

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

INCORPORAR EN LA DIRECCION DE OBRAS DE LA
I. MUNICIPALIDAD DE QUINTERO, EL USO DEL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ORDENANZA
GENERAL DE URBANISMO Y CONSTRUCCIONES
Y DESARROLLAR UNA BASE DE DATOS QUE
PERMITA LA ENTREGA DEL CERTIFICADO DE
INFORMACIONES PREVIAS, A TRAVES DE LA RED

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

ALUMNA:

MARCELA DUFFAU AGUILERA

PROFESOR GUIA:

RICARDO TICHAUER MULLER

VALPARAISO, ENERO 2005

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

INCORPORAR EN LA DIRECCIÓN DE OBRAS DE LA I. MUNICIPALIDAD DE QUINTERO, EL USO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ORDENANZA GENERAL DE URBANISMO Y CONSTRUCCIONES Y DESARROLLAR UNA BASE DE DATOS QUE PERMITA LA ENTREGA DEL CERTIFICADO DE INFORMACIONES PREVIAS, A TRAVÉS DE LA RED.

R.3030

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumna

MARCELA DUFFAU AGUILERA

Profesor Guía

RICARDO TICHAUER MULLER

Valparaíso, Enero 2005

*A mi compañero de ruta que ya no está
A mi hijo e hijas siempre presentes
A los amigos y amigas que tuvieron una
palabra de aliento en los momentos de flaqueza
A mis compañeros y compañeras de promoción
que tendieron su mano para apoyarme
A mis profesores que compartieron su
conocimiento conmigo*

Gracias.

INDICE

RESUMEN	3 - 4
MARCO TEORICO	
CAPITULO I Algo sobre modernización del Estado.....	5 - 10
CAPITULO II Calidad del servicio.....	11 - 15
CAPITULO III Gobierno electrónico.....	16 - 28
CAPÍTULO IV Gobiernos Locales.....	29 - 30
CAPITULO V I. Municipalidad de Quintero	
Características.....	31 - 33
Bases legales de la Institución.....	33 - 34
Objetivos de la Institución.....	34 - 35
Estructura de la Institución, Organigrama y Reglamento interno.....	35 - 40
FORMULACION DEL PROBLEMA	
CAPITULO VI Dirección de Obras de la I. Municipalidad de Quintero	
Funciones y atribuciones.....	41 - 43
Organización interna.....	43 - 45
HIPÓTESIS	46
OBJETIVOS GENERALES	47
OBJETIVOS ESPECIFICOS	47 - 50
METODOLOGÍA	
CAPITULO VII Algunas condiciones para implementar la propuesta	
Institución Municipio.....	51 - 52
En Dirección de Obras.....	52 - 53
RESULTADOS ESPERADOS	54 - 55
ANEXOS	56 - 61
BIBLIOGRAFÍA	62

RESUMEN

El trabajo presentado cuyo título es **“Incorporar en la Dirección de Obras de la I. Municipalidad de Quintero, el uso del Manual de Procedimientos de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones y desarrollar una base de datos que permita la entrega del Certificado de Informaciones Previas, a través de la red”** nos pone frente a varias interrogantes:

¿Que es el Manual de Procedimientos de la OGUC?; ¿Porque a la I. Municipalidad de Quintero le interesa ponerlo en uso?; ¿Porqué la Municipalidad estaría interesada en entregar documentos a través de la red?; ¿el Municipio de Quintero reúne condiciones para responder a los ciudadanos a través de la red?; ¿Porque interesaría atender a los ciudadanos a través de la red?.

Junto con tratar de dar respuesta a estas interrogantes y otras que podemos encontrar, espero entregar la base conceptual, la justificación, las condiciones que se necesitan para implementar esta propuesta.

Y para ello es necesario conocer y comprender el porque de la reforma del Estado, las etapas por las que ha pasado, su desarrollo, sus fundamentos y de que modo esta reforma llega a la administración comunal.

Junto con lo anterior, veremos que no es suficiente incorporar nuevos procedimientos o tecnologías en una parte de la institución, la Dirección de Obras; es necesario que la institución en su conjunto, la Municipalidad, y la autoridad política responsable apoyen y participen de las transformaciones, y propicien innovaciones en el resto del aparato administrativo, ya que los procesos están interconectados y se retroalimentan. De esta forma, aseguramos que las innovaciones darán sus frutos: mejorar la atención al usuario con una Municipalidad eficiente y eficaz en su funcionamiento.

La importancia que se le asigna a la ciudadanía, a la participación y a la igualdad de oportunidades, en la reforma del Estado Chileno nos indica la voluntad de desarrollar

instrumentos para fortalecer la democracia, y la democracia es fuerte en la medida que las personas ejercen sus derechos en plenitud y ello es posible si el Estado asegura ese ejercicio.

Los derechos se ejercen en la medida que está el conocimiento, la información y los canales para expresarlos, por ello la incorporación de las técnicas de información y comunicaciones (TIC), el Gobierno Electrónico, juegan un importante papel en la reforma no solo en la estructura central de la administración del Estado. Si estamos hablando de fortalecer la democracia; la descentralización es tarea impostergable y por ende, el fortalecimiento y desarrollo de la institución municipal, el mejoramiento de su gestión, de la capacidad de sus trabajadores, de sus recursos económicos y financieros, de sus recursos tecnológicos y de información, y el desarrollo de la participación ciudadana en la comuna juegan un rol importantísimo en un país que necesita disminuir la inequidad, superar la pobreza, mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

MARCO TEORICO

CAPITULO I

Algo sobre modernización del Estado.

El proceso de Reforma y Modernización del Estado impulsado por el Gobierno de Chile tiene como objetivo central realizar las adecuaciones necesarias, tanto en la estructura institucional del aparato estatal, como en la manera en que estas instituciones “hacen las cosas”, para aumentar la eficiencia y eficacia en sus funciones, de modo de servir mejor a la ciudadanía.

Algunos especialistas en los temas de la reforma del Estado han planteado que uno de sus componentes indispensables radica en la transformación de las relaciones entre éste, la ciudadanía y las organizaciones sociales y políticas. El desafío actual del Estado, mas allá que en mejorar su propia eficiencia, radica en promover la organización de la sociedad y en potenciarla. El Estado es mucho más que el gobierno central: es el inspirador y el ámbito de interacción de los distintos actores e intereses sociales.

Tanto en el caso de los presupuestos participativos del Brasil, como en el de las consultas ciudadanas requeridas por los estudios de impacto ambiental en Chile, quedó de manifiesto que estos mecanismos tuvieron un impacto significativo en levantar el nivel de la participación ciudadana y en las formas de adoptar las decisiones públicas.*

El proceso de modernización en Chile se inicia durante el gobierno militar centrándose en un ajuste estructural en el ámbito económico, emprendido conjuntamente con la estabilización de precios y la apertura al comercio exterior. Ello implicó redefiniciones amplias del Estado en el ámbito productivo, financiero, económico y social; el proceso privatizador de empresas públicas, la liberalización de los mercados financieros, el proceso de descentralización de los servicios públicos sociales hacia las municipalidades, la privatización del sistema de pensiones y de salud.*

*Reforma y Modernización del Estado. Experiencias y Desafío. Luciano Tomassini y Marianela Armijo. Relaciones entre el Estado y la Sociedad Civil. Cristina Filgueiras. pg.396.

*Modernización administrativa y de la gestión pública en Chile. Marianela Armijo Reforma y Modernización del Estado. Experiencias y Desafío. Luciano Tomassini y Marianela Armijo pag.269.

La radicalidad de la reforma del estado, del proceso de privatizaciones y de la búsqueda de un Estado mínimo en los años setenta y ochenta hizo que la discusión sobre la modernización del Estado chileno se redujera a considerar solo el tamaño del sector público, dejando de lado complejas cuestiones acerca de cómo cambiar su cultura burocrática, mejorar su productividad, aumentar su coordinación y servir mejor a los ciudadanos.*

En el ámbito de la administración pública, los cambios fueron importantes produciéndose reformas de carácter administrativo con énfasis importante en la reducción del empleo público y un reordenamiento administrativo a través del proceso de regionalización y descentralización territorial.

Este proceso lo conocemos como la primera generación de Reformas.

Las Reformas denominadas de segunda generación se caracterizan por el mejoramiento de la calidad de las instituciones públicas como contribución al desarrollo sustentable del país y al fortalecimiento de la democracia.

En 1990, al iniciar su gestión el primer gobierno democráticamente electo en Chile, tras 17 años de régimen autoritario, las nuevas autoridades encabezadas por el presidente Patricio Aylwin Azocar (1990-1994), se plantearon la necesidad de contar con una institucionalidad que permitiera al ejecutivo tener una visión global del quehacer del sector público y gobernar llevando a cabo el programa y sus prioridades, conjugando las reformas de carácter democrático y de mayor justicia social con el mantenimiento de la estabilidad y el crecimiento económico.

Para ello se requería que el Ejecutivo pudiera contar con una visión de conjunto, superando las limitaciones de las visiones sectoriales, por tanto necesariamente parciales, proporcionadas por los diversos ministerios y reparticiones del gobierno, y poder llevar a

*Reforma y Modernización del Estado. Experiencias y Desafío. Luciano Tomassini y Marianela Armijo. Sistemas de Evaluación de la Gestión Pública. Carlos Pimenta, pg.121.

cabo una conducción coherente del aparato gubernamental y las finanzas públicas, demostrando su capacidad de darle gobernabilidad a la recién recuperada democracia chilena.

Para enfrentar este problema y ante la necesidad de imprimir al conjunto de la acción gubernamental coherencia y eficiencia se plantea la creación de una nueva instancia de carácter ministerial, que desempeñará la tarea de servir como staff asesor y secretaría del Presidente de la República, coordinando la labor de los Comités de Ministros y del conjunto del gobierno.

Se crea el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES), institucionalidad destinada a facilitar la coordinación al interior del gobierno de acuerdo a las prioridades programáticas del Ejecutivo, dotada de atribuciones para llevar a cabo tal labor, y con la capacidad de tener una visión global, transversal, por sobre los enfoques y prioridades de cada uno de los ministerios y entidades sectoriales.

Las atribuciones de la SEGPRES en el manejo de la agenda legislativa le otorgaron una herramienta fundamental para velar por la coherencia y coordinación del quehacer legislativo del conjunto del gobierno.*

Junto con lo anterior, se instauran distintos mecanismos institucionales de coordinación, formales e informales de los cuales los siguientes fueron los más importantes:

- Comités de Ministros o Comités Interministeriales de coordinación Programática.
- Comisiones y grupos de trabajo ad-hoc de carácter interministerial.
- Sistema de metas ministeriales.
- Reuniones sistemáticas del Presidente de la República con cada uno de sus ministros durante el mes de enero.

*Reforma y Modernización del Estado. Experiencias y Desafío. Luciano Tomassini y Marianela Armijo pg. 70,73.

La creación de la SEGPRES como instancia de staff asesor del Presidente de la República y ente encargado de la coordinación programática y legislativa del gobierno y de las relaciones interministeriales, conllevó la introducción y desarrollo de importantes instrumentos, prácticas y mecanismos para fortalecer y mejorar la capacidad de coordinación del Ejecutivo sobre el conjunto del gobierno, como medio para orientar la gestión pública hacia el logro de resultados.

Se fortalece la capacidad de coordinación del Ejecutivo, proveyendo al Presidente de información sintética, facilitando la toma de decisiones, el establecimiento y seguimiento de las prioridades programáticas, y la definición y conducción de la agenda legislativa, evitando la tendencia de los ministerios a llevar adelante su propia agenda, recargando la capacidad legislativa, administrativa y financiera del gobierno.

La SEGPRES es la innovación mas permanente y que está vigente, no así los otros mecanismo que fueron abandonados poniéndose en funcionamiento otros sistemas.

Otras estructuras creadas o reformuladas fueron el Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), la Comisión Nacional de desarrollo Indígena (CONADI), el Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS), la Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA).

Durante la administración del Presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle (1994-2000), se crea el Comité Interministerial de Modernización Pública, que produjo importantes avances en materia de la introducción de mecanismos de evaluación y asignación de incentivos al desempeño de los funcionarios públicos, logrando posicionar en la agenda política el tema de la modernización de la gestión pública y de la necesidad de una nueva cultura orientada a los resultados, a la innovación, a la calidad y a la satisfacción de los usuarios, promoviendo a la vez, el uso por parte del Estado, de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones para mejorar la eficiencia en los servicios que presta el sector público a los ciudadanos.

Entre 1994 y 1996 este Comité desarrolló diversas iniciativas, como la sensibilización de los altos directivos, la introducción de nuevos indicadores de gestión y la suscripción de compromisos de modernización, además de la continuidad de las metas ministeriales.

En 1997 el Comité definió las metas del proceso de modernización en un Plan Estratégico de la Modernización de la Gestión Pública para el periodo 1997-2000, con los siguientes objetivos:

- Constituir una red estable de servidores públicos capaces de innovar y adaptar nuevas tecnologías en gerencia y administración
- Mejorar continuamente la certeza, seguridad, accesibilidad, receptividad y acogida que dan los servicios públicos
- Garantizar a la ciudadanía la transparencia y probidad en el desempeño de las funciones públicas
- Establecer una institucionalidad del Estado que permita mejorar la eficiencia, flexibilidad y coordinación
- Perfeccionar la gestión pública priorizando el logro de resultados e incorporando una cultura de evaluación
- Incluir el tema de modernización de la gestión pública, en la agenda pública de los próximos tres años.*

En 1998, el Presidente Frei emitió un Instructivo Presidencial para promover la simplificación de trámites, que posteriormente se incorporó como uno de los componentes obligatorios de los Programas de Mejoramiento de la Gestión en todos los Servicios Públicos y en Mayo de 2001 se emite un instructivo sobre Gobierno Electrónico, el cual insta al uso de nuevas tecnologías en los Servicios Públicos, para la ejecución de trámites.

*Reforma y Modernización del Estado. Experiencias y Desafío. Luciano Tomassini y Marianela Armijo. Sistemas de Evaluación de la Gestión Pública. Carlos Pimenta. pag.122.

En el año 2000 se puso en marcha el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado con un enfoque global sobre transformaciones institucionales y de modernización de la gestión.

Las reformas de tercera generación se orientan al fortalecimiento de las capacidades institucionales de los poderes del Estado, al fortalecimiento y desarrollo del soporte social, al fortalecimiento de la descentralización del país, al desarrollo de la facultad regulatoria del Estado, al fortalecimiento de la gestión, de la capacidad de escucha y de la promoción económica.

Este proceso de modernización se ha caracterizado por su gradualidad y sustentabilidad; la generación de redes de colaboración, y el énfasis en el cambio cultural de la burocracia tradicional hacia una cultura gerencial de resultados.

CAPITULO II

Calidad del servicio.

“Consiste en ser sensible a los intereses, deseos y aspiraciones de las personas a las que se pretende servir, proveyendo la totalidad de las características y atributos de un servicio o producto, que determinan su capacidad de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas de los ciudadanos”.*

La calidad es un concepto emergente en la administración pública, incorporado en el proceso de la Reforma del Estado, adoptado de las ciencias económicas, y no ha sido reconceptualizado a partir de las propias experiencias públicas. Aunque es un principio rector de los procesos de reforma no existe una conceptualización precisa. Es el caso de la ausencia de una precisión conceptual respecto de ciudadano, cliente, usuario, términos que no contemplan todas las dimensiones requeridas, para dar cuenta de una realidad en que se desea explicitar una relación, a la vez, de contrato mercantil, social y de acuerdo cívico.

Actualmente estas definiciones resultan reduccionistas del concepto de calidad, dejándolo normalmente referido a atributos técnicos. El enfoque por el cual la calidad sería una característica fácilmente mensurable y cuantificable de productos y servicios, es un punto de vista mecánico y simplista con el que se corre el riesgo de descuidar algunas cuestiones más importantes involucradas en el concepto.

La calidad de los bienes y servicios públicos debería entenderse como uno de los problemas cruciales en el campo de la gestión pública. Se debe considerar no solo los componentes internos de la organización, sino la relatividad contextual del concepto. **Así como la calidad no puede ser considerada solo como un atributo técnico del**

* Fuente: Programa Calidad de Servicio y Participación Ciudadana, Modernización de la Gestión.

servicio, tampoco puede ser vista como un concepto desligado de los conceptos de eficiencia, eficacia y productividad.*

En todo caso, Programas, Proyectos o acciones tendientes a mejorar la calidad de los servicios prestados en los distintos niveles de la administración pública están insertos en el centro del proceso de Reforma y Modernización del Estado y la noción de calidad está en permanente construcción. Emerge de las propias prácticas y evoluciona desde ser considerada solo como un atributo técnico del servicio (concepto integrante de eficiencia, eficacia y productividad) hacia considerar también sus dimensiones sociales y políticas como constructor de ciudadanía.

Los Programas de Mejoras de la Calidad cumplen un rol de conexión entre la ciudadanía y los organismos públicos. Por una parte, procesan la información que viene desde los usuarios, clientes, ciudadanos (oficinas de información, consultas y estudios, reclamos, defensorías del pueblo, etc) y por otra, devuelven nuevos niveles de calidad, promesas de cumplimiento, difusión de los estándares con los que se compromete el servicio, medidas innovadoras, emulación de los premios e imitación de aquellos que entre sus pares se distinguen por los logros alcanzados.

Estos Programas empujan las reformas desde una tradición burocrática hacia un modelo gerencial-participativo. Y las mayores dificultades que se enfrentan para el logro de resultados están en la administración de dichos cambios, en el diseño de estrategias y en la obtención de recursos que junto con implantar nuevas medidas, permitan facilitar el cambio. Faltan medidas eficaces para administrar las resistencias, lo que hace frágiles los logros. Las iniciativas, aún en el caso de ser ejecutadas, podrían ser insustentables en el tiempo, perderse ante los cambios políticos en las distintas administraciones. No basta con transferencias de recursos o de apoyo tecnológico. El cambio debe instalarse dentro de la propia organización pública.

Es necesario tener en cuenta la interconexión de las medidas. Están relacionadas entre sí, y hay una lógica en la evolución de las acciones de desburocratización y se requiere un largo proceso para llegar a institucionalizar las medidas que incorporen no solo la perspectiva del usuario, ciudadano, sino a éste como ente de control de la calidad de los servicios que el Estado le ofrece. No resulta saltarse los eslabones de la cadena.

Por ejemplo, sin consulta a los usuarios, clientes, ciudadanos, no se puede tener indicadores de calidad en los servicios, ni puede haber compromisos ante la comunidad. ¿Como sabemos que es lo que necesita nuestro cliente, usuario, ciudadanos si no se lo preguntamos? ¿Y cuales son las metas a cumplir si no sabemos como ellos quieren el servicio?.

Aún así, podemos enfocar desde tres puntos de vista la calidad del servicio:

- “que este se entregue de acuerdo a la legalidad vigente y que el ciudadano haya recibido un servicio bajo principio éticos y de bien común....” racionalidad burocrática;
- “que las necesidades y expectativas de los clientes se incorporan a las especificaciones para otorgar un buen servicio y el objetivo es la satisfacción del usuario”, racionalidad gerencial;
- “que las necesidades y expectativas de los clientes se incorporan a las especificaciones para otorgar un buen servicio y el objetivo es el interés general”, racionalidad ciudadana.*

Recogemos estos enfoques que propone Gloria Torres (1) para caracterizar la calidad del servicio porque nos permite orientar nuestra mirada para proponer determinadas reformas o implementar acciones que tiendan a mejorar la calidad del servicio en organismos públicos, en nuestro caso una Municipalidad.

* Reforma y Modernización del Estado. Experiencias y Desafío. Luciano Tomassini y Marianela Armijo. Calidad de Servicio. Gloria Torres. pag. 203

Además, su síntesis de factores de calidad que recopiló de distintos programas de Modernización nos permiten comprender en mejor forma hacia donde debemos mirar en nuestra propuesta.

FACTOR	OBJETIVOS	TIPO DE INICIATIVA
Acceso a información	Mejora calidad y cantidad de información: información clara, oportuna.	Fono consultas. Creación páginas WEB. Autoconsulta electrónica. Folletos. Información administrativa (marketing), Teléfonos, contestadores.
Acceso al servicio	Acceso fácil, rápido y óptimo. Distribución del espacio.	Señalética. Oficina de atención integral. Accesos apropiados (minusválidos, ancianos). Habilitación de espacios. Estudios demanda actual y futura. Racionalización de horarios. Compatible con usuarios. Contestadores automáticos. Plataforma de llamadas y uso de fax. Gestor de clientes (colas y esperas). Guías de procedimientos.
Recurso Humano	Método de selección de personal y capacitación y calificación a funcionarios	Observatorios de calidad. Mejores prácticas. Premio a la calidad. Premio a la innovación. Fondo gestión innovadora municipal en calidad de servicio. Centros de responsabilidad.
Tiempos respuestas Tiempos espera Interacción usuario con el servicio	Rediseño de los procesos, disminuir tiempos Acoger la opinión del usuario	Simplicidad y claridad de formularios Ventanilla Única. Tele tramitación de procedimientos. Cartas de derechos ciudadanos. Estándares de calidad
Participación		Medición y evaluación opiniones. Encuestas periódicas a los usuarios. Oficinas de información, reclamos. Implementación de respuestas. Creación de buzones. Defensor del Pueblo.
Cobertura	Responder y conocer la demanda de los servicios.	Estudios de demanda actual y futura. Servicio móvil.

La Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior (SUBDERE) es la encargada de la ejecución de proyectos de mejoras de calidad de los servicios que ofrecen Municipios y Gobiernos Regionales. El premio a la Innovación de Servicios públicos incorporó a los servicios municipales.

Sin embargo, existe descoordinación entre los niveles central y local y falta incentivos para la participación ciudadana.

La participación ciudadana en la gestión municipal se define prioritariamente bajo la óptica de creación de mecanismos de información y control del ciudadano sobre la gestión Municipal. También existe un principio de acuerdo por los mecanismos de consulta que no sean vinculantes para las iniciativas municipales.

CAPITULO III

Gobierno electrónico.

El Gobierno Electrónico consiste en la utilización de nuevas tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en el quehacer del Estado, para fortalecer la Gestión Pública, lograr una mayor eficiencia y un mejor servicio a los ciudadanos, pero además el concepto de Gobierno Electrónico no sólo se refiere a la introducción de nuevas tecnologías de Información sino también a su uso en el desarrollo del buen gobierno, reconociendo en ellas un recurso esencial para lograr dicho propósito.

El gobierno electrónico y su desarrollo constituyen una parte esencial del avance integral del país. La incorporación de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en el aparato estatal es importante porque:

- Ayuda al desarrollo de las TIC en el país, al favorecer su uso en las relaciones de los ciudadanos con el Estado.
- Estimula la adopción de éstas en el sector privado.
- Favorece la participación e información de los ciudadanos, fomentando de este modo la democracia.

A fines de los 80 empieza lentamente la introducción de TIC en la Administración Pública chilena, especialmente a través del uso de computadores, proceso que en los años 90 aumenta considerablemente. Se automatizan algunos procesos, tales como el pago de remuneraciones; se instalan y se interconectan redes; se comienza a usar el correo electrónico; se inauguran algunas páginas WEB de Servicios Públicos.

En 1997 se inician trámites electrónicos en el Servicio Nacional de Aduanas.

En 1998 se incorporan procesos electrónicos en la Operación Renta del Servicio de Impuestos Internos.

El 11 de Mayo de 2001, el Presidente de la República emite el Instructivo Presidencial N° 5 para el desarrollo de Gobierno Electrónico, y el 21 de Mayo de 2001 en su Mensaje a la Nación se refirió explícitamente al concepto de Gobierno Electrónico, otorgándole una orientación estratégica a su desarrollo.

- Actualmente se puede obtener certificados de avalúo de una propiedad o cancelar electrónicamente las cuotas trimestrales de las Contribuciones de bienes raíces.
- Un afiliado a FONASA, en algunos centros asistenciales puede obtener electrónicamente su bono, colocando su dedo en un pequeño scanner que lee su huella digital.
- Se puede emitir facturas y boletas de servicios por vía electrónica, evitando imprimir formularios y timbrarlos en el Servicio de Impuestos Internos.
- En la Operación Renta, el Servicio de Impuestos Internos ofrece una propuesta de declaración de Impuesto a la Renta a través de internet. Si el contribuyente está de acuerdo con esa propuesta puede aceptarla. Si debe pagar alguna suma de dinero lo puede hacer electrónicamente. Si tiene derecho a devolución, indica la cuenta corriente o de ahorros en que desea que el SII debe depositarle.
- En una sola dirección de internet [www.trámite fácil. cl](http://www.trámite.fácil.cl), se puede obtener información sobre más de 1526 trámites que a la fecha se pueden realizar en línea. El usuario puede informarse desde cualquier computador, desde cualquier lugar del mundo.

La mayoría de los servicios públicos han automatizado varios de sus procesos, logrando así mayor eficacia y mejores posibilidades de facilitar la atención al usuario, al mismo tiempo que las comunicaciones internas se facilitan y agilizan porque se usa el correo electrónico y existen redes internas.

Por otra parte, la ciudadanía tiene fácil acceso a la información que necesita sobre el quehacer del gobierno y el uso de los recursos públicos.

En los próximos años, la estrategia de Gobierno Electrónico apunta a consolidar su desarrollo en Chile avanzando hacia una etapa de integración. Esto implica satisfacer una clase más compleja de exigencias, que permitan integrar los sistemas y la información que hasta ahora se encuentra dispersa en los distintos servicios públicos. De manera que se pueda entregar un servicio unificado desde el Estado.

Un “Estado en línea al servicio del ciudadano” deberá sustentarse sobre una plataforma integrada que asegure plena coordinación entre los servicios nacionales y locales, entregando información, realizando trámites, interactuando con los ciudadanos y las empresas. En particular, el uso avanzado de TIC y de estándares de interoperabilidad como XML deberá estar consolidado en todos los poderes del Estado, incluyendo los Gobiernos Regionales y Locales.

En términos formales el instructivo presidencial N°5 del 11 de Mayo de 2001, definió el Gobierno electrónico como: el uso de las tecnologías de información y comunicaciones que realizaran los órganos de la administración del estado para:

- Mejorar los servicios e información para los ciudadanos
- Aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública
- Incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Los ámbitos en que se desarrollará el Gobierno Electrónico serán:

1. **Atención al ciudadano:** considerando el establecimiento de nuevas formas de relación Gobierno/ciudadano-empresa-inversionista, mediante el uso de las TIC, que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz y con independencia del lugar físico.
2. **Buen Gobierno:** establecer e introducir nuevas formas y procesos internos en la Administración del Estado, que permitan la integración de los diferentes servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna.

3. **Desarrollo de la democracia:** crear mecanismo que usando las TIC permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, permitiendo abrir nuevos espacios de participación.

Según el Instructivo Presidencial los Proyectos de Gobierno electrónico deben ser **Transformadores** de los actuales procedimientos de funcionamiento y de la relación con el ciudadano, de la Administración del Estado.

Todos los ciudadanos deben tener asegurado su acceso a los servicios provistos en forma electrónica considerando la dimensión geográfica (donde se accede), la dimensión social (quién accede) y la dimensión horaria (cuando se accede) y asegurando que dichas dimensiones sean equitativas.

Las TIC deben ser simples y sencillas para los ciudadanos de modo que sean **fáciles de usar**.

Demandar un servicio a través de las TIC debe significar para el ciudadano un **beneficio mayor** que el que recibiría al demandarlo en forma presencial y debe disponer de adecuados niveles de seguridad en el manejo y registro de su información privada.

El **sector privado** servirá de apoyo a la formación y capacitación de funcionarios y ciudadanos teniendo acceso a ello a través de procesos competitivos. La información será de propiedad y uso del Estado y del ciudadano.

El desarrollo del Gobierno Electrónico en los distintos órganos de la Administración debe asumirse como un proceso evolutivo donde se identifican cuatro etapas:

- **Presencia:** Básicamente se provee al ciudadano de información.
- **Interacción:** Incorporación de esquemas de búsqueda básicos para comunicaciones simples entre el Servicio y el ciudadano.
- **Transacción:** Incluye provisión de transacciones entre el servicio y el ciudadano como alternativa a la atención presencial en las dependencias del Servicio.

- **Transformación:** Considera cambios en el servicio, para proveer aquellas prestaciones que componen su misión crítica en forma electrónica, y la introducción de aplicaciones que administran la entrega de prestaciones a los servicios.

El Gobierno Electrónico está orientado a lograr que a futuro el ciudadano pueda:

- ❑ Obtener atención en cualquier oficina de un servicio, independiente de su lugar de residencia.
- ❑ Encontrar toda la información relevante sobre los distintos servicios y trámites, ordenada según las necesidades de las personas y empresas y no por la manera en que se clasifican y estructuran desde el punto de vista del Estado.
- ❑ Iniciar un trámite presentando únicamente su cédula de identidad y aquellos antecedentes esenciales, que no se encuentren ya en poder del Estado.
- ❑ Informar al Estado una sola vez de los cambios relevantes en su situación de vida (cambio de domicilio, estado civil, hijos, etc.)
- ❑ Consultar la información relativa a los actos públicos del Estado.
- ❑ Conocer la información que el Estado maneja acerca de su persona y pedir su modificación cuando corresponda.

En relación al funcionamiento más eficiente del Estado, es necesario considerar:

- ❑ La automatización de los procesos internos.
- ❑ Uso generalizado de la firma electrónica en los procesos y comunicaciones en los distintos servicios públicos.
- ❑ La interoperabilidad entre los sistemas utilizados por diferentes servicios, con el fin de lograr un eficiente intercambio de antecedentes entre ellos.

En relación a la transparencia se espera al menos:

- ❑ Un aumento del volumen y calidad de la información sobre el quehacer del Estado disponible vía Internet, de modo de hacer mas transparente los actos de Gobierno.
- ❑ Ampliación de los espacios y formas de participación ciudadana.
- ❑ Facilidad en la comunicación entre ciudadanos y distintas instancias estatales.

El órgano encargado de coordinar las políticas, planes, programas y proyectos de Gobierno Electrónico es el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que “está a cargo de la coordinación y seguimiento en cuanto al cumplimiento que deben efectuar los servicios de las Instrucciones Presidenciales entregadas y de todas aquellas que se establezcan en el futuro referidas al desarrollo del Gobierno Electrónico”. Este Ministerio se coordina a su vez con la Subsecretaría de Comunicaciones (SUBTEL) que depende del Ministerio de transporte y Telecomunicaciones (Ley N° 18.168).

Desde la dictación de este Instructivo Presidencial, a la fecha, el portal Trámite Fácil que fue lanzado en Mayo del 2001, con información sobre 200 trámites y 12 trámites en línea, hoy permite obtener información de 1,526 trámites de 185 servicios públicos y permite el acceso a 220 trámites en línea. Ha sido reconocido como uno de los mejores productos de Gobierno Electrónico del Mundo.

Se ha creado y modificado cuando corresponde, la legislación relacionada con las transacciones electrónicas y sobre privacidad y seguridad de los datos:

- Ley General de Telecomunicaciones N°18.168/82 y sus Modificaciones Ley N° 19.277/94, Ley N°19.302/94 y Ley N°19.605/99.
- Ley N°19,223/1993 tipifica delitos informáticos.
- Ley N°19.628/1999 sobre protección de la vida privada y su Modificación la Ley N° 19.812/2002.
- Decreto N°779/2000 del Ministerio de Justicia. Reglamento del registro de bancos de datos personales a cargo de organismos públicos.
- Decreto N°26/2001 Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Reglamento sobre el secreto o reserva de los actos y documentos de la administración del Estado.
- Decreto N° 81/2002 Aprueba Reglamento de la Ley N°19.799
- Ley N°19.799/2002 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.
- Decreto N°181/2002 aprueba Reglamento de la Ley N°19.799
- Ley N°19.886/2003 Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.

- Tratado de Libre Comercio Chile - EEUU suscrito 06/06/2003. Capítulo 15 Sobre comercio Electrónico.
- Ley N°19.880/2003 sobre bases y procedimientos administrativos.
- Dictamen N°4941/2004 sobre certificación firma electrónica de los servicios públicos.

En Abril de 2003 se constituye el **Grupo de Acción Digital** presidido por el Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación, conformado por instituciones de gobierno, organizaciones representativas del ámbito empresarial, sector académico y de otros poderes del Estado.

Como resultado del trabajo de este Grupo se genera la **Agenda Digital**, amplio acuerdo público – privado sobre una estrategia país mirando al Bicentenario de 2010 y un Plan de Acción para el periodo 2004-2006 que contempla 34 iniciativas. Agrupadas en seis áreas de acción: acceso; educación y capacitación; gobierno electrónico; empresas; industria TIC y marco jurídico normativo. De este conjunto de iniciativas destacan siete prioridades:

1. Consolidar la red nacional de Infocentros y cibercafés.
2. Lograr que 900.000 mil hogares tengan conexión a Internet.
3. Lograr que al menos un millón de personas realicen cursos de formación en tecnologías digitales.
4. Masificar los trámites electrónicos y extender el uso de las TIC en las comunas y en todo los poderes del Estado.
5. Promover la conectividad y los usos avanzados de Internet para 150 mil empresas.
6. Promover el surgimiento de una masa crítica de empresas en tecnologías de información y comunicación.
7. Nuevos avances en la legislación para la sociedad de la información y la economía DIGITAL.

Podemos observar que los avances en Gobierno electrónico los encontramos a nivel del aparato administrativo del Gobierno Central y en su relación con los niveles regionales, y en mucho menor medida con el nivel local.

Este desarrollo es importante en la atención al ciudadano, tal como lo vemos en el accionar de Trámite Fácil, en algunos Portales de Ministerios como en el del MINVU, en el MINSECPRES, en la CONAMA, y con loables esfuerzos para implementar este servicio en los niveles regionales. Pero, la coordinación entre Servicios y la relación con los niveles Locales es muy escasa.

En el Documento de trabajo “Desarrollo del e-Gob Local en Chile” fechado en marzo de 2003 elaborado en el marco del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado se plantea la interrogante de como es posible, en particular en los municipios, avanzar en el desarrollo y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS) para mejorar su relación con los habitantes de sus comunas y sus propios procesos internos que mejoren la eficiencia y eficacia de la gestión.

Y continúa, en que es necesario reconocer los avances y orientaciones estratégicas del Gobierno Electrónico, en el ámbito de la administración Central e identificar las oportunidades que surgen de la vinculación e interdependencia entre ésta y los municipios.

De igual modo, es importante reconocer las particularidades y características de los grupos humanos que constituyen la identidad propia de cada lugar y sus respectivas motivaciones, cuestión ésta última que se aborda en el Documento preparado por el Departamento de Estudios Municipales de la División de Políticas y Estudios de la Subsecretaría de Desarrollo Regional TIPOLOGIA: HERRAMIENTA BASE PARA EL RECONOCIMIENTO DE LA DIVERSIDAD COMUNAL-MUNICIPAL, presentado con fecha julio de 2005.

El desarrollo del e-Gob Local a nivel de las comunas en Chile es solo incipiente, conforme la información de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) y la Asociación de Municipalidades (MUNITEL), y en relación con los datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadística (INE).*

* Desarrollo del e-Gob Local en Chile. Documento de Trabajo Proyecto de Reforma y Modernización del Estado. Marzo 2003. pag.9

De las 342 comunas que existen en nuestro país, menos de la mitad utilizan efectivamente a Internet como una alternativa para relacionarse con los ciudadanos de su comuna. No obstante, existen 170 dominios en Internet que acceden a sitios web de un municipio, varios de ellos se encuentran en construcción y otro buen número sólo entrega información de carácter general.

La situación por regiones presenta un conjunto de hechos interesantes. El 18,26 % de la población, equivalente a 2.811.641 personas, corresponden a habitantes de comunas que no disponen de sitios Internet, y que se ubican en promedio a 128 km. de la capital regional. Sin embargo, existen regiones donde dicho porcentaje supera el 30 % y otras supera el 50 %.

Las comunas más distantes de los centros urbanos son las que mayor retraso presentan en el tema Internet. Es así que en todas las regiones la distancia promedio a la capital regional de las comunas que disponen de sitios en Internet es inferior a las que no lo poseen.

El siguiente cuadro muestra información regional respecto de la presencia de Internet en los Municipios: **Ver anexo 1.**

Existen 16 Municipios (Angol, Cerrillos, Independencia, Laja, Lampa, Linares, Monte Patria, Nacimiento, Ovalle, Padre Hurtado, Rengo, San Javier, Talca, Tocopilla, Vallenar, Victoria) que no tienen presencia en Internet, no obstante disponen de presupuestos municipales superiores a los 2 mil millones de pesos y cuenta con una población superior a los 35.000 habitantes.

Por otro lado, 5 municipios (Cobquecura, Juan Fernández, Río Verde, San Fabián, y Villa O'Higgins) disponen sitios en INTERNET, contando con presupuestos inferiores a los 500 millones de pesos, y teniendo una población inferior a los 7.000 habitantes, 3 de ellos ni siquiera alcanzan a los 1000 habitantes.

Existen 7 comunas (Combarbalá, Futrono, Illapel, Lanco, Río Claro, San José de la Mariquina, Tirúa) con mas de 10.000 habitantes y situadas por sobre los 200 kms. de la capital regional y que aún no disponen de presencia en Internet.

Existen 14 comunas que siendo capitales regionales o provinciales (Angol, Cabo de Hornos, Chaitén, Chañaral, Chile Chico, Cochrane, Illapel, Linares, Ovalle, Porvenir, Putre, Talca, Tocopilla, Vallenar) tampoco tienen presencia en Internet.

El desarrollo de e-Gob Local es escaso y en un número reducido de Municipios, además de que no responden a ninguna estructura de base en cuanto a contenido, formato o especificaciones técnicas.

Algunos ejemplos de e-Gob Local en Chile: **Ver Anexo 2.**

No existe una estrategia única de desarrollo de e-Gob Local. El diseño de estrategias supone la valoración y escrutinio de variables internas y externas en el sujeto de la estrategia, que condicionan el diseño y las acciones orientadas a alcanzar los objetivos planteados, en este caso el sujeto es el mundo municipal.

Las variables críticas para el diseño estratégico susceptibles de ser evaluadas a nivel local son:

- ❑ Conectividad de ciudadanos, empresas y organizaciones sociales.
- ❑ Recursos financieros en las organizaciones.
- ❑ Recursos humanos en las organizaciones.
- ❑ Liderazgo en las organizaciones.
- ❑ Propensión de los ciudadanos al uso de tecnología.
- ❑ Nivel de desarrollo del e-Gob Local.
- ❑ Marco Jurídico.

Además podemos identificar un conjunto de elementos comunes que al ser tratados transversalmente permiten obtener ahorros significativos por una mayor eficiencia de los procesos y alcance de uso de los sistemas. Una revisión de los procesos existentes en los

municipios muestra que la gran mayoría son abordables de manera común a todos, de forma simultánea.

En particular, es posible identificar 2 grupos de procesos que pueden ser abordados para un rediseño e incorporación de tecnologías de manera común, ellos son:

- Procesos asociados a temas sectoriales como salud, educación y justicia.
- Procesos asociados a temas de soporte administrativo.

También es necesario considerar algunos aspectos en donde es importante establecer definiciones de estándares a nivel nacional, sin perjuicio de la identidad propia de cada comuna y la independencia de cada municipio para diseñar soluciones acordes a su propia realidad tales son:

- Dominios Internet.
- Modalidades de pago electrónico.

Hemos revisado el Documento mencionado porque si bien está fechado en Marzo de 2003 y a la fecha se han producido algunos avances en la implementación de algunos Proyectos relacionados con e-Gob Local en el medio Municipal, lo considero vigente como guía para una Municipalidad como Quintero que no ha desarrollado políticas, programa ni proyectos en el ámbito del gobierno electrónico y la incorporación de TIC.

En general, la SUBDERE señala los principales Proyectos impulsados en este ámbito:

1. Ventanilla de Trámites Municipales: Proyecto que apoyará el desarrollo y uso de los recursos tecnológicos de información y comunicación en los municipios para lograr mejoras en la prestación de servicios a los ciudadanos y la gestión interna. El Proyecto financiará la implementación de una Ventanilla de Trámites Municipales (VTM), soportada por una plataforma tecnológica que permitirá el procesamiento centralizado y estandarizado de 9 trámites municipales. Durante la primera fase del Proyecto la plataforma será operada por la SUBDERE en 26 Municipalidades piloto concretándose durante el año 2006.

2. Guía de trámites municipales: El conjunto de trámites municipales involucra un número importante de requisitos y condiciones previas para que el usuario esté en condiciones de ingresar al circuito. En un reciente Estudio, el Ministerio de Economía identificó casi un centenar de trámites hoy día activos en las municipalidades. De este diagnóstico resultó el diseño del sistema "Trámite Fácil" que permite al usuario obtener la información actualizada y completa del trámite requerido. Partiendo de una experiencia Piloto en una municipalidad, se extenderá el sistema a las otras comunas, con la meta de involucrar a todas las comunas y con la particularidad de involucrar también a los Gobiernos Regionales. En este Portal los ciudadanos, en una primera fase podrán ver los requerimientos para cada uno de los trámites municipales, en una segunda fase, bajar formularios y en una tercera, realizar trámites en línea (www.tramitemunicipal.cl).

3. Sistema Nacional de indicadores Municipales SINIM: Este Sistema está operativo desde el año 2000, presenta a la fecha mas de 100 indicadores correspondientes al periodo 1999-2004. Está siendo utilizado por numerosos organismos públicos y privados. Constituyéndose hoy en la fuente más actualizada y completa de información local. El año 2004 se incorporó una ficha resumen de indicadores municipales y el 2005 se rediseña para facilitar su uso como instrumento de evaluación de la gestión municipal por parte de la ciudadanía, a través de un Observatorio de Gestión Municipal (www.sinim.cl).

1. Programa de Fortalecimiento Municipal (PROFIM). Surge en 1994 con el apoyo del Banco Mundial que tiene entre sus objetivos el apoyar a la institucionalidad local para mejorar su gestión y capacidades de respuesta frente a la ciudadanía y en su tarea de promotor del desarrollo local.

Todos los programas mencionados tienen como objetivo masificar los trámites electrónicos, como es el caso de la Ventanilla de Trámites Municipales y la Guía de trámites municipales, extender el uso de las TIC al interior del Municipio (como sucede con el PROFIM) y difundir a la comunidad la gestión municipal de manera transparente y clara , objetivo del SINIM.

Podemos concluir que el gobierno electrónico constituye una nueva manera de mirar la relación entre tecnologías de información, gestión pública y acción política. Su

implementación puede traer grandes beneficios, pero también puede generar mucha frustración si no se ponen en pie las condiciones de éxito para este tipo de proyectos.*

En Mayo del 2005 se efectuó el primer Congreso de Gobierno Electrónico y Municipio Digital organizado por la Asociación Chilena de Municipalidades, la SUBDERE y el Municipio de Punta Arenas donde participaron Alcaldes, Concejales, funcionarios municipales, de gobierno, de la empresa privada. Analizaron las políticas atingentes a los gobiernos electrónicos, las experiencias de los sistemas digitales que se utilizan en algunas municipalidades y acuerdan incentivar las prácticas digitales como una forma de transparentar la gestión municipal.

* E-gobierno: un camino posible. Claudio Benjamín Orrego Larrain. Pag. 9. Presentación para el X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santiago, Chile, Octubre 2005.

CAPÍTULO IV

Gobiernos Locales.

El proceso de descentralización del país debe otorgar un impulso decisivo para modernizar las municipalidades y transformarlas en "gobiernos locales" que faciliten el desarrollo humano y sustentable de sus comunidades. Es necesario pasar desde una administración pública tradicional hacia una gestión más participativa en el nivel local que involucre a los funcionarios como a la ciudadanía y el sector privado.

Un "buen gobierno" local debiera aplicar formas abiertas y participativas de gestión caracterizadas por el liderazgo democrático de sus autoridades, equipos profesionales motivados, coordinación efectiva con el sector público. Alianzas con los sectores privados y no gubernamental e involucramiento activo de la sociedad civil y los ciudadanos.

Si pensamos que la municipalidad es la institución básica de la descentralización, la función central de la municipalidad concebida como gobierno local sería facilitar el desarrollo creando el ambiente adecuado para liberar las energías de los agentes sociales.*

Junto con fomentar el desarrollo sustentable a nivel local, mejorar los servicios básicos - educación y salud -, rescatar la identidad local que influye positivamente en el desarrollo económico es imprescindible la educación para el desarrollo y la participación, cuestión que se visualiza como propia del municipio. ¿Qué organismo de la administración del Estado está realmente junto a las personas y surge a partir de sus necesidades sociales más básicas? ¿Está el municipio chileno en condiciones de responder a este desafío?.

Necesita líderes que tengan estilos de dirección dinámica con técnicas de gestión, planificación y control adecuados, equipos de trabajo que incorporen a colaboradores

* Presentación Libro El Buen Gobierno Local. Mario Rosales.

nuevos y funcionarios antiguos, y que fundamentalmente facilite la participación de la comunidad y de sus diversas organizaciones.

Además necesita equipos de trabajo motivados y efectivos, disponibilidad de recursos financieros, mejorar la efectividad de la gestión de los servicios públicos que la municipalidad provee a los ciudadanos e incorporar tecnología y comunicaciones que faciliten tanto la gestión interna como la atención al ciudadano.

El fortalecimiento y la modernización de los municipios de Chile son prioridades centrales para el país. En el contexto actual de los procesos de descentralización y de modernización del Estado, resulta fundamental que estas prioridades se manifiesten en instituciones, normas, proyectos y programas públicos que se hagan cargo de la diversidad de los territorios comunales y sus administraciones. Igualmente se requiere que las políticas de los distintos niveles territoriales de la administración -nacional, regional y comunal- se diseñen y ejecuten de manera coordinada e integrada.*

* Tipología: Herramienta Base para el conocimiento de la diversidad comunal-municipal. Adriana Delpiano Puelma Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo. Julio 2005.

CAPITULO V

Ilustre Municipalidad de Quintero (IMQ).

1. Características.

La comuna de Quintero se encuentra ubicada en la V Región del país, al Norte de la Provincia de Valparaíso y sus límites son: al Norte con el Océano Pacífico y parte de la comuna de Puchuncaví; al Sur con el río Aconcagua que la separa de la comuna de Concon; al Oriente con parte de la comuna de Puchuncaví y parte de la comuna de Quillota y al Poniente con el océano Pacífico.

Sus límites comunales están fijados por el Decreto con Fuerza de Ley N°3-18.715 de 1989 que precisó los límites de las comunas de todo el país y la Ley N°19.424 que creó la Municipalidad de Concón y fijó el límite entre ambas comunas.

El Decreto N° 2297 del año 1891 del Ministerio del Interior, que crea la comuna autónoma le dá origen, con una superficie territorial de 520,53 Km. cuadrados, considerando territorios que posteriormente darían origen a la comuna de Puchuncaví, a la actual comuna de Quintero y parte a la comuna de Quillota y Concon.

Desde el año 1925 en adelante la comuna sufrió una disgregación territorial en beneficio de las comunas vecinas y que determinaron su actual superficie.

En la actualidad la comuna de Quintero tiene una superficie de 174 Km² y está integrada por tres Distritos, uno urbano y los otros dos rurales; con 11 localidades: tres de ellas urbanas y el resto rurales.

La comuna presenta como característica principal un extenso litoral que es su deslinde poniente con el Océano Pacífico y que conforma un complejo de playas que le entregan a la comuna un rol turístico.

Según el censo del año 2002, la comuna de Quintero tiene 21.174 habitantes de los cuales 18.719 habitantes viven en la zona urbana y 2.455 en zona rural. De esta población 10.390 son hombres y 10.784 son mujeres.

La Secretaría Municipal de la I. Municipalidad de Quintero tiene en sus archivos, las Actas Municipales recopiladas desde el año 1906 a la fecha, lo que da cuenta de la antigüedad de su existencia. Además, la revisión de dichas Actas nos entrega una visión de cómo han cambiado el ámbito territorial, la estructura administrativa, las funciones y facultades a lo largo de la existencia de la I. Municipalidad de Quintero.

La Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo reconociendo la heterogeneidad de los distintos territorios de Chile, dando una mirada desde el territorio, ha elaborado un Informe que pretende ser una herramienta metodológica práctica para todos los niveles y estamentos de la administración pública, que les permita formular y aplicar sus políticas de manera coherente con dicha diversidad territorial. Para este estudio de categorización de los municipios y las comunas, las variables analizadas fueron:

- Población(número de habitantes fuente Censo 2002)
- Grado de ruralidad (porcentaje de población rural Censo 2002)
- Pobreza (fuente CASEN 2000)
- Dependencia del Fondo Común Municipal (medida como la relación entre ingresos por concepto del Fondo e ingresos propios. Datos 2003 fuente SINIM)

Como resultado del estudio se cuenta con siete grupos de comunas-municipios distintos entre sí, donde el N°1 es el grupo mas débil y el N°7 el mas fuerte con un grupo N°8 de excepción, comunas de muy altos ingresos.

Estos grupos son bastantes homogéneos en su interior y se marcan diferencias territoriales y socioeconómicas entre los grupos.

Al incorporar la variable vocación productiva se generan tres subtipologías: sector primario de la economía (actividades extractiva como minería, pesca, agricultura entre otras); sector secundario (industria básicamente) y sector terciario (actividades de prestación de servicios y comercio).

Este instrumento no solo permite al sector público cuanto invertir y donde, sino en que invertir.

La Municipalidad de Quintero se ubica en el grupo de Comunas-Municipios de Tipología 4, su vocación productiva es de nivel Terciario (actividades de prestación de servicios y comercio).

Son 74 municipios en tipología 4 y cuyos valores promedio como grupo, resultantes del estudio son:

- Población (Censo 2002) 20.324 Habitantes
- Dependencia FCM (medida como la relación entre ingresos propios e ingresos FCM según SINIM 2003) 66%
- Población rural (Censo 2002) 39%.

2. Bases legales de la Institución.

Las Municipalidades tienen una base jurídica que las origina y que determina su estructura y funcionamiento otorgándoles facultades y determinando sus funciones. Además, deben considerar otros diversos cuerpos legales y normas vigentes en el ejercicio y cumplimiento de esas atribuciones y funciones.

Algunas de ellas son:

- Constitución Política del Estado. Art. 107:al 112....." La **administración local** de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley, reside en una municipalidad, la que estará constituida por un Alcalde que es su máxima autoridad y por el Concejo".....

- Ley N° 18.695 y sus Modificaciones, Orgánica Constitucional de Municipalidades. Art. 1, inc. 2°: “Las **municipalidades** son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación, en el progreso económico, social y cultural de la comuna”.
- Ley N° 18.575/86 y sus Modificaciones, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Art. 1°: ” El Presidente de la República ejerce el gobierno y la administración del Estado con la colaboración de los órganos que establezcan la constitución y las leyes.

La Administración del Estado estará constituida por los Ministerios y las el cumplimiento de la función administrativa, incluidos la Contraloría General de la Intendencias, las Gobernaciones y los órganos y servicios públicos creados para República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas y las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, los Gobiernos Regionales, las **Municipalidades** y las empresas públicas creadas por ley”.

- Ley N°18.883/1989 Estatuto Administrativo de los Funcionarios Municipales
- Decreto Ley N°3.551/ 1980 sobre remuneraciones.
- Ley N°19.280 sobre Plantas del Personal y requisitos de ingreso.
- Ley N°19.070 Estatuto Docente.
- Ley N°19.175 Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional.
- D.F.L N°458/75 (V y U.) Ley General de Urbanismo y Construcciones.
- D.S. N°47/92 Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.
- Ordenanzas, Reglamentos y Decretos Alcaldicios.

3. Objetivos de la Institución.

Los objetivos generales de la I. Municipalidad de Quintero se encuentran en el artículo 1°, Párrafo 1°, Título I de la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades: “La administración local de cada comuna.....reside en una municipalidad”**cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la**

comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas”.

Sus objetivos específicos se encuentran en dos Instrumentos de Planificación:

- El Plan de Desarrollo Comunal, en estudio, en etapa de Diagnóstico.
- El Plan Regulador Comunal, instrumento de planificación territorial aprobado en 1986 y en estudio para su actualización instrumentos generados por la propia Municipalidad.

Otros Instrumentos de Planificación ya no de patrocinio municipal pero sí con participación de ella son: el Plan Intercomunal de Valparaíso generado por el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo, que grava los territorios comunales que forman parte de la intercomuna; el Plan de Uso del Borde Costero de la Provincia de Valparaíso en aplicación de la Política Nacional de Uso del Borde Costero, en estudio, y el Plan Estratégico de Desarrollo Regional patrocinado por la SEREMI MINVU V Región también en estudio.

4. Estructura de la Institución. Organigrama y Reglamento Interno.

La estructura, funcionamiento, funciones y atribuciones de las Municipalidades se determinan en la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, artículos 15 y 17. Su organización interna depende de la cantidad de habitantes de la comuna y las características particulares de cada una de ellas.

El artículo 31 de la L.O.C. de Municipalidades dice: “ La organización interna de la municipalidad, así como las funciones específicas que se le asignen a las unidades respectivas, su coordinación o subdivisión, deberán ser reguladas mediante un Reglamento municipal dictado por el alcalde, con acuerdo del concejo v conforme lo dispone la letra j) del artículo 65.

Mediante Decreto Alcaldicio N°1355 de fecha 03 de Septiembre de 1996 fijase texto refundido del Reglamento de Estructura, Organización, Funciones y Coordinación de la I. MUNICIPALIDAD DE QUINTERO.

En el Artículo 4 de este cuerpo legal se indica la estructura de la Municipalidad, determinándose que se conformará con las siguientes Direcciones, unidades de apoyo y/o asesoras que dependerán directamente del Alcalde:

Direcciones: Secretaría Municipal; Secretaría Comunal de Planificación y Coordinación; Desarrollo Comunitario; Obras Municipales; Aseo y Ornato; Tránsito y Transporte Público; Administración y Finanzas; Control y Jurídica.

Unidades de apoyo: Relaciones Públicas.

Desde la dictación del presente Decreto Alcaldicio, a la fecha, la L.O.C. de Municipalidades ha sufrido diversas modificaciones que obligan a una revisión del Reglamento en cuestión para actualizarlo y compatibilizarlo con las modificaciones de la L.O.C.

Al identificar el funcionamiento municipal es necesario mencionar y analizar la **Ley N°19.880 que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado** por la importancia que ella tiene en su vinculación con la calidad del servicio, simplificación de procedimientos, tiempos de repuesta, transparencia e información y derechos de los ciudadanos en relación al Estado, cuestiones básicas para la Reforma y Modernización del Estado

Las decisiones escritas que adopte la Administración se expresaran por medio de **actos administrativos**. Se entiende por **Acto Administrativo** las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.*

Son **actos administrativos:** los Decretos Supremos, orden escrita que dicta el Presidente de la República o un Ministro "Por orden del Presidente de la República" sobre

* Ley 19.880 Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado. Capítulo I, Artículo 3°.

asuntos propios de su competencia; las resoluciones, actos de análoga naturaleza que dictan las autoridades administrativas dotadas de poder de decisión y los dictámenes o declaraciones de juicio, constancia o conocimientos que realizan los órganos de la administración en el ejercicio de sus competencias, y las decisiones de los órganos administrativos compuestos por varias personas (ej. Concejo Municipal) denominados acuerdos y que se llevan a efecto por medio de Resoluciones de la autoridad ejecutiva de la entidad correspondiente (Alcalde).

Los **actos administrativos** gozan de una presunción de legalidad, de imperio y exigibilidad frente a sus destinatarios, desde su entrada en vigencia, autorizando su ejecución de oficio por la autoridad administrativa, salvo que mediare una orden de suspensión dispuesta por la autoridad administrativa dentro del procedimiento impugnatorio o por el juez, conociendo por la vía jurisdiccional.

El **procedimiento administrativo** es una sucesión de “actos trámite” vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un **acto administrativo terminal**.*

El **procedimiento administrativo** consta de una etapa de iniciación, una etapa de instrucción y una de finalización. Podrá realizarse a través de técnicas y medios electrónicos, procurando los medios compatibles para ello, ajustándose al procedimiento regulado por las leyes.

Todo el procedimiento administrativo deberá constar en un expediente, escrito o electrónico, en el que se asentarán los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos públicos, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso. Asimismo se incorporaran las actuaciones y los documentos y resoluciones que el órgano administrativo remita a los interesados, a

* Ley 19.880 Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado. Capítulo II, Artículo 18°.

terceros, o a otros órganos públicos y las notificaciones y comunicaciones a que éstas den lugar, con expresión de la y hora de su envío, en estricto orden de ocurrencia o de egreso.

Además deberá llevarse un registro actualizado, escrito o electrónico, al que tendrán acceso permanente los interesados, en el que consten las actuaciones señaladas en el inciso precedente, con indicaciones de la fecha y hora de su presentación, ocurrencia o envío.

La promulgación de la Ley N°19.880 es una importante herramienta en el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado ya que su aplicación busca:

- Que los jefes de servicio y los funcionarios hagan suyos el rediseño y la simplificación del trámite administrativo, considerando que algunos procedimientos pueden estar relacionados con otros, sea en la misma o en otras entidades, buscando siempre actuar coordinadamente.
- Que el proceso considere la posibilidad de suprimir procedimientos que puedan haber perdido su sentido original, en el contexto de la situación actual.
- Que en este proceso se aproveche al máximo las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías de información y comunicaciones, tanto en los procedimientos internos, como en sus relaciones con los usuarios y entre los distintos Servicios.
- Que los Servicios generen sistemas de medición e indicadores que permitan evaluar objetivamente los logros en materia de disminución de tiempos en la ejecución de los procedimientos y trámites.

Y este instrumento nos permite:

- Revisar nuestros procedimientos a la luz de lo dispuesto en la Ley con respecto a los derechos de las personas y a las normas básicas que ella establece, con el fin de realizar los ajustes correspondientes.
- Identificar en detalle los procedimientos que requieren de ajuste en el corto plazo y definir proyectos, con metas y plazo, para el cambio en los procedimientos implicados y supervisar personalmente su desarrollo de modo de garantizar el cumplimiento de dichas metas.

- Establecer mecanismos de información que permitan que en cualquier unidad municipal se pueda informar sobre cualquier procedimiento o trámite de los cuales le corresponda resolver y avanzar hacia la implementación de consultas electrónicas, principalmente via Internet, sobre el estado de la tramitación de cada procedimiento.
- Renovar la participación activa de los funcionarios en este proceso, de modo de aprovechar su experiencia.

La Ley N°19.880 tiene como objetivos básicos:

- Mejorar sustancialmente la atención a las personas;
- Acortar los plazos de respuestas para el ciudadano y las empresas;
- Simplificar los procedimientos de la administración pública, y
- Aumentar la transparencia de las actuaciones de los órganos del Estado

En el cumplimiento de esos propósitos establece normas básicas referidas a los siguientes ámbitos:

- Iniciación, desarrollo y finalización de todo procedimiento.

La etapa de Iniciación está destinada fundamentalmente a informar al interesado acerca de los requisitos técnicos y jurídicos de su solicitud y de los antecedentes que debe acompañar. La etapa de Instrucción tiene por objeto determinar, conocer y comprobar los datos. La etapa de Finalización pone término al procedimiento a través de una decisión de la autoridad.

- Identificación del interesado y formas de actuar frente a la administración. ¿Quiénes se consideran interesados en el Acto Administrativo?. Toda persona que promueva, solicite o gestione un acto administrativo, como titular de intereses individuales o colectivos. Son también interesados los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión a que se llegue en definitiva.
- Formas y mecanismos a través de los cuales los interesados pueden acceder en cualquier momento a la información contenida en el respectivo expediente y a los

documentos asociados a su solicitud.

- Plazos máximos para las actuaciones y la conclusión de cada procedimiento,
- Notificaciones y publicaciones.
- Recursos que pueden recaer en contra de un acto o procedimiento administrativo.
Frente a los actos administrativos proceden diversos recursos, entre los cuales se encuentran, el recurso de reposición (acto por el cual se pide a la misma autoridad que dictó la resolución que reconsidere su decisión); el recurso "jerárquico" (el que se presenta ante el superior jerárquico del funcionario que dictó la resolución), y el recurso extraordinario de revisión.
- Procedimiento de urgencia.
- Silencio administrativo, positivo y negativo.

FORMULACION DEL PROBLEMA

Nuestro problema es la lentitud de respuesta que tiene la Dirección de Obras para responder a los requerimientos de los ciudadanos usuarios que concurren a esta unidad Municipal, para resolver problemas, implementar acciones u obtener información relacionada con la aplicación de la Ley General de Urbanismo y Construcciones y su Ordenanza.

CAPITULO VI

Dirección de Obras de la I. Municipalidad de Quintero (DOM).

1. Funciones y atribuciones.

Según el artículo 24 de la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades a la unidad encargada de obras municipales le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, del Plan Regulador Comunal y de las Ordenanzas correspondientes, para cuyo efecto gozará de las siguientes atribuciones específicas:
 - Dar aprobación a las subdivisiones de predios urbanos y urbano-rurales;
 - Dar aprobación a los proyectos de obras de urbanización y de construcción;
 - Otorgar los permisos de edificación de las obras señaladas en el número anterior;
 - Fiscalizar la ejecución de dichas obras hasta el momento de su recepción, y;
 - Recibirse de las obras ya citadas y autorizar su uso.
- b) Fiscalizar las obras en uso, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas que las rijan;
- c) Aplicar normas ambientales relacionadas con obras de construcción y urbanización;
- d) Confeccionar y mantener actualizado el catastro de las obras de urbanización y edificación realizadas en la comuna;
- e) Ejecutar medidas relacionadas con la vialidad urbana y rural;
- f) Dirigir las construcciones que sean de responsabilidad municipal, sean ejecutadas directamente o a través de terceros, y;

- g) En general, aplicar las normas legales sobre construcción y urbanización en la comuna.....”

De las funciones y atribuciones específicas que la L.O.C. de Municipalidades le entrega a las Direcciones de Obras podemos desprender algunas consideraciones generales que nos permiten establecer el ámbito de atribuciones de que dispone esta unidad municipal y que tipo de relación tiene con la comunidad, usuarios, clientes, ciudadanos.

Si damos una mirada desde el punto de vista jurídico y administrativo encontramos en primer lugar, en la letra a) del artículo 24 y sus numerales, que al entregar a la Dirección de Obras la función de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Urbanismo y Construcciones y del plan Regulador y de las ordenanzas correspondientes, la vincula en forma insoslayable con el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo, vinculación explícita que encontramos en diferentes capítulos de las distintas materias relacionadas, que norma dicho cuerpo legal.

En la letra c) la aplicación de normas ambientales le determina que sus decisiones deben considerar lo que indica la Ley 19.300 de Bases Generales sobre Medio ambiente y su Reglamento.

En la letra e) la función de ejecutar medidas relacionadas con la vialidad la vincula con el Ministerio de Obras Públicas y su normativa específica.

Si la mirada dice relación con la vinculación de esta unidad municipal con la comunidad, vemos una relación directa de sus acciones con necesidades y/o demandas de la misma.

La necesidad de habitar y usar el territorio comunal, considerado un derecho por parte de la comunidad entrega a la Dirección de Obras, en cumplimiento de sus funciones y en el ámbito de sus atribuciones la responsabilidad de velar por la construcción y desarrollo de ciudades sustentables, espacios urbanos que mejoren la calidad de vida de las personas.

Y si pensamos a la Dirección de Obras desde la óptica de sus usuarios - clientes, debemos considerar que cada uno de ellos invertirá tiempo y dinero tanto en la interacción directa con la Dirección de Obras, al demandar algún trámite que tendrá un costo - tiempo determinado, como al usar el producto obtenido de la unidad municipal, por ejemplo un permiso de edificación que podrá transformarse en un edificio de uso industrial en la comuna.

2.-Organización interna.



Director: Ejerce la jefatura de la unidad y tiene la responsabilidad administrativa de las funciones que le competen a la Dirección de Obras. Programa, coordina y controla las tareas propias de la unidad y la relaciona con el resto de la Institución.

Secretaría: Tiene un doble papel, es la Secretaria personal del DOM y relaciona a la Dirección de Obras con el resto del Municipio. Recibe demandas de los ciudadanos-clientes - usuarios derivados de otras unidades municipales y las canaliza donde corresponda.

Ventanilla: Es el acceso de todas las demandas relacionadas con la aplicación de la Ley General de Urbanismo y Construcciones y su Ordenanza. Mantiene al día el catastro de la comuna. Emite los documentos producto de las demandas, certificados, permisos, comprobantes de ingresos.

Además, se ubica la administración de Cementerio a cargo de una funcionaria que se desempeña en Ventanilla.

Desarrollo Urbano: Unidad encargada de la revisión de expedientes de edificación subdivisión loteo y otros permisos de modo que den cumplimiento a la normativa vigente; parte integrante de comisiones técnicas relacionadas con planificación territorial, medio ambiente; asesoría al Director y a los otros grupos de trabajo sobre normativas relacionadas con el quehacer de la DOM.

Inspección: Fiscalización en la comuna del cumplimiento de la normativa indicada en la Ley General de Urbanismo y Construcciones, su Ordenanza y en las Ordenanzas Municipales vigentes.

Unidad Técnica: Conformada por los técnicos profesionales a cargo de la inspección de la correcta ejecución de obras financiadas y ejecutadas tanto directamente por la Municipalidad como por otros organismos públicos o empresas privadas, y de la implementación de la ejecución de obras financiadas y ejecutadas por la Municipalidad. Análisis de Propuestas. Control de la entrega del servicio de electrificación pública. Dirección de la cuadrilla de operarios municipales encargados de la mantención de establecimientos municipales y otros. Funcionamiento de los equipos electrónicos y de comunicaciones de la Municipalidad.

Cuadrilla de operarios: Auxiliares destinados a ejecutar trabajos de construcción ordenados por la Municipalidad y otros servicios menores.

Ver Anexo 3 sobre flujos de información.

Mejorar la calidad del servicio requiere previamente preguntarnos como estamos respondiendo a las demandas de la ciudadanía.

Las personas que trabajan en la Dirección de Obras ¿comprenden a cabalidad el rol de la Municipalidad y por consiguiente la función de la Dirección de Obras? ¿Saben porqué es necesario reformar las instituciones del Estado? ¿Saben que papel juegan frente a la comunidad? ¿Se han preguntado si su trabajo podría ser más eficiente? ¿Creen posible modificarlo, mejorarlo y para qué? ¿Identifican el vínculo jurídico con el ciudadano-usuario-cliente, sus derechos?.

HIPOTESIS

La lentitud de respuesta que tiene la Dirección de Obras ante los requerimientos de los usuarios se relaciona con la ejecución de procedimientos y el uso de instrumentos no actualizados de acuerdo a los cambios que se producen constantemente en el ámbito del uso del territorio, el aumento de la población comunal, la acumulación de mayor cantidad de información y de las exigencias de los usuarios para tener una atención de calidad.

La incorporación de los productos generados en el marco de la reforma del Estado, tales como nuevos procedimientos determinados por la modificación o creación de normas, la implementación de instrumentos generados por esas normas, el uso de tecnologías de información y comunicaciones y fundamentalmente la incorporación a la cultura del personal municipal, de que el usuario ciudadano tiene derechos que se deben respetar, determinaran un funcionamiento mas eficiente y eficaz de la Dirección de Obras, y por ende de la institución en su conjunto si miramos la Administración Municipal como un conjunto de procesos interrelacionados e interconectados.

¿Cómo mejoramos la atención?

- 1.- Reconociendo que las personas tienen derechos ante la Administración.
- 2.- Acortando los plazos de respuestas.
- 3.- Generando certezas en los interesados.

OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

Proporcionar antecedentes de la I. Municipalidad de Quintero, características, funciones y atribuciones enmarcando en ella a la Dirección de Obras bajo la mirada del proceso en marcha de la Reforma del Estado.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar el funcionamiento de la Dirección de Obras: sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- Indicar la interrelación entre la Dirección de Obras y el resto de la Institución.
- Mostrar la necesidad de que la Institución se incorpore a los procesos de reforma del Estado y que recoja los productos generados por el proceso con la participación activa de todos los estamentos municipales, la voluntad política de las autoridades, el aporte de sus profesionales y de la ciudadanía en su conjunto.
- Mostrar la importancia y necesidad que tiene la Dirección de Obras de innovar en sus procesos e instrumentos de atención al usuario.

¿Que tenemos hoy en la Dirección de Obras de la I. Municipalidad de Quintero?:

1. Un grupo de personas con distinta modalidad de vínculo contractual con el Municipio, lo que influye en el comportamiento del trabajador tanto en su rendimiento como en el grado de compromiso con la Institución. Con niveles técnicos profesionales adecuados a las tareas que se cumplen.
2. Un Jefe que distribuye tareas y delega responsabilidades pero no genera trabajo en equipo.
3. Infraestructura física pequeña para la cantidad de personal que labora en ella y para las tareas que se deben cumplir.

4. Equipamiento computacional en Red tanto al interior de la DOM como con el resto de las dependencias municipales.
5. Conexión a Internet.
6. Funcionarios capaces de interactuar a través de la red con otras instituciones de la Administración Pública.
7. Lentitud para asumir los cambios relacionados con los procedimientos e incorporación de nuevas normas en la relación con los usuarios.
8. No hay política de capacitación.
9. No hay sistemas de evaluación ni de control salvo los tradicionales como el Sistema de calificaciones.
10. El sistema de incentivos vigente solo involucra al personal de planta, y de las 15 personas que trabajan en la Dirección de Obras solo 7 están bajo ese régimen de incentivos.
11. Para la atención a los usuarios que solicitan trámites relacionados con la Ley y Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones existen formularios cuyo formato es de antigua data y las respuestas se emiten a través de Resoluciones que se confeccionan cada vez. Procedimiento que se apoya en la retroalimentación del almacenamiento de información catastral acumulada en un ordenador. No existe una base de datos que contenga información procesada del territorio de la comuna, sobre sus usos, normas de subdivisión y loteo, condiciones de construcción, etc.....y que pueda ser usada de manera clara y expedita en la atención al usuario, permitiendo generar documentos estandarizados.
12. El Director de Obras es el responsable administrativo en la Dirección por lo que el es único que firma las Resoluciones y otros Documentos que emanan de la DOM. AI

estandarizar los documentos y como una forma de acortar los tiempos de entrega se podría pensar en una solución electrónica para la firma.

A este contexto institucional llega desde el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo, en carácter de Circular de la División de Desarrollo Urbano, el Manual de Procedimientos aplicables en las tramitaciones de los diferentes tipos de aprobaciones, autorizaciones y certificaciones en la Direcciones de Obras Municipales.

Está dirigido a los usuarios: Direcciones de Obras Municipales, SEREMIS MINVU , Revisores Independientes, arquitectos y demás profesionales involucrados en los procesos de tramitación de Anteproyectos, Permisos y Autorizaciones, otorgadas a través de las Direcciones de Obras municipales para clarificar y uniformar los requerimientos y procedimientos para las distintas actuaciones regidas por la Ley General de Urbanismo y Construcciones (LGU y C) y la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (OGU y C) en todas las Direcciones de obras del país. Para ello se han diseñado los Formularios Únicos Nacionales para cada trámite, los que tienen carácter de obligatorio para los distintos trámites.

Este Manual consta de 2 partes:

- Las Tramitaciones, procedimientos y disposiciones aplicables para la obtención de los permisos y autorizaciones que se desprenden de la Ley y la Ordenanza General de urbanismo y Construcciones y,
- Los formularios únicos, nacionales a utilizar para cada una de esas tramitaciones, tanto por los solicitantes como por las Direcciones de obras Municipales.

Este Manual contiene una simplificación de la normativa y de los procedimientos, definiendo disposiciones comunes a los diferentes Permisos y Resoluciones, relacionadas con los requisitos, observaciones de la Institución, plazos de respuesta, reclamaciones del usuario, control del trámite y montos de pago por derechos si correspondiera.

Además, se detiene en la definición de cada actuación para que no haya error en la ejecución de los procedimientos.

Podemos decir que el Manual se ajusta en derecho a lo que determina la Ley N° 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos del Estado.

METODOLOGÍA

Teniendo la experiencia y el conocimiento en la administración municipal y en particular en la Dirección de Obras se propondrá a la luz de la información entregada, las condiciones que debiera cumplir la Institución Municipio y su Dirección de Obras para desarrollar la propuesta, considerando lo dicho sobre la Reforma del Estado y los productos que ha generado.

CAPITULO VII

Algunas condiciones que deben concurrir para implementar la propuesta.

Vistos los antecedentes que entrego en el presente trabajo y considerando la situación que existe en la DOM, de acuerdo a lo indicado más arriba se necesitan las siguientes condiciones para implementar lo propuesto. Condiciones a generar tanto internamente en la DOM como por la Institución municipio.

1. Institución Municipio:

1.1. Definir una política sobre incorporación de Tecnologías de Información y Comunicaciones, que permita generar Proyectos de e-Gob Local.

La definición de esta política debe contar con la aprobación del Concejo Municipal y su implementación debe ser ampliamente discutida dentro del Municipio para que sea suficientemente comprendida y motive a las personas en su aplicación.

Esta política debiera generar un movimiento renovador al interior de la Institución, desarrollar instancias de capacitación donde se discuta el rol del funcionario municipal frente a la comunidad, frente al ciudadano – usuario - cliente. Y en ese ambiente, entregar los lineamientos sobre las Reformas del Estado y el rol del Gobierno Local.

1.2. Dar a conocer las experiencias de otras Municipalidades.

Generar la discusión sobre propuestas de Proyectos de e- Gob Local y/o incorporación a iniciativas ya existentes como una forma de hacer mas eficientes los sistemas.

1.3. La participación de la comunidad Municipio, Alcalde, Concejo y todas las personas que trabajan en su interior sin importar su vínculo contractual con la institución, en la implementación de las políticas aprobadas, debe cristalizar en un Municipio activo, innovador, y con clara vocación de servicio público.

1.4. Junto con lo anterior, la planificación de los recursos financieros y el establecimiento de redes con otros organismos del Estado que tengan experiencia en la implementación de gobierno electrónico u otras formas de tecnologías, facilitaría el camino para el desarrollo de TIC en la Municipalidad de Quintero, y que junto con mejorar la calidad de la atención al público haría mas eficiente y eficaz el funcionamiento administrativo interno y permitiría que cada una de las Unidades municipales que atiende público directamente, como es el caso de la Dirección de Obras pueda desarrollar a su vez técnicas que mejoren o faciliten los cambios de los procedimientos en uso o por usar. Es importante hacer notar el caso de los organismos estatales que tienen relación directa con los servicios que presta la Municipalidad, tal es el caso de Salud, Educación, Vivienda, etc.

2. Condiciones internas de la DOM:

2.1. Las acciones para el cambio, emprendidas por la institución municipal también involucrarían a la Dirección de Obras y motivaría a las personas que trabajan en ella a ser proactivas frente a las propuestas de cambio específicas que llegan, como es el caso del Manual de la Ley General de Urbanismo y Construcciones.

2.2. El Director de la Unidad debiera generar instancias de trabajo de equipo para analizar, conocer e implementar los cambios y buscar instancias de evaluación y control. El trabajo en equipo motiva y permite distribuir el trabajo en forma equitativa evitando la desigual distribución de las tareas, en un medio donde la generalidad tiene similares condiciones técnicas y profesionales.

2.3. Como el Manual de Procedimientos de la Ordenanza General está en la Red, en el portal del Ministerio de la Vivienda y Urbanismo, junto con los formularios tipo, se debe informar a los usuarios de tal hecho, de modo que si la Dirección de Obras no cuenta con los Formularios estos sean igualmente accesibles por los interesados. Debe buscarse en la red la disponibilidad de estos formularios en sitios de red de otros Municipios.

2.4. En relación a la confección de la base de Datos adecuada para los requerimiento de esta DOM, para la emisión de Certificados de Informaciones Previas u otros, se debe generar un Proyecto para tal fin, que considere financiamiento para un técnico a cargo de la ejecución del mismo, para el equipo computacional adecuado, para los software de Sistemas de Información georeferenciados y para la capacitación que necesiten las personas que van hacer uso de la Base de Datos. La confección del Proyecto debe contar con la incorporación de experiencias afines de otros Municipios, de modo de facilitar la solución de los problemas presentados con la experiencia recogida.

RESULTADOS ESPERADOS.

La comprensión por parte de las autoridades y equipo directivo de la Municipalidad de Quintero, de la necesidad de incorporar técnicas de información y comunicación (TIC), mejorar la capacidad técnica profesional de los trabajadores municipales en planificación, gestión y control; capacitar al personal municipal para que mejore la atención al usuario; programar el desarrollo y mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica, etc, etc, repercutirá necesariamente en la optimización de los recursos humanos, tecnológicos, intelectuales, de conocimiento e información acumulada en cada una de las unidades municipales y por ende en el funcionamiento general de la institución.

La Dirección de Obras agilizará sus procesos incorporando el conocimiento, los recursos normativos y tecnológicos que se han generado como producto de la implementación de la Reforma del Estado en los distintos niveles de la Administración del Estado y de las innovaciones asumidas por la Institución como un todo.

La Reforma del Estado Chileno es un gran proceso que ha pasado por diferentes etapas desde sus inicios hasta la fecha, que ha tenido distintos énfasis y que aún le falta insertarse en importantes áreas de la administración del Estado, entre ellas la administración regional y local. Pero aún así, lo avanzado en este proceso ha generado una importante cantidad de información y conocimiento, posible de procesar y aplicar para iniciar procesos de cambio o fortalecer los que están en marcha. Pero es necesario contar con el apoyo de la voluntad política de la autoridad responsable en cada una de los sectores de la Administración del Estado que se necesite intervenir.

Finalmente, incorporar el Manual de Procedimientos de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones en el quehacer cotidiano de la DOM IMQ y desarrollar una base de datos que permita la entrega del Certificado de Informaciones Previas u otros, a través de la red; acciones orientadas a mejorar la atención del usuario ciudadano que recurre a esta Dirección de Obras en busca de respuestas correctas, ágiles, económicas y entregadas con amabilidad depende no solo de las condiciones que existen en la Dirección de Obras sino también de cómo la Institución se compromete en la entrega de recursos financieros, capacitación y recursos humanos.

Si nos encontráramos en un escenario óptimo donde la Dirección de Obras implementara los recursos propuestos, contara con el apoyo de la autoridad política para innovar en sus procesos, se dispusiera de los recursos financieros necesarios, podríamos optimizar la atención al usuario mejorando la calidad del trabajo del personal de la Dirección de Obras.

Puede aplicarse en la Dirección de Obras, la propuesta contenida en esta tesis sin tener una mirada global sobre la institución municipal y su incorporación proactiva en las innovaciones, usando los recursos y en las condiciones existentes pero será un cambio sin sustentabilidad en el tiempo y cuyos logros difícilmente podrán ser evaluados y recogidos para retroalimentar la administración municipal mejorando efectivamente la calidad de atención al usuario.

ANEXOS

Anexo 1

Presencia de INTERNET en las Municipalidades de Chile.*

REGION	(1)	(2)	(3)	(4)	(5) %	(6)	(7)
Primera	4	6	395.564	9.619	2,37	124	286
Segunda	5	4	428.690	45.797	9,65	170	211
Tercera	2	7	156.702	121.356	43,64	74	136
Cuarta	10	5	400.560	185.502	31,65	120	180
Quinta	26	12	1.404.771	174.090	11,03	63	104
Sexta	11	22	463.970	334.941	41,92	56	81
Séptima	12	18	420.020	502.823	54,49	75	77
Octava	25	27	1.585.301	371.100	18,97	69	114
Novena	9	22	455.579	427.672	48,42	74	84
Décima	15	27	750.576	322.043	30,02	126	175
Décima Primera	4	6	75.823	20.582	21,35	255	269
Décima Segunda	4	7	147.731	11.045	6,96	172	213
Metropolitana	43	9	5.904.893	285.071	4,61	13	46
TOTAL	170	172	12.590.180	2.811.641	18,26	99	128

- (1) N° de comunas de la Región con sitio Internet disponible.
- (2) N° de comunas de la Región sin sitio Internet disponible.
- (3) N° habitantes de las comunas con sitios en Internet disponibles.
- (4) N° habitantes de las comunas sin sitios en Internet disponibles.
- (5) }% de la población de la región que vive en comuna sin sitio disponible.
- (6) Distancia promedio a la Capital Regional de las comunas con sitio Internet,
- (7) Distancia promedio a la Capital Regional de las comunas sin sitio Internet.

Anexo 2.

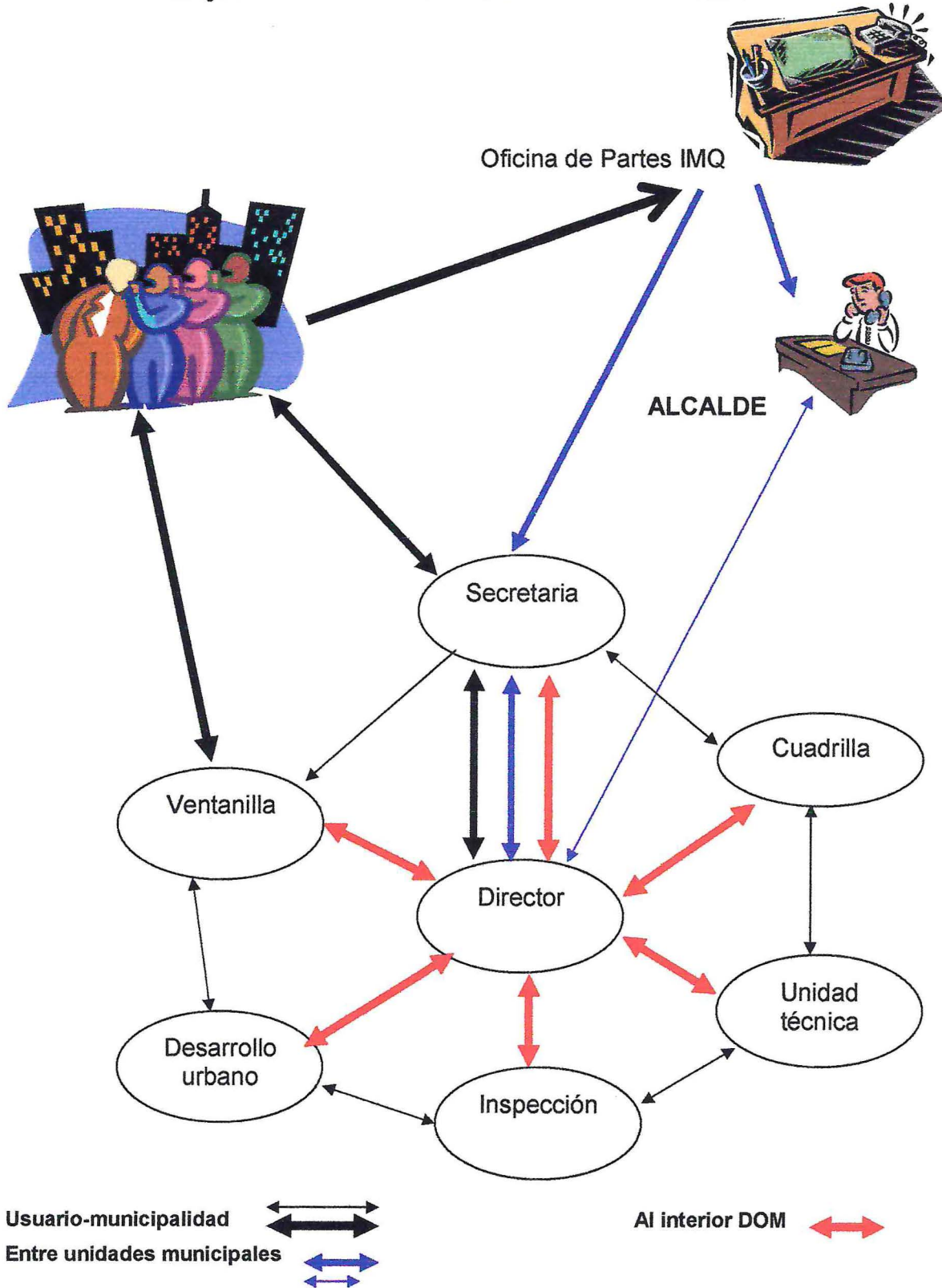
Algunos ejemplos de avance del e-Gob Local en Chile *

COMUNA	PROYECTO
<p>Valparaíso, Peñaflo Quillota, Ñuñoa, Temuco, Pto.Montt, Padre Las Casas, Los Angeles, Osorno, La Florida, Paine, Parral, Talcahuano, La Ligua, Santiago</p>	<p>Guía de Trámites Municipales: Se incluye en el sitio web una guía de trámites municipales, tendientes a informar a los ciudadanos respecto a los requisitos, lugares y formas en los cuales estos deben realizarlos</p>
<p>Viña del Mar</p>	<p>Centro de Atención Integral-Ventanilla Única: Sistema de información integral y gestión de procedimientos administrativos de la Municipalidad. Se entrega información general y específica sobre los servicios que ofrece el Municipio. Se distribuyen y reciben formularios normalizados, necesarios para iniciar trámites, solicitar servicios o peticiones y efectuar reclamos.</p>
<p>San Joaquín</p>	<p>Centro de Atención Integral-Ventanilla Única: Sistema que agiliza variados trámites, canalizando a través de un ejecutivo municipal, toda la documentación. Se pueden solicitar algunos de los servicios municipales, completando el formulario de tramitación o escribiendo su denuncia y enviándola. Posteriormente, un ejecutivo del área se comunica con el ciudadano para informarle cómo están gestionando su solicitud o denuncia.</p>
<p>Las Condes</p>	<p>Fono Verano Seguro: Registro automatizado para solicitar la vigilancia de casas por parte de los vecinos, durante el Verano.</p>
<p>Providencia</p>	<p>Sistema de Pago de Patentes Municipales, Comerciales, Industriales y Profesionales vía Internet: Se puede cancelar uno o más Patentes pertenecientes a la comuna de Providencia, vía Internet con tarjeta de crédito o con cargo a cuenta corriente, remitiéndose al domicilio comercial de la patente, el formulario de la Patente cancelado</p>
<p>Ñuñoa</p>	<p>Compras Municipales: Se publica la información de las compras y gastos que se han efectuado, consignando detalladamente la factura que se canceló, el proveedor y monto pagado.</p>
<p>Punta Arenas</p>	<p>Información en línea: Se puede consultar los antecedentes en línea relacionados con la renovación de licencias de conducir, permisos de circulación y patentes comerciales.</p>

*Desarrollo del e-Gob Local en Chile. Documento de Trabajo Proyecto de Reforma y Modernización del Estado. Marzo 2003. pag.11

ANEXO 3

Flujos de información en la Dirección de Obras de la IMQ.



ANEXO 4 GLOSARIO

Acceso conmutado: conexión con el proveedor de conectividad Internet a través de la red conmutada de telefonía local.

Ancho de Banda: capacidad de una línea para transmitir información por unidad de tiempo.

Arquitectura en Red: corresponde a una configuración de red que permite a los usuarios de esta red tener la posibilidad de navegar y establecer comunicación con otro usuario. Internet está configurada sobre la base de una arquitectura de red.

Autenticación: procedimiento que permite identificar formalmente a él o los socios con quién uno se comunica, asegurándose de la validez de sus identificaciones.

Carretera de la Información: término utilizado para referirse a un enlace único, bidireccional, digital y de alta velocidad a través del cual serán transmitidos los productos y servicios de información.

Casilla Electrónica: espacio de almacenamiento, en el disco duro de un proveedor de acceso, reservado a un cliente a fin de poder almacenar los mensajes que recibe desde el mundo entero.

Certificado de firma electrónica: certificación electrónica que da fe del vínculo entre el firmante o titular del certificado y los datos de creación de la firma electrónica.

Cliente: computador que utiliza los datos, recursos o equipos periféricos de un servidor.

Comercio electrónico: designa al conjunto de transacciones comerciales que se realizan parcial o enteramente en una red abierta como Internet o en una red propietaria como Compuserve o Transbank. Participan del comercio electrónico todas las operaciones comerciales tales como la publicidad en línea, transferencia electrónica de fondos, pagos electrónicos, etc. los cuales permiten la concreción de una operación de compraventa y que tienen en común el emplear medios electrónicos.

Conectividad: capacidad de establecer una comunicación en red.

Digitalización: codificación de un fenómeno físico natural(sonido, imagen, etc.) en señales binarias. Los valores sucesivos del fenómeno son medidos para ser reemplazados por números. Estos números son expresados en el sistema binario que contiene solamente dos cifras(0 y 1).

Documento electrónico: toda representación de un hecho, imagen o idea que sea creada, enviada, comunicada o recibida por medios electrónicos y almacenada de un modo idóneo para permitir su uso posterior.

Eficiencia: capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.

Eficacia: capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera.

Electrónico: característica de la tecnología que tiene capacidades eléctricas, digitales, magnéticas, inalámbricas, ópticas, electromagnéticas u otras similares.

E-mail o correo electrónico: transmisión de mensajes a través de computadores. El destinatario del mensaje debe disponer de una casilla electrónica para recibir el mensaje.

Encriptación: transformación de datos hacia una forma no legible por alguien sin una llave de descryptación, para fines de protección.

En línea: Modo de funcionamiento gracias al cual un computador puede intercambiar datos con otro o con un servidor de información.

Extranet: red empresarial que se extiende más allá de un establecimiento y que utiliza el protocolo TCP/IP.

Firma electrónica: cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico, que permite al receptor de un documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor.

Firma electrónica avanzada: aquella certificada por un prestador acreditado, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control de manera que se vincule únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que desconozca la integridad del documento y su autoría.

Infraestructura de información: se conforma con el conjunto de los elementos relacionados con la producción, el acceso y el transporte de la información, los cuales se pueden subdividir en tres subgrupos: los componentes relacionados con los contenidos (bases de datos, productos audiovisuales, películas, servicios de información, etc.), los relacionados con el transporte de la información (redes telefónicas, telefonía celular, redes de TV cables, etc.), y los componentes relacionados con la accesibilidad de la información (terminales como televisores o computadores, interfaces, softwares, etc.)

Internet: es una federación de redes heterogéneas. Eso significa que cualquier computador del planeta, a través de cualquier medio de telecomunicaciones: entre otros la

red telefónica. Esta interconexión de redes heterogéneas ha sido posible gracias a la familia de protocolos TCP/IP.

Intranet: red interna de empresas o administraciones que funciona con softwares y protocolos de Internet.

ISP (Internet Service Provider) Proveedores de Servicio Internet: empresas que permiten a un particular o a una empresa acceder a Internet, ofreciendo una casilla electrónica.

Nuevas tecnologías de información y comunicación: término que agrupa al conjunto de herramientas y medios que permiten el intercambio y el procesamiento de la información.

Servidor: cualquier recurso informático capaz de proporcionar o de realizar alguna operación a petición de otros equipos.

Sitio Web: presentación de una organización, de una empresa o de un particular en la www (modo de presentación gráfica en la Internet).

Sociedad de la Información: es el estado en que se encuentran las sociedades en que se implantan y generaliza el uso de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los distintos ámbitos de la vida de los ciudadanos, de las empresas y las instituciones. A todos ellos se les permite acceder a la información y productos que se encuentran en formato electrónico sin limitaciones de tiempo y espacio.

Videoconferencia: técnica de reunión a distancia que utiliza una red televisiva para poner en relación a los participantes.

BIBLIOGRAFÍA

1. **Reforma y Modernización del Estado. Experiencias y Desafío.** Luciano Tomassini y Marianela Armijo. LOM Ediciones Instituto de Asuntos Públicos Universidad de Chile. Primera Edición 2002.
2. **Documento Tipología: Herramienta Base para el conocimiento de la diversidad comunal-municipal.**-Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. Julio 2005.
3. **Ley N° 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Organos de la Administración del Estado.** Ministerio Secretaria General de la Presidencia. Publicada 29/Mayo/2003.
4. **Manual sobre Procedimiento Administrativo.** Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Gobierno de Chile. Año 2004.
5. **Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico. Mayo 2001.**
6. **Guía Metodologica 2005 Sistema de Gobierno Electrónico. Programa de Mejoramiento de la Gestión.** Gobierno de Chile, Ministerio Secretaria General de la Presidencia.
7. **Factores que inciden en el desarrollo del Gobierno Electrónico.** WWW.CLAD.cl
8. **Desarrollo del e-Gob Local en Chile. Documento de Trabajo Proyecto de Reforma y Modernización del Estado. Marzo 2003**
9. **Manual de Procedimientos aplicables en las tramitaciones de los diferentes tipos de aprobaciones, autorizaciones y certificaciones en la direcciones de Obras Municipales.** Documento de trabajo, División de desarrollo Urbano, Depto. De legislación y Normas, Ministerio de la Vivienda y Urbanismo. Diciembre 2004.
10. **Consultas:**
www.Modernización.gob.cl
www.agendadigital.cl
www.subdere-aegob-local.cl
www.munitel.cl