



Estudio sitios Web municipales

e-Government en Chile

Santiago, 13 de Septiembre de 2006



Introducción

- **Principal objetivo:** determinar nivel de desarrollo de los servicios de Gobierno Electrónico (e-Servicios) en el entorno municipal de Chile.
- Replica estudio realizado en España para poder establecer una comparación a nivel Iberoamericano.
- A partir del catastro de los e-Servicios:
 - Discernir cuál es la estrategia de gobierno electrónico a corto y largo plazo.
 - Potenciar las mejores prácticas en la promoción de los servicios de gobierno electrónico.



Metodología

- Se utiliza el mismo modelo creado en España:
 - 5 dimensiones que representan distintas fases de madurez del gobierno electrónico
 - Dimensiones se descomponen en 16 e-Servicios.
- Universo:
 - Todas las comunas con más de 50.000 habitantes.
 - Relajación del requisito con respecto a España.
 - De esta manera, son 78 municipalidades que engloban al 73% de la población chilena.



Metodología (2)

- Muestra
 - Se eliminaron aquellas comunas que no poseen sitio Web municipal o éste se encontraba en mantención.
 - Finalmente quedan 70 comunas con sitio Web dentro de las mayores del país (un 89% del universo original), que albergan al 66% del total de la población de Chile.
- Se revisaron durante el mes de junio de 2006 los sitios Web de dichas comunas.



Efectos inmediatos

- Aparecen casi todas las capitales regionales
 - Antofagasta y Talca (ambas capitales regionales) no aparecen, ya que no cumplen el requisito de tener un sitio Web operativo al momento de la revisión.
- No aparecen todas las capitales provinciales puesto que el requisito de población deja fuera a varias.
- Fuerte presencia de comunas de la RM
 - 36 de un total de 70 comunas, esto es poco más del 50%.



Metodología (3)

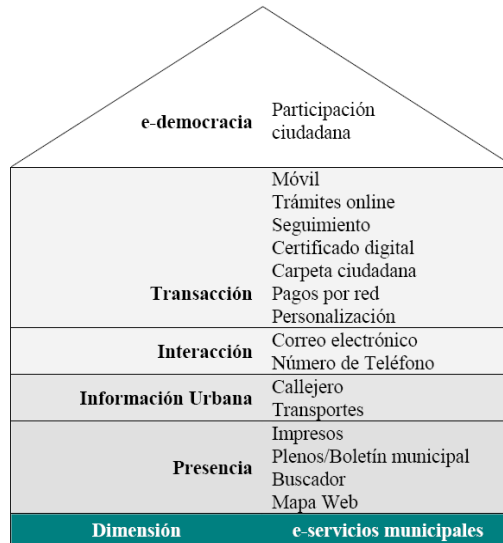
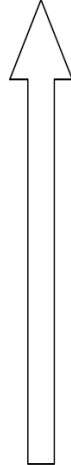
- Revisión de cada sitio Web identificando los e-Servicios que ofrece.
- Cálculo del e-Valor.
- Análisis de los datos obtenidos.
- Comparación con otras variables de interés (idéntico a España):
 - PIB regional
 - Conexiones de banda ancha e Internet
 - Población





Modelo de e-Servicios

Incremento del nivel de complejidad



| Dimensión | Ponderación por e-Servicio |
|--------------------|----------------------------|
| e-Democracia | 1,25 |
| Transacción | 1 |
| Interacción | 0,75 |
| Información Urbana | 0,5 |
| Presencia | 0,25 |



Definición e-Servicios

| Fase Madurez | E-Servicio | Definición y Requerimientos |
|---------------------------|----------------------------|--|
| Presencia | Impresos | Documentos del municipio (documentos para presentar en trámites, información general, planos, etc.) |
| | Boletín Municipal | Actas del Concejo Municipal o descripción de cambios normativos en la municipalidad (ordenanzas principalmente). |
| | Buscador | Para buscar información dentro del sitio Web municipal. Puede ser un motor externo pero la exigencia es que permita realizar búsquedas al interior del sitio Web. |
| | Mapa Web | Mapa del sitio Web. |
| Información Urbana | Mapa de Calles (Callejero) | Mapa de la comuna con todas sus calles (puede ser estático o dinámico como ciertas páginas Web especializadas). Es importante que la información esté actualizada y completa. Mapas de baja visibilidad o incompletos serán rechazados. |
| | Transportes | Transportes de la comuna: buses, metro, similares (incluso como llegar a la comuna). Se recomienda que la información esté actualizada, se exige que incluya tarifas, horarios y recorridos. Basta con que exista la información de un medio de transporte para aceptarlo. |





Definición e-Servicios (2)

| Fase Madurez | E-Servicio | Definición y Requerimientos |
|---------------------|-------------------------|---|
| Interacción | e-Mail Municipal | Está disponible un correo electrónico con el cual poder comunicarse con la municipalidad. Se aceptan formularios de contacto. |
| | Teléfono del Municipio | Está disponible un número de teléfono con el cual poder comunicarse con la municipalidad. Debe ser el número del alcalde o de la mesa central (o equivalente). |
| Transacción | Móvil | Poder acceder a contenido del sitio Web desde un celular (por ejemplo. WAP). Poder recibir información por parte de la municipalidad a través del teléfono celular (por SMS). |
| | Trámite <i>online</i> | Poder realizar un trámite a través del sitio Web de la municipalidad. Por ejemplo: Cambio de dirección, Solicitud de permiso de circulación, solicitud de patente comercial, etc. |
| | Seguimiento de trámites | Poder realizar seguimiento de algún trámite (incluso si no fue iniciado en forma <i>online</i>). |
| | Certificado Digital | Poder sacar certificados (por ejemplo, de domicilio) en forma directa a través del sitio Web. |
| | Carpeta Ciudadana | Poder acceder a mi información como vecino de la comuna y poder actualizarla. Esto se refiere a información que la municipalidad mantiene sobre sus vecinos. Por ejemplo, teléfono del domicilio. |
| | Pagos por red | Poder pagar algún trámite (por ejemplo un permiso, una patente comercial, etc.) a través del sitio Web. Puede ser a través de tarjeta de crédito o débito (Ej.: Web Pay). |
| | Personalización | Es posible personalizar el sitio Web según el usuario. |
| e-Democracia | Participación Ciudadana | Foros de discusión (de propuestas o similares). Por ejemplo, opiniones sobre un nuevo plano regulador. |

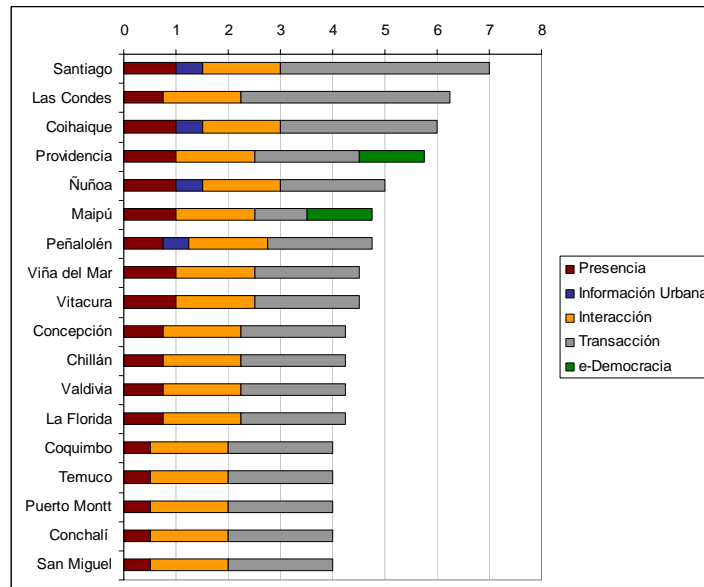


Principales resultados: Top 18 comunas

| Comuna | Presencia (Máx. 1) | Información (Máx. 1) | Interacción (Máx. 1,5) | Transacción (Máx. 7) | e-Democracia (Máx. 1,25) | e-Valor |
|--------------|--------------------|----------------------|------------------------|----------------------|--------------------------|---------|
| Santiago | 1 | 0,5 | 1,5 | 4 | 0 | 7 |
| Las Condes | 0,75 | 0 | 1,5 | 4 | 0 | 6,25 |
| Coihaique | 1 | 0,5 | 1,5 | 3 | 0 | 6 |
| Providencia | 1 | 0 | 1,5 | 2 | 1,25 | 5,75 |
| Ñuñoa | 1 | 0,5 | 1,5 | 2 | 0 | 5 |
| Maipú | 1 | 0 | 1,5 | 1 | 1,25 | 4,75 |
| Peñalolén | 0,75 | 0,5 | 1,5 | 2 | 0 | 4,75 |
| Viña del Mar | 1 | 0 | 1,5 | 2 | 0 | 4,5 |
| Vitacura | 1 | 0 | 1,5 | 2 | 0 | 4,5 |
| Concepción | 0,75 | 0 | 1,5 | 2 | 0 | 4,25 |
| Chillán | 0,75 | 0 | 1,5 | 2 | 0 | 4,25 |
| Valdivia | 0,75 | 0 | 1,5 | 2 | 0 | 4,25 |
| La Florida | 0,75 | 0 | 1,5 | 2 | 0 | 4,25 |
| Coquimbo | 0,5 | 0 | 1,5 | 2 | 0 | 4 |
| Temuco | 0,5 | 0 | 1,5 | 2 | 0 | 4 |
| Puerto Montt | 0,5 | 0 | 1,5 | 2 | 0 | 4 |
| Conchalí | 0,5 | 0 | 1,5 | 2 | 0 | 4 |
| San Miguel | 0,5 | 0 | 1,5 | 2 | 0 | 4 |



Principales resultados: Top 18 comunas



Principales resultados: oferta total de e-Servicios

| e- Servicio | % Ciudades que lo ofrecen |
|-------------------------|---------------------------|
| e-Mail | 94,29 |
| Teléfono | 88,57 |
| Impresos | 81,43 |
| Boletín Municipal | 81,43 |
| Trámite online | 34,29 |
| Pago online | 34,29 |
| Buscador | 32,86 |
| Mapa Web | 31,43 |
| Calles | 18,57 |
| Personalización | 5,71 |
| Seguimiento | 4,29 |
| Certificado Digital | 4,29 |
| Participación Ciudadana | 2,86 |
| Transportes | 1,43 |
| Móvil | 0,00 |
| Carpeta del Ciudadano | 0,00 |

- La mayor parte de las comunas posee algunos de los servicios considerados básicos.
- Poco más de un tercio dispone de trámites y pagos online.
- Hay e-Servicios que ni siquiera están disponibles en el país.





Oferta de e-Servicios por dimensión

| e-Servicios | % Ciudades | Dimensión | |
|-------------------------|------------|--------------|--------------|
| Impresos | 81,43 | Presencia | |
| Boletín municipal | 81,43 | | |
| Buscador | 32,86 | | |
| Mapa Web | 31,43 | | |
| Callejero | 18,57 | Info. Urbana | |
| Transportes | 1,43 | | |
| e-Mail | 94,29 | Interacción | |
| Teléfono | 94,29 | | |
| Trámite online | 34,29 | Transacción | |
| Pagos online | 34,29 | | |
| Personalización | 5,71 | | |
| Certificado digital | 4,29 | | |
| Seguimiento | 4,29 | | |
| Móvil | 0 | | |
| Carpeta del ciudadano | 0 | | |
| Participación Ciudadana | 2,86 | | |
| | | | e-Democracia |

- Sólo Interacción y Presencia tienen un desarrollo aceptable.
- Los otros casos tienen un desarrollo alarmantemente bajo.
- Sorprende el bajo desarrollo de Información Urbana, ya que no comprende servicios que demanden una infraestructura tecnológica demasiado sofisticada.
 - Transportes no constituyen responsabilidad municipal.



Comparación internacional

- E-Valores promedios:
 - España: 5,23
 - Portugal: 4,7
 - Chile: 2,9
- ¡Falta mucho por desarrollar!



Comparación internacional (2)

| e-Servicios | España | Portugal | Chile |
|-------------------------|--------|----------|-------|
| e-Mail | 93,4 | 94,9 | 94,29 |
| Teléfono | 86,8 | 97,4 | 94,29 |
| Impresos | 92,3 | 84,6 | 81,43 |
| Boletín municipal | 69,2 | 66,7 | 81,43 |
| Trámite online | 60,4 | 23,1 | 34,29 |
| Pagos online | 49,5 | 7,7 | 34,29 |
| Buscador | 76,9 | 71,8 | 32,86 |
| Mapa Web | 84,6 | 66,7 | 31,43 |
| Callejero | 90,1 | 53,8 | 18,57 |
| Personalización | 6,6 | 15,4 | 5,71 |
| Certificado digital | 15,4 | 5,1 | 4,29 |
| Seguimiento | 26,4 | 46,2 | 4,29 |
| Participación Ciudadana | 16,5 | 30,8 | 2,86 |
| Transportes | 86,8 | 66,7 | 1,43 |
| Carpeta del ciudadano | 16,5 | 43,6 | 0 |
| Móvil | 23,1 | 10,3 | 0 |

- Mayor masificación de pagos que Portugal, más cercano a España
- Concordancia en la fase de Interacción
- Desarrollo en Información Urbana notoriamente más bajo
- Personalización, certificado digital y móvil en general poseen el menor grado de desarrollo en todos los casos.



Comparación con estudio CCS 2005

- Se aplicó a todos los sitios Web municipales existentes en el país (166)
- Evaluación de un conjunto de características que definen el grado de cobertura y eficiencia en el cumplimiento de los propósitos funcionales que sustentan su existencia
- Análisis de 17 variables, agrupadas en:
 - Información municipal
 - Servicios transaccionales
 - Niveles de seguridad
- Considera aspectos de usabilidad (diseño, apariencia)



CCS vs. Cátedra eGovernment

| CCS 2005 | | Cátedra eGovernment - 2006 | |
|----------|--------------|----------------------------|--------------|
| N° | COMUNA | N° | Comuna |
| 1 | Ñuñoa | 1 | Santiago |
| 2 | Santiago | 2 | Las Condes |
| 3 | Las Condes | 3 | Coihaique |
| 4 | Vitacura | 4 | Providencia |
| 4 | Concepción | 5 | Ñuñoa |
| 6 | Valdivia | 6 | Maipú |
| 7 | Linares | 6 | Peñalolén |
| 8 | Pirque | 8 | Viña del Mar |
| 9 | Copiapó | 8 | Vitacura |
| 9 | Puerto Montt | 10 | Concepción |
| 9 | Coyhaique | 10 | Chillán |
| 9 | Lo Barnechea | 10 | Valdivia |
| | | 10 | La Florida |



Resultado de análisis estadísticos

- El e-Valor depende principalmente del nivel de desarrollo comunal, lo que de manera indirecta se puede apreciar en:
 - Presupuesto comunal
 - Hogares conectados a Internet



Conclusiones

- Las municipalidades están aprovechando sus portales como un buen medio de comunicación unidireccional
- Los municipios deben utilizar un modelo de crecimiento gradual y sustentable para sus e-Servicios
- Se debe desarrollar una estrategia que posicione a la web como un canal preferente de interacción con los ciudadanos



Estudio sitios Web municipales

e-Government en Chile

Santiago, 13 de Septiembre de 2006