

AGRADECIMIENTOS

Agradezco y dedico este trabajo académico a mi esposa Ángela y a mis hijas Camila, Valentina y Paula, ellas han sido y serán un pilar fundamental en mi vida, para ellas mi más profundo respeto y admiración.

Además agradezco en forma especial al señor Jaime Rubina Bustamante, académico de Estado y profesor guía que, con su apego irrestricto a la actividad académica me ha brindado el apoyo para la realización y materialización de esta tesis.

Gracias.

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



R. Godoy

**EL CORREO ELECTRÓNICO COMO MEDIO DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA
ANÁLISIS DE UN CASO EXPERIMENTAL CON
DIPUTADOS E INSTITUCIONES PÚBLICAS.**

Alumno: Claudio Esteban Giovanetti Godoy
Profesor Guía: Jaime Rubina Bustamante

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1.- TITULO I: MARCO TEORICO.....	5
1.1 Antecedentes sobre el concepto de sociedad de la información	
1.2 Antecedentes sobre gobierno electrónico	
1.2.1 Etapas que se han identificado en el proceso de incorporación de las tecnologías de la información.....	8
1.2.2 Definiciones de gobierno electrónico.....	11
1.3 Internet	
1.3.1 ¿ quiénes están detrás de la pantalla en Chile?.....	13
1.3.2 Ámbitos para observar la relación entre Internet y la política.....	14
a) Nuevas formas y dinámicas de los movimientos sociales	
b) La práctica de la política y la democracia	
2.- TITULO II: MARCO METODOLOGICO.....	17
2.1 Pregunta, objetivo e hipótesis de investigación	
3.- TITULO III:	19
INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL DEL CIUDADANO	
VIRTUAL SEÑOR CELESTINO PEREZ	
3.1 Test Claudio Giovanetti: Servicios Públicos.....	20
3.2 Test Celestino Pérez: Diputados.....	21
3.3 Resultados esperados del testeo.....	22
3.4 Resultados del experimento.....	24
4.- TITULO IV: ANÁLISIS DE LOS TESTEOS EXPERIMENTALES.....	25
5.- CONCLUSIONES.....	29
ANEXOS	
BIBLIOGRAFIA	

INTRODUCCIÓN

¿La incorporación de Internet, especialmente la utilización del correo electrónico esta cambiando las relaciones de participación ciudadana en organizaciones públicas como en aquellas de representación ciudadana?

Esta es la pregunta que orienta este trabajo de investigación y se basa sobre la observación de las transformaciones vinculadas a la vida cotidiana de individuos que desean tener una participación activa a partir de la penetración de las tecnologías de la información en sus prácticas.

Este trabajo investiga y problematiza en torno a los impactos y transformaciones que Internet esta produciendo en el ejercicio de la política. Internet es entendido como sistema de comunicaciones, por un lado, y también como forma de organización de la sociedad. Por otro lado, la política es entendida como el conjunto de mecanismos para gestionar y administrar los conflictos.

La premisa sobre la cual se construye este problema de investigación considera algunos supuestos básicos.

- El primero sostiene que buena parte de la actividad humana esta basada en la comunicación.
- En segundo lugar se asume que internet transforma la forma en que nos comunicamos, en consecuencia, en la forma en que nos vinculamos.
- El tercer supuesto sostiene que los distintos actores políticos han incorporado, en diversos grados e intensidades, el uso de Internet en sus prácticas. Progresivamente se convierte en una herramienta privilegiada para la participación ciudadana, es decir para la actividad política, desde la utilización para informar y organizar grupos hasta su uso para reclutar voluntades o incluso actuar colectivamente sobre determinados ámbitos.

En este sentido, este trabajo analiza la configuración de nuevas formas de ejercicio ciudadano basado en los intercambios y lógica de reciprocidad que posibilita Internet.

La hipótesis de trabajo que recorre el conjunto de esta investigación plantea que la incorporación de Internet en las practicas sociales, con esto me refiero a personas y organizaciones, impacta en las relaciones entre instituciones públicas y ciudadanía, generando mayor cercanía política entre ambos al facilitar las comunicaciones.

Es importante señalar que esta investigación se inserta dentro de la discusión disciplinaria sobre la modernización y la democratización de la participación ciudadana en el contexto de la globalización. Hoy por hoy la discusión política contemporánea ha dado especial centralidad a la democracia y al mercado como sistema de organización de la sociedad y dentro de los temas más relevantes están las temáticas de la representación, la participación ciudadana, la canalización de demandas etc. Todos estos ámbitos son posibles de analizar desde la perspectiva de la sociedad de la información.

En consecuencia las nuevas tecnologías de información y comunicación abren perspectivas insospechadas para el que hacer de las organizaciones, observándose ya una clara tendencia hacia el funcionamiento en redes.

Aún cuando la informatización e internetización de numerosas funciones y procesos gubernamentales ha sido el foco de las acciones modernizadoras en los últimos años, el desafío actual radica en imaginar nuevas estructuras y practicas que permitan no solo hacer mejor lo que hoy en día se hace, sino hacer lo que aun no imaginamos que sea posible. En este sentido, cualquier proceso de modernización electrónica del gobierno supone un uso de las tecnologías de información también diferente a lo que actualmente conocemos.

Hacia fines de los años 90 se acuña el término de gobierno electrónico, como una manera de describir el quehacer del gobierno apoyado por las nuevas tecnologías de información y comunicaciones. A partir de entonces, numerosas iniciativas han sido agrupadas bajo este concepto, con especial énfasis en aquellas relativas a la relación de gobierno con los ciudadanos, al mejoramiento de las capacidades democratizadoras, y en definitiva, al incremento de la eficiencia y efectividad de las funciones gubernamentales.

1.- TITULO I.

MARCO TEORICO - CONTEXTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

Para indagar sobre los cambios en las relaciones entre gobierno y ciudadanía con la incorporación de Internet resulta necesario definir el contexto en el cual se desarrolla este problema de investigación. Estos antecedentes de contexto están organizados en tres secciones. En primer lugar se presentan antecedentes básicos sobre el concepto de sociedad de la información como marco general para abordar Internet desde una perspectiva participativa. En segundo lugar se presentan antecedentes sobre lo que se ha venido denominando “gobierno electrónico” y sobre la tecnología que lo hace posible, Internet.

1.1 Antecedentes sobre el concepto de sociedad de la información

El termino sociedad de la información se comenzó a usar en la década de los setenta por algunos autores con el objetivo de dar cuenta de los cambios en la esfera económica y social. Esto se ve reforzado por la relevancia que adquieren las tecnologías de la información en la vida social, económica y política de las sociedades más desarrolladas. Ya en los años setenta Marshall McLuhan acuñó el termino “Aldea Global” para describir la ínter conectividad a escala global generada principalmente por los medios de comunicación de masas. En los años ochenta William Gibson(1992) populariza el termino Ciberespacio en su novela Neuromante, para describir el mundo mediatizado por computadores, con acceso directo a un mundo paralelo de pura información digitalizada. Actualmente es un lugar común sostener que estamos en una sociedad que se estructura en grados crecientes en torno a la información y el conocimiento, es decir una sociedad post industrial.

1.2 Antecedentes sobre Gobierno electrónico e Internet

El Gobierno electrónico como tema y como práctica ha ido ocupando un importante espacio en el ámbito de la modernización del Estado, ya sea en la gestión pública, la relación Estado-ciudadanía o la labor parlamentaria. Como concepto comenzó a ser utilizado desde la segunda mitad de los noventa para dar cuenta de las transformaciones

que produce la incorporación de tecnologías de información en el quehacer de las instituciones públicas.

La instalación de la temática del gobierno electrónico no es casual ni espontánea. Posee importantes antecedentes y es parte de una tendencia mundial. El debate sobre gobierno electrónico está vinculado a las tendencias globales y a los debates relativos al rol del Estado.

En 1990 John Williamson bautizó con el nombre de “consenso de Washington” a un conjunto de instrumentos de políticas sobre los cuales existía acuerdo en los círculos de la capital de los Estados Unidos respecto a las reformas estructurales que los países de América Latina debían implementar (Williamson 1990).

Los diez puntos del consenso se agrupan en tres áreas principales: Prudencia macroeconómica, orientación al exterior y liberación domesticas. El decálogo de Washington postula:

- ❖ Control del déficit fiscal
- ❖ Control del gasto público
- ❖ Reformas tributarias
- ❖ Tasas de interés determinadas por el mercado
- ❖ Liberación del comercio exterior
- ❖ Reducción de la deuda externa y más inversión extranjera directa
- ❖ Desregulaciones
- ❖ Protección a los derechos de propiedad

Al decálogo original que planteo Williamson se fueron agregando nuevos puntos, como el incremento y de la participación ciudadana, entre otras.

Este decálogo formulaba un llamado a los países en desarrollo a impulsar una segunda generación de reformas estructurales para el crecimiento económico y la equidad social. La mayoría de estas reformas se puede incluir en lo que hoy conocemos como modernización del Estado.

Por otro lado, a partir de los años ochenta comienza a ser conocida una nueva tendencia en la administración pública. Se comienzan a incorporar conceptos y nociones desde el mundo de las empresas. La llamada “nueva gestión pública” y que surge como una nueva tecnología gerencial, que establece aspectos como reducción de costos, flexibilidad

laboral, y algo muy importante introduce la medición de desempeño y orientación a los ciudadanos.

El gobierno electrónico se puede ver como una proyección de estas tendencias y se entiende como una de las formas de expresión de la sociedad de la información, así como un ámbito en el proceso de modernización del Estado. Establece el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la información, tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como de las relaciones de los órganos del Estado con los ciudadanos.

En Chile su instalación se enmarca dentro de un programa integral de reforma del Estado impulsado desde 1990 para mejorar la eficiencia de la gestión pública, aumentar la transparencia, así como orientar la acción de Estado hacia la ciudadanía. En términos explícitos, no es hasta el 2001 que se hace referencia al concepto de gobierno electrónico a través del “Instructivo Presidencial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico”.

Al comenzar el gobierno del Presidente Ricardo Lagos, se registraban dos antecedentes importantes para lo que posteriormente sería la política nacional de gobierno electrónico. En primer lugar la comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías que se constituyó en 1998 y, en segundo lugar, el instructivo presidencial sobre Modernización de la gestión pública de 1999 que instruye a las instituciones públicas la elaboración de sitios web. La implementación de sitios web por parte de los ministerios y servicios constituye el comienzo para el desarrollo del gobierno electrónico. La sola presencia en Internet de los organismos públicos establece las bases para la posterior implementación de servicios públicos por medios digitales.

Desde el punto de vista del gobierno, las promesas sobre gobierno electrónico, las podemos agrupar en seis:

- a) **Mayor Eficiencia:** Se sostiene que la incorporación de tecnologías de información produce mayor eficiencia en la gestión pública mediante la automatización de procesos, la eliminación del papel y la integración informática de distintos servicios públicos.
- b) **Transparencia en la Gestión:** La presión ciudadana e internacional por gobiernos transparentes, encuentra una especial acogida en este ámbito de las promesas del gobierno electrónico. Los recurrentes escándalos de corrupción que frecuentemente sacuden a las democracias latinoamericanas han contribuido a una sustantiva pérdida de confianza ciudadana en las instituciones públicas y el Estado. La presión por el fortalecimiento de la probidad ha planteado la importancia de usar las tecnologías de información (TI) para incrementar la transparencia en la gestión pública.

- c) **Cercanía con los Ciudadanos:** Desde la perspectiva del gobierno se asume que las tecnologías de la información tienen un gran potencial para establecer una nueva relación política con los ciudadanos. La posibilidad de participar en el diseño de las políticas públicas, generar reclamos, recibir retroalimentación, mejorar la relación con las autoridades y fiscalizar la labor pública.
- d) **Mayor y Mejor Información:** La sola disposición de información de los servicios públicos y su presencia en Internet significa un incremento sustantivo de la información de interés público a la cual pueden acceder los ciudadanos. Esto tiene diversas consecuencias. En primer lugar, hace efectiva la transparencia en la gestión pública y eventualmente, mejora el servicio público a la ciudadanía.
- e) **Mayor Control y Espacios de Influencia:** El acceso a mayor información se puede expresar en la posibilidad de usarla para fiscalizar la gestión pública. Las áreas sombrías de la gestión, como las compras públicas ven reducido su ámbito de discrecionalidad por el simple hecho de que son procesos que pueden ser observados por ciudadanos, medios de comunicación o partidos políticos.
- f) **Mejor calidad de vida y el desarrollo humano;** Los informes y estudios sobre los factores que promueven o limitan el desarrollo humano que ha realizado PNUD, destacan la importante vinculación entre acceso a información, capital social y calidad de vida. En este caso tenemos mayor eficiencia del tiempo y recursos a la cual se puede aspirar, el incremento de la confianza en las instituciones etc.

1.2.1 Etapas que se han identificado en el proceso de incorporación de las tecnologías de la información;

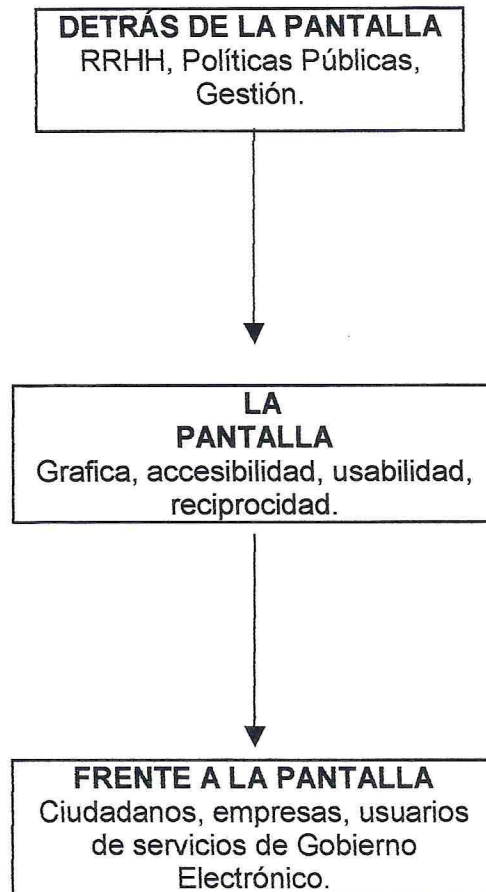
- **Inicial:** Representa el estado preliminar, en que no existe comunicación electrónica en ninguna dirección.
- **Información (presencia):** En esta fase los servicios tienen la capacidad de proveer información sobre su acción al ciudadano, es decir existe información en línea. Sin embargo, el contacto se realiza por teléfono o correo (e-mail). El sitio web es básico.
- **Interacción:** Considera comunicaciones simples entre el servicio y el ciudadano, y la incorporación de esquemas de búsqueda básicas; permite por ejemplo, la descarga de archivos y formularios, y el uso de correo electrónico.
- **Interacción en dos vías (transacción):** Incluye una interacción electrónica bidireccional entre el ciudadano y el servicio, en forma alternativa a la atención presencial

en las dependencias del órgano. Incluye autenticación, procesamiento de formularios, etc.

➤ **Integración vertical interna (transformación);** En esta fase el sitio web es transaccional, la interacción es personalizada (decisión, entrega y eventual pago).

➤ **Gobierno Electrónico Unificado;** Esta etapa final se caracteriza por la existencia de una ventanilla única para la realización de cualquier trámite e involucra que todas las redes y/o prestaciones de servicios a disposición en las instituciones públicas estén interconectadas.

MODELO EXPLICATIVO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO



1.2.2 Definiciones de Gobierno Electrónico

Para concluir esta sección se presentan algunas definiciones de gobierno electrónico. Cada una de ellas refleja las visiones que las sustentan, así como los énfasis y prioridades que establecen.

Una primera definición de gobierno electrónico señala que se trata de políticas sobre *asuntos informáticos y tecnológicos*. Esta definición es definitivamente incorrecta, aunque aún circula en algunas visiones anticuadas de la gestión pública. Desde esta perspectiva, el gobierno electrónico se entiende como gestión informática. Sin embargo, el foco está en el lugar incorrecto. Puesto que el punto no es la tecnología, sino los servicios que se entregan.

Una segunda definición sostiene que se trata de la incorporación de tecnologías en las *políticas públicas*. Esta visión nos acerca un poco más al foco en cuestión. El énfasis está en las políticas públicas. Sin embargo es una definición incompleta, al igual que aquella que propone que el gobierno electrónico es la aplicación de las nuevas tecnologías de la información a la gestión de las instituciones públicas. En este caso se considera como herramienta administrativa.

La definición más acertada desde la perspectiva de este trabajo, es la que propuso el investigador chileno Carlos Osorio (2002), quien propone entender al gobierno electrónico como *“fines públicos, por medios digitales”*. Así de breve, así de abstracto y así de concreto. El mérito de esta definición radica en que pone el foco en el lugar correcto, los fines públicos, incluso con la debida amplitud para no caer en una visión que solo se centra en el sector público. Los fines públicos también lo pueden perseguir las empresas o la sociedad civil. La otra parte sitúa en el justo lugar a los aspectos tecnológicos. Cuando dice medios digitales queda muy claro que es solo el medio por el cual se logran aquellos fines públicos.

1.3 INTERNET

Es un dato conocido el origen de Internet asociado a la aplicación militar de las investigaciones tecnológicas. Efectivamente, Internet surge del plan desarrollado en los años sesenta por el Servicio de Proyectos de Investigación Avanzada del Departamento de Defensa estadounidense.

Se financiaron costosos programas de innovación para el manejo de información y fabricación de equipos electrónicos por razones de seguridad nacional e internacional. El objetivo principal era evitar la destrucción de las comunicaciones estadounidenses en

caso de una guerra nuclear. La idea era construir una red que no fuera posible controlar desde ningún centro. La primera red fue *Arpenet* y se convirtió en la base de una red de comunicación de miles de redes.

Simultáneamente en los años sesenta la computación se sitúa en la elite universitaria y científicas. En los años ochenta salen los primeros computadores personales al mercado y en pocos años se convierte en un objeto de deseo para los hogares y la clase media. En los noventa los computadores domésticos se abaratan sustantivamente, a lo que le sigue importantes innovaciones en la grafica, distribución gratuita de programas y la aparición de la **World Wide Web**, dando comienzo a la era operativa de Internet como hoy la conocemos. En los pocos años de historia de la Web se han multiplicado las innovaciones que simplifican su utilización, posibilitando la masificación de Internet. De cinco millones de usuarios en 1995 se calcula que hay actualmente más de tres mil millones de usuarios. Las aplicaciones exitosas en distintos ámbitos de la vida le otorgan significado de revolución cultural. Dado que la cultura esta referida a los modos de vida y producción, es posible sostener que Internet afecta la cultura, en tanto artefacto para la producción y reproducción de conocimientos con capacidad de transformar las pautas de la convivencia.

Un aspecto característico de este artefacto, en comparación con sus equivalentes tiene relación con la velocidad de masificación, superando a sus antecesores inmediatos como la televisión y la radio.

Cabe destacar o señalar que el teléfono necesitó 74 años en alcanzar 50 millones de usuarios, la televisión 13 años, mientras que Internet necesitó solo 4 años en alcanzar la misma cantidad de usuarios. Si comparamos con la TV, Internet aporta muchas ventajas de cara al usuario final. Por ejemplo, los contenidos de la TV lo deciden unos pocos, los dueños de las cadenas de TV, para que los disfruten otros muchos, la audiencia.

En Internet los usuarios son emisores de información y, al mismo tiempo, receptores. Internet es un medio de comunicación bidireccional donde cualquiera puede enviar y recibir información al resto de la audiencia. Se trata de una interconexión potencial de todos con todos.

1.3.1 ¿Quiénes están detrás de la pantalla en Chile?

Para caracterizar a los usuarios de Internet hay que señalar en primer lugar que en Chile hay aproximadamente 4 millones de personas que utilizan esta tecnología, son más hombres que mujeres y más de la mitad de los usuarios es menor de 30 años. Es importante señalar además que preferentemente quienes acuden a Internet son de estrato socioeconómico medio y alto. La tendencia señala que esta cifra se incrementará año a año, especialmente hacia los estratos medio-bajo.

Uno de los pocos estudios que existen sobre el perfil de los usuarios de Internet lo realizó Feedback comunicaciones (2001). Este estudio fue realizado en la provincia de Santiago y se entrevistaron a mil personas. Presenta una topología de usuario de acuerdo a varios parámetros. En términos generales, se caracteriza a los usuarios de Internet como un grupo que posee una visión positiva del futuro. Valoran la independencia laboral por sobre la dependencia. Poseen una mayor liberalidad valórica respecto a la población general. Valoran la apertura del país al mundo y manifiestan una fuerte aceptación de las tecnologías de la información como herramienta facilitadora de la vida cotidiana. Los usuarios tipo según el estudio de Feedback son:

- **Net-aspiraciones:** Son los usuarios nuevos de la red. Están conociendo el nuevo medio. Poseen altas expectativas respecto al medio. Más de la mitad de ellos son jóvenes de hasta 22 años, estudiantes solteros y nivel socioeconómico medio.
- **Tecno-pragmáticos:** Usan Internet como parte de las tareas laborales o estudiantiles, no se fascinan particularmente con navegar. Realizan tareas rutinarias. Valoran la tecnología en la medida que les soluciona problemas o perciben beneficios concretos e inmediatos. Más de la mitad de este grupo tiene más de 31 años.
- **Info-globales:** Se sienten partícipes del proceso de globalización y consideran que Internet es una herramienta central para el éxito de este proceso y de su posibilidad de ser parte de él. Les gusta ser los primeros en obtener una información. Valoran la velocidad de conexión y la inmediatez de la información. Son personas adultas entre 25-50 años, de nivel socioeconómico alto con formación universitaria. Son usuarios intensivos del correo electrónico y lectores de noticias.
- **Netizens:** Son los ciudadanos de la red, disfrutan ampliamente de Internet y forma parte de su estilo de vida. Son difusores de sus hallazgos. Requieren contenidos actualizados, se sienten atraídos por los diseños de avanzada. Les gusta navegar por largas horas, casi dos tercios de ellos son menores de 30 años y están acostumbrados a los ambientes visuales (cine). La mayoría tiene computador en el hogar. Son quienes

llevan más tiempo navegando y quienes lo hacen con mayor frecuencia. Comprenden el funcionamiento, la lógica de la red y no se hacen problemas con los contenidos en inglés.

➤ **Periféricos:** Usuarios circunstanciales de la red. No tienen acceso directo a computadores y no se sienten particularmente atraídos por la tecnología. Son principalmente jóvenes de hasta 22 años y de recursos bajos.

Esta fotografía de los usuarios de Internet en Chile hay que tomarla con cuidado. Es solo una fotografía en base a un cuestionario. Es una fotografía que capta solamente lo que el lente le permite. Dicho esto, lo cierto que quienes hoy utilizan esta tecnologías son de estrato medio y alto, no obstante la tendencia indica que progresivamente se incorporan sujetos más modestos al uso de Internet. Uno de los principales factores de masificación de Internet es la promesa que plantea para mejorar la vida cotidiana de los más diversos ámbitos.

En la esfera de gobierno y administración pública las promesas apuntan a favorecer la canalización de demandas, la difusión de los programas sociales, la simplificación de trámites, la transparencia del sector público, la fiscalización ciudadana y, en general, aquellos aspectos relacionados a la Comunicación Estado-Ciudadanía.

1.3.2 Ámbitos para observar la relación entre Internet y la política

El objetivo general de este trabajo es describir y caracterizar los nuevos esquemas de relación política entre gobierno y ciudadanía a partir del uso de Internet. Son varias las relaciones que podríamos describir y analizar en este contexto como: la gobernabilidad de Internet, la defensa y seguridad, las comunidades locales en red, pero para los efectos de este trabajo es imprescindible tratar dos temas que son sustantivos:

a) Nuevas Formas y Dinámicas de los Movimientos Sociales

Un ámbito donde se expresa con especial nitidez la relación entre Internet y la política lo encontramos en las nuevas dinámicas que adquieren los grupos sociales a partir de incorporación de Internet.

Los nuevos esquemas de sociabilidad y comunicación que posibilita esta tecnología están transformando la forma y dinámica de agrupamiento y acción colectiva.

Los intercambios comunicativos que permite Internet están promoviendo una nueva morfología de sistemas sociales y el ejercicio de prácticas ciudadanas más allá del territorio que define el Estado. Tal como se globalizan los sistemas financieros, se globalizan las políticas y sus actores.

En la actualidad se plantea que Internet es una herramienta para el empoderamiento de grupos, comunidades o movimientos sociales, puesto que su incorporación aumenta las capacidades operativas de las diversas agrupaciones. Por otro lado, se observa como una de las tendencias globales el fenómeno de la globalización de los ciudadanos.

Se globalizan las causas como el medio ambiente y los derechos humanos etc. Las campañas constituyen un caso especial en las transformaciones de las dinámicas de los grupos y movimientos sociales. Hoy en día es habitual para los usuarios de Internet recibir diversos tipos de convocatoria para las más distintas causas. Más allá de las cadenas de e-mail no deseadas, están las campañas más estructuradas, como el caso de médicos sin fronteras o Greenpeace.

b) La práctica de la Política y la Democracia

Desde la irrupción de Internet se ha generado altas expectativas respecto de su impacto en el ejercicio de la política y la democracia.

Desde el punto de vista del gobierno la utilización de Internet porta la promesa del aumento de la eficiencia y la generación de ahorros, mayor transparencia en la gestión y **mayor cercanía a la ciudadanía**. Desde el punto de vista de la ciudadanía las expectativas apuntan a que se puede acceder a más y mejor información, se puede ejercer control a las autoridades, aumentan los espacios de influencia y, en general, aumenta la eficiencia en el uso del tiempo y los recursos.

Las potencialidades del Gobierno Electrónico pueden categorizarse en tres tipos;

- Ahorro y mayor eficiencia en la gestión pública, mediante la automatización de procesos, y la integración informática de distintos servicios públicos.
- Expansión del giro tradicional de los servicios públicos, generando nuevas posibilidades operacionales y nuevos servicios.
- Una nueva relación política con los ciudadanos, tal como la posibilidad de participar en el diseño de políticas públicas, poder comunicarse directamente con las autoridades, generar reclamos y fiscalizar la labor pública, entre otros. Es el paso de un esquema de comunicación de uno a muchos (medios masivos) al modelo de muchos a muchos.

En forma paulatina las instituciones públicas y políticas están siendo presionadas por una ciudadanía que ya ha comenzado a cuestionar la forma tradicional de hacer las cosas.

Antes que Internet lo permitieran, nadie habría imaginado acceder a todos los archivos con la votación de cada parlamentario, o hacer tramites en línea, reclamar por un mal servicio desde la casa u oficina.

Esta creciente comunicación entre Estado y ciudadanía por medios electrónicos ha sido un componente novedoso del proceso de Modernización Del Estado. Lo nuevo, sin embargo no es el uso de la tecnología en sí, sino la posibilidad de abrir canales de comunicación cada día más directos para acercar a autoridades y ciudadanos. Es una nueva forma de mediación que afecta, sin duda alguna, los esquemas tradicionales de representación.

Otra arista de este ámbito de observación se relaciona con la posibilidad futura del voto por Internet, como uno de los grandes avances que ayudaran a resolver problemas prácticos en la realización de elecciones. Algunos incluso postulan una democracia deliberativa al más puro estilo Griego (Coleman,2001;Cebrian, 1998).

2.- TITULO II.

MARCO METODOLOGICO

Es un estudio exploratorio y descriptivo. Se trata de conocer un fenómeno emergente como objeto de investigación en las ciencias sociales, particularmente desde la perspectiva política.

La perspectiva metodologica de este estudio es cualitativa, en tanto se aproxima al objeto de investigación a través de la construcción de ámbitos de observación, así como la evaluación de ellos a partir de la descripción basada en la observación mediatizada por plataformas electrónicas. En lo metodológico tiene alcances experimentales, en tanto se utilizan técnicas de investigación tradicionales en el marco de la tecnología de la información.

En este trabajo de investigación nos aproximamos al objeto de estudio desde la perspectiva de la acción ciudadana., utilizando un vínculo electrónico, a través del cual se espera diagnosticar la relación ciudadanía-autoridad, como indicador de participación ciudadana, que nos permita una evaluación para su análisis.

En este trabajo se considera la realización de un test experimental utilizando el correo electrónico como herramienta de vínculo de comunicación y retroalimentación para conocer la reciprocidad de las instituciones y parlamentarios respecto a un ciudadano común y corriente interesado en los asuntos públicos.

2.1 Pregunta, objetivo e hipótesis de la investigación

Pregunta de investigación

¿Están cambiando las relaciones políticas de participación ciudadana con la incorporación del correo electrónico, en tanto tecnología de la información y la comunicación, en organizaciones públicas y en el órgano de representación popular como la cámara de diputados?

Objetivo General;

Describir y caracterizar los nuevos esquemas de relaciones política participativa entre gobierno y ciudadanía a partir del uso del correo electrónico, como tecnología de la información y comunicación.

Objetivo Especifico;

Determinar el grado de respuesta que presentan las instituciones públicas al requerimiento de un ciudadano a través del Correo electrónico.

Hipótesis General de Trabajo;

La utilización del correo electrónico como forma de contacto y comunicación entre las instituciones y autoridades con la ciudadanía posibilita una relación más fluida entre ambos, generando una percepción de mayor participación en la comunidad, lo que se puede medir mediante un indicador de respuestas a las consultas ciudadanas

2.2 Técnica de investigación;

La técnica de investigación utilizada en este trabajo es la de consulta – respuesta entre un ciudadano y algunos órganos y autoridades del Estado. Para la verificación de la hipótesis de esta investigación se realiza un test experimental utilizando el correo electrónico.

El desmentido de la hipótesis corresponde a un nivel de respuestas, al correo de testeo enviado, en un porcentaje inferior al 60% lo que implicará que no se considera al Correo electrónico dentro de las variables relevantes que determinan la participación ciudadana, por parte del ámbito político y por las autoridades administrativas de los Servicios públicos contactados, es decir, todo sigue como era antes, siendo su utilización irrelevante y no genera mayor participación de la ciudadanía

3. TITULO III.

INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL DEL CIUDADANO VIRTUAL SEÑOR CELESTINO PEREZ

METODOLOGÍA

Se trata de un test experimental basado en la utilización del correo electrónico. Se pretende simular las condiciones de una comunicación entre un ciudadano y algunas instituciones del Estado Chileno, que lo tienen como público objetivo. Del mismo modo se generaron las condiciones de verosimilitud para provocar una comunicación con los parlamentarios de la república. Es un simulacro de comunicación, donde los receptores del mensaje son interpelados en sus roles de autoridades que representan intereses ciudadanos.

Celestino Pérez es una metáfora de un ciudadano común y corriente. Sus mensajes se elaboraron a partir de ciertos atributos que se le asignaron:

- Clase media-baja
- Interesado en los asuntos públicos y proactivo respecto a su rol ciudadano

Se habilitó la cuenta de correo celestinoperez789@hotmail.com para el envío de mensajes a las instituciones y parlamentarios.

El objetivo general de este test se refiere a obtener información básica respecto a la reciprocidad a la que están preparadas las instituciones, a través de sus sitios Web como de los diputados de la República respecto a su correo electrónico en periodo no electoral.

Se seleccionaron 13 instituciones públicas que, en principio, tienen a Celestino Pérez dentro de su público objetivo. Además se envió un correo electrónico a cada uno de los 120 parlamentarios de la cámara baja, para ver el grado de reciprocidad que se tiene con la ciudadanía.

Para el presente trabajo experimental se tomará como rango de tiempo de reciprocidad en las instituciones públicas, 13 días, que se cuentan desde el 18 al 31 de agosto de 2006.

Para cada uno de los diputados en ejercicio se tomará el tiempo de reciprocidad de 14 días, desde el 17 al 31 de Agosto de 2006.

3.1 Test Claudio Giovanetti: Servicios Públicos

El día 18 de Agosto de 2006 fueron enviados casi simultáneamente los 13 e-mail de Claudio Giovanetti Godoy a dicha instituciones. Es importante señalar que para este test no se pudo usar el nombre virtual de Celestino Pérez, por cuanto los servicios públicos elegidos tienen normas internas pre-establecidas y un control de identidad del ciudadano que realiza alguna consulta, petición o reclamo.

El texto de Claudio Giovanetti Godoy dice lo siguiente:

Subject: *información para participar.*

Estimados Señores.

Quisiera saber como puedo participar en su institución a través de este sitio. Soy nuevo en esto de Internet y me interesa conocer lo que ustedes hacen y darles algunas ideas que tengo. Sería muy útil para mí, si me dan un nombre de contacto con e-mail y/o teléfono para plantear mis preguntas específicas sobre las oportunidades, servicios y trámites de la institución.

Atentamente,

Claudio Giovanetti

El mensaje fue elaborado con sumo cuidado con el objeto de que fuera lo bastante general para adaptarse a las 13 instituciones públicas y lo suficientemente específico como para que el receptor se sintiera llamado a responder. Este mensaje fue construido considerando tres niveles:

- a) La presentación de Claudio Giovanetti, y un requerimiento general de orientación para participar con la institución a través del sitio.
- b) La oferta que hace a la respectiva institución para dar sus ideas y recomendaciones, es decir se plantea como un ciudadano activo.
- c) Se refiere a la solicitud de un requerimiento específico, un nombre y dirección o e-mail de contacto, para así tener un elemento para evaluar las posibles respuestas. Es decir, por muy general que sean los dos primeros componentes del mensaje, en el tercero hay una solicitud específica y legítima de un usuario.

3.2 Test Celestino Pérez: Diputados

El día 17 de Agosto de 2006 el ciudadano celestino Pérez decide escribir a los diputados de la República. Si bien los honorables diputados no están cerca de ninguna campaña electoral formal (plazos), no es menos cierto que de una u otra forma siempre están tratando de ser mediáticos.

Esto da un contexto para consultarles sobre algunas materias. En este caso el mensaje fue construido de manera tal que el parlamentario presumiera que se trata de un elector de su distrito. En el caso de las parlamentarias mujeres el encabezado decía "Estimada Diputada".

El *e-mail* decía:

Subject: *información para votar*

Estimado Diputado:

Soy nuevo en esto de Internet y me conseguí su dirección: La razón por la cual le escribo es para conocer sus prioridades para votar en el parlamento. Esto es importante para mí, ya que mi voto lo pienso mucho y si tengo esta oportunidad de preguntar la aprovecho.

Espero pueda responderme

Atentamente,

Celestino Pérez.

Los tres componentes de este mensaje son:

- a) la presentación, para darle alguna noción de quien es el solicitante de la información.
- b) El requerimiento por conocer las prioridades del parlamentario en las votaciones de interés nacional, le pide que le dé cuenta de su gestión.
- c) El mensaje es una sugerente invitación a ser seducido para votar por él o ella en las elecciones de fin de año.

- En relación al contenido de las respuestas, hay que señalar que hubo seis respuestas que demostraron especial preocupación. Fueron respuestas muy completas, hasta pedagógicas explicando la labor parlamentaria. En general las respuestas fueron muy directas en términos de decir cuales son las áreas prioritarias de la labor legislativa del respectivo diputado/a.

3.3 RESULTADOS ESPERADOS DEL TESTEO

Las respuestas que se esperaba obtener se clasificaron y definieron de acuerdo al siguiente esquema:

a) Información Completa y Rápida (ICR): La respuesta ofrece algún grado de orientación y satisface el simple requerimiento específico: un nombre y teléfono ó e-mail de contacto para plantear las inquietudes del señor Giovanetti respecto del sitio e institución. Esto sucedió dentro de los tres primeros días desde que fue enviado el mensaje.

En esta categoría hubo cinco organizaciones, éstas destacan el especial interés en satisfacer los requerimientos presentados por el e-mail, incluso, otorgaron información adicional tales como invitaciones a comentar el sitio o preguntas al Sr. Giovanetti de manera de focalizar información para una mejor ayuda y orientación. La respuesta de CONAMA sobresale, además, por enviar un nombre de contacto y su teléfono. Eso expresa una enorme confianza.

b) Información Completa tardía (ICT): La respuesta cumple con los requerimientos planteados, aunque tomó mas de tres días en este grupo hubo dos organizaciones: Minvu y Enlaces.

c) Información Parcial (IP): Respuesta vaga y sin satisfacer los requerimientos planteados en el mensaje del señor Giovanetti. "Gracias por escribirnos, estamos a su servicio", sin embargo, no le dan una orientación ni un nombre de contacto. En este grupo hubo dos organizaciones: Registro Civil y el SII. En el caso del SII existe aparentemente paradojas que pueden tener una explicación más en la visión y menos en un mal diseño. Por ejemplo, el hecho de que una institución publica líder en servicios en línea por Internet, el Servicio de Impuestos Internos (SII), no tenga la posibilidad de interactuar dinámicamente con los ciudadanos, responde más a una decisión de no hacerlo, que a una falla de diseño. Luego de analizar este caso, se llegó a la conclusión que esto se debe a la misión del SII que es recaudar impuestos y no tener una relación política con los ciudadanos. Distinto es el caso de organismos públicos que declaran su interés por

relacionarse con sus clientes o ciudadanos vía Internet y no tener las funcionalidades necesarias o los soportes para funcionar.

d) No hubo ningún grado de Respuesta (NR): No hubo ningún grado de respuesta ante el mensaje del Sr. Giovanetti, aquí tenemos cuatro organizaciones, las que pueden leerse de distinta manera: No esta en el interés de la institución las opiniones y requerimientos de los usuarios de sus sitios; no posee la preparación para dar respuesta a tales requerimientos, es decir es un sitio en la etapa informativa.

Resumen:

ICR: Información completa y rápida

ICT: información completa y tardía

IP : Información parcial

NR: no responde

3.4 RESULTADOS DEL EXPERIMENTO O INVESTIGACIÓN

A continuación se presentan cuadros con tabulación de respuestas

INSTITUCIONES PÚBLICAS	CATEGORÍA DE RESPUESTAS			
	ICR	ICT	IP	NR
MINVU		X		
ENLACES		X		
ZONA EMPRESA.CL FOSIS	X			
GOBIERNO DE CHILE				X
SERNAC	X			
MUJERES CHILE				X
REGISTRO CIVIL			X	
INP	X			
TRAMITE FACIL	X			
INFOEMPLO-SENCE				X
SINIA-CONAMA	X			
SII			X	
MODERNIZACIÓN				X
TOTALES (13 = 100%)	5	2	2	4
	38.46%	15.38%	15.38%	30.78%

3.5 CUADRO ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS DIPUTADOS.

GENERO	DIPUT	% Global	RESPUESTAS	% Rptas.	UDI	RN	DC	PS	PPD	PRSD
MUJERES	19	15.8	4	21.05%	2	1	1	0	0	0
HOMBRES	101	84.2	20	19.80%	6	5	4	3	2	0
TOTAL	120	100.0	24	20.00%	8	6	5	3	2	0

4.- TITULO IV.

ANÁLISIS DE LOS TESTEOS EXPERIMENTALES

El objetivo de este experimento, en línea general, era determinar el grado de respuesta que presentan las instituciones públicas al requerimiento de la ciudadanía a través del correo electrónico. Detrás de este objetivo estaba la hipótesis de que el correo electrónico genera un acercamiento de los ciudadanos hacia las instituciones.

Las respuestas recibidas fueron tan vagas que dentro de los tres primeros días hubieron cinco respuestas categorizadas como información completa y rápida y que satisfacen los requerimientos específicos del señor Giovanetti, incluso, otorgaron información adicional de manera de focalizar la información para una mejor ayuda y orientación. Cabe destacar además que después del plazo establecido hubieron respuestas completas pero estas se categorizaron como respuestas completas tardías, en esta categoría hubieron dos organizaciones públicas. Sin duda también hubieron respuestas vagas y que no satisfacían los requerimientos deseados, como también organizaciones que no contestaron a la solicitud.

Habría que comenzar este análisis señalando que esta hipótesis de trabajo no fue verificada, ya que:

De las 13 instituciones públicas en análisis, el porcentaje de respuestas categorizadas en ICR, ICT, IP, NR, fue el siguiente:

- Cinco instituciones públicas categorizadas como respuesta completa y rápida, es decir un 38,46%
- Dos instituciones públicas categorizadas como respuestas completas tardías, es decir un 15,38%.
- Dos instituciones públicas categorizadas como respuesta parcial, es decir un 15,38%.
- Cuatro instituciones públicas que no responden, es decir un 30,78%.

- El test del ciudadano Claudio Giovanetti ha puesto en evidencia que el acercamiento instituciones-ciudadanía, al menos en el nivel individual, es más una ilusión que una realidad constatable, ya que el nivel de respuesta alcanza apenas al 38.46%. Los niveles de respuesta fueron tan bajos que es perfectamente razonable desmentir la hipótesis.

De los 120 parlamentarios respondieron 24, es decir, un 20% de los diputados y diputadas en ejercicio. Esto se puede leer de distinta manera. Una manera es pensar que la labor parlamentaria ocupa mucho tiempo para mantener comunicaciones personalizadas. Se podría contra argumentar que los diputados cuentan con asistentes para esas labores. Además es poco sólido el argumento, ya que en periodos electorales los candidatos incluso golpean las puertas de las casas para presentarse e invitar a que voten por ellos. La lectura que más nos parece adecuada en este caso es que hay 96 diputados que aún no se dan cuenta de que el correo electrónico es una herramienta para el trabajo político.

De las 24 respuestas hubo trece que se recibieron el mismo día de enviado el mensaje, las once restantes llegaron dentro de las dos semanas siguientes.

Algunas conclusiones preliminares que podemos sacar de las respuestas son:

- ❖ Los parlamentarios que respondieron son de los cinco principales partidos del parlamento
- ❖ Se puede inferir que de los parlamentarios más familiarizados con las tecnologías de la información, pertenecen:
 - Ocho a la Unión Demócrata Independiente (UDI)
 - Seis a Renovación Nacional (RN)
 - Cinco a la Democracia Cristiana (DC)
 - Tres al PS, y
 - Dos al PPD.
- ❖ En Cuanto a género:
 - Cuatro de las veinticuatro respuestas, corresponden a diputadas, es decir un 21.05% de las respuestas recibidas
 - 20 de las veinticuatro respuestas, corresponden a Diputados, es decir un 19.80% de las respuestas recibidas
- ❖ Si tomamos la proporcionalidad de diputadas y diputados que ocupan un sillón en la Cámara, podríamos determinar que:
 - De 19 diputadas en ejercicio cuatro de ellas respondieron a la solicitud del correo electrónico lo que equivale a un 21.05% de las diputadas en ejercicio
 - De 101 diputados en ejercicio veinte de ellos se sintieron comprometidos con el Sr. Celestino Pérez, lo que corresponde al 19,80% de los diputados en ejercicio

En el caso de los diputados, se produjo una transversalidad notable.

- ❖ Si bien el 100% de los parlamentarios tiene correo electrónico, solo un 20%, es decir, 24 de ellos, lo usa para relacionarse en forma seria con los ciudadanos como el Sr. Celestino Pérez.
- ❖ Lo interesante fue constatar que, entre quienes lo ocupan y quienes no, existe alguna distinción de partidos como también generacional.
- ❖ Si es que existe un sesgo relevante, este es el de género, ya que proporcionalmente más mujeres 21.05% respondieron a la comunicación del Sr. Celestino Pérez, contra un 19,80% de los diputados.

Es sabido que en periodos de campaña electoral los diputados recorren hasta el último rincón de su distrito, hacen puerta a puerta, van a la radio, a la televisión, a las juntas de vecinos y a cuanto lugar público que les permita ser escuchado por la gente. Para sorpresa de Celestino Pérez hubo 96 diputados, de los 120 en ejercicio, que no le respondieron a su mensaje. Por lo demás el mensaje de Celestino Pérez no era para pedirles camisetas para el club del barrio. El e-mail solicitaba respetuosamente al diputado(a) en ejercicio que le diera cuenta de su gestión y les señalara sus prioridades para votar en el parlamento, de manera de que esa información le permitiera decidir por quien votar en las próximas elecciones.

Una legítima pregunta que surge de esta experiencia es ¿cuál es el costo de oportunidad para un parlamentario de acoger los requerimientos de un ciudadano por correo electrónico? Antes de intentar una aproximación a una respuesta, habría que señalar que esta pregunta también es válida para las técnicas de campaña consistente en ir “puerta a puerta” conversando con las personas para buscar su preferencia en las urnas.

Desde mi perspectiva el costo de oportunidad es relativamente bajo. Especialmente por que el ciudadano tuvo la iniciativa. En segundo lugar, los parlamentarios cuentan con recursos asignados por ley para tener un pequeño staff de asistentes dedicado a este tipo de labores. De hecho la mayoría de los diputados contesta, a través de sus asistentes, las cartas (papel) que les llegan con todo tipo de solicitudes y requerimientos. Si consideramos que los costos de administrar las comunicaciones por vía electrónica son sustantivamente menores que el correo postal, se reafirma la idea de que los costos de oportunidad son relativamente bajos. En tercer lugar, los diputados tienen folletos explicativos que utilizaron en su campaña electoral o a veces de rendición de cuentas de

su gestión cuando buscan su reelección. Por lo tanto se trata simplemente de replicar los contenidos previamente desarrollados en su campaña.

El factor que sí podría tener una incidencia explicativa en esta hipótesis desmentida, es que los niveles de acceso a Internet son demasiado bajos todavía como para considerarlo una plataforma eficiente para hacer campaña. Los parlamentarios buscan audiencias masivas, de ahí que los medios predilectos sean la radio y especialmente la televisión.

De todos modos este experimento nos revela tendencias interesantes. En la medida que Internet se masifique, irá cobrando mayor atractivo para el trabajo político. Los parlamentarios podrían pensar en un futuro próximo en tener sus propias bases de datos con sus electores para mantenerlos informados de sus actividades y, en tiempos de campaña, movilizar recursos y preferencias a través de mensajes por correo electrónico.

Pero lo anterior es proselitismo político y es propio de las campañas electorales, sin duda que el correo electrónico podría jugar un papel importante como medio de comunicación. Lo importante es que el correo electrónico sea un medio de participación los 365 días del año donde las autoridades y organismos públicos se relacionen con el ciudadano y, de este forma ir abriendo canales de participación cada vez más amplios, donde las personas puedan expresar sus inquietudes y por lo tanto obtener de las autoridades la respuesta esperada.

En estos tiempos en que se habla de la indiferencia de los jóvenes con la política hay que tener en cuenta que mas del 60% de los usuarios de Internet tienen menos de 30 años y probablemente muchos de ellos, son parte de los dos millones que no están inscritos en los registros electorales, que casi un 70% también son jóvenes.

Sería un bonito desafío seducirlos en sus propios términos, en su cancha, en sus propias pantallas invitarlos a construir un país mejor.

Pero la frustración con los diputados no fue exclusiva. También la hubo con varios sitios públicos. Es cierto que este experimento no pretende ni puede capturar toda la opinión y practica de nuestros diputados o instituciones en relación al tema de Internet y la ciudadanía. Sin embargo, lo evidente de los resultados da una pista de que existe un grado de asimetría entre el discurso público y las acciones concretas de muchas instituciones que debieran predicar con el ejemplo su llamado a generar un gobierno electrónico participativo y transparente.

Por lo anterior, parece cada día mas claro que lo que hace o deja de hacer el Estado en este campo es vital.

5.- CONCLUSIONES.

¿Están cambiando las relaciones políticas de participación ciudadana con la incorporación del correo electrónico, en tanto tecnologías de la información y la comunicación, en organizaciones publicas y en el órgano de representación popular como la cámara de diputados?

La conclusión general de este trabajo sostiene que, a pesar de la incorporación del correo electrónico, las relaciones entre gobierno y ciudadano no han cambiado de manera sustantiva. No obstante la anterior, los casos analizados permiten concluir que hay tendencias que permiten pensar en nuevos esquemas de relación entre las instituciones y las personas. Todavía los impactos del correo electrónico en esta relación están en el plano de las excepciones y de las buenas prácticas. Todavía no hay evidencia suficiente para decir que la incorporación de esta tecnología ha transformado las formas de relacionar a las autoridades y servicios públicos con la ciudadanía. Si bien se puede afirmar que los gobiernos están mas cerca de los ciudadanos conectados y éstos han aumentado sus capacidades operativas, sigue estando en el plano de la excepción o de los grupos exclusivos.

Celestino Pérez es una excepción. Como metáfora representa a una minoría de personas que ha tenido el privilegio de acceder a Internet. Los 24 diputados que acogieron su requerimiento también son una excepción. Los 96 diputados que no tiene en sus prácticas responder a requerimientos de ciudadanos estando en ejercicio, son una sola mayoría.

Los trece millones de chilenos que no tiene posibilidad de utilizar esta tecnología también constituyen una realidad indesmentible. Por lo tanto, las relaciones de gobierno y ciudadanía seguirán por un tiempo pasando por las ventanillas públicas y la intermediación de organizaciones y partidos políticos.

Dicho esto, resulta importante seguir observando lo que pueda pasar con Celestino Pérez y con los parlamentarios y políticos que están incorporando a su repertorio de competencias el uso de Internet con fines políticos.

Como reflexión final quisiera señalar que la tecnología en sí misma no es buena ni mala, tampoco genera automáticamente mayor participación ciudadana, ni soluciona mágicamente los problemas de comunicación existentes en nuestro sistema democrático, tampoco es intrínsecamente democrática. El correo electrónico es una herramienta para

la comunicación y para la construcción de interacciones sociales. Los llamados ciudadanos en línea pueden ser observados como un fenómeno emergente que probablemente se acreciente y consolide en la medida en que la globalización se va desplegando en los más diversos planos y el acceso a Internet se masifica.

En la esfera de gobierno y especialmente de la administración pública la masificación de las tecnologías de la información apuntan a favorecer la canalización de demandas, la difusión de los programas sociales, la simplificación de trámites, la transparencia del sector público, la fiscalización ciudadana y, en general aquellos aspectos relacionados a la comunicación del Estado con la ciudadanía. En este sentido el Administrador Público debe tener una visión integrativa, que permita la utilización eficiente y eficaz de las tecnologías de la información y comunicación en los servicios públicos, tendrá que percibir a tiempo los cambios tecnológicos para, mediante su utilización racional, eficiente y eficaz dar una respuesta oportuna a las necesidades de la ciudadanía, contribuyendo de esta manera al logro del bienestar general.

ANEXOS

Página Principal | Hotmail | Compras | Grupos | Messenger

Cerrar Sesión

Búsqueda en el Web:

Más de 3000 Vehículos en venta **Ofertas!** [CLIC AQUÍ](#)

Cinturón y fajas reductoras **\$9.990** [CLIC AQUÍ](#)

mercado **7** **INSCRÍBETE GRATIS**

Computador Pentium 4 Nuevos **\$159.890** [CLIC AQUÍ](#)


Grabador Doble Ca

Hotmail

Hoy | Correo | Calendario | Contactos

celestinoperez789@hotmail.com Messenger: Sin conexión

Responder | Responder a todos | Reenviar | Eliminar | No deseado | Colocar en carpeta | Vista de im

De: migracion <migracion@ze.cl>  Bandeja de entrada

Enviado el: Viernes, 18 de Agosto de 2006 14:43:15

Para: <celestinoperez789@hotmail.com>

Asunto: Respuesta ZE

Don Celestino:
 Le envío mis datos para que nos comuniquemos y poder aclarar sus dudas
 Atte.,

Denisse Valdés V.
 Apoyo Operativo Zona Empresas
 FOSIS
 Fono: (56-2) 558 4823 ó 547 0824
 mesadeauyda@ze.cl o migracion@ze.cl

-----Mensaje original-----

De: Apache [mailto:apache@blue.sertesa.net]
 Enviado el: Viernes, 18 de Agosto de 2006 13:00
 Para: migracion@ze.cl
 Asunto: ZE - Comentario Positivo

informacion para participar.
 Estimados señores,
 Quisiera saber como puedo participar en su institucion a traves de este sitio. Soy nuevo en esto de internet y me interesa lo que Ustedes hacen. Ademas, sería muy util para mi si me dan un nombre de contacto con e-mail o telefono para plantear mis preguntas especificas sobre las oportunidades, servicios y tramites de la institucion.
 condialmente, celestino perez
 correo electronoco: celestinoperez789@hotmail.com

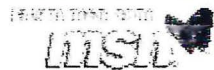
--
 No virus found in this incoming message.
 Checked by AVG Free Edition.
 Version: 7.1.405 / Virus Database: 268.11.2/422 - Release Date: 17-08-2006

--
 No virus found in this outgoing message.
 Checked by AVG Free Edition.
 Version: 7.1.405 / Virus Database: 268.11.2/422 - Release Date: 17-08-2006



 Bandeja de entrada

MSN - Más Útil Cada Día



Hotmail

Hoy

Correo

Calendario

Contactos

claudiorene275@hotmail.com Messenger: Sin conexión

Responder | Responder a todos | Reenviar | Eliminar | No deseado | Colocar en carpeta | Vista de imagen

De: SERNAC <sernacfacilita@sernac.cl> | | | Borradores | Bandeja de entrada

Enviado el: Viernes, 18 de Agosto de 2006 19:00:34

Para: <claudiorene275@hotmail.com>

Asunto: Su Opinión Nos Interesa

Sr. claudio esteban giovanetti godoy,

Junto con saludarle, y a través de la presente queremos agradecer a usted la sugerencia que nos formula, ya que ésta nos permite introducir las modificaciones que mejoran nuestro servicio a ustedes.

Nuestro trabajo, busca impulsar y promover la existencia de consumidores educados, informados y protegidos, que cuenten con toda la información necesaria, conozcan sus derechos y deberes, y puedan resolver sus problemas relacionados con las temáticas de consumo.

Su actitud nos confirma que el objetivo de cambiarle a la cara a Chile en materia de consumo, es tarea de todos.

Saluda Atentamente a Usted,

Servicio Nacional del Consumidor

Nota: Esta cuenta de Correo Electrónico no recibe respuestas, ya que es generado por un sistema automático.



| | | Borradores | Bandeja de entrada

MSN - Más Útil Cada Día

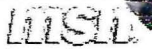
[Página Principal](#) | [Hotmail](#) | [Compras](#) | [Grupos](#) | [Messenger](#)

[Cerrar Sesión](#)

Búsqueda en el Web:

msn

INTELIGENCIA TOTAL



Hotmail

Hoy

Correo

Calendario

Contactos

claudiorene275@hotmail.com Messenger: Sin conexión ▼

Responder | Responder a todos | Reenviar | Eliminar | No deseado | Colocar en carpeta ▼ | Vista de im

De: SERNAC <sernacfacilita@sernac.cl> | | | Borradores | Bandeja de entrada

Enviado el: Martes, 22 de Agosto de 2006 14:02:55

Para: <claudiorene275@hotmail.com>

Asunto: Responde Sugerencia

Sr. claudio esteban giovanetti godoy,

Estimado consumidor nuestro sitio www.sernac.cl, mantiene un link las 24 horas del día destinados a recibir consultas y reclamos, puede usted ingresar sus dudas por esta vía.

1. Para Hacer una Consulta

¿Tiene una consulta sobre algún tema de consumo? ¿Necesita información para efectuar una compra inteligente? ¿Quiere conocer los resultados de los últimos estudios realizados por el Sernac? ¿Tiene dudas sobre si su caso es o no una infracción a los derechos de los consumidores?

2.-Hacer un Reclamo

¿Tiene un reclamo? La Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores establece las normas mínimas que los proveedores de bienes y servicios deben cumplir para respetar al consumidor. Si en su caso se han transgredido dichas normas, nuestro Servicio puede mediar para que el proveedor le dé una respuesta favorable a sus demandas

Sobre su consulta nuestro servicio realiza mediaciones con las empresas y ambito de accion son los consumidores finales y los provedoresa para consumi

Victor Hugo Fernandez Guerra
Director Regional
Servicio Nacional del Consumidor

Nota: Esta cuenta de Correo Electrónico no recibe respuestas, ya que es generado por un sistema automático.



| | | Borradores | Bandeja de entrada

MSN - Más Útil Cada Día

[Página Principal](#) | [Hotmail](#) | [Buscar](#) | [Compras](#) | [Grupos](#) | [Messenger](#)

Co

© 2006 Microsoft CONDICIONES DE USO Declaración de privacidad aprobada por TRUSTe Directiva de Microsoft contra correo no dese



claudiorene275@hotmail.com Messenger: Sin conexión ▼

Responder | Responder a todos | Reenviar | Eliminar | No deseado | Colocar en carpeta ▼ | Vista de im

De: <Hemos.recibido.su.consulta.en.INP@inp.cl> | | | Borradores | Bandeja de entrada
Enviado el: Viernes, 18 de Agosto de 2006 18:04:51
Para: claudiorene275@hotmail.com
Asunto: Consulta INP

Estimado(a) claudio esteban giovanetti godoy

Hemos recibido su consulta, la cual está siendo atendida por nuestros especialistas, y será respondida en el más breve plazo a su dirección de e-mail, teléfono o dirección postal.

Saluda atentamente a Ud.
Administrador Consultas en Línea
Instituto de Normalización Previsional

Su número de atención por consulta o reclamo es el: **85470**

| |

| | | Borradores | Bandeja de entrada

MSN - Más Útil Cada Día



claudiorene275@hotmail.com Messenger: Sin conexión ▼

Responder | Responder a todos | Reenviar | Eliminar | No deseado | Colocar en carpeta ▼ | Vista de impresión

De: <Administracion.INP@inp.cl> | | | Borradores | Bandeja de entrada

Enviado el: Viernes, 18 de Agosto de 2006 21:46:32

Para: claudiorene275@hotmail.com

Asunto: Respuesta INP

Estimado(a) claudio esteban giovanetti godoy:

En respuesta a su Sugerencia

Estimados señores:

Quisiera saber como puedo participar en su institucion a traves de este sitio. Soy nuevo en esto de internet y me interesa conocer lo que ustedes hacen. Ademas, sería util para mi si me dan un nombre de contacto con e-mail o y/o telefono para plantear mis preguntas especificas sobre las oportunidades, servicios y tramites de la institucion

atentamente

claudio giovanetti

realizado a través del sitio www.inp.cl, le entregamos la siguiente respuesta:

Enviamos a través de nuestro correo interno, un instructivo completo sobre nuestro quehacer institucional.:

Por favor, no responda este mail, ya que nuestro sistema lo ha generado en forma automática.

Si tiene dudas o desea formular otra pregunta, utilice nuevamente nuestro servicio de consultas de nuestra página web.(www.inp.cl/inicio/contacto.php).

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

Administrador Consultas en Linea

Instituto de Normalización Previsional

| |

| | | Borradores | Bandeja de entrada

MSN - Más Útil Cada Día



Hoy

[Correo](#)

[Calendario](#)

[Contactos](#)

claudiorene275@hotmail.com Messenger: Sin conexión

Responder | Responder a todos | Reenviar | Eliminar | No deseado | Colocar en carpeta | Vista de im:

De: Elfrida Sepúlveda Ocares <esepulvedao@inp.cl> | | Borradores | Bandeja de entrada

Enviado el: Viernes, 18 de Agosto de 2006 21:47:13

Para: <claudiorene275@hotmail.com>

Asunto: Sobre el INP

Datos adjuntos: GuíaPrevisionalparaestudiantes.doc (1.03 MB)



| | Borradores | Bandeja de entrada

Aviso: los datos adjuntos se examinan automáticamente para detectar posibles virus con TREND MICRO

MSN - Más Útil Cada Día

[Página Principal](#) | [Hotmail](#) | [Compras](#) | [Grupos](#) | [Messenger](#)

[Cerrar Sesión](#)

Búsqueda en el Web:

MP3 PLAYERS DE 512 MB DESDE \$18.500

CÁMARAS DIGITALES MAS DE 10 MP DESDE \$97.990

mercado libre INSCRIBETE GRATIS

CAMISETAS DE LA U DE CHILE

SONY E



Hotmail

[Hoy](#) | [Correo](#) | [Calendario](#) | [Contactos](#)

claudiorene275@hotmail.com Messenger: Sin conexión ▼

Responder | Responder a todos | Reenviar | Eliminar | No deseado | Colocar en carpeta ▼ | Vista de im

De: Webmaster Trámite Fácil <webmaster@tramitefacil.gov.cl> | | | Borradores | Bandeja de entrada

Enviado el: Lunes, 21 de Agosto de 2006 16:24:31

Para: <claudiorene275@hotmail.com>

Asunto: Re: Contacto desde Portal

Categorías:
 - [Cámaras Digitales](#)
 - [Computación](#)
 - [Electrónica Audio](#)
 - [Celulares y Telefo](#)

Búsquedas relac
 - [Celulares](#)
 - [Mp4](#)
 - [Playstation2](#)
 - [Ipod](#)

Cable D Usb Dku \$5,990.0

Camara Mpx+ M \$99,780

Combo 5 Juegos \$9,990.0

Ipod Nano Semana \$80,000

Cable D Sonyeric 1... \$7,990.0

Estimado Claudio:

Nuestro Portal reúne información de Trámites y Programas Públicos de los Servicios del Estado, en este Portal se encuentra información de los distintos trámites que las personas deben hacer con las distintas reparticiones públicas.

Solicitamos que nos indique con que institucion desea contactarse.

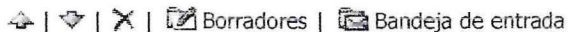
Gracias por su correo
 Equipo Trámite Fácil

----- Original Message -----

From: <claudiorene275@hotmail.com>
 To: <webmaster@tramitefacil.gov.cl>
 Cc: <
 Sent: Friday, August 18, 2006 3:27 PM
 Subject: Contacto desde Portal

> contáctenos
 >
 > Nombre:
 > claudio esteban
 >
 > apellido:
 > giovanett godoy
 >
 > RUT:
 > 10080737-8
 >
 > Edad:
 > (4) 31-40
 >
 > Genero:
 > (m) Masculino
 >
 > Region:
 > (V) V
 >
 > Telefono:

> 2239864
 >
 > Email:
 > claudiorene275@hotmail.com
 >
 > confirmarcorreo:
 > claudiorene275@hotmail.com
 >
 > Tema:
 > (pregunta) Pregunta
 >
 > areaconsulta:
 > Estimados señores.
 > Quisiera saber como puedo participar en su institucion a traves de este
 sitio. Soy nuevo en esto de internet y me interesa conocer lo que ustedes
 hacen, ademas seria muy util para mi si me dan un nombre de contacto con
 e-mail para plantear mis preguntas especificas sobre las oportunidades,
 servicios y tramites de la institucion.
 > atentamente
 > claudio giovanetti
 >
 > Area:
 > 20846
 >
 >
 >
 >
 >
 >
 >
 > -----
 > Datos recibidos desde:
 > <http://www.tramitefacil.gov.cl/1481/propertyvalue-18503.html>



MSN - Más Útil Cada Día

[Página Principal](#) | [Hotmail](#) | [Buscar](#) | [Compras](#) | [Grupos](#) | [Messenger](#)

Co

© 2006 Microsoft [CONDICIONES DE USO](#) [Declaración de privacidad aprobada por TRUSTe](#) [Directiva de Microsoft contra correo no deseado](#)



Hotmail

Hoy

Correo

Calendario

Contactos

claudiorene275@hotmail.com Messenger: Sin conexión

Responder | Responder a todos | Reenviar | Eliminar | No deseado | Colocar en carpeta | Vista de imagen

De: Susana Ramos Díaz <SRamos@conama.cl> | | | Borradores | Bandeja de entrada

Enviado el: Viernes, 18 de Agosto de 2006 19:25:22

Para: "claudiorene275@hotmail.com" <claudiorene275@hotmail.com>

Asunto: RE: CO-3563-2006 SR.

Estimado puedes hacer esta consulta al Sr. Roberto Molina mmolina@conama.cl encargado de los OIRS. oficina de información reclamos y sugerencias, o bien consultar nuestra pagina web www.conama.cl en quienes somos? fono 2405604 saludos

| |

| | | Borradores | Bandeja de entrada



MSN - Más Útil Cada Día



Hotmail

Hoy

Correo

Calendario

Contactos

claudiorene275@hotmail.com Messenger: Sin conexión

Responder |
 Responder a todos |
 Reenviar |
 Eliminar |
 No deseado |
 Colocar en carpeta |
 Vista de imagen

De: Administración Contáctenos <ServicioContactenos@minvu.cl>

Enviado el: Miércoles, 23 de Agosto de 2006 21:29:27

Para: "claudiorene275@hotmail.com" <claudiorene275@hotmail.com >

Asunto: Respuesta a Consulta 19283

SRA. CLAUDIO GIOVANETTI GODOY.: Hemos recibido su correo sobre sugerencias para nuestra institución, frente a lo cual podmeos señalar lo siguiente.:

Si se refiere a nuestra página web, sugerimos tomar contacto con el Sr. Rodrigo Muñoz email rmunozl@minvu.cl

Aprovechamos esta oportunidad para solicitarle su colaboración, completando la Encuesta de Satisfacción Usuarios en link que se adjunta. Su respuesta aportará para que nuestro servicio sea de mejor calidad.

Responder Encuesta

Esperando que la información entregada le sea de utilidad y agradeciendo su disposición, saluda atentamente a Ud.,

**OFICINA DE INFORMACIONES,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
"VIVIR MEJOR ES POSIBLE"**

EBG/19283

Categorías:

- Cámaras Digita
- Computación
- Electrónica Au
- Celulares y Tel

Búsquedas rela

- Celulares
- Mp4
- Playstation2
- Ipod

Cable
Usb
\$4,9

MP4 Mp4
512Mb Tipo
1.5" \$29,9

Adap
Trans
Plays
\$13,9

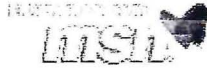
Ipod
Sem
\$80,0

MP3 Mp3
128 Mb
Grab
\$16,9



|
 |
 |
 |
 Borradores |
 Bandeja de entrada

MSN - Más Útil Cada Día



Hotmail

Hoy

Correo

Calendario

Contactos

celestinoperez789@hotmail.com Messenger: Sin conexión

Responder | Responder a todos | Reenviar | Eliminar | No deseado | Colocar en carpeta | Vista de im

De: Alejandra Leal Pacheco <aleal@iie.ufro.cl> Bandeja de entrada

Enviado el: Martes, 29 de Agosto de 2006 19:09:26

Para: "Sucursal Valparaiso" <valparaisio@oramos.cl>, <celestinoperez789@hotmail.com>

Asunto: Re: informacion para participar

Estimado Celestino:

Gusto en saludarle, en relación a su consulta le comunicamos que para conocer acerca del accionar de Enlaces le sugerimos visitar los contenidos publicados en las secciones Red Escolar y Quiénes Somos de nuestro sitio web.

Asimismo, le invitamos a escribirnos a esta misma dirección de correo electrónico: info@enlaces.cl, en caso de cualquier consulta o comentario.

Atentamente,

Alejandra Leal P.
Enlaces
Centro de Educación y Tecnología de Chile
www.enlaces.cl

----- Original Message -----

From: Sucursal Valparaiso
To: info@enlaces.cl
Sent: Friday, August 18, 2006 12:06 PM
Subject: informacion para participar

Estimados señores:
 Quisiera saber como puedo participar en su institucion a traves de este sitio. Soy nuevo en esto de internet y me interesa conocer lo que ustedes hacen. Ademas seria util para mi si me dan un nombre de contacto con e-mail o telefono para plantear mis consultas especificas sobre las oportunidades, servicios y tramites de la institucion
 Cordialmente
 celestini perez
 correo electronico celestinoperez789@hotmail.com



Bandeja de entrada

MSN - Más Útil Cada Día

[Página Principal](#) | [Hotmail](#) | [Compras](#) | [Grupos](#) | [Messenger](#)

[Cerrar Sesión](#)

Búsqueda en el Web:

MP3 PLAYERS DE 512 MB DESDE \$18.500

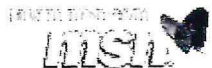
CÁMARAS DIGITALES MÁS DE 10 MP DESDE \$97.990

mercado libre

INSCRIBETE GRATIS

CAMISETAS DE LA U DE CHILE

SONY E



Hotmail



Hoy

Correo

Calendario

Contactos

claudiorene275@hotmail.com Messenger: Sin conexión

Responder | Responder a todos | Reenviar | Eliminar | No deseado | Colocar en carpeta | Vista de im

De: <OficinaInternet@srcei.cl> | | | Borradores | Bandeja de entrada

Enviado el: Viernes, 18 de Agosto de 2006 18:53:15

Para: claudiorene275@hotmail.com

Asunto: Recepci3n de Contacto

- Categoría**
- Cámaras
 - Computa
 - Electróni
 - Celulares

- Búsqueda**
- Celulares
 - Mp4
 - Playstati
 - Ipod

Estimado(a) Usuario(a):

Hemos recibido su contacto, el que serã; tramitado a la brevedad. Agradecemos su interã;os por comunicarse con nosotros. Para futuras consultas sobre el estado de su requerimiento, ã;ste tiene asignado el Nã; 21238.

Le saluda atentamente,

Oficina Internet
 Servicio de Registro Civil e Identificaciã;n
 www.registrocivil.cl

=====La informacin contenida en esta transmisin es confidencial y no puede ser usada o difundida por personas distintas a su(s) destinatario(s). El uso no autorizado de la informacin contenida en esta transmisin puede ser sancionado criminalmente de conformidad con la ley chilena. Si ha recibido esta transmisin por error por favor destruyala y notifique al remitente. Atendiendo que no existe certidumbre que el presente mensaje no ser modificado como resultado de su transmisin o por correo electrnic, el Servicio de Registro Civil e Identificacin no ser responsable si el contenido del mismo ha sido modificado

| |

| | | Borradores | Bandeja de entrada

MSN - Más Útil Cada Día

[Página Principal](#) | [Hotmail](#) | [Buscar](#) | [Compras](#) | [Grupos](#) | [Messenger](#)

Co

© 2006 Microsoft CONDICIONES DE USO Declaración de privacidad aprobada por TRUSTe Directiva de Microsoft contra correo no dese

[Página Principal](#) | [Hotmail](#) | [Compras](#) | [Grupos](#) | [Messenger](#)

[Cerrar Sesión](#)

Búsqueda en el Web:



¡¡¡¡¡



Hotmail








Hoy

Correo

Calendario

Contactos

claudiorene275@hotmail.com  Messenger: Sin conexión ▼

 Responder |  Responder a todos |  Reenviar |  Eliminar |  No deseado |  Colocar en carpeta ▼ |  Vista de imagen

De: Servicio de Impuestos Internos de Chile <siichile@sii.cl>
 Enviado el: Viernes, 18 de Agosto de 2006 17:31:39
 Para: claudiorene275@hotmail.com
 Asunto: Respuesta a Opinión 23107 - "Opine de la Calidad de Servicio del SII"

Senor(a) contribuyente:

El Servicio de Impuestos Internos agradece la sugerencia ingresada en la opción "Opine de la Calidad de Servicio del SII", disponible en el sitio web (www.sii.cl), y le informa que será derivada al área responsable de analizarlos.

Queremos enfatizar que su aporte nos permite conocer sus inquietudes como contribuyente, mejorar nuestros niveles de asistencia y facilitar su cumplimiento tributario.

Atentamente,
 Departamento de Asistencia al Contribuyente
 Servicio de Impuestos Internos

 Agradecemos no responder este mail, ya que el sistema utilizado no administra respuestas.

La dirección de correo electrónico utilizada para esta comunicación corresponde a la informada por usted al momento de registrar su email en la opción "Opine de la Calidad de Servicio del SII" en el sitio Web del Servicio de Impuestos Internos.

Este mail es enviado sin acentos y otros caracteres para evitar errores en el correo electrónico.

SUX01



MSN - Más Útil Cada Día

[Página Principal](#) | [Hotmail](#) | [Buscar](#) | [Compras](#) | [Grupos](#) | [Messenger](#)

Co

© 2006 Microsoft CONDICIONES DE USO Declaración de privacidad aprobada por TRUSTe Directiva de Microsoft contra correo no deseado

[Página Principal](#) | [Hotmail](#) | [Compras](#) | [Grupos](#) | [Messenger](#)

[Cerrar Sesión](#)

Búsqueda en el Web:













Hoy

Correo

Calendario

Contactos

claudiorene275@hotmail.com  Messenger: Sin conexión ▼

 Responder |
  Responder a todos |
  Reenviar |
  Eliminar |
  No deseado |
  Colocar en carpeta ▼ |
  Vista de impresión

De: SIIchile <siichile@sii.cl>

Enviado el: Viernes, 18 de Agosto de 2006 20:59:04

Para: "claudiorene275@hotmail.com" <claudiorene275@hotmail.com>

Asunto: Respuesta a Opinión 23107 - 'Opine de la Calidad de Servicio del SII'

Senor(a) contribuyente:

El Servicio de Impuestos Internos ha recibido su opinión, ingresada a través de la opción "Opine de la Calidad de Servicio del SII", disponible en su sitio web (www.sii.cl).

Le informamos que esta aplicación ha sido creada para conocer su opinión sobre el servicio prestado por los funcionarios, sus sugerencias, felicitaciones y problemas de carácter general, por lo que no es posible responderle. Sin embargo, para obtener una respuesta a su consulta, Le adjuntamos el siguiente link:

<http://www.sii.cl/pagina/actualizada/concurso/paginaprin.htm>

Atentamente,
Departamento de Asistencia al Contribuyente
Servicio de Impuestos Internos

Las respuestas han sido desarrolladas de acuerdo con la normativa legal vigente a la fecha de actualización de la respuesta.

Las respuestas son ayudas referenciales que deben ser complementadas con la situación particular de cada contribuyente, la normativa y las instrucciones del SII, y por lo mismo no son vinculantes para los contribuyentes.

Para proteger la privacidad de la información de los contribuyentes el SII no envía información privada por email.

Agradecemos no responder este mail, ya que el sistema utilizado no administra respuestas.

La dirección de correo electrónico utilizada para esta comunicación corresponde a la informada por usted al momento de registrar su email en la opción "Opine de la Calidad de Servicio del SII" en el sitio Web del Servicio de Impuestos Internos.

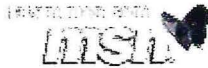
COX01



MSN - Más Útil Cada Día

[Página Principal](#) | [Hotmail](#) | [Buscar](#) | [Compras](#) | [Grupos](#) | [Messenger](#)

Co



Hotmail



Hoy

Correo

Calendario

Contactos

celestinoperez789@hotmail.com Messenger: Sin conexión

M

Nuevo | Eliminar | Buscar | Colocar en carpeta

5% de 25 MB

Los mensajes que tengan más de 30 días se eliminarán automáticamente de esta carpeta.

¿Necesitas más espacio? Obtén Almacenamiento Extra

Página: 1 de 5

Carpetas

- Bandeja de entrada
 - Correo electrónico no deseado
 - Borradores
 - Mensajes enviados**
 - Papelera
- Administrar carpetas

			Para	Asunto	Fecha	Tar
<input type="checkbox"/>			dpascal@congreso.cl	informacion para votar	18 Ago	
<input type="checkbox"/>			fward@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			pwalker@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			gvonmuhlenbrock@cong...	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			xvidal@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			gverdugo@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			svenegas@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			mvenegas@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			avargas@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			pvallespin@congreso....	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			evalenzuela@congreso...	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			xvalcarse@congreso.c...	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			iurrutia@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			guriarte@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			julloa@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			mturres@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			etuma@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			ctoha@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			jtarud@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			rsunico@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			asule@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			isoto@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			gsilber@congreso.cl	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			asepulveda@congreso....	informacion para votar	17 Ago	
<input type="checkbox"/>			rsepulveda@congreso....	informacion para votar	17 Ago	

5 páginas, 120 mensaje(s)



celestinoperez789@hotmail.com

Nuevo | Eliminar | No deseado | Buscar | Colocar en carpeta | Marcar como no leído



Mostrar correo de: Todos

Página: 1 de 2

5% de 25 MB

¿Necesitas más espacio? Obtén Almacenamiento Extra

Carpetas

Bandeja de entrada

Correo electrónico no deseado

Borradores

Mensajes enviados

Papelera

Administrar carpetas

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	De	Asunto	Fecha	Tamaño
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	H.D. Joaquín Godoy I...	RE: informacion para votar	1 Sep	3f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	H.D Roberto Delmastr...	RE: informacion para votar	24 Ago	3f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	H.D.Enrique Estay P.	RE: informacion para votar	23 Ago	7f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	H.D. Alejandra Sepul...	RE: informacion para votar	23 Ago	3f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	María Angélica Crist...	Re: informacion para votar	22 Ago	8f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carla González / Riv...	mociones	22 Ago	118f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carla González / Riv...	mociones	22 Ago	105f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carla González / Riv...	mociones	22 Ago	98f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carla González / Riv...	mociones	22 Ago	182f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carla González / Riv...	mociones	22 Ago	314f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carla González / Riv...	Mociones	22 Ago	338f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Primera Vicepresiden...	Respuesta	22 Ago	4f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	H.D. Eduardo Diaz d...	RE: informacion para votar	21 Ago	3f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	parayag@vtr.net	Re: RV: informacion para votar	19 Ago	4f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	H.D.Enrique Accorsi	COMO VER VOTACIONES DE DIPUTADOS	18 Ago	2f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	H.D. H.D. Alejandro ...	RE: informacion para votar	18 Ago	4f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Diputado Gonzalo Dua...	Re: informacion para votar	18 Ago	3f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mail Delivery System	Delivery Status Notification (Failure)	18 Ago	4f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	krubilar@congreso.cl	Re: informacion para votar	17 Ago	4f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	forward@congreso.cl	Re: informacion para votar	17 Ago	3f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	H.D. Marisol Turres ...	RE: informacion para votar	17 Ago	4f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	H.D.Pablo Galilea C	RE: informacion para votar	17 Ago	3f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	H.D. Felipe Salaberr...	RE: informacion para votar	17 Ago	3f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	H.D.Roberto Sepulved...	RE: informacion para votar	17 Ago	3f
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	H.D Raúl Súnico	RE: informacion para votar	17 Ago	3f

[Página Principal](#) | [Hotmail](#) | [Compras](#) | [Grupos](#) | [Messenger](#)

[Cerrar Sesión](#)

Búsqueda en el Web:

Computador Pentium 4 Nuevos \$159.990 >>> clic aquí

Camisetas de Fútbol Colo Colo 40% Descuento >>> clic aquí

mercado

Cinturón Sauna Belt \$19.990 >>> clic aquí

Nokia Sony Ericsson con Cámara 40% Descuento

Hotmail

[Hoy](#) | [Correo](#) | [Calendario](#) | [Contactos](#)

celestinoperez789@hotmail.com Messenger: Sin conexión

[Nuevo](#) | [Eliminar](#) | [No deseado](#) | [Buscar](#) | [Colocar en carpeta](#) | [Marcar como no leído](#)



Mostrar correo de: Página:

5% de 25 MB			<input type="checkbox"/>	De	Asunto	Fecha	Tamaño
¿Necesitas más espacio? Obtén Almacenamiento Extra			<input checked="" type="checkbox"/>	H.D. Carlos Recondo	RE: informacion para votar	17 Ago	4k
			<input type="checkbox"/>	H.D. Carlos Recondo	RE: informacion para votar	17 Ago	3k
Carpetas			<input checked="" type="checkbox"/>	H.D.Francisco Chahua...	RE: informacion para votar	17 Ago	3k
			<input checked="" type="checkbox"/>	H.D. Marcelo Díaz Di...	Respuesta	17 Ago	6k
			<input checked="" type="checkbox"/>	H.D Julio Dittbom C	RE: informacion para votar	17 Ago	3k
			<input checked="" type="checkbox"/>	H.D. Rene Alinco B	RE: informacion para votar	17 Ago	3k
			<input type="checkbox"/>	Mail Delivery System	Undelivered Mail Returned to Sender	17 Ago	5k
			<input type="checkbox"/>	Mail Delivery System	Undelivered Mail Returned to Sender	17 Ago	5k

2 páginas, 33 mensaje(s)

[N](#) [D](#)

MSN - Más Útil Cada Día

[Página Principal](#) | [Hotmail](#) | [Buscar](#) | [Compras](#) | [Grupos](#) | [Messenger](#)

Co

© 2006 Microsoft [CONDICIONES DE USO](#) [Declaración de privacidad aprobada por TRUSTe](#) [Directiva de Microsoft contra correo no deseado](#)

Corso	RM	24	PPD	eaccorsi@congreso.cl	
2	Aedo Ormeño René	III	5	RN	raedo@congreso.cl
3	Aguiló Melo Sergio	VII	37	PS	saguilo@congreso.cl
4	Alinco Bustos René	XI	59	PPD	ralinco@congreso.cl
5	Allende Bussi Isabel	RM	29	PS	iallende@congreso.cl
6	Alvarado Andrade Claudio	X	58	UDI	alvarado@congreso.cl
7	Alvarez-Salamanca Büchi Pedro	VII	38	RN	alvarez@congreso.cl
8	Alvarez Zenteno Rodrigo	XII	60	UDI	ralvarez@congreso.cl
9	Araya Guerrero Pedro	II	4	DC	paraya@congreso.cl
10	Arenas Hödar Gonzalo	IX	48	UDI	garenas@congreso.cl
11	Ascencio Mansilla Gabriel	X	58	DC	ascencio@congreso.cl
12	Barros Montero Ramón	VI	35	UDI	jbarros@congreso.cl
13	Bauer Jouanne Eugenio	VI	33	UDI	ebauer@congreso.cl
14	Becker Alvear Germán	IX	50	RN	gbecker@congreso.cl
15	Bertolino Rendic Mario	IV	7	RN	mbertoli@congreso.cl
16	Bobadilla Muñoz Sergio	VIII	45	UDI	sbobadilla@congreso.cl
17	Burgos Varela Jorge	RM	21	DC	jburgos@congreso.cl
18	Bustos Ramírez Juan	V	12	PS	jbustos@congreso.cl
19	Cardemil Herrera Alberto	RM	22	IND	acardemi@congreso.cl
20	Ceroni Fuentes Guillermo	VII	40	PPD	gceroni@congreso.cl
21	Correa De La Cerda Sergio	VII	36	UDI	scorrea@congreso.cl
22	Cristi Marfil María Angélica	RM	24	UDI	macristi@congreso.cl
23	Cubillos Sigall Marcela	RM	21	UDI	mcubillos@congreso.cl
24	Chahuán Chahuán Francisco	V	14	RN	fchahuan@congreso.cl
25	De Urresti Longton Alfonso	X	53	PS	adeurresti@congreso.cl
26	Delmastro Naso Roberto	X	53	RN	rdelmast@congreso.cl
27	Díaz Del Río Eduardo	IX	51	DC	ediaz@congreso.cl
28	Díaz Díaz Marcelo	IV	7	PS	mdiaz@congreso.cl
29	Dittborn Cordua Julio	RM	23	UDI	jdittbor@congreso.cl
30	Duarte Leiva Gonzalo	RM	26	DC	gduarte@congreso.cl
31	Egaña Respaldiza Andrés	VIII	44	UDI	aegana@congreso.cl
32	Eluchans Urenda Edmundo	V	15	UDI	eeluchans@congreso.cl
33	Encina Moriamez Francisco	IV	8	PS	fencina@congreso.cl
34	Enríquez-Ominami Gumucio Marco	V	10	PS	menriquez-ominami@congreso.cl
35	Errázuriz Eguiguren Maximiano	RM	29	RN	merrazu@congreso.cl
36	Escobar Rufatt Alvaro	RM	20	IND	aescobar@congreso.cl
37	Espinosa Monardes Marcos	II	3	PRSD	mespinosa@congreso.cl
38	Espinoza Sandoval Fidel	X	56	PS	fespinoza@congreso.cl
39	Estay Peñaloza Enrique	IX	49	UDI	eestay@congreso.cl
40	Farías Ponce Ramón	RM	30	PPD	rfarias@congreso.cl
41	Forni Lobos Marcelo	V	11	UDI	mforni@congreso.cl
42	Fuentealba Vildósola Renán	IV	9	DC	rfuentealba@congreso.cl

43	Galilea Carrillo Pablo	XI	59	RN	pgalilea@congreso.cl
44	García García René Manuel	IX	52	RN	rmgarcia@congreso.cl
45	García-Huidobro Sanfuentes Alejandro	VI	32	UDI	agarcia@congreso.cl
46	Girardi Briere Guido	RM	18	PPD	ggirardibriere@congreso.cl
47	Godoy Ibáñez Joaquín	V	13	RN	jgodoy@congreso.cl
48	Goic Boroevic Carolina	XII	60	DC	cgoic@congreso.cl
49	González Torres Rodrigo	V	14	PPD	rodrigogonzalez@congreso.cl
50	Hales Dib Patricio	RM	19	PPD	phales@congreso.cl
51	Hernández Hernández Javier	X	55	UDI	jhernandez@congreso.cl
52	Herrera Silva Amelia	V	12	RN	aherrera@congreso.cl
53	Insunza Gregorio De Las Heras Jorge	RM	28	PPD	jinsunza@congreso.cl
54	Isasi Barbieri Marta	I	2	PAR	misasi@congreso.cl
55	Jaramillo Becker Enrique	X	54	PPD	ejaramil@congreso.cl
56	Jarpa Wevar Carlos Abel	VIII	41	PRSD	cjarpa@congreso.cl
57	Jiménez Fuentes Tucapel	RM	27	IND	tjimenez@congreso.cl
58	Kast Rist José Antonio	RM	30	UDI	jkast@congreso.cl
59	Latorre Carmona Juan Carlos	VI	35	DC	jclatorre@congreso.cl
60	Leal Labrín Antonio	III	5	PPD	aleal@congreso.cl
61	León Ramírez Roberto	VII	36	DC	rleon@congreso.cl
62	Lobos Krause Juan	VIII	47	UDI	jlobos@congreso.cl
63	Lorenzini Basso Pablo	VII	38	DC	plorenzi@congreso.cl
64	Martínez Labbé Rosauro	VIII	41	RN	rmartine@congreso.cl
65	Masferrer Pellizzari Juan	VI	34	UDI	masferre@congreso.cl
66	Melero Abaroa Patricio	RM	16	UDI	pmelero@congreso.cl
67	Meza Moncada Fernando	IX	52	PRSD	fmeza@congreso.cl
68	Monckeberg Bruner Cristián	RM	23	RN	cmonckeberg@congreso.cl
69	Monckeberg Díaz Nicolás	VIII	42	RN	nmonckeberg@congreso.cl
70	Monsalve Benavides Manuel	VIII	46	PS	mmonsalve@congreso.cl
71	Montes Cisternas Carlos	RM	26	PS	cmontes@congreso.cl
72	Moreira Barros Iván	RM	27	UDI	imoreira@congreso.cl
73	Mulet Martínez Jaime	III	6	DC	jmulet@congreso.cl
74	Muñoz D'Albora Adriana	IV	9	PPD	amunoz@congreso.cl
75	Nogueira Fernández Claudia	RM	19	UDI	cnogueira@congreso.cl
76	Norambuena Farías Iván	VIII	46	UDI	inorambuena@congreso.cl
77	Núñez Lozano Marco Antonio	V	11	PPD	mnunez@congreso.cl
78	Ojeda Uribe Sergio	X	55	DC	sojeda@congreso.cl
79	Olivares Zepeda Carlos	RM	18	DC	colivare@congreso.cl
80	Ortiz Novoa José Miguel	VIII	44	DC	jmortiz@congreso.cl
81	Pacheco Rivas Clemira	VIII	45	PS	cpacheco@congreso.cl
82	Palma Flores Osvaldo	VII	39	RN	opalma@congreso.cl
83	Paredes Fierro Iván	I	1	PS	iparedes@congreso.cl
84	Pascal Allende Denise	RM	31	PS	dpascal@congreso.cl

35	Paya Mira Darío	RM	28	UDI	dpaya@congreso.cl
36	Pérez Arriagada José	VIII	47	PRSD	jperez@congreso.cl
37	Quintana Leal Jaime	IX	49	PPD	jquintana@congreso.cl
38	Recondo Lavanderos Carlos	X	56	UDI	crecondo@congreso.cl
39	Robles Pantoja Alberto	III	6	PRSD	arobles@congreso.cl
30	Rojas Molina Manuel	II	4	UDI	mrojas@congreso.cl
91	Rossi Ciocca Fulvio	I	2	PS	frossi@congreso.cl
92	Rubilar Barahona Karla	RM	17	RN	krubilar@congreso.cl
93	Saa Díaz María Antonieta	RM	17	PPD	masaa@congreso.cl
94	Sabag Villalobos Jorge	VIII	42	DC	jsabag@congreso.cl
95	Saffirio Suárez Eduardo	IX	50	DC	esaffirio@congreso.cl
96	Salaberry Soto Felipe	RM	25	UDI	fsalaberry@congreso.cl
97	Sepúlveda Hermosilla Roberto	RM	20	RN	rsepulveda@congreso.cl
98	Sepúlveda Orbenes Alejandra	VI	34	DC	asepulveda@congreso.cl
99	Silber Romo Gabriel	RM	16	DC	gsilber@congreso.cl
100	Soto González Laura	V	13	PPD	lsoto@congreso.cl
101	Sule Fernández Alejandro	VI	33	PRSD	asule@congreso.cl
102	Súnico Galdames Raúl	VIII	43	PS	rsunico@congreso.cl
103	Tarud Daccarett Jorge	VII	39	PPD	jtard@congreso.cl
104	Tohá Morales Carolina	RM	22	PPD	ctoha@congreso.cl
105	Tuma Zedan Eugenio	IX	51	PPD	etuma@congreso.cl
106	Turres Figueroa Marisol	X	57	UDI	mturres@congreso.cl
107	Ulloa Aguillón Jorge	VIII	43	UDI	julloa@congreso.cl
108	Uriarte Herrera Gonzalo	RM	31	UDI	guriarte@congreso.cl
109	Urrutia Bonilla Ignacio	VII	40	UDI	iurrutia@congreso.cl
110	Valcarce Becerra Ximena	I	1	RN	xvalcarce@congreso.cl
111	Valenzuela Van Treek Esteban	VI	32	PPD	evalenzuela@congreso.cl
112	Vallespín López Patricio	X	57	DC	pvallespin@congreso.cl
113	Vargas Lyng Alfonso	V	10	RN	avargas@congreso.cl
114	Venegas Cárdenas Mario	IX	48	DC	mvenegas@congreso.cl
115	Venegas Rubio Samuel	V	15	PRSD	svenegas@congreso.cl
116	Verdugo Soto Germán	VII	37	RN	gverdugo@congreso.cl
117	Vidal Lázaro Ximena	RM	25	PPD	xvidal@congreso.cl
118	Von Muhlenbrock Zamora Gastón	X	54	UDI	gvonmuhlenbrock@congreso.cl
119	Walker Prieto Patricio	IV	8	DC	pwalker@congreso.cl
120	Ward Edwards Felipe	II	3	UDI	fwe@congreso.cl

FUENTE: Oficina Relaciones Públicas

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.

Rodrigo Araya, "La globalización de los ciudadanos". Revista Nueva Sociedad, N° 176, Diciembre 2001

Banco Mundial, 1999, "El Conocimiento al Servicio del Desarrollo", informe sobre desarrollo Mundial.

Rodrigo Baño, "Participación Ciudadana: Elementos conceptuales. Nociones de una ciudadanía que crece, Santiago FLACSO-Chile 1998

Norberto Bobbio "el futuro de la democracia".

Manuel Castells, "la era de la información". Economía, Sociedad y Cultura Vol. 1

Manuel Castells, "La Galaxia Internet". Plaza & janes.2001

Juan Cebrian, "La Red": como cambiaran nuestras vidas los nuevos medios de comunicación (Taurus 1998)

CEPAL, "Gestión de la Información y de la tecnología de la información. Serie información y desarrollo, Santiago de Chile N° 9. 1999

Julio Cubillo "cambio y continuidad en las organizaciones de gestión del conocimiento", Serie información y desarrollo, CEPAL Santiago de Chile, volumen N° 10
Feedback Comunicaciones, El perfil de los usuarios de Internet. Revista Persona y Sociedad. Volumen XV N°2

Instituto de Ciencia Política, Universidad de Chile. Revista "Política Vol. 39-40 2000

Carlos Osorio" ¿Hacia un Estado Digital?, problemas del gobierno electrónico.

PNUD Informe sobre desarrollo Humano. Mundi prensa Libros.

SITIOS WEB CONSULTADOS

Comisión Nacional del Medio Ambiente, <http://www.conama.cl>

Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de información
<http://www.minecon.cl/infotec.html>

Comité para la democratización de la informática, CDI
<http://www.cdi.org.br>

Gobierno de Chile, <http://www.gobiernodechile.cl>

Guía de tramites del Estado, <http://www.tramitefacil.gov.cl>

Instituto de normalización provisional, <http://www.inp.cl>

Instituto presidencial para el desarrollo del gobierno electrónico,
<http://www.minecon.cl/info/ministro/instructivo>

Ministerio de vivienda y Urbanismo, <http://www.minvu.cl>

Portal Ciudadano Servicio Nacional de la Mujer,
<http://www.mujierschile.cl>

Portal de intermediación laboral, SENCE, <http://www.infoempleo.cl>

Portal para microempresarios, FOSIS, <http://www.zonaempresa.cl>

Registro Civil e identificación, <http://www.registrocivil.cl>

Programa de Modernización del Estado, <http://www.modernizacion.cl>

Programa Enlaces, Ministerio de educación, <http://www.enlaces.cl>

Servicio de impuestos internos, <http://www.sii.cl>

Servicio Nacional del Consumidor, <http://www.sernac.cl>