una generalidad que se debe adaptar a cada servicio público, pero van a ser efectivos al momento de emplearlos. Todos sabemos que la realidad, dimensión y capacidad de cada servicio público en el país difieren de sobremanera, más aún si consideramos las misiones diplomáticas que se encuentran en el exterior, pero que son los representantes intrínsecos de la nación fuera del territorio chileno.

Es por esto, que la labor del Gobierno Electrónico poco a poco comienza a hacer ruido en materia de relaciones exteriores del Gobierno de Chile y, urge una efectiva implementación y adecuación a las necesidades de cada institución chilena presente en el extranjero.

## **CAPÍTULO 2**

### **CONSULADO HONORARIO DE CHILE EN GUADALAJARA**

#### **2.1 INTRODUCCIÓN**

Las relaciones diplomáticas entre Chile y México datan desde el período del 1800, según información del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, pero cabe considerar que a partir de 1896 se comienzan a establecer los primeros ministros plenipotenciarios, los cuales serían sucedidos posteriormente por los embajadores. Tal es el caso de Manuel Berros Castañón, quien en el año 1928 fue designado Embajador de Chile ante la República Mexicana. La designación posterior se estableció en forma regular hasta el año 1974, en el cual Ernesto Espinoza Montt fue designado encargado de negocios, de ahí, sólo hasta el año 1990 Chile vuelve a tener representación diplomática en la república Mexicana de la mano del señor Hugo Miranda Ramírez.

#### **2.2 UBICACIÓN**

La mayor representatividad a nivel consular en México es por parte del Consulado General. El Consulado General de Chile en México, Distrito Federal, se encuentra en la capital del país y tiene jurisdicción en todo el territorio mexicano y de Belice donde existen además Consulados Honorarios. Dentro de los Consulados que tiene Chile en México, Cancún, Guadalajara y Monterrey para efectos de este estudio, nos enfocaremos en el Consulado Honorario de Chile en Guadalajara, el cual se encuentra en el Estado de Jalisco, precisamente en la capital del Estado, Guadalajara. Esto es en el centro del país, hacia la costa pacífico. Limita con los Estados de Nayarit, Zacatecas, Aguascalientes, San Luis Potosí, Guanajuato, Michoacán y Colima, además del Océano Pacífico.

A continuación, mostraremos un mapa de referencia en donde se pueden ver además del lugar de ubicación del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara, el resto de los Consulados Honorarios en México y el Consulado General de Chile:

## MAPA 1



### 2.3 HISTORIA Y ASPECTOS LEGALES

La creación de este Consulado nace al amparo de la necesidad del Gobierno chileno de abarcar más territorio en materia consular, tanto para labores administrativas, económicas, culturales y de protección a los ciudadanos chilenos.

Es durante el año 1990 que se toma la decisión de establecer una representación de forma honoraria en la ciudad de Guadalajara, dado que dentro del territorio mexicano existe gran cantidad de compatriotas que por diversas razones han hecho patria en tierras aztecas. Con esto, se beneficia de sobremanera al grueso de chilenos que reside también en la capital de Jalisco y a las personas que debían viajar al centro de la República para poder efectuar sus trámites, precisamente en Distrito Federal.

Cabe considerar que el territorio mexicano es casi diez veces más grande que el territorio chileno, no sólo en demografía, sino que además en población. Es por esta razón que la labor que se debe ejecutar es de gran alcance. El mapa que se muestra a continuación, resalta la ubicación específica del Consulado, y cual es mayormente en territorio que debe abarcar. El alcance del Consulado H. de Chile en Guadalajara no ha

sido establecido previamente, sino que por su ubicación de tipo estratégica, ha debido abarcar toda la costa Pacífico de México.

## 2.4 OBJETIVOS. LA LABOR CONSULAR

El desarrollo de misiones diplomáticas en materia de relaciones internacionales es definido como “la facultad de las entidades que poseen personalidad jurídica internacional de hacerse representar recíprocamente, mediante previo acuerdo”, categoría en la que entra intrínsecamente la labor que cumplen los Consulados de Chile en el extranjero, particularmente el de Guadalajara. Los consulados son dependientes de la Dirección General de Asuntos Consulares e Inmigración, órgano del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, el cual está encargado de estudiar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades que realizan los Consulados chilenos en el mundo.

Para esto, se debe considerar que previamente se han establecido las funciones de las misiones diplomáticas en el Derecho Internacional, lo cual también rige para los organismos chilenos. Según la Convención de Viena de 1961, en su artículo 3.1, determina que:

“Las funciones de una misión diplomática consisten en:

- a) Representar al Estado acreditante ante el Estado receptor;
- b) Proteger en el estado Receptor los intereses del Estado acreditante y los de sus nacionales dentro de los límites permitidos por el Derecho Internacional;
- c) Negociar con el Gobierno del Estado receptor;
- d) Enterarse por todos los medios lícitos de las condiciones y de la evolución de los acontecimientos en el Estado receptor e informar sobre ello al Gobierno del estado acreditante;
- e) Fomentar las relaciones amistosas y desarrollar las actividades económicas, culturales y científicas entre el Estado acreditante y el Estado receptor. “

La labor que realizan los Consulados en México, están enmarcadas en:

- 1 Arresto, encarcelamiento y retención
- 2 Enfermedad

- 3 Accidente grave
- 4 Fallecimiento
- 5 Dificultades financieras
- 6 Pérdida o robo del pasaporte
- 7 Dificultades diversas

Las cuales corresponden a actuaciones pecuniarias de parte de los usuarios de estos servicios, puesto que, no contemplan dentro de su presupuesto fiscal el ítem “auxilio a chilenos”, ni otro que contemple pagar a cuenta del Fisco dinero para trámite que realizan al interior de la institución.

Por otra parte debemos considerar que Chile tiene cuatro consulados dentro de la República Mexicana: cuenta con un Consulado General en la ciudad de México, y cuatro a su cargo: Consulado Honorario en Guadalajara, Consulado Honorario en Monterrey, Consulado Honorario en Cancún, además de tener a su cargo en Consulado Honorario en Belice. En el caso particular del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara, y por la ubicación en la cual este se encuentra, es al que recurren las personas y organismos ubicados en el sector del océano Pacífico de la República Mexicana..

Resulta favorable, definir que en el caso de Chile en México existen distintos tipos de Consulados, los que difieren entre sus labores y tipos de actuaciones y son:

**Consulado General:** Un Consulado general es un consulado importante en una ciudad muy grande.

**Consulado Honorario:** Un Consulado honorario o una Agencia consular tiene solamente competencias limitadas. No es manejado por funcionarios profesionales, sino por un cónsul honorario. A menudo es un hombre o una mujer de negocios u otra persona notable y establecida desde hace mucho tiempo.

Los consulados se encuentran regidos por el Decreto Ley Número 172 del Ministerio de Relaciones Exteriores, también conocido como Reglamento Consular de Chile, el cual es el que dispone las actuaciones que corresponden a los Consulados; las funciones Consulares; las obligaciones, privilegios e inmunidades de los funcionarios consulares; Derechos de los funcionarios y de las Oficinas Consulares; entre otras. Por otra parte, está la Ley 18.340, referente al Arancel Consular de Chile, el cual hace referencia al costo de cada uno de los trámites que realizan los consulados, en

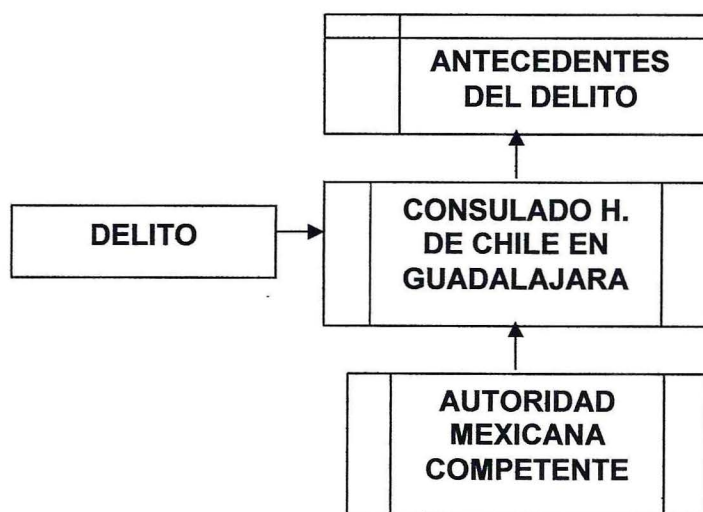
conformidad a las labores que realiza cada consulado en particular, independiente de si lleva o no a efecto cada uno de los ítems estipulados en la ley.

Tal como se mencionó anteriormente, el Consulado puede intervenir en determinadas situaciones, las cuales detallaremos a continuación, indicando como se manifiestan los procesos desde el inicio hasta la conclusión del trámite<sup>4</sup>:

### **Arresto, encarcelamiento, retención:**

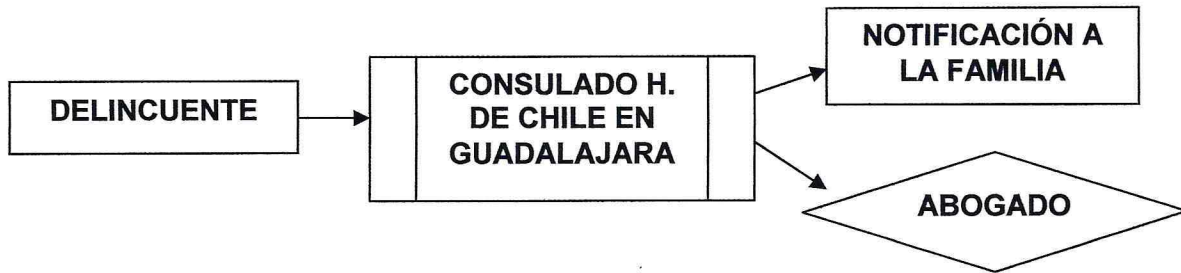
En cualquiera de las tres situaciones recién mencionadas, si se solicitara protección, el Consulado informará a las autoridades locales competentes que por su calidad de ciudadano chileno se encuentra bajo la protección consular de Chile. Asimismo, el Consulado indagará los motivos de su arresto, encarcelamiento o detención. Si usted está de acuerdo, se notificará a su familia y en caso que corresponda, se pedirán las autorizaciones necesarias para que ésta y el personal del Consulado puedan visitarlo. Igualmente, se le propondrá a la persona afectada la opción de tener un abogado que se ocupe de su defensa. Los gastos de ese servicio profesional correrán por cuenta del connacional involucrado.

### **PRIMER PASO:**



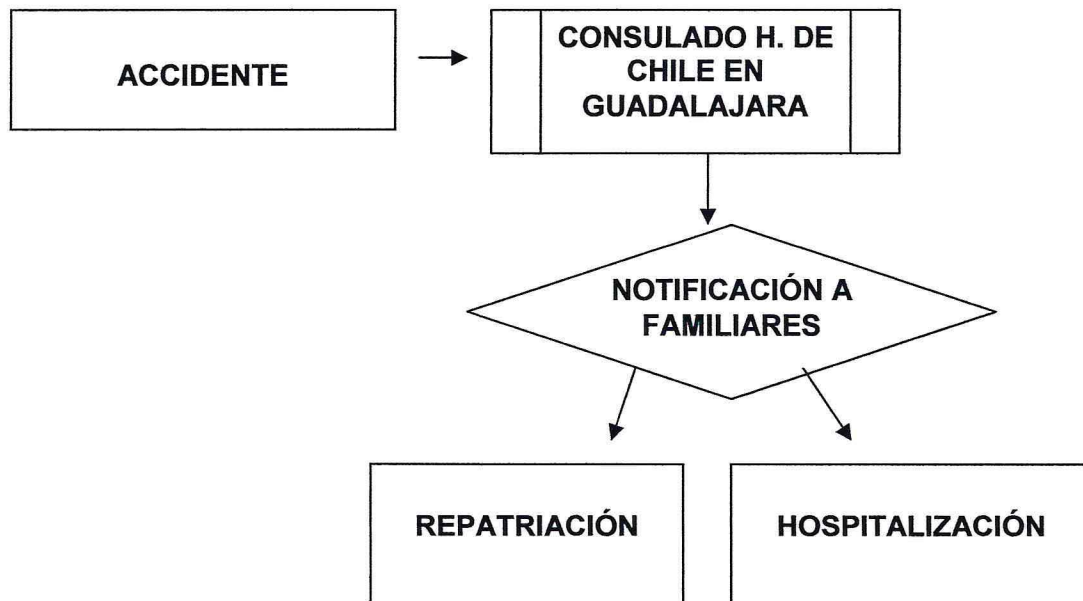
<sup>4</sup> [www.paginasprodigy.com/consuldechile/tramit.htm](http://www.paginasprodigy.com/consuldechile/tramit.htm)

**SEGUNDO PASO:**



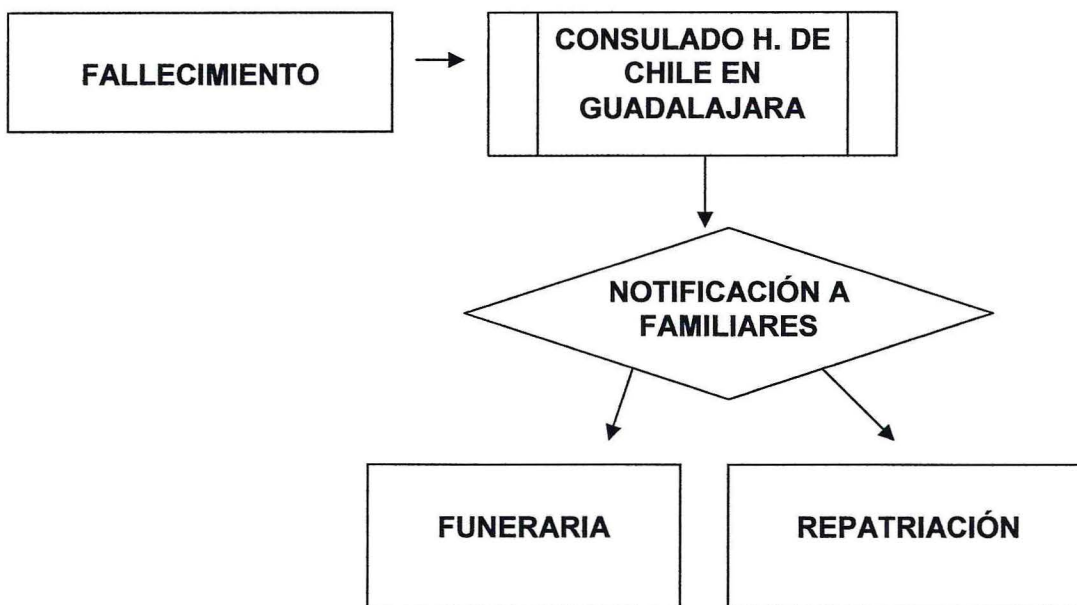
**Accidente Grave**

El Consulado podrá notificar a su familia y considerar la eventual hospitalización o repatriación del afectado. Los gastos corren por cuenta del accidentado. Asimismo, y en la medida de lo posible, el personal de este Consulado concurrirá al lugar del accidente o al servicio de salud que corresponda.



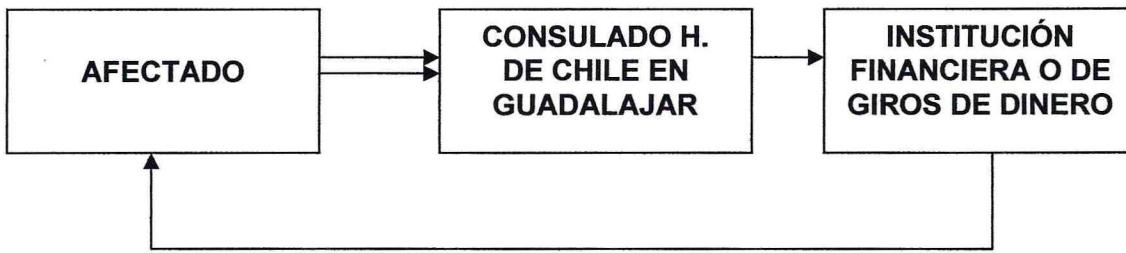
### **Fallecimiento**

El Consulado tomará contacto con la familia para informarle y darle a conocer las formalidades legales a cumplir por la inhumación y eventual repatriación de los restos mortales o cenizas de la persona fallecida. Los gastos deberán ser asumidos por la familia, el empleador o en algún caso la compañía de seguros del connacional difunto. Los arreglos materiales serán confiados a una compañía funeraria local, a propuesta de los familiares de la persona fallecida.



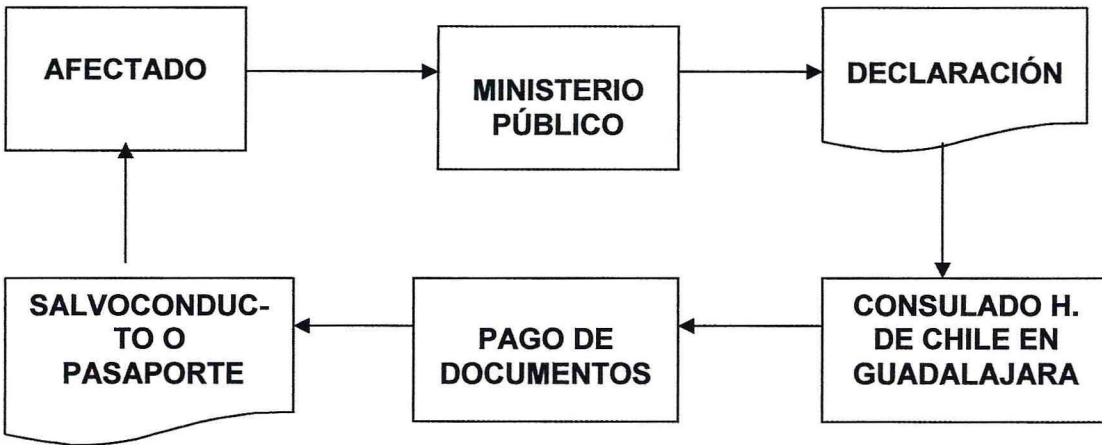
### **Dificultades financieras**

Para el caso, el afectado podrá solicitar al Consulado competente indicarle la forma más eficaz para que sus familiares le puedan enviar rápidamente la suma de dinero que necesite. Los Consulados no poseen fondos para hacer préstamos a los connacionales. Los Consulados podrán suministrarle a quien lo solicite la dirección de instituciones locales de ayuda al prójimo, siempre que éstas existan y estén dispuestas a colaborar con el afectado.



**Pérdida o robo del pasaporte**

El afectado deberá concurrir a las agencias del Ministerio Público mexicanas y formular una declaración al respecto, cuya copia será entregada en el Consulado respectivo. Con esa constancia, y pagando los derechos arancelarios pertinentes, el afectado podrá recibir un salvoconduto o un pasaporte. El salvoconduto le permitirá regresar a Chile y será retirado por las autoridades migratorias chilenas al momento de ingresar al país.



De conformidad al Arancel Consular de Chile, contenido en la ley 18340 publicada en el Diario Oficial Núm. 31983, del 28 de septiembre de 1984, las principales actuaciones que se pueden solicitar en los Consulados chilenos son:

### **A.- Actos relativos al estado civil, nacionalidad y obligaciones militares.**

Entre ellos, certificados de supervivencia, matrícula consular<sup>5</sup>, solicitud para obtener certificados del Servicio de Registro Civil de Chile, mismos que serán entregados en el acto, previo pago de los derechos respectivos, por el funcionario que lo atiende.  
Asentamiento en los libros que contienen los registros de nacimiento<sup>6</sup>, matrimonio o defunción.  
Actuaciones relativas al cumplimiento de obligaciones militares.

### **B.- Actos administrativos**

Otorgamiento y revalidación de pasaportes. Este último, en casos de extrema urgencia, y previa autorización del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile.  
Otorgamiento de Salvoconducto. Valido sólo para regresar a Chile en casos calificados de connacionales que no cuentan con pasaporte o documento de viaje  
Otorgamiento de Documentos de Viaje (para hijos de chilenos menores de edad, debidamente registrados en el Consulado, que aún no tengan RUN asignado).  
Legalización de firmas en documentos.  
Vistos buenos en documentos otorgados en Chile.  
Emisión de copias autorizadas de documentos chilenos y Revalidación de certificados de permanencia definitiva en Chile.

### **C.- Actos notariales**

Otorgamientos de poderes generales y especiales.  
Realización de testamentos abiertos y cerrados  
Cartas poder, declaraciones juradas, autentificaciones de firma y autorizaciones a menores para viajar (de Chile a cualquier parte del mundo)  
Expedición de Certificados

---

<sup>5</sup> \*La matrícula consular le servirá al connacional residente en México para identificarse frente a las autoridades locales así como al viajar a otros países, podrá acreditar ante los Consulados de Chile que existan, su calidad de residente en México.

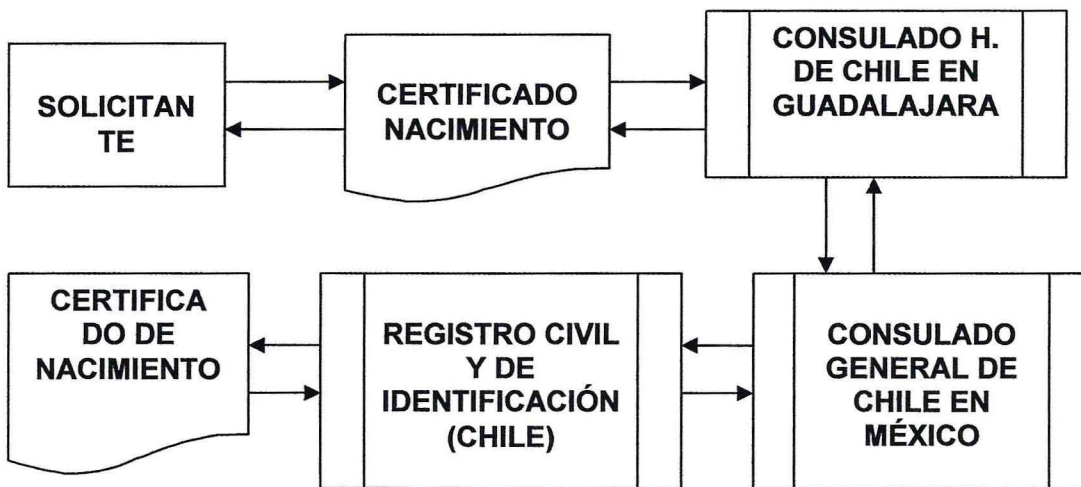
<sup>6</sup> Los nacimientos que se inscribirán serán los de hijos de padres, de padre o madre, chilenos ocurridos dentro de la respectiva circunscripción consular. Se inscribirán a petición de la parte interesada, que puede ser, normalmente, el padre o la madre ( el que tenga la nacionalidad chilena). También el hijo de padres chilenos mayor de dieciocho años podrá solicitar personalmente su inscripción.

De esta forma, para las gestiones de carácter consular sujetas a pago de derechos, el interesado debe concurrir primero al Consulado y una vez indicado cuál es el trámite a efectuar, el funcionario a cargo llenará el o los formularios de depósito bancario con los valores a pagar en el banco HSBC de la República Mexicana.

### Inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción

A través del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara se puede realizar la inscripción de nacimiento, matrimonio y defunción en el Registro Civil e Identificación de Chile. Todos estos trámites deben ser efectuados por un ciudadano chileno:

- **Inscripción de nacimiento**  
Certificado original de nacimiento (sólo si nació en México; si nació en otro país, la inscripción deberá hacerse en el país de nacimiento)  
Pasaporte o identificación de ambos padres  
Pago de 5 dólares, en moneda dólar.



**Nota:** Si los padres están casados en Chile, deberán presentar la Libreta de Familia o el certificado de matrimonio. En caso de que no estén casados bajo las leyes chilenas,

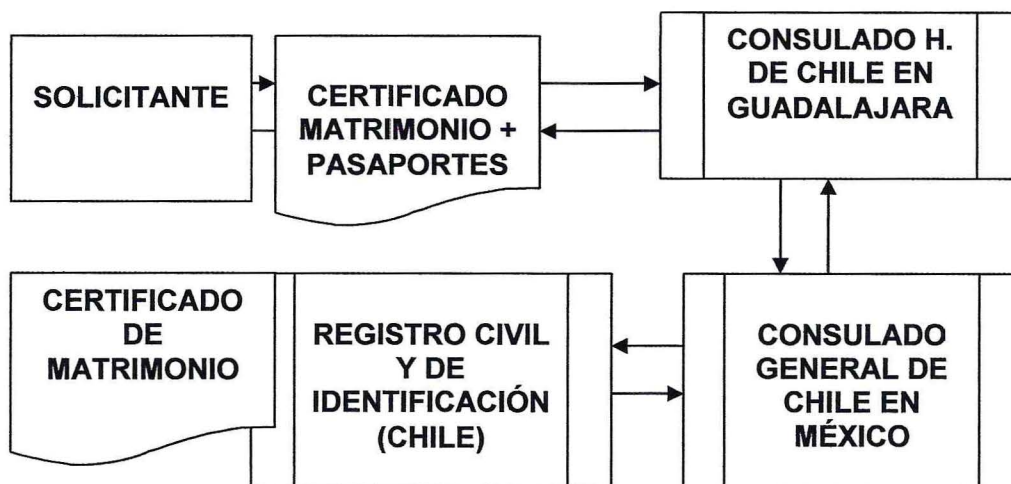
deberán concurrir los dos, para firmar el reconocimiento del menor. Si se trata de un hijo de chileno mayor de dieciocho años, éste estará en condiciones, atendida su edad, de solicitar su inscripción de nacimiento sin sus padres. En este caso, deberá presentar fotocopia del documento que acredite la nacionalidad del padre o madre (pasaporte o cédula nacional de identidad).

• **Inscripción de matrimonio**

Certificado original de matrimonio (sólo se podrán registrar los matrimonios celebrados en México)

Pasaporte de ambos contrayentes (en el caso de ciudadano mexicano, puede traer la Credencial de Elector si no cuenta con pasaporte)

Pago de 5 dólares, en moneda dólar.

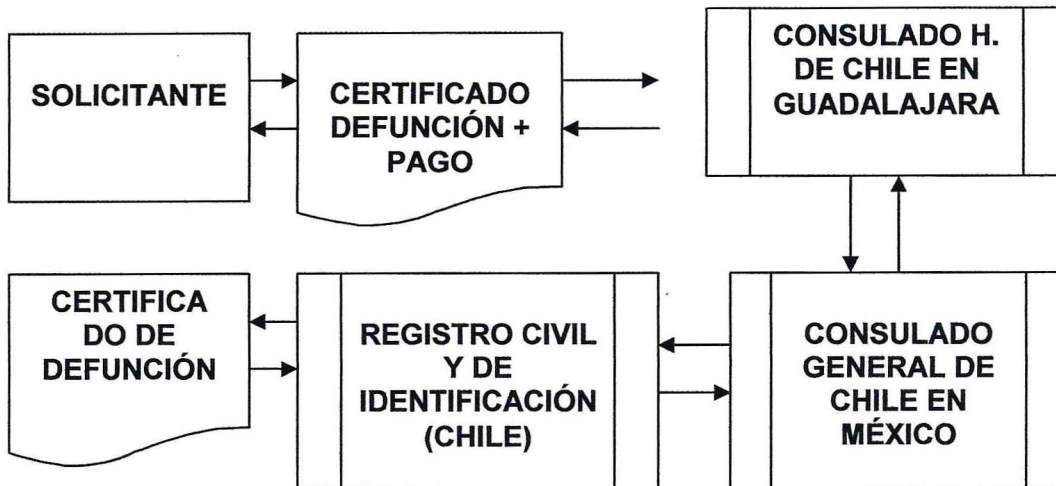


• **Inscripción de defunción**

Certificado original de defunción (sólo si la defunción ocurrió en México)

Identificación del requirente

Pago de 5 dólares, en moneda dólar.

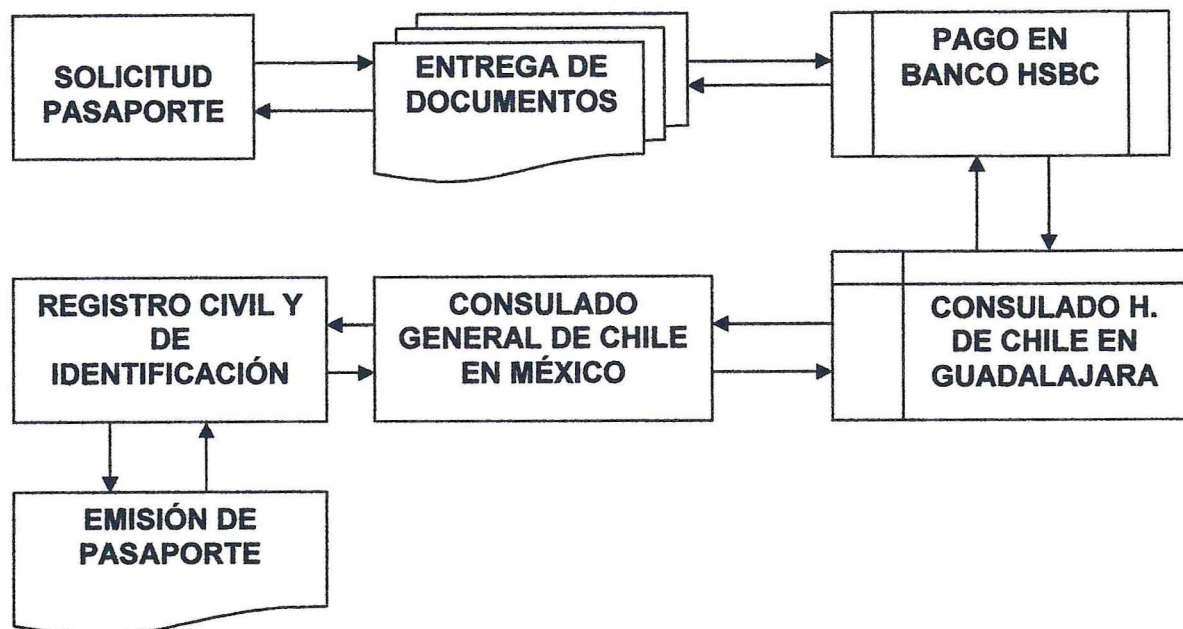


### Otorgamiento de pasaportes de lectura digital

A partir de mayo de 2005, las Oficinas consulares de Chile están facultadas para tramitar el otorgamiento de los nuevos pasaportes y cédulas de identidad de lectura digital. El pasaporte tiene una vigencia de cinco años y será elaborado por el Servicio de Registro Civil e Identificación en Chile.

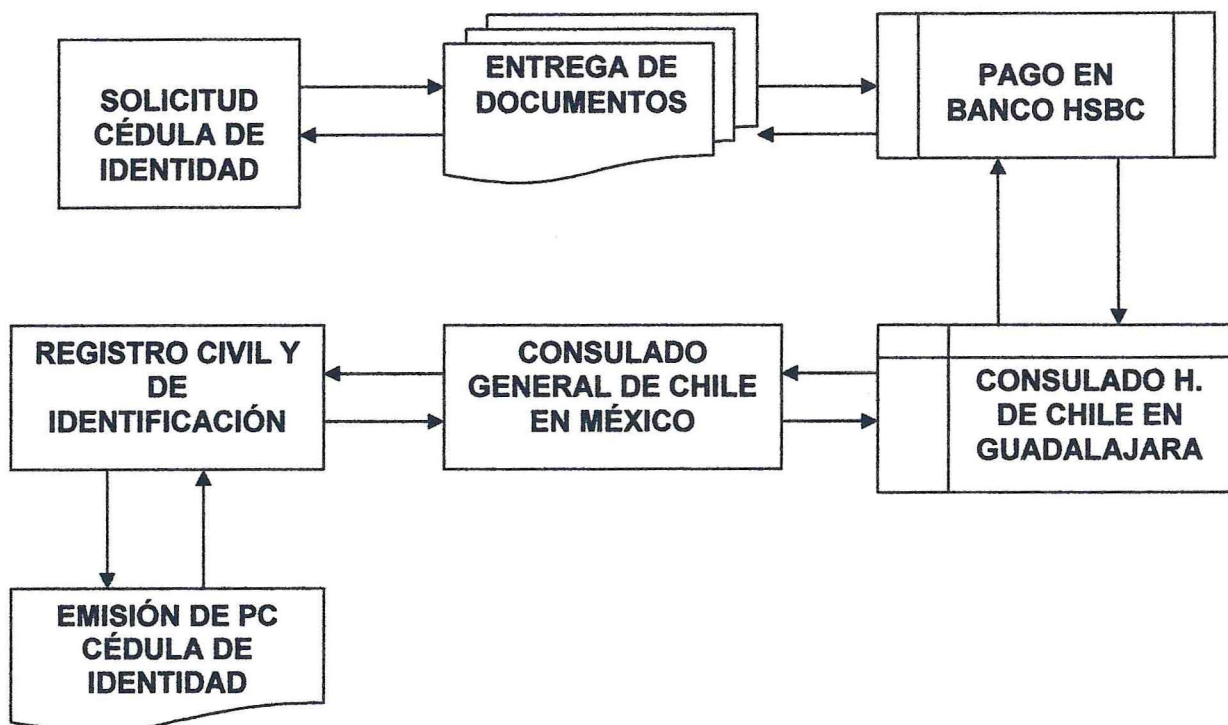
Para poder tramitarlo, el solicitante deberá concurrir al Consulado Honorario de Chile para que le sea tomada la fotografía digitalizada, la firma y la huella dactilar mediante la estación de captura de datos proporcionada por el Servicio de Registro Civil. En el momento en que la estación de captura dé el visto bueno al trámite, se deberá depositar el monto correspondiente, en el banco HSBC de la manera que le indique el funcionario a cargo. Para este trámite es indispensable presentar el pasaporte anterior. En estos casos, la entrega del documento demorará un poco más que si se solicitara a través del Consulado General.

Cuando el pasaporte tenga que otorgarse por pérdida o extravío del anterior, también deberá presentar el Acta de Pérdida tramitada ante el Ministerio Público mexicano.



### **Cédula de Identidad de lectura digital**

También se podrá tramitar la obtención de la cédula de identidad de lectura digital a través del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara. Para ello, el solicitante deberá concurrir a la Oficina Consular para luego depositar once dólares en la sucursal más próxima del banco HSBC y esperar un mes, por lo menos, a que la cédula de identidad le sea entregada sólo si se hace en el Consulado General ubicado en Ciudad de México, pero para efectos del Consulado H. de Chile en Guadalajara en período de entrega es aún más largo y puede tardar hasta tres meses. Al igual que en caso del otorgamiento del nuevo pasaporte, el tiempo para la entrega de la cédula se debe a que ésta debe ser confeccionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile, luego de que el Consulado envíe los datos del solicitante.



## Visas

Para los ciudadanos mexicanos que viajen a Chile con fines turísticos o negocios no es necesario contar con visa, sólo pasaporte vigente pasaje aéreo ida y regreso (en virtud del Acuerdo de Libre Tránsito suscrito entre ambos países). No obstante, si se ingresa al país a través del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benitez, en Santiago, se deberá pagar una "cuota" por reciprocidad. En el caso de visas de residencia, Chile otorga tres tipos distintos.

Para iniciar el trámite de solicitud de cualquier visa de residencia (Temporaria, Sujeta a Contrato o Estudiante), el interesado deberá concurrir al Consulado con la solicitud que provee el Consulado, debidamente llenada, y con una fotografía tamaño pasaporte, a colores.

Las visas de residencia que Chile otorga son:

### Visa de estudiante titular

Visa que se otorga a personas que residirán en Chile para estudiar. La entrega de la visa es al día siguiente de presentados todos los antecedentes.

### **Visa sujeta a contrato de trabajo**

Se otorga a personas que tengan una oferta de trabajo de una empresa chilena o alguna filial de transnacional en Chile. Como su nombre lo indica, tendrá la vigencia del tiempo de contrato.

### **Visa sujeta a contrato (dependientes)**

En caso de viajar con otros miembros de la familia, a estos antecedentes debe agregar el documento que prueba el vínculo que los une. Certificados de matrimonio en caso del cónyuge. Certificados de nacimiento en caso de los hijos.

### **Legalizaciones**

Debido a que Chile no es parte de la Convención de La Haya sobre la materia, el trámite de "Apostilla" no es válido, por lo que se debe hacer el trámite de "Legalización o autenticación de firma". Las dependencias en las que hay que efectuar las legalizaciones antes de la presentación del documento en el Consulado, son:

Secretaría de Educación Pública (cuando se trate de documentos que acrediten nivel educativo, a excepción de los títulos otorgados por Universidades Autónomas estatales o la UNAM)  
Secretaría de Gobierno del Estado en el cual se expidió el documento.  
Secretaría de Gobernación  
Secretaría de Relaciones Exteriores  
Con estas certificaciones, el documento a ser legalizado está en condiciones de ser presentado ante la Oficina consular chilena.

### **Revalidación de pasaporte de formato antiguo**

Debido a la emisión de los nuevos pasaportes de la lectura digital, la revalidación del pasaporte antiguo, por un periodo limitado, se efectuará en circunstancias excepcionales, como es el caso de viaje inminente, previa comprobación del boleto de avión y con la debida autorización del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile.

### **Revalidación de pasaporte de formato antiguo**

Debido a la emisión de los nuevos pasaportes de la lectura digital, la revalidación del pasaporte antiguo, por un periodo limitado, se efectuará en circunstancias excepcionales, como es el caso de viaje inminente, previa comprobación del boleto de avión y con la debida autorización del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile.

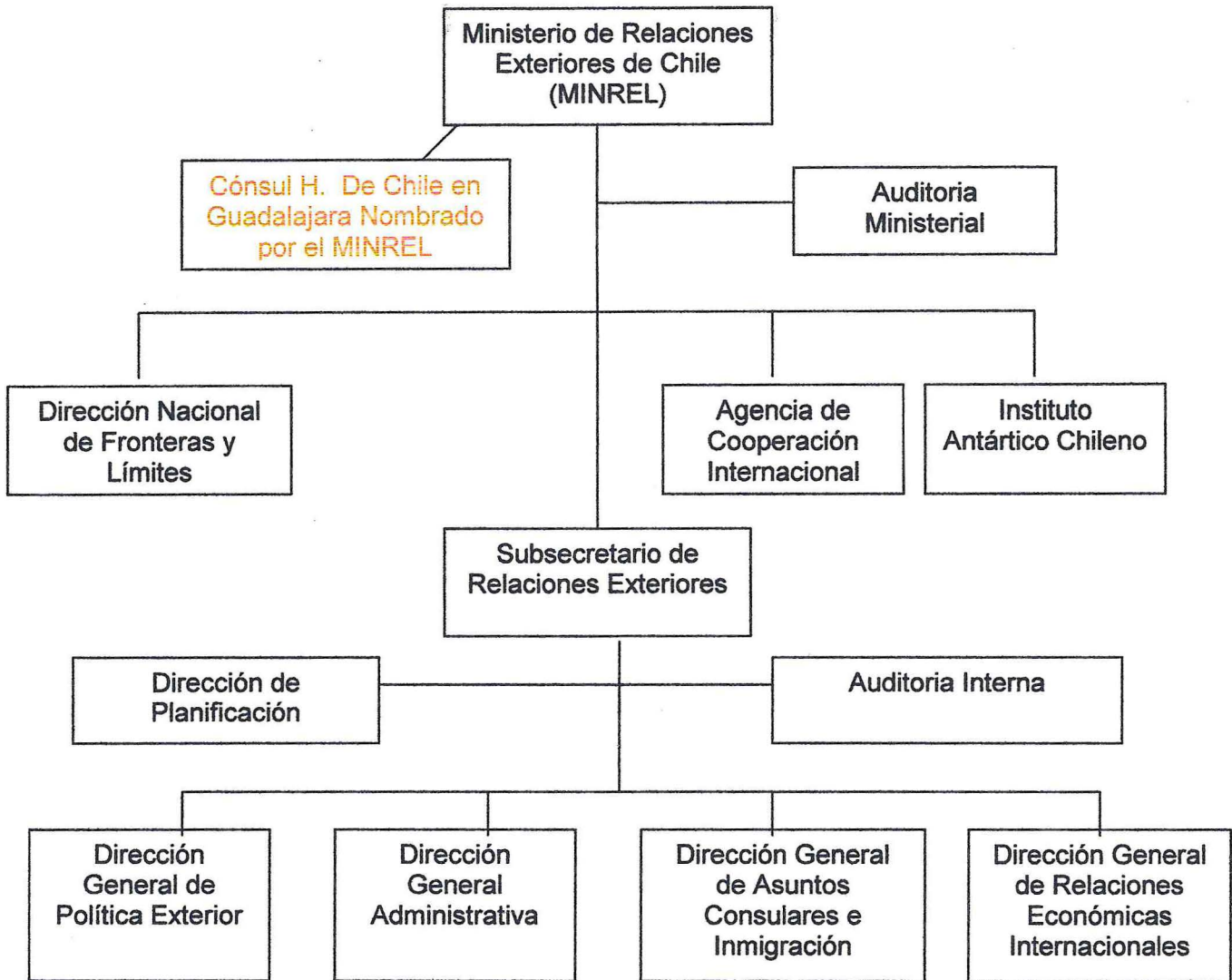
### **Otorgamiento de Certificados del Registro Civil**

En el Consulado General de Chile en México se puede tramitar de manera inmediata Certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción y Antecedentes del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile. Para poder otorgársele cualquier certificado, el solicitante debe proporcionar al funcionario que lo atienda su número de Rol Único Nacional (RUN).

### **Otorgamiento de un pasaporte consular de formato antiguo y salvoconducto**

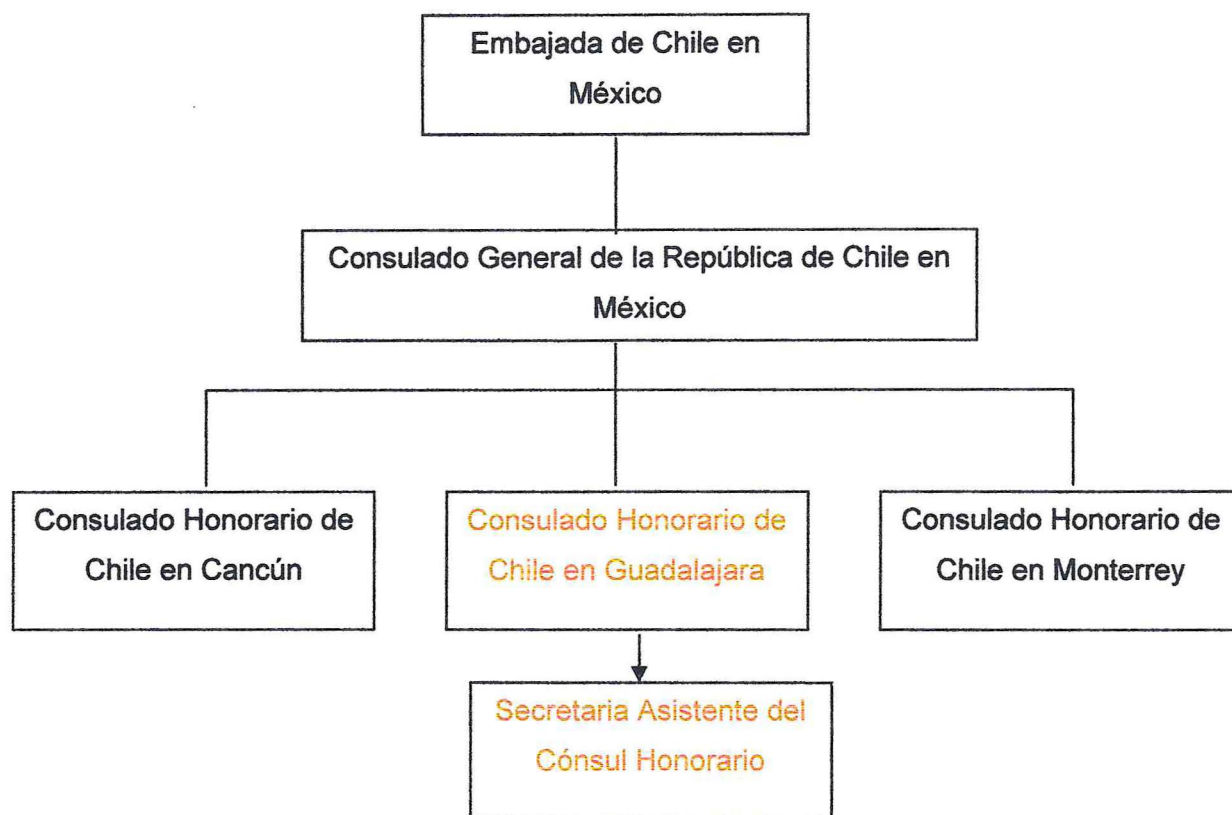
Sólo en caso de extrema urgencia, y previa autorización del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, el solicitante podrá tramitar el otorgamiento de un pasaporte consular del formato antiguo por pérdida o extravío del anterior. Se califica de urgencia la necesidad de continuar un viaje a otro país o de regresar a Chile en fecha inminente, para lo cual, el interesado deberá presentar el boleto de avión que lo confirme. En este caso, se le otorgará un pasaporte consular de formato antiguo, cuya duración será establecida por la Cancillería chilena, en caso de que ésta autorice la emisión del documento. Si el solicitante requiere este documento para viajar a un país distinto de Chile, se le otorgará un pasaporte. En caso de requerirlo sólo para regresar a Chile se le otorgará un salvoconducto.

## 2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DEPENDENCIAS



Según el artículo 2 del Decreto número 172 del Ministerio de Relaciones Exteriores, establece que los Cónsules son nombrados directamente por el Ministerio de Relaciones Exteriores, por lo tanto, sean de Carrera o Profesión y Honorarios, dependen directamente de dicha institución.

Así también, en el artículo 14 de dicho decreto, se establece que los Cónsules Generales son los Jefes inmediatos de los Cónsules Particulares o de Distrito, de Profesión u Honorarios:



Así también, podemos determinar que la Embajada de Chile en México, es la gran responsable de velar por el buen desarrollo y cumplimiento de las actividades de la Embajada, puesto que, como lo veremos más adelante, el Ministerio de Relaciones Exteriores en Chile, mantiene una cifra de residentes chilenos en el México, específicamente en Guadalajara, que varía significativamente con la situación actual en la ciudad. Además, podemos determinar que la sola estructura mínima del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara, no es demostrativa de la gran cantidad de chilenos residentes en particular en la zona metropolitana de Jalisco, ni mucho menos, de la gran cantidad de chilenos residentes en la costa pacífico de la República Mexicana.

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Planteamiento del Problema**

Dentro del Proceso de Reforma y Modernización del Estado, una de las herramientas primordiales es el desarrollo del Gobierno Electrónico, puesto que concierne en lograr mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo tanto de procesos administrativos, como de satisfacción de usuarios y logro de los objetivos propios de cada institución.

En el caso del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara las reformas a aplicar, no van a la par con la modernización de los servicios públicos impuesta al interior de la República. ¿Se debe implementar un Sistema informático de los procesos administrativos en forma digital?; ¿Existe un real control, ya sea ciudadano o de Gobiernos, de las actividades consulares? O ¿Sería mejor informatizar procesos para hacer más accesibles las labores consulares respecto de los usuarios?

#### **3.2 Objetivo del Trabajo**

##### **3.2.1 Objetivo General**

Analizar la aplicación del Gobierno Electrónico en los procesos administrativos más comunes en el consulado.

##### **3.2.2 Objetivos Específicos**

- Revisar los procedimientos administrativos existentes
- Identificar los procesos administrativos más comunes
- Evaluar el desempeño de los funcionarios del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara

#### **3.3 Diseño de la investigación**

El carácter de este trabajo es de tipo descriptiva- exploratorio, ya que no sólo analizaremos rasgos y cualidades, sino que además se busca caracterizar, a través de

herramientas que mostraremos posteriormente, el estado actual del Consulado H. de Chile en Guadalajara.

### 3.4 Fuentes de información

#### 3.4.1 Fuentes de información Primaria

Las fuentes a considerar en el presente estudio por el investigador, son evidencia directa del trabajo en terreno percibido por el mismo, mientras realizó su práctica profesional en el Consulado H. De Chile en Guadalajara y en la oficina comercial de Chile en México, ProChile Jalisco. Además, de las encuestas llevadas a cabo a los ciudadanos chilenos residentes en Guadalajara, como a ciudadanos mexicanos que han sido usuarios directos del Consulado.

#### 3.4.2 Fuentes de información Secundaria

Dentro de la información contenida en el presente trabajo, debemos considerar que el autor ha tomado como referencia, en cuanto a material impreso los siguientes:

- Aspectos Legales:  
Arancel Consular de Chile  
Decreto Número 172 del Ministerio de Relaciones Exteriores  
Estatuto Orgánico del Ministerio de Relaciones Exteriores
- Páginas *Web* de diversas instituciones del Gobierno Chileno  
[www.embajadadechile.com.mx](http://www.embajadadechile.com.mx)  
[www.paginasprodigy.com/consuldechile](http://www.paginasprodigy.com/consuldechile)  
[www.minrel.gov.cl](http://www.minrel.gov.cl)

Además de las páginas y leyes presentadas anteriormente, el análisis de diversos textos legales que confluyen a lograr un mayor impacto en el desarrollo del presente trabajo.

### 3.5 Selección de la muestra

Para poder llevar a efecto este trabajo, el investigador ha establecido como población representativa y ejecutante de la encuesta a los chilenos pertenecientes a la

Asociación de Chilenos Residentes en México, ACHIREM, sede Jalisco. Además de ciudadanos mexicanos, en su mayoría empresarios y estudiantes, que han sido usuarios de los servicios del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara.

### 3.6 Descripción del instrumento de recopilación de información

El instrumento a aplicar en el presente trabajo, será la encuesta. Esto ya que buscamos en forma general investigar los aspectos de procedimientos administrativos y la relación y percepción de los usuarios. Lo anterior debido a que no sólo será más útil, eficaz y eficiente evaluar la información obtenida, sino que además, nos ayudará a obtener con certeza la información descrita por los usuarios.

## **CAPÍTULO 4**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### 4.1 Antecedentes Generales del Capítulo

La presente investigación tiene por objetivo determinar el grado de satisfacción y apreciación de los usuarios de los servicios que presta el Consulado Honorario de Chile en Guadalajara, para poder así determinar la aplicación del Gobierno Electrónico en los procedimientos administrativos que lleva a cabo el Consulado. Para esto ocupamos las siguientes variables:

- a) sexo
- b) nacionalidad

Para llevar a cabo esto, según datos del Ministerio de Relaciones Exteriores, existen aproximadamente un total de 460 residentes chilenos en Guadalajara. Pero para objetos de este estudio, la encuesta fue aplicada a 46 personas, entre chilenos y mexicanos.

#### 4.2 Características de los sujetos de estudio según sexo y nacionalidad

TABLA 3

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	28	60,87%
MASCULINO	18	39.13%
TOTAL	46	100%

Se evalúa la variable sexo, donde el 60, 87% de los sujetos de estudio corresponden a mujeres, y sólo el 39.13%, este resultado nos podría indicar que son más las personas del sexo femenino quienes utilizan los servicios del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara.

TABLA 4

NACIONALIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CHILENA	41	89,13%
MEXICANA	5	10,87%
OTRA	0	0%
TOTAL	46	100%

Pese a que los usuarios de los servicios consulares son mayormente ciudadanos chilenos, es alto el porcentaje de mexicanos, más de 10%, que por diversos motivos a debido solicitar los servicios prestados por el Consulado.

#### 4.3 Análisis de datos de satisfacción de usuarios de los servicios del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara

TABLA 5

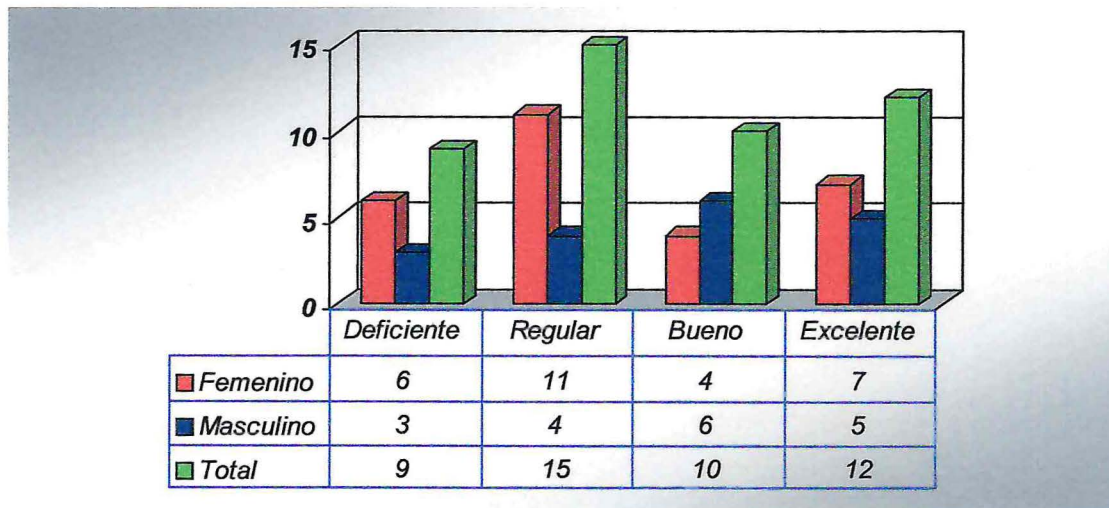
La siguiente tabla, es un cuadro resumen de las respuestas ejecutadas por los sujetos de estudio

	D	R	B	E
Recibe información de sus derechos como extranjero en Guadalajara	9	15	10	12
A su juicio, ¿el Consulado H. de Chile en Guadalajara presta	17	7	10	12

información para conocer sus derechos?				
Considera eficiente los servicios prestados por el Consulado H. de Chile en Guadalajara	9	12	20	5
Como considera el desarrollo de tecnologías de información al interior del Consulado H. de Chile en Guadalajara	13	13	12	8
Han sido resueltas sus necesidades al acudir al Consulado H. de Chile en Guadalajara	2	5	30	9
Considera transparente la información de los actos y actividades del Consulado H. de Chile en Guadalajara	13	4	20	9
A su juicio, ¿mejorarían los procesos con la aplicación de tecnologías de información al interior del Consulado H. de Chile en Guadalajara?	8	11	12	15
En relación al Proceso de Reforma del Estado, ¿cree usted que la labor consular ha mejorado respecto a años anteriores?	6	23	6	11
Cree usted que la aplicación de Gobierno Electrónico mejoraría los procesos administrativos al interior del Consulado	8	17	12	9
A su juicio, ¿necesita el Consulado H. de Chile en Guadalajara informatizar sus procesos?	0	4	14	28

A continuación analizaremos cada una de las respuestas entregadas por los sujetos de estudio:

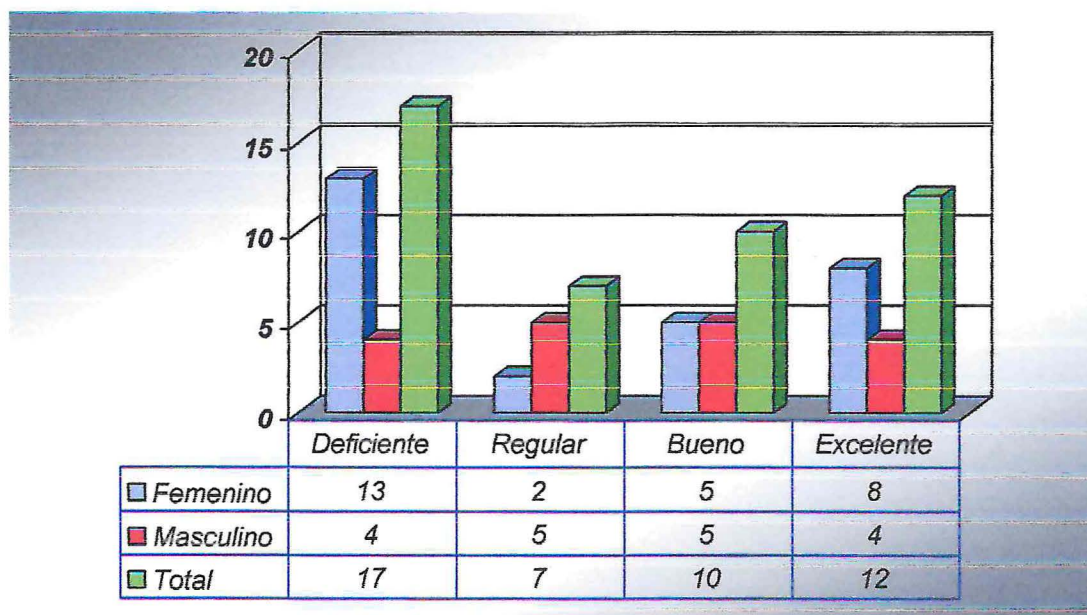
Gráfico N°1. Recibe información de sus derechos como extranjero en Guadalajara



Podemos ver que de acuerdo a la información proporcionada por los encuestados, la mayoría considera regular (32.6%) y deficiente (19.6%) la información que se presta en cuanto a sus derechos como extranjero en Guadalajara. En tanto, el 47.8% restante de los encuestados manifiesta que la información entregada es pertinente. Lo que nos refleja que más del 50% no conoce sus derechos como extranjero en Guadalajara.

De el total de encuestados, las mujeres que evalúan con un nivel regular o deficiente este ítem alcanzan un 36,9%, mientras que el total de hombres que lo evalúan con cierta desaprobación alcanzan un 15,2%.

Gráfico N°2. A su juicio, ¿el Consulado H. de Chile en Guadalajara presta información para conocer sus derechos?



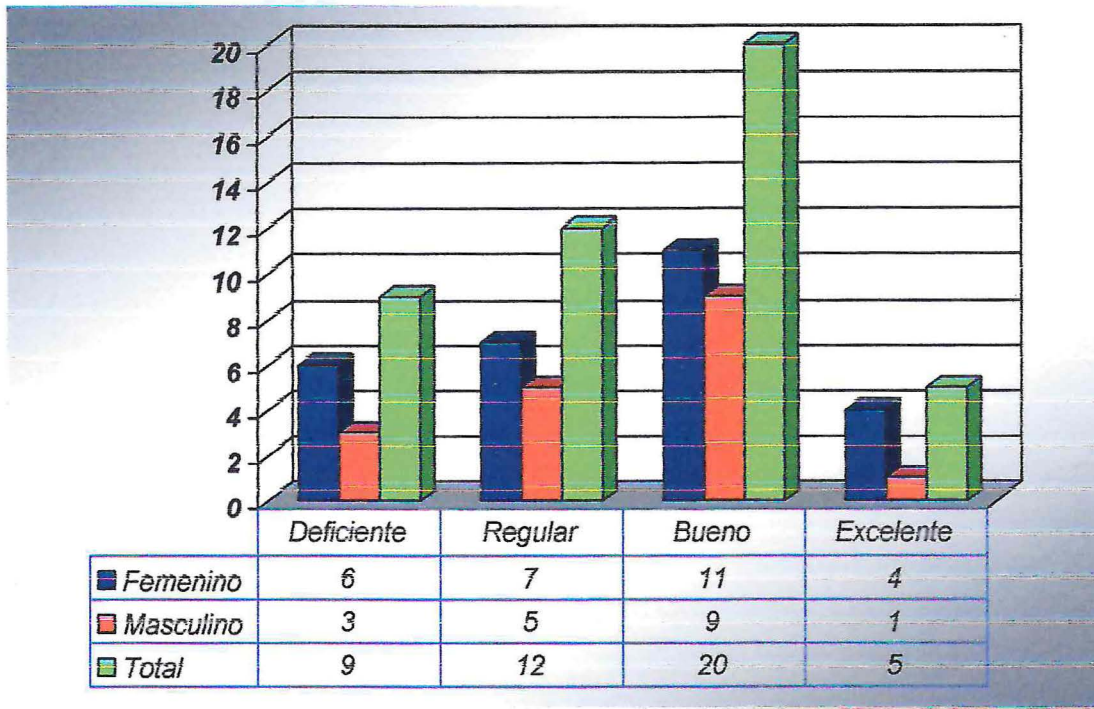
De acuerdo a la información del gráfico, un 52,1% de los encuestados, considera que el Consulado H. de Chile en Guadalajara no entrega información para conocer sus derechos como ciudadanos (15% regular, 36.9 % deficiente).

El 47.9 restante considera buena (21.7%) o excelente (26.1%) la información que entrega el Consulado respecto de los derechos de los ciudadanos residentes en México.

El porcentaje de deficiencia se encuentra concentrado en un alto porcentaje por el género femenino, quienes con un 28,3% consideran deficiente la entrega de

información de sus derechos como ciudadanos, mientras que sólo un 8,6% de los hombres lo considera deficiente.

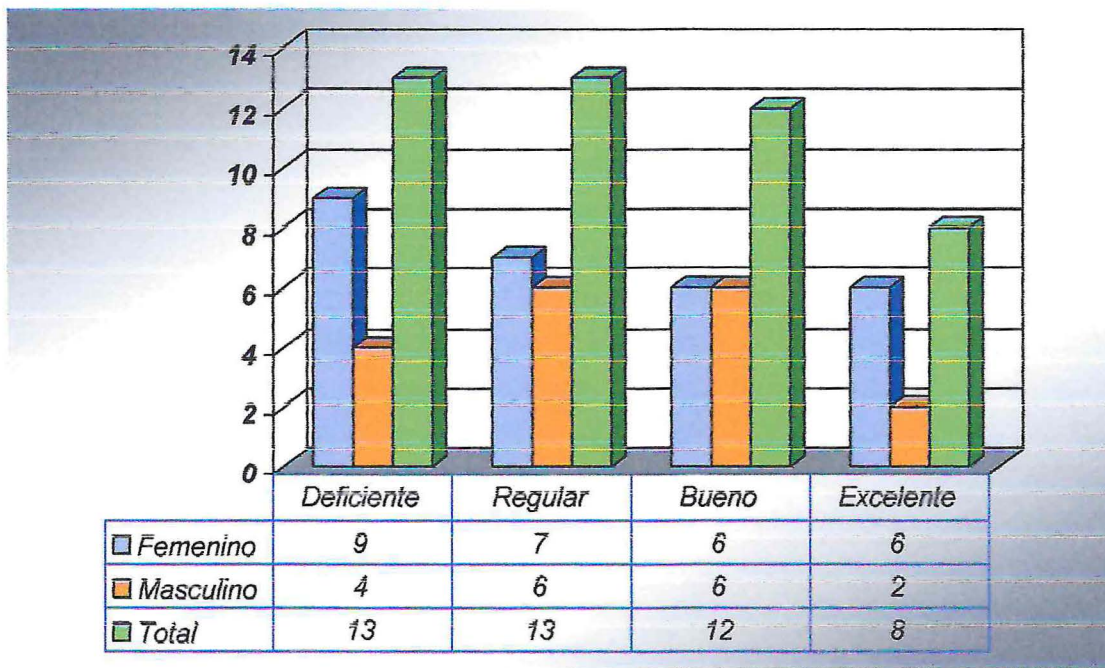
Gráfico N° 3. Considera eficiente los servicios prestados por el Consulado H. de Chile en Guadalajara



De acuerdo a la información prestada en los gráficos, el 45,7% de los encuestados manifiesta que los servicios prestados por el Consulado H. de Chile en Guadalajara no son los correctos, el 54,3% considera que la labor es eficiente.

Del total de encuestados un 23,9% de las mujeres considera con un nivel bueno la entrega de información del consulado, mientras que 19,6% de los hombres se plantea con este mismo nivel de aprobación frente a la consulta.

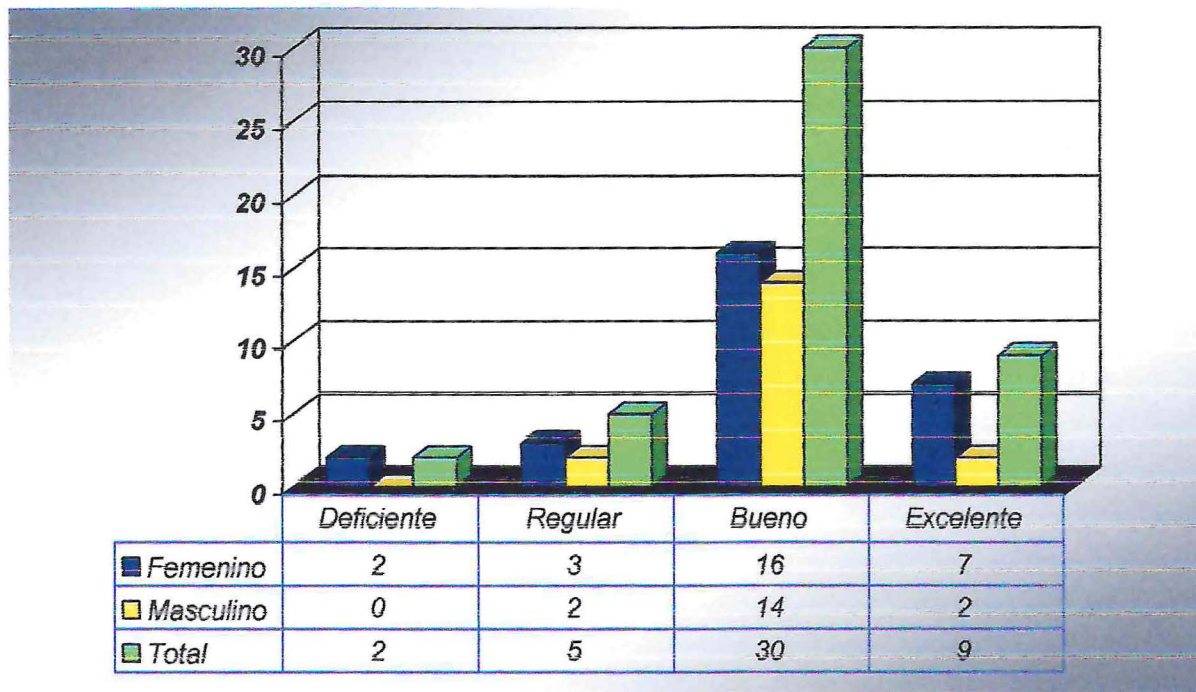
Gráfico N°4. Como considera el desarrollo de tecnologías de información al interior del Consulado H. de Chile en Guadalajara



El 56,6 % de los encuestados considera que no existen tecnologías de información pertinentes al interior del Consulado. Un 28,3% lo considera deficiente y un 28,3% lo considera regular. Sólo un 17,4% considera que las tecnologías de información son excelentes.

El 19,6% de las mujeres considera que es deficiente la tecnología de información al interior del Consulado, mientras que un 13,0% lo considera excelente. Por otra parte, un 8,7% de los hombres lo califica con un nivel deficiente y sólo un 4,3% lo califica como excelente.

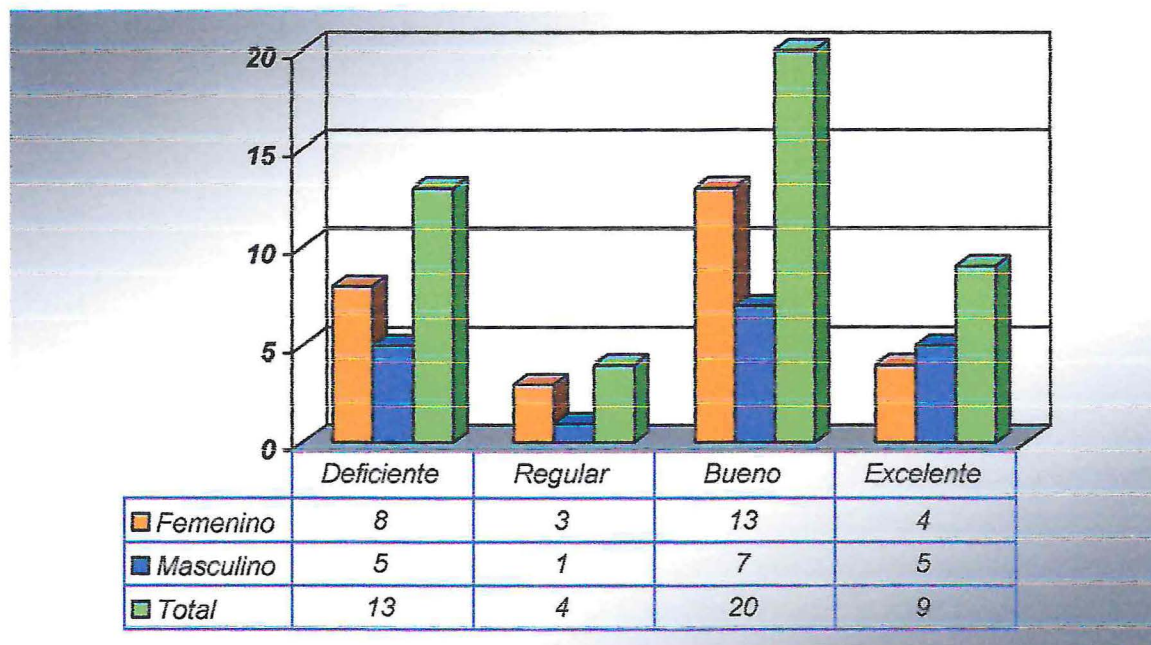
Gráfico N°5. Han sido resueltas sus necesidades al acudir al Consulado H. de Chile en Guadalajara



Debemos rescatar que el 65,2% de los encuestados considera que el Consulado H. de Chile en Guadalajara resolvió sus necesidades y lo catalogó como bueno, mientras que sólo un 4,3% lo calificó como deficiente, al momento de resolver las necesidades.

El 34,8% de las mujeres, y el 30,4% de los hombres encuestados manifiesta que es bueno el nivel de evaluación, respecto a las necesidades resueltas al interior del Consulado.

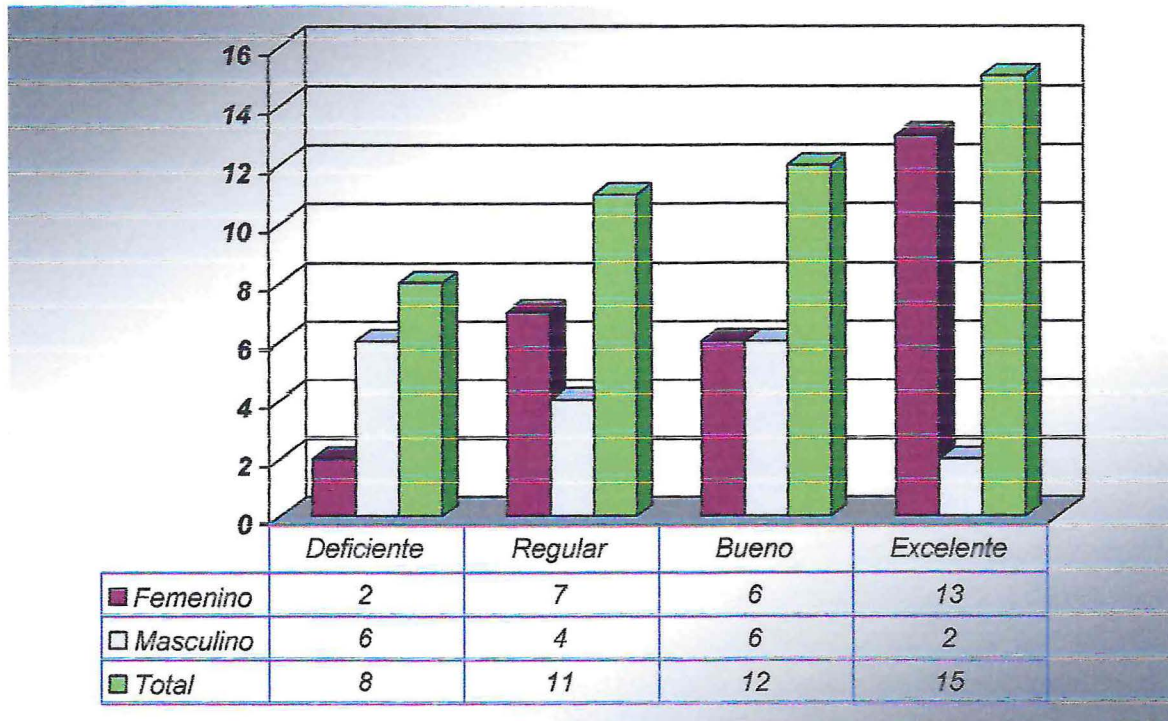
Gráfico N° 6. Considera transparente la información de los actos y actividades del Consulado H. de Chile en Guadalajara



Según el gráfico el 28.3% de los encuestados considera deficiente el nivel de transparencia de los actos y actividades del Consulado H. de Chile en Guadalajara, mientras que un 43.5% de los encuestados considera que es bueno el nivel de transparencia en este tipo de actividades.

El nivel de desaprobación de las mujeres y de los hombres encuestados respecto del nivel de transparencia de los actos y actividades del Consulado, es de un 17,4% y un 10,9% respectivamente.

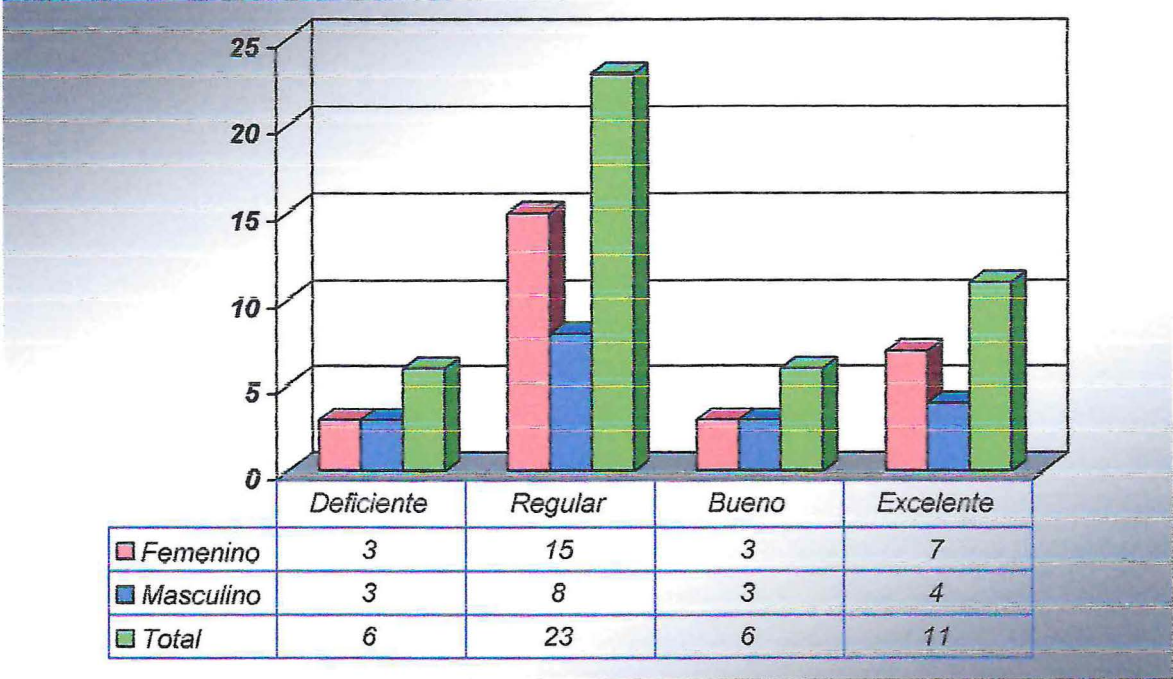
Gráfico N°7. A su juicio, ¿mejorarían los procesos con la aplicación de tecnologías de información al interior del Consulado H. de Chile en Guadalajara?



De acuerdo a los resultados de la encuesta, un 59,7% de los encuestados, considera que mejorarían los procesos al interior del Consulado si se aplicaran tecnologías de información. Mientras que sólo un 17,4% de los encuestados considera como deficiente las tecnologías de información como herramienta de mejora de procesos.

De lo hombre encuestados, el 4,3 % de los encuestados creen que mejorarían los procesos al interior del Consulado si se aplicaran tecnologías de información. , mientras que un 4,3% de las mujeres creen lo contrario.

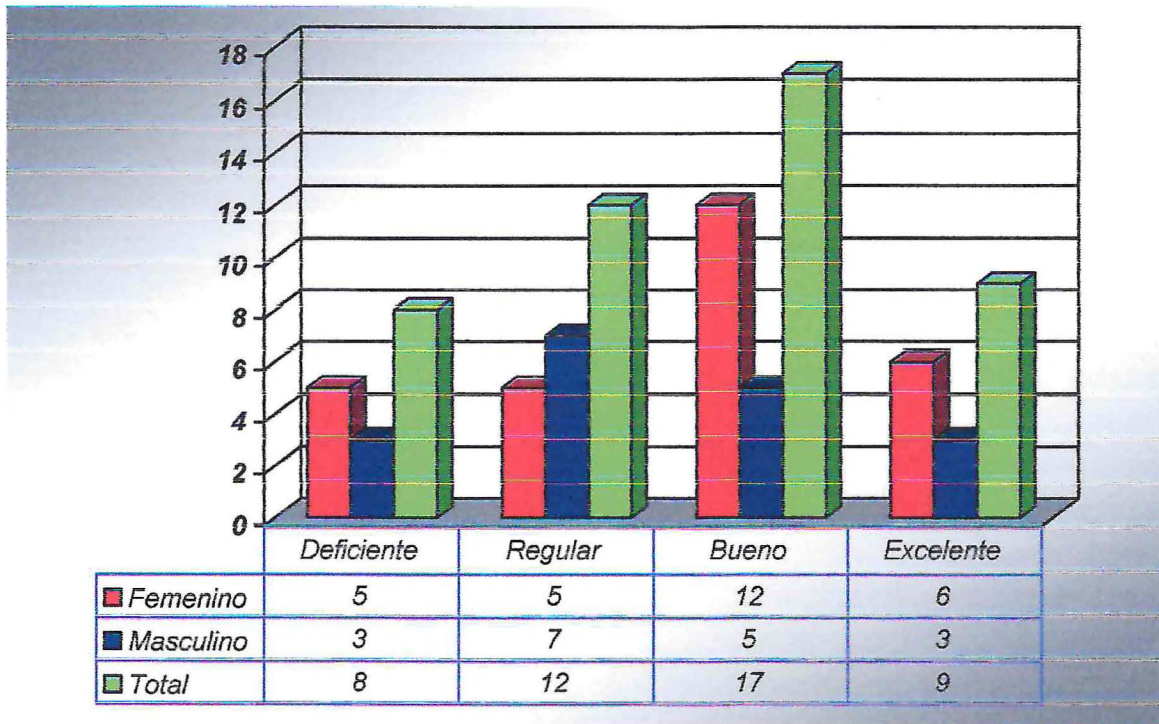
Gráfico N°8. En relación al Proceso de Reforma del Estado, ¿cree usted que la labor consular ha mejorado respecto a años anteriores?



El 63,0% de los encuestados considera que la labor consular no ha mejorado en forma eficiente luego de la puesta en marcha del Proceso de Reforma del Estado. Un 13, 0% lo encuentra deficiente, y un 50,0% lo considera regular, mientras que sólo un 23,9% considera excelente la labor consular post reforma.

El 32,6% de las mujeres encuestadas, considera que han mejorado en forma regular los procesos al interior del Consulado, mientras que 17, 4% de los hombres considera lo mismo.

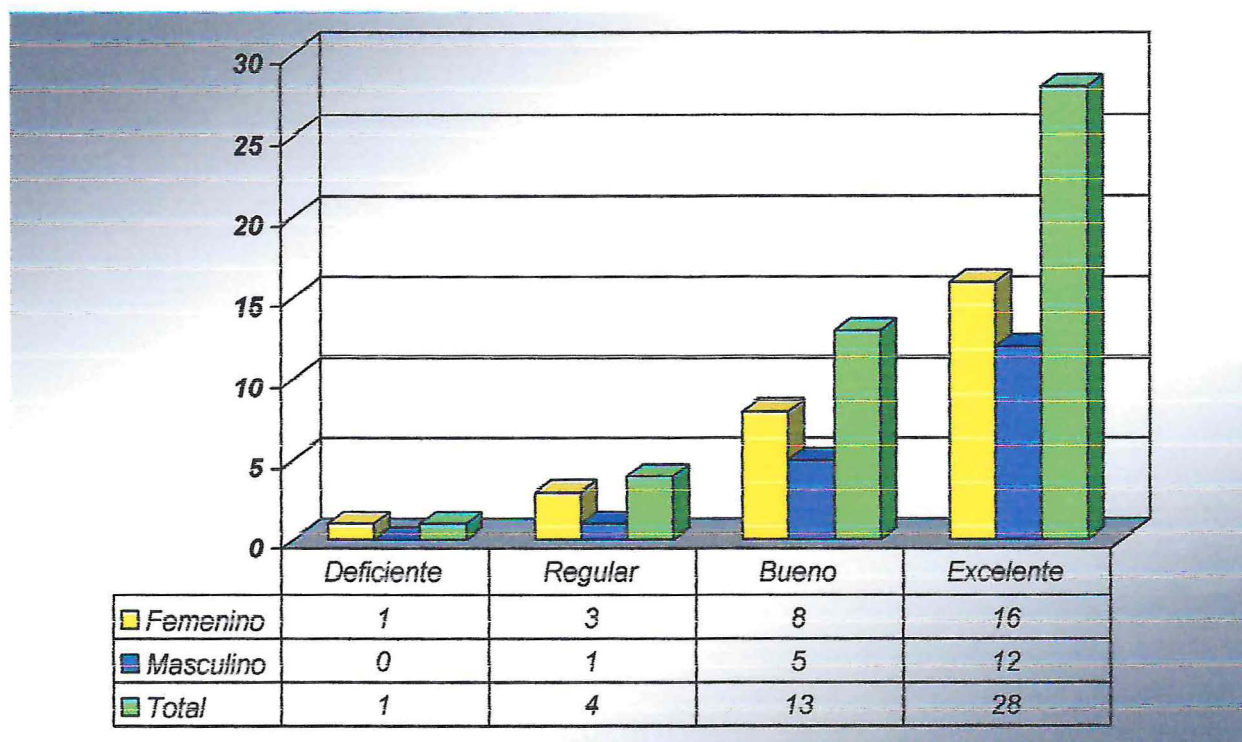
Gráfico N°9. Cree usted que la aplicación de Gobierno Electrónico mejoraría los procesos administrativos al interior del Consulado



De acuerdo a la consulta si mejorarían los procesos si se aplicara Gobierno Electrónico al interior del Consulado, más de un 56% de los encuestados considera que mejorarían los procesos si se aplicara Gobierno Electrónico al interior del Consulado, mientras que sólo un 17,3% considera que afectaría en forma deficiente la iniciativa de aplicar Gobierno Electrónico al interior del Consulado.

El 26,1% de las mujeres consideran evalúan como bueno la puesta en marcha del Gobierno Electrónico al interior del Consulado, mientras que el 6,5% de los hombres considera lo contrario.

2.-A su juicio, ¿necesita el Consulado H. de Chile en Guadalajara informatizar sus procesos?



Ante la interrogante de si se deberían informatizar los procesos al interior del Consulado, resulta paradójico indicar que un 60,9% considera excelente esta iniciativa, y un 28,3% lo considera bueno. Por otra parte, sólo un 2,2% considera que la aplicación de esta iniciativa es deficiente, y un 8,6% la considera como regular.

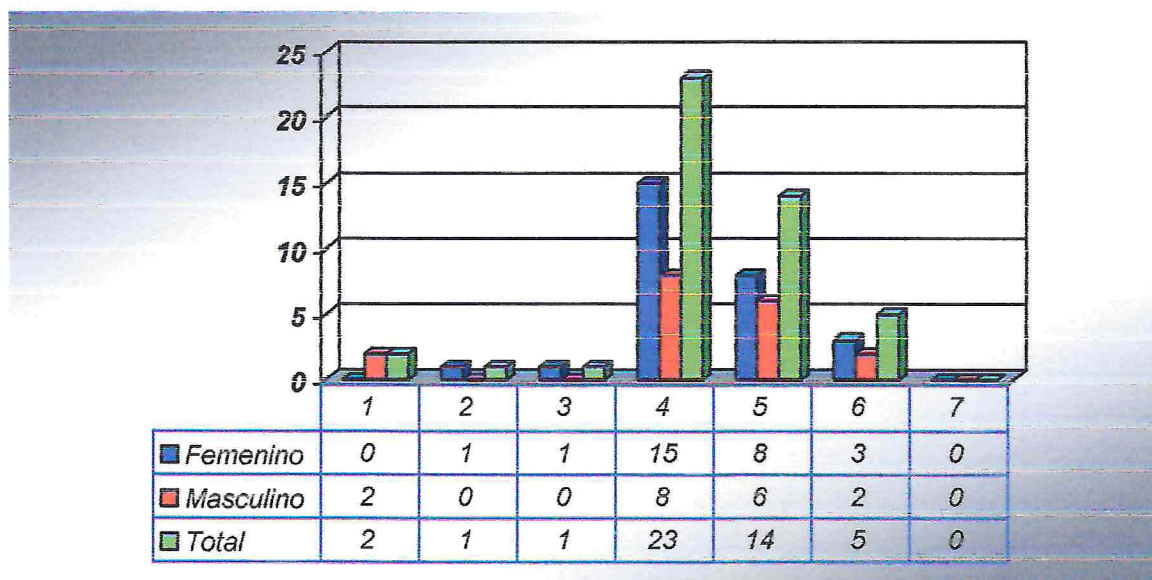
Sólo el 0% de los hombres y el 2,2% de las mujeres consideran como deficiente la aplicación de informatización al interior del Consulado.

TABLA N° 6

**Evaluación de los aspectos generales de los trámites (Frecuencia)**

	1	2	3	4	5	6	7
Tiempo de espera en la atención	2	1	1	23	14	5	0
Cordialidad y Amabilidad en la atención	0	0	4	11	17	9	5
Calidad del Producto o Servicio	5	6	3	5	19	7	1

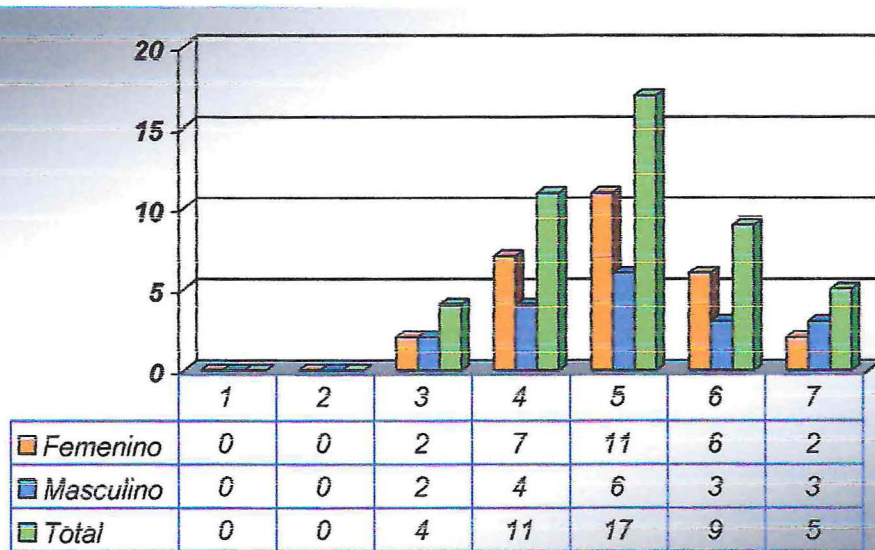
Gráfico N° 11. Tiempo de espera en la atención



En la escala de 1 a 7, como promedio de nota por el tiempo de espera en la atención de usuarios, la gran mayoría de las evaluaciones se concentró entre la nota 4 y 5, con un 50% y un 30,4% respectivamente. Mientras que un 0% la evaluó con nota 7.

En la escala con un 32,6% del total de mujeres evalúan con nota 4 la interrogante, mientras que el 17,4% de los hombres lo evalúan con la misma cifra.

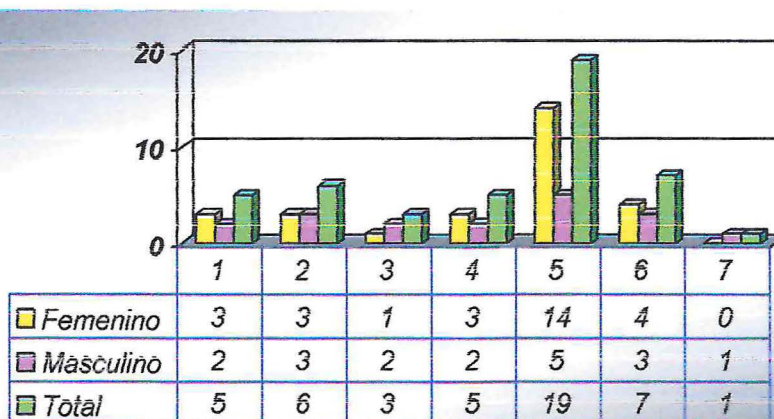
Gráfico N° 12. Cordialidad y Amabilidad en la atención



En cuanto al ítem de cordialidad y amabilidad en la atención, un 19,6% la evaluó con nota 6 y un 10,9% la evaluó con nota 7. Debemos considerar que no fue evaluada ni con nota 1 ni 2, este ítem de la calidad en la atención.

El 23,9% de las mujeres evaluó con nota 5 el trato que recibieron al interior del Consulado, mientras que el 13,0% de los hombres evaluaron con esta nota el presente ítem.

Gráfico N° 13. Calidad del Producto o Servicio



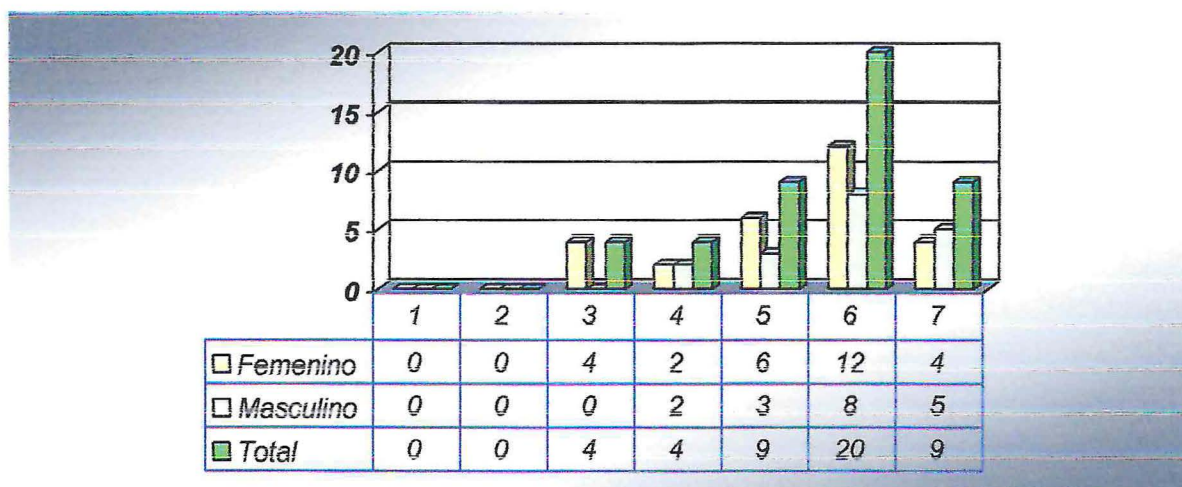
En el aspecto de la evaluación de la calidad del producto o servicio, un 10,9% evalúa con nota 1 y un 13,0% evalúa con nota 2 este ítem, siendo que dentro de la escala de notas son las más bajas. Mientras que sólo un 2,2% considera excelente i evaluarla con nota máxima la calidad del producto o servicio. De este total el 0% fueron las mujeres, mientras que el 2,2% correspondió a la evaluación masculina.

TABLA N° 7

**Evaluación de los aspectos Generales de la Oficina (Frecuencia)**

	1	2	3	4	5	6	7
Ubicación del Consulado	0	0	4	4	9	20	9
Horario de Atención	0	7	9	5	17	5	3

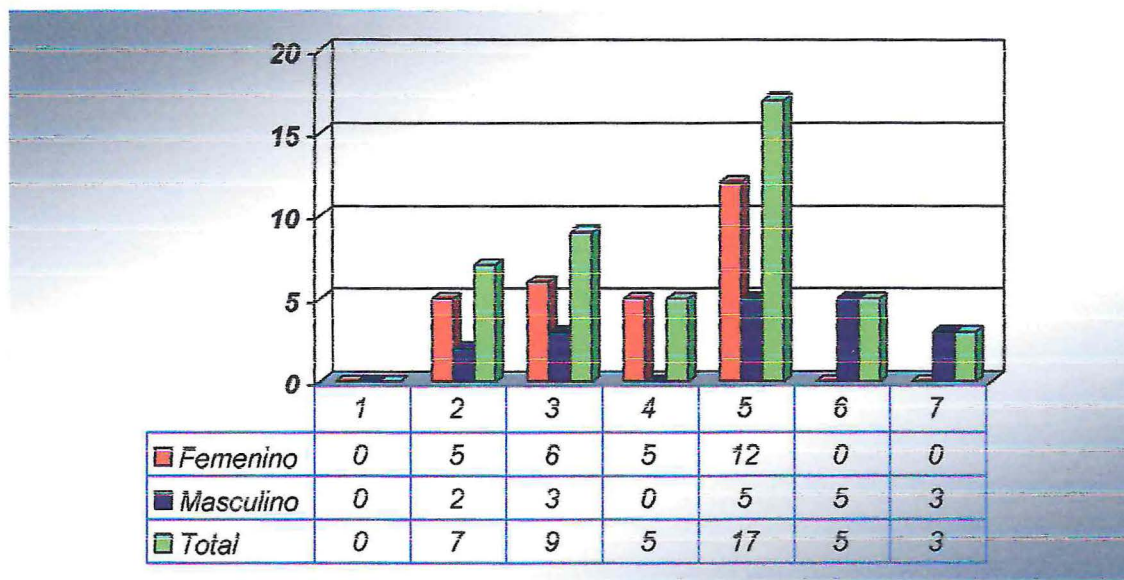
Gráfico N° 14. Ubicación del Consulado



En cuanto a la ubicación del Consulado, un 43,4% evaluó con nota 6 y un 19,6% con nota 7 este ítem de evaluación. Mientras que sólo un 17,4% la evaluó con notas entre el 3 y el 4. Debemos considerar además, que no fue dictaminada ni con nota 1 ni con nota 2 de evaluación esta consulta.

El 26,1% de las mujeres evalúa con nota 6 la ubicación del Consulado, mientras que el 17,4% de los hombres lo evaluó con igual calificación.

Gráfico N° 15. Horario de Atención



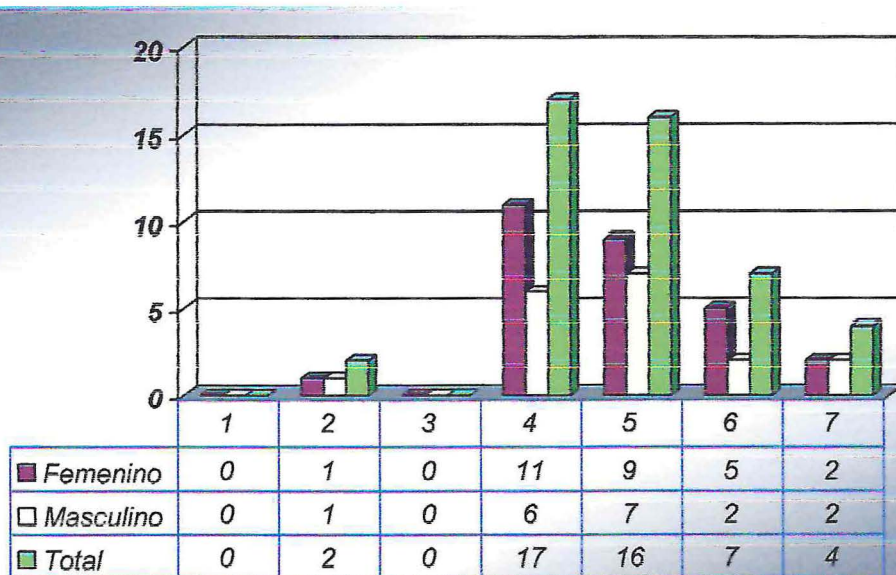
Respecto a la consulta del horario de atención del Consulado, un 36,9% lo evaluó con nota 5. En tanto un 15,2% lo evaluó con nota 2 y un 19,6% con nota 3. Esto nos indica que más del 50% de los consultados evalúa en una escala media el horario de atención del Consulado.

TABLA N° 8

**Evaluación de la persona que lo atendió**

	1	2	3	4	5	6	7
Conocimiento en la materia	0	2	0	17	18	7	4
Capacidad de orientación en los diversos trámites	0	3	4	8	16	15	0
Claridad en las respuestas	1	3	9	9	13	9	2
Tiempo de entrega de documentos	5	1	10	9	17	4	0

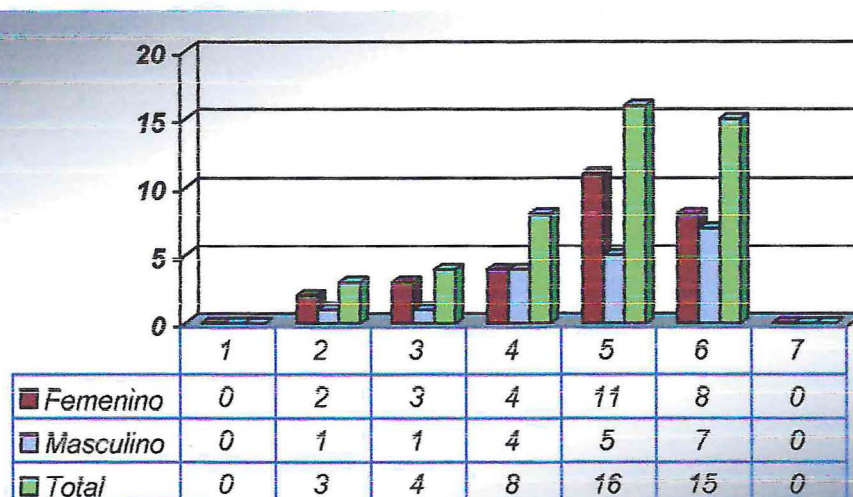
Gráfico N° 16. Conocimiento en la materia



Ante la consulta del conocimiento de la materia, más de un 70% de los consultados, evaluó con nota entre 4 y 5; mientras que sólo un 8,7% evaluó con la máxima calificación a los funcionarios del servicio.

No hubo evaluación completamente negativa ni de hombres ni mujeres en el presente ítem, por otra parte, sólo el 4,3% tanto de hombres como de mujeres lo evaluaron con la máxima calificación.

Gráfico N° 17. Capacidad de orientación en los diversos trámites

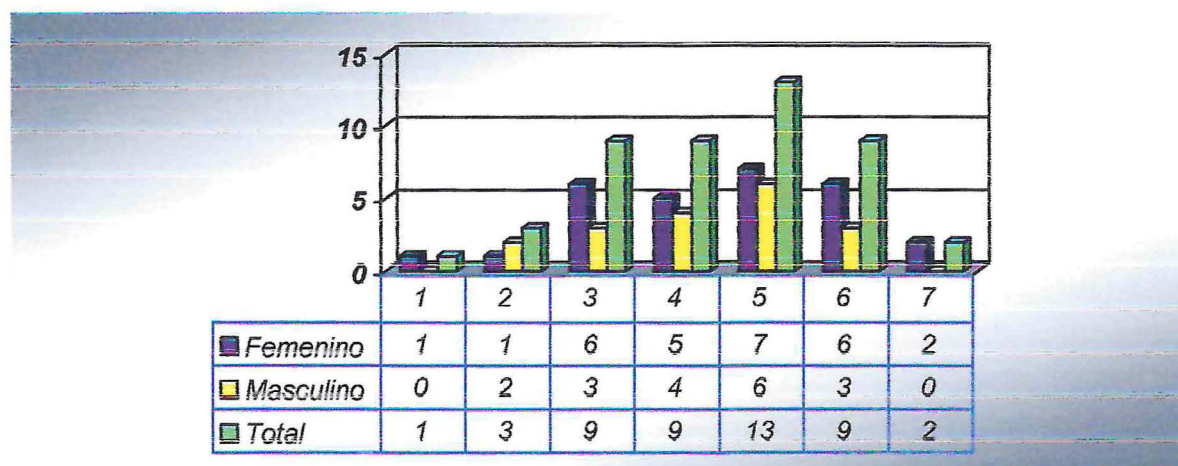


Ante la consulta de la capacidad de orientación en los diversos trámites, nadie evaluó con la máxima calificación a los funcionarios del Consulado. Un 34,8% lo calificó

con nota 5, y un 32,6% lo calificó con nota 6. Debemos considerar que ninguno de los encuestados calificó con nota 1 este ítem.

Tanto hombres como mujeres se abstuvieron de poner nota 7 en el presente ítem, con un 23,9% y un 10,9% de mujeres y hombres respectivamente, fue evaluado con nota 5 la capacidad de orientación de los funcionarios con respecto de las consultas de los usuarios.

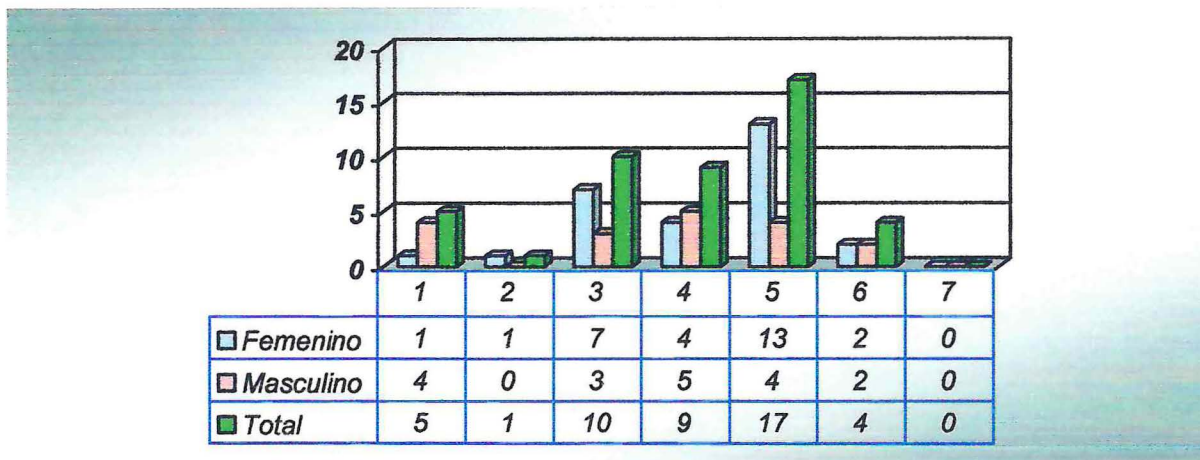
Gráfico N° 18. Claridad en las respuestas



Respecto a la calificación con la cual califican los usuarios el nivel de claridad de las respuestas de los funcionarios del Consulado H. de Chile en Guadalajara, un 28,3% lo califica con nota 5, mientras que un 39,2% lo califica con nota entre 3 y 4. Sólo un 4,4% puso nota 7 al nivel de claridad en las respuestas aportadas por los funcionarios del Consulado.

El mayor nivel de disconformidad lo manifiestan las mujeres quienes evaluaron con nota entre 1 y 3, el 17,4%. Mientras que sólo un 10,9% de los hombres evaluó con mala calificación la claridad en las respuestas de los funcionarios.

Gráfico N° 19. Tiempo de entrega de documentos



Ninguno de los encuestados evaluó con la máxima calificación el tiempo de entrega de documentos, mientras que un 21,7% lo evaluó con nota 3. El 19,6% de los usuarios del servicio evaluó este ítem con nota 4, por otra parte, el 36,9% lo evaluó con nota 5.

Del total de encuestadas, un 28,3% evaluó con nota 5 el tiempo de entrega de documentos, mientras que un 8,7% de los hombres lo evaluó con igual calificación.

## **CAPÍTULO 5**

### **CONCLUSIONES**

1. Respecto de los procesos de modernización, podemos observar que los sujetos en estudio y usuarios de los servicios que presta el Consulado Honorario de Chile en Guadalajara, están ampliamente abiertos a modernizar el servicio.
2. Los factores que influyen en una regular aceptación de los servicios o en la calidad de éstos de deben en su mayoría a la poca informatización de los procesos administrativos del Consulado.
3. Los excesivos tiempos de demora en la entrega de documentos o de información, sólo se debe a una falta de aplicación de procesos informáticos, o a una eficiente cabida del proceso de Gobierno Electrónico al interior del Consulado.
4. La capacidad de los funcionarios del Consulado, se ve mermada por una falta de capacitación previa de parte del Gobierno chileno, desde y hacia los Consulados, particularmente, el Consulado Honorario de Chile en México.
5. La ubicación y amplia cobertura a la cual debe someterse el Consulado, sumado a la gran cantidad de connacionales y mexicanos, entre otros ciudadanos, debería existir un Cónsul chileno, capaz de coordinar directamente sus funciones con la Embajada y el Consulado General en México, además de prestar el cien por ciento de su tiempo a dicha actividad.
6. El hecho de que al interior de la República se está en proceso de una Reforma aún, no debería desestimar el resto de los lugares en donde Chile también posee territorio, ya sea tanto en Embajadas como en Consulados en el extranjero. En caso particular, del Gobierno Electrónico aplicado al Consulado Honorario de Chile en México.
7. Existen aún muchos procesos, como el orden de decretos, que deberían ser archivados en computadores para que no exista pérdida de documentos y archivos, lo cual demuestra que aún, el papel y el lápiz forman parte importante de la labor consular. Esto dificulta y retrasa aún más los procesos administrativos.
8. Deberían existir incentivos para los funcionarios del Consulado, para así ellos entregar y realizar sus gestiones en forma clara y concisa, además de una

evaluación frecuente de resultados, para orientarlos a cumplir los objetivos del Gobierno.

9. Considerando las conclusiones anteriormente expuestas, y visto desde la perspectiva de la Administración Pública, mediante la aplicación de Gobierno Electrónico en los procedimientos administrativos del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara, deben existir mecanismos de informatización de los medios a los cuales debe recurrir el Consulado, como principales herramientas, para poder llevar a cabo sus objetivos y metas; todo esto no tan sólo referido a mejorar la calidad de los servicios que presta el Consulado, sino que además como forma de satisfacción de los usuarios de dichos servicios, y así, mejorar a cabalidad el actuar al interior del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara, y hacia el exterior de sus dependencias.  
Hoy por hoy, el Gobierno Electrónico es una necesidad, que mediante los medios que se consideren relevantes, ya sea modernización, control y recursos se incorpore con rapidez para efectos de eficiencia y eficacia de procesos.

## ANEXOS



Carrera de Administración Pública  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Universidad de Valparaíso

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CONSULADO H. DE CHILE EN GUADALAJARA, EN MATERIA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

La aplicación de la presente encuesta surge de la necesidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara. Por otra parte, es necesario ver desde la perspectiva de los usuarios de los servicios prestados por el Consulado, la labor desempeñada de los encargados de la oficina consular.

Es preciso señalar que la Presente encuesta de Satisfacción de Usuarios del Consulado H. de Chile en Guadalajara, ha sido confeccionada con el fin de apoyar la teoría del desarrollo de Gobierno Electrónico, presentada en la tesis “La aplicación de Gobierno Electrónico en los procedimientos administrativos del Consulado Honorario de Chile en Guadalajara”, para optar al grado de Administrador Público del investigador. Por lo tanto, no reviste carácter de oficial, de parte del Gobierno de Chile.

Seleccione la opción que más representativa para usted marcando con una X.

#### DATOS PERSONALES

Sexo

- a. Hombre
- b. Mujer

Nacionalidad

- a. Chilena
- b. Mexicana
- c. Otra \_\_\_\_\_

CONSULADO H. DE CHILE EN GUADALAJARA

Las siguientes preguntas utilizarán una escala de satisfacción en orden ascendente, la cual será indicada con la opción que crea más conveniente.

La escala a considerar es la siguiente:

Deficiente (D)

Regular (R)

Bueno (B)

Excelente (E)

	D	R	B	E
Recibe información de sus derechos como extranjero en Guadalajara				
A su juicio, ¿el Consulado H. de Chile en Guadalajara presta información para conocer sus derechos?				
Considera eficiente los servicios prestados por el Consulado H. de Chile en Guadalajara				
Como considera el desarrollo de tecnologías de información al interior del Consulado H. de Chile en Guadalajara				
Han sido resueltas sus necesidades al acudir al Consulado H. de Chile en Guadalajara				
Considera transparente la información de los actos y actividades del Consulado H. de Chile en Guadalajara				
A su juicio, ¿mejorarían los procesos con la aplicación de tecnologías de información al interior del Consulado H. de Chile en Guadalajara?				
En relación al Proceso de Reforma del Estado, ¿cree usted que la labor consular ha mejorado respecto a años anteriores?				
Cree usted que la aplicación de Gobierno Electrónico mejoraría los procesos administrativos al interior del Consulado				
A su juicio, ¿necesita el Consulado H. de Chile en Guadalajara				

informatizar sus procesos?				
----------------------------	--	--	--	--

A continuación califica con nota de 1 a 7, los siguientes aspectos del Consulado General de la República de Chile en Guadalajara:

**Evaluación de los aspectos generales de los trámites:**

	1	2	3	4	5	6	7
Tiempo de espera en la atención							
Cordialidad y Amabilidad en la atención							
Calidad del Producto o Servicio							

**Evaluación de los aspectos Generales de la Oficina**

	1	2	3	4	5	6	7
Ubicación del Consulado							
Horario de Atención							

**Evaluación de la persona que lo atendió**

	1	2	3	4	5	6	7
Conocimiento en la materia							
Capacidad de orientación en los diversos trámites							
Claridad en las respuestas							
Tiempo de entrega de documentos							

Esta encuesta ha sido desarrollada para realizar una investigación de la Satisfacción de los usuarios del Consulado H. de Chile en Guadalajara. La información contenida en la presente encuesta es de carácter confidencial y será utilizada sólo con fines investigativos.

*Gracias por su colaboración*

## BIBLIOGRAFÍA

- 1.- DECRETO N° 172 “Reglamento Consular”, Ministerio de Relaciones Exteriores. 1977.
- 2.- RUIZ MORENO Isidoro “ Manual de Derecho Internacional Público”, Buenos Aires, Ed. Juan Castagnola. 1943.
- 3.- GAMBOA SERAZZI Fernando “ Manual de Derecho Internacional Público”, 3ª Ed. , Santo Domingo, Universidad Central del Este. 1986.
- 4.- MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA – CHILE “Gobierno Electrónico en Chile: 2000-2005: Estado del Arte II” , Santiago, Ed. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2006
- 5.- TOMASSINI Luciano y ARMIJO Marianela “Reforma y Modernización del Estado: experiencias y desafíos”, 1ª Ed., Santiago, LOM. 2002.
- 6.- Modelo Multidimensional de medición del Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe, Cepal-EuropeAid, Santiago. 2007.
- 7.- Documentación interna Consulado Honorario de Chile en Guadalajara

### Páginas de Internet

- 1.- [www.paginasprodigy.com/consuldechile](http://www.paginasprodigy.com/consuldechile)
- 2.- [www.embajadadechile.com.mx](http://www.embajadadechile.com.mx)
- 3.- [www.minrel.cl](http://www.minrel.cl)
- 4.- [www.flacso.com](http://www.flacso.com)
- 5.- [www.modernizacion.cl](http://www.modernizacion.cl)
- 6.- <http://www.consuladosembajadas.com.ar/definiciones/que-es-un-consulado.htm>
- 7.- [http://www.minrel.gov.cl/prontus\\_minrel/site/artic/20080619/pags/20080619154024.php](http://www.minrel.gov.cl/prontus_minrel/site/artic/20080619/pags/20080619154024.php)
- 8.- [http://www.minrel.gov.cl/prontus\\_minrel/site/artic/20080910/pags/20080910153956.php](http://www.minrel.gov.cl/prontus_minrel/site/artic/20080910/pags/20080910153956.php)
- 9.- [www.cinvestav.mx](http://www.cinvestav.mx)