



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Carrera Administración Pública

EL GOBIERNO ELECTRONICO COMO
INSTRUMENTO DE PARTICIPACION CIUDADANA
EN LA REGION DE ARICA Y PARINACOTA :
ANALISIS CRITICO Y PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

Tesis para optar al título de :
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION PUBLICA

Alumna :
ZORKA OSTOJIC ESPINOZA

Profesor Guía :
Jaime Rubina Bustamante

Valparaíso, Diciembre 2008



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

**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO INSTRUMENTO DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

**EN LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA: ANÁLISIS CRÍTICO Y
PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO**

P.6633

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

Alumna

ZORKA OSTOJIC ESPINOZA

Profesor Guía

Jaime Rubina Bustamante

Valparaíso, Diciembre 2008

INDICE:

Resumen	3
Región de Arica y Parinacota	4
CAPITULO I	7
Marco Teórico	8
Planteamiento del Problema	13
Metodología	15
CAPITULO II	17
Análisis de la información recogida	18
CAPITULO III	24
Diagnóstico de la situación analizada.....	25
Solución Propuesta	27
Resultados Esperados.....	30
Bibliografía	33

RESUMEN

La irrupción de Internet y, las Tecnologías de la Información y las Comunicación (TICs) han cambiado la forma y las velocidades de los procesos sociales, facilitando el acceso a la información para un porcentaje muy alto de la población, multiplicándola rápidamente y consiguiendo niveles de manejo de redes sociales y datos que antes no era posible, pero al mismo tiempo esta irrupción provoca una gran desventaja para aquellos grupos que no se integran a este nuevo paradigma, marcando diferencias drásticas entre quienes tienen y quienes no tienen acceso a herramientas propias de la tecnología de información. En estas circunstancias el acceso y funcionamiento del gobierno electrónico debe cumplir con los estándares necesarios para entregar un buen servicio, por lo que se requiere de una política pública que posibilite el acceso a toda la ciudadanía como parte del bien común que el Estado debe procurar, de la misma manera que se hace con temas como la educación y la salud.

La Región de Arica y Parinacota, creada en Octubre del 2007, acaba de cumplir un año de existencia, por lo tanto toda su organización y puesta en marcha es reciente, lo cual entrega un marco que facilita las iniciativas tendientes a perfeccionar su funcionamiento. Este trabajo busca revisar y evaluar la implementación del Gobierno Electrónico en la región como herramienta de transparencia, participación ciudadana y de atención al público y, a partir de esto, sugerir mejoras que permitan hacerlo más efectivo y eficiente.

REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA:

La Región de Arica y Parinacota tiene una superficie de 6.898,6 Km², lo que representa el 2,24% de la superficie del país. La población Regional es de 189.644 habitantes, equivalente al 1,24% de la población nacional y su densidad alcanza a 1,22 hab/km².

La Región está dividida administrativamente en dos provincias: Arica y Parinacota y cuatro comunas: Arica, Camarones, Putre y General Lagos. La capital regional es Arica. Limita al Norte con Perú, al Este con Bolivia, al Sur con la Región de Tarapacá y al Oeste con el Océano Pacífico, abarcando desde los 17° 30' asta los 2° 28' de latitud Sur aproximadamente.

Gobierno Regional de Arica y Parinacota:

Misión: colaborar con el Intendente para propender a la planificación y desarrollo regional, local, humano, cultural, social, tecnológico y económico-productivo de Arica y Parinacota, gestionando los recursos del Fondo Nacional de Desarrollo regional (FNDR), y coordinando la inversión pública regional, con eficiencia y probidad, para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y el desarrollo equitativo de sus territorios.

Visión: ser un servicio público líder, eficiente, integrado por personas competentes y de alta probidad. Gestor de la planificación y el desarrollo regional, articulando recursos para inversiones territoriales y sectoriales efectivas. Un Servicio Público moderno, organizado y conectado al mundo global, orientado a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Región de Arica y Parinacota, y comprometido con el desarrollo local, nacional y la integración internacional de Chile.

El Gobierno Regional es el servicio responsable de la administración de la región, cuyo propósito es preocuparse del desarrollo social, cultural y económico de ésta, a través de su personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y las atribuciones que le confiere la Ley.

Funciones y Atribuciones del Gobierno Regional:

- Elaborar y aprobar las políticas, planes y programas de desarrollo de la región.
- Resolver la inversión de los recursos que a la región correspondan en la distribución del Fondo Nacional de Desarrollo Regional y de aquellos que procedan de acuerdo al artículo septuagésimo cuarto de la Ley N° 19.175.
- Decidir la destinación a proyectos específicos de los recursos de programas de inversión sectorial de asignación regional, que contemple anualmente la Ley de Presupuestos de la Nación.
- Dictar normas de carácter general para regular las materias de su competencia, con sujeción a las disposiciones legales y a los decretos supremos reglamentarios, que estarán sujetos al trámite de toma de razón por parte de la Contraloría General de la República y se publicarán en el Diario Oficial.

- Asesorar a las municipalidades, cuando éstas lo soliciten, especialmente en la formulación de sus planes y programas de desarrollo.
- Adoptar las medidas necesarias para enfrentar situaciones de emergencia o catástrofe, en conformidad a la Ley, y desarrollar programas de prevención y protección ante situaciones de desastre, sin perjuicio de las atribuciones de las autoridades nacionales competentes.
- Participar en acciones de cooperación internacional en la región, dentro de los marcos establecidos por los tratados y convenios que el gobierno de Chile celebre al efecto y e conformidad a los procedimientos regulados en la legislación respectiva.
- Ejercer las competencias que le sean transferidas de conformidad con lo dispuesto en el artículo sexagésimo séptimo de la Ley N° 19.175.
- Mantener relación permanente con el Gobierno Nacional y sus distintos organismos, a fin de armonizar el ejercicio de sus respectivas funciones.
- Construir, reponer, conservar y administrar en las áreas urbanas las obras de pavimentación de aceras y calzadas con cargo a los fondos que al efecto le asigne la Ley de Presupuestos.

Objetivos estratégico del Gobierno Regional de Arica y Parinacota:

- Planificar el desarrollo regional de Arica y Parinacota, priorizando políticas, estrategias, planes, programas y proyectos desde el Gobierno Regional que materialicen una gestión armónica sobre las personas y los territorios.
- Administrar el Fondo Nacional de Desarrollo regional como instrumento para la asignación eficiente de los recursos en función de la Estrategia Regional de Desarrollo Productivo de Arica y Parinacota, carta de navegación para la planificación y el desarrollo regional.
- Fortalecer la coordinación intersectorial y local de la inversión pública mediante la gestión integrada del territorio a fin de propender al desarrollo en la Región de Arica y Parinacota.
- Impulsar la internacionalización e integración de arica y Parinacota a través de la coordinación de las instituciones públicas y privadas en esta materia.
- Modernizar la gestión administrativa, del capital humano y de logística y tecnología interna del Gobierno Regional de Arica y Parinacota.

Organigrama GORE:

Consejo Regional de Arica y Parinacota:

El Consejo Regional (CORE) de Arica y Parinacota está presidido por el intendente Luis Rocafull López e integrado por los consejeros regionales Ciro Albornoz Burgos, Emilio Jiménez Mamani, Alejandro Rojas Venegas, Froilán Romero Altina, Pablo Arancibia Mattar, Hernán Lagos Zúñiga, Andrea Murillo Neumann y María Antonieta Vivanco Fontecilla.

El CORE es un organismo colegiado, cuya misión es normar, fiscalizar y ejecutar los recursos de la región, provenientes del Fondo Nacional de Desarrollo Regional; de los recursos de los programas de inversión sectorial de asignación regional y de los recursos propios que el Gobierno Regional obtiene en la aplicación de lo dispuesto en el artículo 9, inciso N° 20 de la Constitución Política de la República, a través de distintos proyectos presentados por organizaciones sociales, municipalidades y servicios públicos.

Este fundamental órgano regional tiene por finalidad hacer efectiva la participación de la comunidad en los proyectos analizados en cada una de las diferentes comisiones y en concordancia con los organismos interesados en su aprobación.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

Proyecto de Modernización del Estado:

Desde el retorno de la democracia a nuestro país, los distintos gobiernos han puesto foco en la modernización del Estado, la necesidad de una serie de reformas se dan en el contexto de un proceso de globalización, desarrollo de nuevas tecnologías de información, preeminencia de la economía de mercado, brecha económica, social y política, cambio de la cultura pública burocrática-administrativa y cambio en el rol del Estado.

En el año 2000 se puso en marcha el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado enfocado en transformaciones institucionales y modernización de la gestión. Se define al Estado como:

- Centrado en el ciudadano
- Que aporta valor público
- Transparente
- Democratizador socialmente
- Eficiente y capaz
- Que disminuye los costos de transacción para el ciudadano
- Subsidiario, normativo y regulador
- Participativo

Los acuerdos principales son:

-Estructura institucional: descentralización, gobierno local, institucionalidad para la modernización, empresas públicas, ámbito social, Dirección de Compras.

-Recursos humanos: Ley de Nuevo Trato, creación de la Dirección Nacional del Servicio Civil y del Sistema de Alta Dirección Pública.

-Procedimientos decisionales y gestión: simplificación de procesos y trámites, Ley de Bases de Procedimientos Administrativos, Gobierno Electrónico, Compras Públicas.

-Relación con los ciudadanos: normas sobre transparencia fiscal, proyecto del Defensor Ciudadano, proyecto de ley sobre participación ciudadana en la gestión pública.

-Promoción del crecimiento económico: diversas iniciativas dirigidas a mejorar el entorno para el emprendimiento, como ley eléctrica, instrumentos de fomento productivo y promoción de exportaciones y de desarrollo tecnológico. Planificación urbana y medio ambiente.-

Agenda Digital:

La Agenda Digital (AD) es el resultado de un trabajo iniciado en abril del año 2003 con la constitución del Grupo de Acción Digital (GAD), conformado por instituciones de gobierno, organizaciones representativas del ámbito empresarial, sector académico y de otros poderes del Estado. El resultado de este esfuerzo es un amplio acuerdo público-privado sobre una estrategia-país, mirando a la celebración del Bicentenario en 2010, y un Plan de Acción para el período 2004- 2006, que contemplaba 34 iniciativas. Su objetivo es contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de las tecnologías de información y

comunicación (TIC) para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida y la eficiencia y transparencia del sector público, enriqueciendo al mismo tiempo la identidad cultural de la Nación y de sus pueblos originarios. Las TIC no son un fin en sí mismas. Son instrumentos para modernizar el Estado, incrementar la productividad y acortar las diferencias entre grandes y pequeñas empresas, mejorar la eficiencia de las políticas sociales, disminuir las disparidades regionales de desarrollo y aumentar la equidad. De esta forma, la Agenda Digital busca poner a las TIC al servicio de estos objetivos nacionales.

La Agenda Digital incorpora plenamente los principios establecidos por la Primera Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, realizada en Ginebra entre el 10 y el 12 de diciembre de 2003 y define una posición pro-activa de Chile con vistas a la segunda fase de la misma, a realizarse en Túnez en noviembre de 2005.

La Agenda Digital se propone que Chile sea un país desarrollado en lo digital para el Bicentenario.

Estrategia Digital:

Una política pública para profundizar el desarrollo de las tecnologías de información como un eje impulsor del progreso de Chile.

Visión: Tal como está planteado en la Agenda Digital “Hoy se reconoce mundialmente el poder y las oportunidades que brindan las tecnologías de información y comunicación (TIC) para acelerar el crecimiento económico y la inclusión social de los países.

En tal sentido, nuestro país ha visto la oportunidad que presenta su incorporación y uso masivo e intenso, para lo cual ha realizado esfuerzos sistemáticos en los últimos años. No obstante, es necesario construir un país digital que signifique más desarrollo e igualdad. Se considerará a las TIC como habilitadoras en las grandes reformas en salud, previsión y educación comprometidas en el Programa de Gobierno”¹.

La Estrategia Digital contempla cuatro líneas de acción:

- Política Tecnológica
- Programas y Proyectos
- Desarrollo Industria TIC Nacional
- Diseño Institucional

Específicamente en la línea de Política Tecnológica plantea: “El objetivo de la política es atender problemas sociales y económicos que surgen con el avance en la introducción y uso de TIC.

¹ Documento Estrategia Digital 2007 – 2012

La introducción de las TIC nos presenta desafíos en múltiples ámbitos, como la velocidad de los cambios tecnológicos, de los mercados e industria, y las prioridades de políticas públicas del país. La denominada sociedad de la información requiere de políticas públicas acorde con este nuevo paradigma, lo que incluye temáticas tales como seguridad informática, uso de estándares, adecuación del marco jurídico, y uso de software libre, entre otros. No sólo se considerará la problemática que se observa en algunas áreas en nuestro país, sino también se recogerá la experiencia que han tenido otros países en el desarrollo, uso y aplicación de tecnologías de información y comunicación”².

Gobierno Electrónico:

En Chile se ha denominado como Gobierno Electrónico al “uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) que realizan los órganos del Estado de la administración para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público, así como la participación de los ciudadanos”.

Los principios orientadores del Gobierno Electrónico son:

- Transformador
- Al alcance de todos
- Fácil de usar
- Mayor Beneficio
- Seguridad, Privacidad y Registro
- Rol del Sector privado
- Desconcentración
- Jurisdicción Electrónica
- Evolutivo

² op.cit.

Los ámbitos que le competen son: Atención al Ciudadano, Buen Gobierno y Desarrollo de la Democracia.

Planteamiento del Problema:

A un año de la puesta en marcha de la Región de Arica y Parinacota sus principales sitios web: www.gorearicayparinacota.gov.cl que corresponde al Gobierno Regional y el sitio www.intendenciaaricaparinacota.gov.cl que es el sitio que tiene la Intendencia Regional como parte del Ministerio del Interior, no se encuentran operativos. Hoy en día lo que entregan es información noticiosa respecto al quehacer de las autoridades regionales, pero no constituyen una instancia de participación del usuario.

En Arica y Parinacota los niveles de conexión a Internet alcanzan al 35.02 % de los hogares, si hacemos el ejercicio de llevar este porcentaje al total de los habitantes de la región, estaríamos hablando de alrededor de 63.000 habitantes con acceso a Internet en sus hogares.

Para dimensionar mejor la situación, se realizó un sondeo de opinión entre personas de la región mayores de 18 años de edad y que cuentan con acceso a Internet, de acuerdo a este sondeo, en relación al conocimiento y uso que se hace de los sitios web mencionados, el 51,64% de los encuestados ha visitado al menos una vez estos sitios, el 92,31% de los encuestados nunca ha enviado un correo electrónico a alguna de estas plataformas.

Finalmente, para tener una visión desde el punto de vista de el Gobierno Regional de Arica y Parinacota se les solicitó información respecto al tráfico de visitas e interacción producida con los usuarios de los sitios Web, pero fue imposible obtenerla ya que no cuentan con contador de visitas ni con otra herramienta que de cuenta del comportamiento de los usuarios dentro del sitio, tampoco está habilitado un registro de descargas de documentos por parte de los usuarios, es decir en este momento no hay ninguna herramienta tecnológica que entregue alguna referencia acerca de la interacción entre los usuarios y los sitios Web. El único referente que ha habido durante este año se dió en la Cuenta Pública del Gobierno Regional 2007, la cual estuvo, y aún está, disponible en el sitio Web del GORE que ofrecía la posibilidad que los ciudadanos enviaran sus consultas por correo electrónico, en este caso la funcionaria hacia quienes se redirigían los mensajes dió cuenta de haber recibido consultas, aunque no precisó la cantidad.

Resumiendo: del total de la población de la región que cuenta con acceso a Internet en sus domicilios, más de la mitad habría visitado las páginas Web del Gobierno Regional o de la Intendencia Regional, pero la respuesta al usuario ha sido casi nula, lo que se hace más difícil de manejar al no contar con registros estadísticos por parte del Gobierno Regional. Y por otra parte dichas páginas Web, carecen de un mantenimiento que ofrezca un producto que esté operativo y que sea de utilidad para los usuarios, salvo desde el punto de vista noticioso.

Luego el problema consiste en la carencia de una eficiente implementación del Gobierno electrónico, en el área referida a la participación ciudadana, entendida como una forma de integración al proceso de toma de decisiones sobre temas y problemas que le atañen, tanto de carácter local como regional, de acuerdo con las políticas que sobre el particular impulsa el supremo Gobierno.

METODOLOGÍA

El trabajo es de carácter descriptivo y explicativo, con apoyo bibliográfico de diferentes autores y consulta a fuentes primarias, complementariamente se realizará trabajo en terreno mediante entrevistas y realización de encuestas, las que luego de su tabulación arrojarán resultados que permitirán obtener un diagnóstico que haga posible propuestas de mejora.

CAPITULO II

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA

En primer lugar se presenta la "Información Estadística Regional e Indicadores por tipo de Servicio" obtenida de la Subsecretaría de Telecomunicación dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones del Gobierno de Chile, lo que entregará una imagen respecto a las conexiones a Internet disponibles en Arica y Parinacota.

Número de Conexiones Totales en la Región de Arica y Parinacota		
Año	Mes	Total
2008	Enero	15.859
2008	Febrero	15.893
2008	Marzo	16.119
2008	Abril	16.564
2008	Mayo	16.862
2008	Junio	17.089

Número de Conexiones por cada 100 habitantes en la Región de Arica y Parinacota		
Año	Mes	Total
2008	Enero	8,44
2008	Febrero	8,47
2008	Marzo	8,59
2008	Abril	8,83
2008	Mayo	9,0
2008	Junio	9,12

Penetración de Conexiones en la Región de Arica y Parinacota		
Año	Mes	Porcentaje de Hogares con acceso
2008	Enero	32,79
2008	Febrero	32,80
2008	Marzo	33,25
2008	Abril	34,07
2008	Mayo	34,62
2008	Junio	35,02

A través de estos tres cuadros podemos observar que en la Región de Arica y Parinacota la cantidad de conexiones a Internet y su penetración ha tenido un crecimiento durante todo el primer semestre del año 2008. De acuerdo a la información más reciente con que se cuenta, el 35,02 % de los hogares de la Región cuenta con acceso a Internet, lo que equivale aproximadamente a 63.000 personas.

Para dimensionar la participación de la ciudadanía en los espacios que actualmente ofrece el gobierno electrónico en la Región de Arica y Parinacota, se aplicó una encuesta a ciudadanos mayores de 18 años que cuentan con acceso a Internet. El cuestionario aplicado fue el siguiente:

Acceso a Gobierno Electrónico

Esta encuesta es parte de un trabajo que tengo que realizar para la universidad, necesito saber el uso que se les da a las páginas web del Gobierno Regional de Arica y Parinacota

1. Identifica tu sexo (*)

Mujer Hombre

2. ¿Qué edad tienes? (*)

Entre 18 y 30 años Entre 31 y 45 años Entre 45 y 60 años Más de 60 años

3. Visitaste alguna vez la página del gobierno regional de Arica y Parinacota (www.gorearicayparinacota.cl) o la página de la Intendencia (www.intendenciaaricaparinacota.gov.cl) (*)

Si No

4. Al visitar alguna de las páginas antes mencionadas, ¿encontraste la respuesta que buscabas? (*)

Si No Parcialmente No las he visitado

5. Te parece que dichas páginas son: (*)

Muy útiles útiles poco útiles inútiles no las he visitado

6. ¿Haz enviado algún correo electrónico a alguna de estas páginas? (*)

Si No

7. ¿Recibiste respuesta al correo electrónico que enviaste? (*)

Si No No he enviado correo electrónico

8. Cuando visitaste el sitio web de algún servicio público ¿encontraste lo que buscabas?

Si No Parcialmente Nunca he visitado uno

El Informe de los resultados obtenidos es el siguiente:

1. Identifica tu sexo

	Porcentaje	Respuestas total
Mujer	43,90%	18
Hombre	56,10%	23
Total		41

2. ¿Qué edad tienes?

	Porcentaje	Respuestas total
Entre 18 y 30 años	29,27%	12
Entre 31 y 45 años	41,46%	17
Entre 45 y 60 años	26,83%	11
Más de 60 años	2,44%	1
Total		41

3. Visitaste alguna vez la página del gobierno regional de Arica y Parinacota (www.gorearicayparinacota.cl) o la página de la Intendencia (www.intendenciaaricaparinacota.gov.cl)

	Porcentaje	Respuestas total
Si	58,54%	24
No	41,46%	17
Total		41

4. Al visitar alguna de las páginas antes mencionadas, ¿encontraste la respuesta que buscabas?

	Porcentaje	Respuestas total
Si	12,20%	5
No	19,50%	8
Parcialmente	34,15%	14
No las he visitado	34,15%	14
Total		41

5. Te parece que dichas páginas son:

	Porcentaje	Respuestas total
Muy útiles	4,88%	2
útiles	29,27%	12
poco útiles	21,95%	9
inútiles	4,88%	2
no las he visitado	39,02%	16
Total		41

6. ¿Haz enviado algún correo electrónico a alguna de estas páginas?

	Porcentaje	Respuestas total
Si	9,76%	4
No	90,24%	37
Total		41

7. ¿Recibiste respuesta al correo electrónico que enviaste?

	Porcentaje	Respuestas total
Si	4,88%	2
No	9,76%	4
No he enviado correo electrónico	85,36%	35
Total		41

8. Cuándo visitaste el sitio web de algún servicio público ¿encontraste lo que buscabas?

	Porcentaje	Respuestas total
Si	21,95%	9
No	2,44%	1
Parcialmente	53,66%	22
Nunca he visitado uno	21,95%	9
Total		41

Del total de encuestados el 58, 54% si ha visitado al menos una vez un sitio web del Gobierno Regional y un 41,46% nunca lo ha visitado, cabe recordar que se trata de personas que cuentan con acceso a Internet. Al respecto el 21,95% de los encuestados nunca habría visitado el sitio web de algún servicio público.

Dentro de quienes si han visitado algunos de los sitios, ante la pregunta de si habian encontrado respuesta para lo que buscaban el 18,52 % afirmó que si, el 29,63% que no y el 51,85% la encontró parcialmente.

Respecto a la utilidad de las páginas, entre quienes si la han visitado el 8% las considera muy útiles, el 48% útiles, el 36% poco útiles y el 8% inútiles.

Un porcentaje muy bajo habría enviado un correo electrónico a uno de los sitios, solo el 9,76%, mientras el 90,24 % restante no lo ha hecho.

Entre quienes si han enviado un correo electrónico el 33,33% habría recibido respuesta y el 66,67 no la habría recibido.

Para complementar el estudio, se consultó a los usuarios respecto al acceso a otros sitios web de servicios públicos relacionados al Gobierno Regional. El 21,95 de ellos nunca habría visitado la página web de algún servicio público. Dentro del 78,05% de quienes si habrían visitado la web de un servicio público, al consultarles respecto a si habrían

encontrado lo que buscaban el 28,13% afirmó que si, 3,12% que no lo habría encontrado y el 68,75 lo habría encontrado parcialmente. Si comparamos estas cifras con las relativas al uso de los sitios del Gobierno Regional de Arica y Parinacota y de la Intendencia de esta Región, se puede deducir que los sitios web de servicios públicos tendrían una mayor interacción con los usuarios a través de la web y la experiencia del usuario es evaluada más positivamente.

Finalmente para tener una visión desde el Gobierno Regional respecto a la interacción que se producía con los usuarios a través de las páginas web, se les solicitó información estadística y se les entrevistó.

La información solicitada fue la siguiente:

PAGINA GORE ARICA Y PARINACOTA:

1. Cantidad de visitas que tiene la página
2. Cantidad de personas que participaron dando su opinión por Internet sobre la Cuenta Pública 2007.
3. Cantidad de personas que consultan por mail y cuáles son los temas que les interesan.

PAGINA INTENDENCIA:

1. Cantidad de visitas que tiene la página
2. Cantidad de personas que realiza consultas por mail y cuáles son los temas que les interesan.
3. La página ofrece la posibilidad de descargar algunos documentos, al respecto quisiera saber la cantidad de descargas que se han hecho.
4. En la página existe la posibilidad de responder una encuesta, al respecto quisiera saber por cuánto tiempo permanecen publicadas las encuestas y la cantidad de personas que participa en ellas.

Debido a razones técnicas, no fue posible conseguir dicha información ya que ambas páginas no cuentan con contador de visitas, ni tampoco existe algún registro de los movimientos que hacen los usuarios dentro de los sitios,. Por lo tanto no es posible evaluar desde esas variables. La única información que daba cuenta de participación de usuarios a través de los sitios web, fue el envío de correos electrónicos durante la etapa de presentación de la Cuenta Pública del Gobierno Regional de Arica y Parinacota 2007, sin embargo, tampoco fue posible cuantificarlo.

Al conversar con la Directora de Comunicaciones del Gobierno Regional de Arica y Parinacota, informó que, específicamente el sitio web del GORE fue recibido por ellos tal cual se encuentra ahora luego del proceso de Instalación de la nueva Región y que no estaba cumpliendo con los requerimientos del servicio, debido a lo cual habían iniciado un proceso de licitación para proveer de un mejor sitio web al Gobierno Regional.

CAPITULO III

DIAGNÓSTICO

Una vez cumplidas las etapas de obtención de antecedentes, aplicación de instrumentos que permitieran la situación estudiada, ha sido posible obtener las siguientes conclusiones:

- Entre usuarios frecuentes de Internet, el conocimiento de la presencia web del Gobierno Regional es insuficiente ya que sólo un poco más del 50% de los usuarios ha visitado al menos una vez las páginas,
- El servicio al usuario a través de Internet es deficiente, ya que considerando a quienes si han visitado las páginas del gobierno regional el 21,63% de los usuarios no encontraron respuesta a lo que buscaban, el 51,85 la encontró parcialmente y sólo el 18,52% se siente satisfecho con la respuesta obtenida.
- No existe una misión clara del servicio de Internet, el área más desarrollada es la que tiene relación con la entrega de información noticiosa, sin embargo no hay espacios que brinden posibilidad de resolver temas prácticos y concretos de los usuarios, como tampoco hay una instancia que sirva para la comunicación recíproca entre usuarios y el servicio. Esta conclusión queda respaldada por la respuesta de los usuarios acerca de la utilidad de los sitios web, el 8% los evalúa como muy útiles, el 48% como útiles, el 36% como poco útiles y el 8% los considera inútiles.
- El porcentaje de conexiones en la Región de Arica y Parinacota se encuentra dentro de la media nacional y presenta un crecimiento constante, correspondiente al 35% de los hogares en junio del 2008.
- Por parte del GORE no existen los registros básicos que permitan administrar eficientemente las sitios web.
- Específicamente la página web del Gobierno de Arica y Parinacota no está 100% operativa, aún después de un año mantiene activos segmentos que corresponden al proceso de instalación de la nueva Región.

SOLUCIÓN PROPUESTA:

Objetivo General:

Implementación eficiente del sistema de Gobierno Electrónico en el Gobierno Regional de Arica y Parinacota, como una forma de mejorar la presentación y entrega de servicios a

los ciudadanos, lo que redundará en una mayor calidad de atención a los problemas y objetivos regionales, contribuyendo de esta manera al desarrollo económico y social de los habitantes de esta Región.

Objetivos Específicos:

- Aumentar el grado de participación ciudadana en el análisis y propuesta de soluciones a los problemas y demandas regionales
- Establecer un mecanismo o indicador permanente que permita medir, a través de una encuesta el conocimiento, frecuencia de uso y grado de satisfacción que tienen los ciudadanos respecto de los sitios web del Gobierno Regional, en tanto medio de comunicación entre las autoridades y la comunidad regional, tanto como instrumento de retroalimentación y control social.
- Utilizar crecientemente las TICs para la provisión de servicios a la ciudadanía.

Propuestas de Mejoras:

Para proponer una solución se han tomado en cuenta los antecedentes recopilados en esta investigación que han permitido tener un diagnóstico de la situación, también se han considerado las posibilidades que ofrece hoy en día el desarrollo permanente de Internet y las competencias que tiene el Gobierno Regional de Arica y Parinacota. Respecto a este último punto es importante recordar dos de los objetivos estratégicos que se ha planteado el GORE de Arica y Parinacota:

- Impulsar la internacionalización e integración de Arica y Parinacota a través de la coordinación de las instituciones públicas y privadas en esta materia.
- Modernizar la gestión administrativa, del capital humano y de logística y tecnología interna del Gobierno Regional de Arica y Parinacota.

Básicamente la propuesta se centra en transformar el portal del GORE de Arica y Parinacota en un espacio de comunicación entre los usuarios y el servicio, en donde se produzca un feedback entre ambos. Obviamente esto repercutirá positivamente no sólo en la relación con los ciudadanos, pero es ésta la que hemos planteado dentro del objetivo general de este trabajo.

Para lo expresado, se proponen las siguientes medidas:

- Contratar un soporte técnico que registre la navegación de los usuarios, como una forma de tener información clara respecto a cantidad de visitas, duración de las visitas, páginas más visitadas, cantidad de documentos descargados y procedencia de las visitas, entre otros.
- Actualizar la información general de la Región desplegada en el portal, considerando que ya está en marcha hace más de un año y que el proceso de implantación de la misma ya finalizó.
- Incorporar recursos de multimedia para hacerla más dinámica y atractiva, tales como videos, audio y galerías fotográficas.
- Realizar periódicamente sondeos de opinión respecto a la satisfacción del usuario.

- Mantener información al día respecto a la agenda y resoluciones del CORE.
- Tener un espacio para que los ciudadanos puedan expresarse, lo cual puede ser directamente a través de comentarios que se publiquen, en un foro o por intermedio de correos electrónicos.
- Disponer y capacitar, al menos, a un funcionario que realice la administración y gestión del sitio y que se encargue de responder a los usuarios.
- Incorporar dentro del sitio web, paulatinamente, las alternativas de trámites en línea.
- Rediseñar la actual página del Gobierno de Arica y Parinacota y mejorar el sitio de la Intendencia de Arica y Parinacota.
- Llevar adelante un plan de difusión de los sitios web del Gobierno Regional de Arica y Parinacota.

RESULTADOS ESPERADOS:

- Incrementar los niveles de participación ciudadana en la toma de decisiones que se encuentran relacionadas con su región, que afecten por ende a su comuna o barrio.

- Contar con un sitio Web del Gobierno Regional de Arica y Parinacota útil y operativo, con una prestación de servicios de calidad que responda a las necesidades de los usuarios del gobierno electrónico.
- Aumentar los niveles de satisfacción de la comunidad usuaria, lo que incrementará el sentido de pertenencia del habitante con su región.
- Disponer de estadísticas sobre el comportamiento de los visitantes al sitio Web, lo que permitirá efectuar una evaluación y perfeccionamiento del sitio en forma permanente.
- Contar con una herramienta que permita potenciar el cumplimiento de los objetivos regionales, contribuyendo de esta manera al desarrollo económico y social de la Región y sus habitantes.

Conclusiones:

En el Mundo globalizado de hoy, la presencia en la Web es imprescindible para toda empresa o servicio cuya labor se realice en base a relaciones públicas y humanas, permitiéndole tener presencia a nivel local, nacional e internacional. Por otra parte los grandes avances de los últimos años en distintas áreas del quehacer mundial mayoritariamente parten de las TICs (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones). Por eso en el caso de los objetivos estratégicos planteados por el GORE, el sistema de Gobierno Electrónico a través de portales de Internet es la mejor, sino la única, alternativa posible.

El Estado chileno, a través del gobierno, ha planteado claramente políticas públicas en relación al gobierno electrónico y a la participación ciudadana, aspectos fundamentales de este trabajo, lo que significa que están sentadas las bases y existe la voluntad de avanzar hacia ambos aspectos, el diseño ya está trazado, a través de las políticas públicas están definidos los estándares y objetivos en relación a estos temas y tienen un cronograma definido a través de las distintas agendas acordadas, por lo tanto los equipos regionales deberían adecuarlos a las características particulares de la región y ejecutarlos.

Dadas las deficiencias del actual portal Web del Gobierno Regional de Arica y Parinacota, se requerirá de un trabajo inicial de diseño que incluya nuevas funcionalidades en el portal actual y que disponga de las herramientas necesarias para registrar el comportamiento de los usuarios de manera que se puedan generar insumos para las mejoras permanentes del sitio. Una vez cumplida esta etapa, el sitio deberá ser administrado por personal del Departamento de Comunicaciones del Gore, quien deberá coordinar a los distintos servicios y unidades, según corresponda, para dar respuesta al planteamiento de los usuarios.

Se tendrán que determinar indicadores de gestión que den cuenta del nivel de cumplimiento de los objetivos, aunque se requiere de mayor estudio, de manera general debería considerarse la cantidad y calidad de participación de los usuarios, registro de las gestiones realizadas por el Gore en el portal e indicadores de satisfacción del cliente. A continuación tomar acciones en base a los resultados del control de gestión realizado mediante los indicadores, el que debe ser capaz de adecuarse y considerar el ritmo del desarrollo de las Tics.

El presente trabajo no ha estado exento de algunas limitantes, derivadas básicamente de la falta de información de la actividad en el sitio Web del Gore, que es precisamente uno

de los aspectos que se propone mejorar y que tiene su origen en la falta de experticia del actual equipo de comunicaciones del Gobierno Regional de Arica y Parinacota en el manejo de la comunicación en Internet y administración de redes. Si bien, dentro de Latinoamérica, Chile está bien evaluado en materia de gobierno electrónico en relación a otros países, esto no significa que no tenga atrasos parciales o sectoriales en relación al desarrollo de las Tics. En el Mundo, en general, las iniciativas de gobierno en esta materia han surgido de manera tardía en comparación con las iniciativas de organismos privados, lo cual sumado al avasallador y permanente crecimiento de las tecnologías de la información y la comunicación y al corto tiempo que la Región de Arica y Parinacota existe como tal, podríamos enfrentarnos a una brecha que se agudice y se torne más difícil de superar en la medida que pase el tiempo y demore el proceso de adaptación. Finalmente se visualiza una debilidad que al mismo tiempo sirve como antecedente para plantearse nuevos desafíos y es el hecho de limitar al concepto de "gobierno electrónico" el uso de nuevas tecnologías y en tal caso, tenerlo como un nuevo formato para realizar las mismas tareas que ya se venían haciendo por otras vías, según esta concepción se estarían mejorando procedimientos, pero no potenciando al gobierno electrónico como instancia de desarrollo, de integridad pública y de cultura cívica.

Avanzar en el desarrollo del gobierno electrónico de Arica y Parinacota a través de su portal Web, conlleva a nuevas interrogantes y nuevos desafíos a considerar, tales como:

- Conseguir el acceso a Internet de la población total de la Región
- Desarrollar un sistema de registro de personas que otorgue seriedad y validez a las intervenciones de los usuarios del sitio
- Que los funcionarios del gobierno regional desarrollen sensibilidad y consideren en su gestión las materias que los ciudadanos expresen a través de la Web.
- Cómo se ocupa esta instancia para desarrollar la participación ciudadana
- La formación de la ciudadanía de manera tal que su accionar tenga características tales como compromiso, pro-actividad, responsabilidad y signifiquen un aporte al desarrollo de la Región.

Por último es necesario considerar que la implementación de los sistemas tecnológicos avanzados, por si solos no producen el efecto de mejorar la gestión, ya que ella depende de la acción de las personas. De allí la importancia de contar con equipos profesionales adecuados al tipo de objetivo planteado, considerando para este caso que el Administrador Público, en tanto profesional orientado preferentemente a lo estatal, es idóneo para encabezar la implementación de las medidas propuestas, ya que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para liderar el proceso de cambios que supone la superación de la actual situación, y para enfrentar de manera creativa los desafíos que deban enfrentarse a futuro.

Bibliografía:

Agenda Digital (en línea): <http://www.legadigital.cl/doc/otros/Agenda%20digital.pdf>
(Consulta Septiembre del 2008)

Consideraciones acerca de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública venezolana, Urdaneta Bracho, Eugenio E. Fernández, Elsa Govea de Guerrero, María. Junio del 2005 (en línea)
http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-371X2005000100007&lng=es&nrm=iso

Cuenta de Gestión 2007, Gobierno de Arica y Parinacota, Abril del 2008.

El Desafío de la Gestión Pública del siglo XXI, Mauricio Espínola, 20 de Mayo del 2007 (en línea) <http://www.gestionpublica.cl/gerenciapublica/tema/1/el-desafio-de-la-gestion-publica-del-siglo-xxi/> (Consulta Octubre del 2008)

Estrategia Digital, Ministerio de Economía (en línea) <http://edigital.economia.cl/node/222>
(Consulta Septiembre a Octubre 2008)

Estudios y estadísticas, Estadísticas e indicadores por tipo de Servicio, Internet, Serie Conexiones a Internet, Subsecretaría de Telecomunicaciones Gobierno de Chile (en línea):
http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20070212/pags/20070212182348.html
(Consulta Noviembre del 2008)

Gobierno Electrónico en Chile 2000 – 2005 (en línea): Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Noviembre del 2006. Disponible en:
http://www.minsegpres.gob.cl/portal/documentos/documentos/modernizacion_del_estado/gobierno_electronico_en_chile_estado_del_arte_ii/documentoLista/0/documento/Gob_el_ec_en_chile_est_arte2.pdf

Gobierno Electrónico, un cambio estructural: La integración de la Información como requisito. Pocovi, Gertrudis María Estela; Farabollini, Gustavo Ricardo (en línea)
http://www.reacciun.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico5.pdf (Consulta Octubre del 2008)

Gobierno Regional de Arica y Parinacota. Portal (en línea):
<http://www.gorearicayparinacota.cl/> (Consulta: Agosto a Diciembre 2008)

Intendencia de Arica y Parinacota. Portal (en línea):
<http://www.intendenciaaricaparinacota.gov.cl/> (Consulta: Agosto a Diciembre 2008)

Propuestas ACTI para la Agenda Digital, Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI), Marzo del 2004 (en línea)
http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2005-11-14.7329717567/documentos_pdf.2005-12-01.0310079194/archivos_pdf.2005-12-02.6993336270/archivo1/baja_archivo

Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (en línea)
<http://www.subdere.cl/1510/propertyvalue-25195.html> (Consulta Noviembre del 2008)