

INSTITUTO CHILENO DE ESTUDIOS MUNICIPALES



ÍNDICE DE GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL HACIA EL FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ANDRÉS RODRÍGUEZ IGLESIAS
ANDRÉS CHACÓN ROMERO

Documento

35



ÍNDICE DE GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL
Hacia el fortalecimiento de la
Participación Ciudadana

Documento N° 35

Andrés Rodríguez Iglesias
Andrés Chacón Romero

Registro Intelectual N° 172216
Instituto Chileno de Estudio Municipales
Universidad Autónoma de Chile
Julio 2008

Comité Editorial

Teodoro Ribera

Rector Universidad Autónoma de Chile

Georg Spee

Vicerrector Universidad Autónoma de Chile

Sergio Thiers

Director Acreditación Universidad Autónoma de Chile

Ricardo Israel

Director Ejecutivo Ichem

Andrés Chacón

Secretario General Ichem

Leandro Zamorano

Editor

Índice

| | |
|--|-----------|
| Autores | 4 |
| Andrés Chacón Romero | 4 |
| Andrés Rodríguez Iglesias | 5 |
| 1 Introducción | 6 |
| 2 Algunos Datos Preliminares | 8 |
| 3 Resultados de Presencia en Internet | 9 |
| 4 Análisis Resultados por Región | 10 |
| 5 Resultados del índice de e-gobierno Electrónico Municipal | 12 |
| 6 Trámites y Servicios en Línea | 21 |
| 7 Conclusiones | 23 |
| Bibliografías | 24 |

Andrés Rodríguez Iglesias

Candidato a Doctor en Economía Financiera de la Universidad Autónoma de Madrid e Ingeniero Comercial de la Universidad de Valparaíso. Dentro de su experiencia anterior, ha ocupado el cargo de Director de Gestión del Instituto Chileno de Estudios Municipales, ICHEM y los cargos de, Economista Senior en Centro de Estudios de Economía Digital de la Cámara de Comercio de Santiago, como Gerente del Observatorio de Tecnologías de Información y Comunicación de la Corporación de Investigación Tecnológica de Chile, INTEC, y de profesional de Proyectos en Fundación Chile (Programa de Tecnologías de Información). En su experiencia internacional, se cuenta su trabajo en el Instituto de Predicción Económica L. R. Klein en Madrid desde 1996 hasta el 2000 y del Banco Interamericano del Desarrollo (BID) desde el año 2001 a 2007. Durante 1995 a 1996 fue Jefe de Finanzas de la Corporación Municipal de Viña del Mar.

Sus líneas de investigación están relacionadas con el desarrollo y evolución de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Análisis de sistemas de Gestión en Gobiernos Locales. Ha participado en proyectos de la OECD (Measuring Intangibles to Understand and Improve Innovation), de la Unión Europea (Proyectos demostración ALIS) y de fomento nacional (FDI, FONDECYT). Ha desarrollado investigación en áreas de Gestión Municipal, Sociedad de la Información y Economía Digital. Docente de la Universidad Andrés Bello en la cátedra de Evaluación y Preparación de Proyectos de la Facultad de Ecología y Recursos Naturales, Escuela de Ingeniería Ambiental.

Andrés Chacón Romero

Abogado de la Universidad Central de Chile, Magíster en Gerencia y Políticas Públicas, Universidad Adolfo Ibáñez, Magíster(c) en Psicología aplicada a la consultoría y desarrollo gerencial, universidad Adolfo Ibáñez. Diplomado en Estudios Políticos, Universidad de Chile, Profesor de las Universidades Central, Autónoma, Américas y Cardenal Silva Henríquez en las áreas de liderazgo y gestión pública. Actualmente se desempeña como Secretario general del Instituto Chileno de Estudios Municipales dependiente de la universidad autónoma de Chile.

1 Introducción

Los servicios de Administración electrónica de los municipios del país, son los encargados de velar por la relación del gobierno con sus ciudadanos. Considerando que en este último período (2002-2007), se ha incrementado en casi tres millones los usuarios de Internet en Chile, es de fundamental importancia contar con un catastro del número de municipalidades que cuentan con este tipo de canal de información.

El presente documento de trabajo es un análisis de la evolución de los servicios de Administración Electrónica, cuya principal fuente fue la evaluación de sitios web que realiza periódicamente el Centro de Estudios de la Economía Digital de la Cámara de Comercio de Santiago.

Además, se presentan rankings según categoría de municipio como una forma de nivelar las diferencias existentes. Éstas son por ingresos, tamaño de la población y calidad de urbano o rural.

Dentro de las variables que recoge el Estudio, la que concierne a la presencia o ausencia en la red, se registró que en el periodo 2002-2007 se alcanzó un total de 243 páginas web, lo que significa un crecimiento de 164 sitios adicionales en cinco años.

El mismo análisis pero con los Resultados Realidad Encuesta Tecnológica Municipal proporcionada por la SUBDERE,¹ presenta algunas diferencias las que se deben principalmente a que las municipalidades declaran tener un sitio aunque no esté operativo o aún se encuentre en construcción, pero que en definitiva no funcionan.

Además, se registró una fuerte preocupación de los gobiernos locales por estar presentes en los procesos de Administración Electrónica, entendiendo que Internet es un canal efectivo para lograr una comunicación rápida y eficiente, cuando la población tiene acceso a los medios electrónicos y se encuentra alfabetizada digitalmente.

Dentro de la evaluación 2007 se diferencian niveles o etapas de implementación de servicio de administración electrónica, los que se clasificaron según el nivel de madurez o la etapa de implantación de los servicios electrónicos. El primer nivel es la información en línea sobre servicios públicos, el nivel dos son los aspectos relacionados con la

¹ Sistema Nacional de Información Municipal en <http://www.sinim.cl/>

información sobre trámites municipales, el nivel tres considera los pagos en línea y en el cuarto prepondera la valoración de procesos de participación ciudadana haciendo uso de las Web municipal.

Uno de los intentos para impulsar el aumento de la participación ciudadana y al mismo tiempo mejorar los procesos de gestión municipal es el proyecto de ventanilla de trámites municipales (2003), el que tiene como principal objetivo preparar en una primera etapa a 110 municipalidades para que adopten la plataforma de trámite en Internet.²

Los resultados del análisis del portal de trámites indica que sólo 147 municipalidades lo tienen incorporado. Destacando Quilpué, Quillón, Los Andes y Porvenir por tener el mayor número de trámites en plataforma.

Si bien los mejores rendimientos provienen del primer nivel y van disminuyendo a medida que se avanza hacia los niveles de mayor complejidad, destaca Coyhaique, Las Condes, Viña del Mar y Peñalolén.

En definitiva los datos recabados son positivos en cuanto a la incorporación de los nuevos canales de información, beneficios que pueden ser de utilidad tanto para la gestión de los municipios, como para los usuarios de este gradual proceso de participación ciudadana.

² <http://www.subdere.gov.cl>

2 Algunos Datos Preliminares

Para el análisis y estudio de la evolución de los servicios de Administración Electrónica, encargada de velar por la adecuada relación del gobierno con sus ciudadanos, entre sus funcionarios, con sus proveedores o con otros gobiernos a través del flujo electrónico proporcionado por internet u otros medios digitales de comunicación, con el fin de intercambiar información entre las partes y / o proveer un servicio público determinado; hemos utilizado como datos de entrada, la evaluación de sitios web que realiza periódicamente el Centro de Estudios de la Economía Digital de la Cámara de Comercio de Santiago³. En la versión 2007 el estudio evalúa siete variables adicionales que recoge, entre otros aspectos, los de Participación Ciudadana. Dichos resultados se han complementado con otras variables igualmente relevantes que permiten dimensionar esta evaluación contrastándola con indicadores de demanda por servicios electrónicos. Además se presentan rankings según categoría de municipio como una forma de "nivelar" las diferencias existentes. Las categorías son por Ingresos, tamaño de la población y calidad de urbano o rural. Para la variable ingreso se consideran los ingresos propios permanentes (IPP). Su componente principal depende de viviendas que pagan impuesto territorial, un flujo de vehículos que requiere permisos de circulación, y un nivel de actividades económicas que necesita de patentes municipales, las finanzas municipales terminan dependiendo en un porcentaje no menor del grado de concentración económica que tenga el territorio comunal en cuestión. Su consideración se produce a que el IPP es el único que garantiza autonomía financiera sustentable, debido a que son ingresos autónomos constantes a través del tiempo. Por su parte la definición de la tipología de municipio según localización de la población (SUBDERE, 2005)⁴ entrega tres segmentos; Municipios de Alta Ruralidad (sobre el 40% de la población habita en área rural), Municipios de Ruralidad Media (de un 20% a un 40% de la población habita en el área rural) y Municipios Urbanos (más del 80% de la población habita en el área Urbana).

³ Este estudio es parte del trabajo desarrollado por el autor como analista económico para la Cámara de Comercio de Santiago

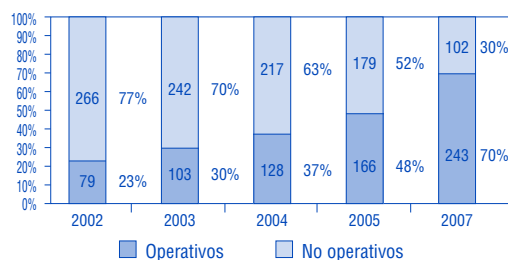
⁴ Resumen ejecutivo Estudio Nacional PROFIM-Extensión "Caracterización del funcionario Municipal" en <http://www.subdere.cl/1510/article-66440.html>.

3 Resultados de Presencia en Internet

La primera aproximación de la presencia en Internet de los municipios es el análisis de su presencia o ausencia en la red. Tal como se indicó en la metodología inicial se desarrolló un análisis de los sitios web para verificar el número de municipalidades (de las 345) que cuentan con este canal de información. En el periodo 2002 a 2007 se alcanzan las 243 páginas web (con distintos niveles de información), lo que ha significado un crecimiento de 164 sitios adicionales en cinco años⁵. En el mismo periodo los usuarios de Internet en Chile se han incrementado en casi tres millones de usuarios (de 3,7 millones a 6,7 millones en 2006).

tener sitio alcanza a las 212, es decir un 62%. Al comparar con la evaluación de la CCS esta cifra es 14 puntos porcentuales inferior. La misma situación ocurre en 2007 en donde la información de la encuesta municipal indica que el 75% de los municipios cuenta con una página web. En este último caso la diferencia es de solo 5%. Las diferencias se deben a que muchas municipalidades declaran tener un sitio que en muchos no está operativo o sólo cuenta con el registro de dominio, en el registro nacional de dominios "NIC.cl". También se da un grupo de sitios en categoría de "mantención" o en "construcción" que en definitiva no funcionan y no cumple la función de, a lo menos, estar en la clasificación de sitios informativos.

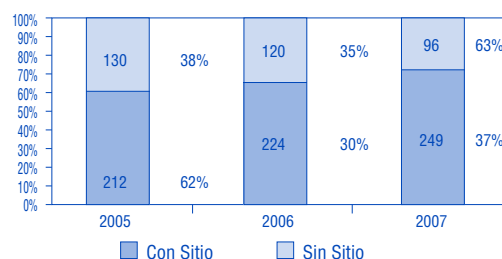
Evolución sitios Web Operativos Municipalidades 2002-2007



Fuente: Elaboración propia a partir de datos CCS.

Si consideramos el mismo análisis para los 3 últimos años (2004, 2005 y 2007) tomando la base de datos elaborada por SUBDERE (Resultados Realidad Encuesta Tecnológica Municipal)⁶ se registran algunas diferencias en los años considerados especialmente en los años 2005 y 2007. En el primero de ellos (2005) las municipalidades que declaran

Evolución sitios Web Operativos Municipalidades 2005-2007



Fuente: Elaboración propia a partir de datos SINIM-SUBDERE.

⁵ Los estados que se consideran para los sitios no operativos incluye páginas en mantención, en construcción, con problemas y aquellas que no existen. Esta última condición es la más recurrentes en los primeros años de análisis y la categoría "problemas" aplica para el último análisis.
⁶ www.sinim.cl

4 Análisis Resultados por Región

La evaluación 2007 de los sitios municipales ha mostrado un crecimiento importante que denota la forma en que las municipalidades del país han hecho un esfuerzo por tener canales de comunicación adicionales dirigidos a la comunidad. Es así como se ha pasado de un 48% de municipios en red (166 de los 345), en 2005, a un 70% de municipios con presencia en Internet (243). Este último porcentaje está muy por encima de las 79 municipalidades (23% del total) que tenían una página web en el año 2002. Este avance refleja la preocupación de los gobiernos locales por estar presentes en los procesos de Administración Electrónica.

Las regiones que más número de sitios han incorporado a la red son la **novena región**, con un crecimiento de 13 comunas más que desarrollan un sitio web respecto de 2005. Le sigue en orden de crecimiento las regiones, V, VIII y RM con 10 nuevos sitios respectivamente. Finalmente la X región aporta con nueve sitios adicionales. Solo estas cinco regiones son responsables del 68% de nuevos sitios en 2007 (52 de los 77 nuevos sitios). Toda la información es la que se enseña en el cuadro siguiente.

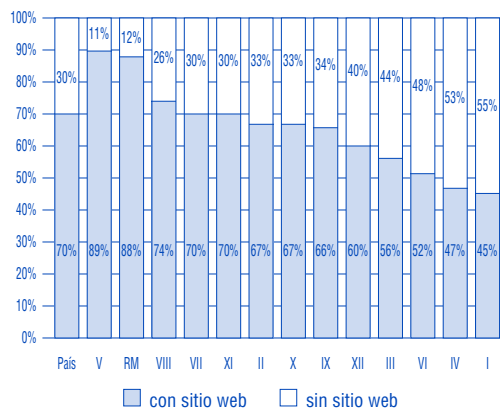
Comparación presencia sitios web Municipalidades por región 2005 - 2007

| Regiones | 2007 | | 2005 | | 2007 | 2005 |
|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|------------|
| | Con sitio web | Sin sitio web | Con sitio web | Sin sitio web | | |
| 1 | 5 | 6 | 5 | 6 | 45% | 45% |
| 2 | 6 | 3 | 2 | 7 | 67% | 22% |
| 3 | 5 | 4 | 1 | 8 | 56% | 11% |
| 4 | 7 | 8 | 7 | 8 | 47% | 47% |
| 5 | 34 | 4 | 24 | 14 | 89% | 63% |
| 6 | 17 | 16 | 14 | 19 | 52% | 42% |
| 7 | 21 | 9 | 12 | 19 | 70% | 39% |
| 8 | 40 | 14 | 30 | 23 | 74% | 57% |
| 9 | 21 | 11 | 8 | 24 | 66% | 25% |
| 10 | 28 | 14 | 19 | 22 | 67% | 46% |
| 11 | 7 | 3 | 5 | 6 | 70% | 45% |
| 12 | 6 | 4 | 3 | 8 | 60% | 27% |
| 13 | 46 | 6 | 36 | 16 | 88% | 69% |
| Total | 243 | 102 | 166 | 180 | 70% | 48% |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos CCS.

A partir de esta información hemos desarrollado un ranking inicial por regiones que lideran el crecimiento de sitios considerando el número de comunas de cada una de ellas y las tasas de crecimiento experimentadas en cada caso. Esta información se enseña en el gráfico de "Municipalidades con sitio web 2007".

Municipalidades con sitio web 2007

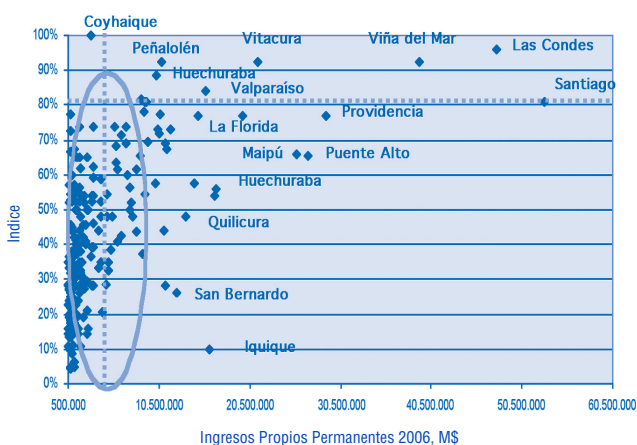


Fuente: Centro de Estudios de Economía Digital, CCS.

La quinta región lidera este año el número de municipalidades en red con 34 de sus 38 comunas con presencia Internet, le sigue la región metropolitana y la octava región. Las regiones que experimentaron un mayor crecimiento han sido, la de Atacama (III) que avanza de 1 a 5 municipios (de un total de 9), la de Antofagasta con cuatro municipios adicionales y la de Araucanía con 21 municipios muy por encima de los 8 de 2005. Destaca esta zona por el hecho de que un 90% de las comunas son localidades de ruralidad media y alta (sobre el 40% de la población habita en zonas rurales-Alta, y entre el 20 y 40% se localiza en esta zona-Media) y de ingresos medianos a bajos.

Si bien es cierto las diferencias entre las comunas evaluadas varía mucho dependiendo de los niveles de madurez analizados (nos referimos a etapas de implementación de servicios de administración electrónica de los municipios, que van desde un nivel básico de información hasta niveles de mayor valor agregado que son transacciones totales vía Web), estas variaciones están estrechamente relacionadas con otras variables que describen la tipología de la municipalidad en función del factor localización de la población comunal (existen municipios de alta ruralidad, ruralidad media y urbanos) o bien del factor ingresos (Municipios ingresos bajos, medianos y altos).

Ingresos Propios Permanentes Municipios v/s Índice e-Gobierno Municipal



Fuente: Centro de Estudios de Economía Digital a partir de datos SINIM 2006 (Subdere)

Es así como la mayoría de las observaciones se concentran en niveles de puntajes bajos y a la izquierda de la línea de altos ingresos producto de la alta concentración de municipios en el primer rango de puntajes (de 1% hasta 50%) que registra un 47% de comunas de alta y media ruralidad. El mismo análisis considerando los ingresos propios permanentes arroja que un 60% se concentra en comunas con ingresos bajos y medios.

Resultados según variable Localización

Índice e-Gobierno Municipal según Localización

| Rango Puntaje | Nº Municipios | Alta y Media Ruralidad | Urbanos |
|-----------------|---------------|------------------------|------------|
| Entre 1% y 50% | 160 | 114 | 46 |
| Entre 50% y 75% | 66 | 25 | 41 |
| 75% y más | 17 | 1 | 16 |
| Total | 243 | 140 | 103 |

Distribución (%)

| Rango Puntaje | Nº Municipios | Bajos y Medios Ingresos | Ingresos Altos |
|-----------------|---------------|-------------------------|----------------|
| Entre 1% y 50% | 66% | 47% | 19% |
| Entre 50% y 75% | 27% | 10% | 17% |
| 75% y más | 7% | 0,4% | 7% |
| Total | 100% | 58% | 42% |

Resultados según variable Ingresos

Índice e-Gobierno Municipal según Localización

| Rango Puntaje | Nº Municipios | Alta y Media Ruralidad | Urbanos |
|-----------------|---------------|------------------------|-----------|
| Entre 1% y 50% | 160 | 147 | 13 |
| Entre 50% y 75% | 66 | 40 | 26 |
| 75% y más | 17 | 6 | 11 |
| Total | 243 | 193 | 50 |

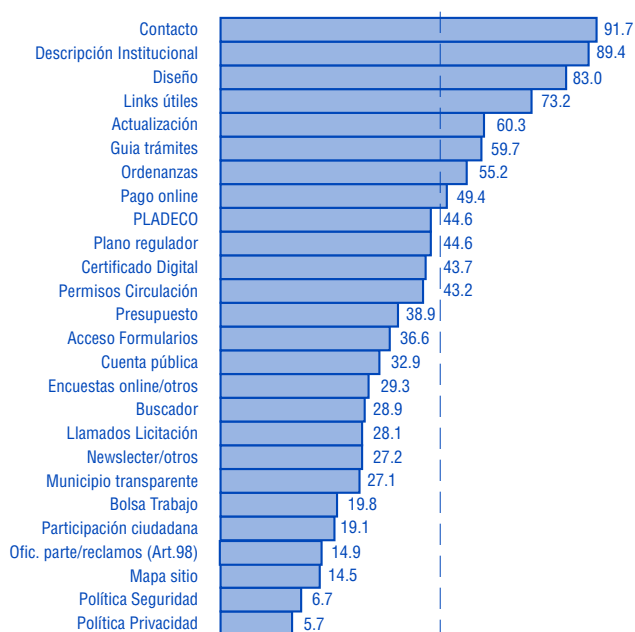
Distribución (%)

| Rango Puntaje | Nº Municipios | Bajos y Medios Ingresos | Ingresos Altos |
|-----------------|---------------|-------------------------|----------------|
| Entre 1% y 50% | 66% | 60% | 5% |
| Entre 50% y 75% | 27% | 16% | 11% |
| 75% y más | 7% | 2,5% | 5% |
| Total | 100% | 79% | 21% |

5 Resultados del índice de e-gobierno Electrónico Municipal

La edición 2007 de la evaluación ha introducido algunas modificaciones a la metodología de análisis pasando de 19 a 26 variables con especial énfasis en la valoración de procesos de participación ciudadana haciendo uso de las Web municipal. Las variables se han clasificado considerando su nivel de madurez o la etapa de implantación de los servicios electrónicos. El primer nivel se refiere a Información en línea sobre servicios públicos (la provisión de información básica que considera variables como existencia de buscador, mapa del sitio, links útiles, diseño y actualización del sitio), el nivel dos incluye aspectos relacionados a Interacción en una dirección (que permite la descarga de formularios e información sobre trámites municipales, cuenta pública actualizada, información sobre bolsa de trabajo, ordenanzas, llamados a licitación, plan de desarrollo comunal, etc.). El Nivel tres considera la posibilidad de hacer pagos en línea (utilizando una interfaz propia o bien una plataforma externa). Un cuarto Nivel ha considerado aspectos que dicen relación con la Participación Ciudadana (ordenanza de modalidades de participación, Art.93 Ley Orgánica, oficina de partes y reclamos, información relativa a "Municipio Transparente", otros medios de comunicación como encuestas online, chat, newsletter, radio web, web TV).

Resultados variables evaluadas e-gob Municipal 2007 (%)



Fuente: Centro de Estudios de Economía Digital, CCS.

Dentro del diagnóstico de los 243 sitios evaluados, destacan mayormente funcionalidades básicas correspondientes al Nivel I (Buscador, descripción institucional, links, mapa, contacto, actualización, diseño) que en conjunto obtiene un promedio de 63%, destacando la variable "contacto" con la más alta puntuación (92%).

El segundo conjunto de variables con mejor puntuación son las del Nivel II, "interacción en una dirección" con un resultado promedio de 37% (presupuesto, ordenanzas, guía de trámites, etc.) en este segmento la Guía de Trámites obtiene la mejor puntuación con 60%. En el nivel que mide las transacciones en línea se registra una mejora respecto a 2005 pero a pesar de esto la existencia de políticas de seguridad y privacidad siguen siendo muy bajas. En el último Nivel (IV) que mide los procesos de participación ciudadana se obtiene un puntaje promedio del 24%.

Coyhaique lidera el Ranking nacional con puntuación perfecta

En esta medición se ha destacado por sobre todos los municipios el de Coyhaique que ha logrado una puntuación perfecta de 100% en las 26 variables evaluadas. Le sigue con 96 puntos la comuna de Las Condes y empatadas en tercer lugar los municipios de Vitacura, Viña del Mar y Peñalolén con 92,3 cada uno. Especial mención tiene la municipalidad de la XI región, Puerto Cisnes (caracterizado por su tipología de alta ruralidad y bajos ingresos), que ocupa el lugar trece del Ranking global y el primero en el de "alta Ruralidad" y el de "bajos ingresos". El resultado general de los mejores trece sitios es el que se describe en el siguiente cuadro.

Índice Gobierno Electrónico Municipal

| Ranking 2007 | Comuna | Sitio web | Región | Índice 2007 | Índice 2005 | Ranking 2005 |
|--------------|------------------|--|--------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | Coyhaique | www.coyhaique.cl | 11 | 100,0 | 57,9 | 9 |
| 2 | Las Condes | www.lascondes.cl | 13 | 96,0 | 65,8 | 3 |
| 3 | Vitacura | www.vitacura.cl | 13 | 92,3 | 63,2 | 4 |
| 3 | Viña del Mar | www.munivina.cl | 5 | 92,3 | 45,6 | 21 |
| 3 | Peñalolén | www.penalolen.cl | 13 | 92,3 | 36,8 | 46 |
| 6 | Huechuraba | www.huechuraba.cl | 13 | 88,5 | 36,8 | 46 |
| 7 | Valparaíso | www.municipalidaddevalparaiso.cl | 5 | 84,0 | 40,4 | 38 |
| 8 | Estación Central | www.estacioncentral.cl | 13 | 81,8 | 17,5 | 117 |
| 9 | Santiago | www.municipalidadesantiago.cl | 13 | 80,8 | 77,2 | 2 |
| 9 | Valdivia | www.munivaldivia.cl | 10 | 80,8 | 62,3 | 6 |
| 9 | Recoleta | www.recoleta.cl | 13 | 80,8 | 24,6 | 78 |
| 12 | El Bosque | www.imelbosque.cl | 13 | 78,3 | 24,6 | 78 |
| 13 | Cisnes | www.cisnes.org | 11 | 77,3 | s/d | Sin página |

Hemos elaborado en forma adicional las clasificaciones de acuerdo a las siguientes segmentaciones:

1. Según número de habitantes del municipio:
 - a. **Municipio Pequeño:** entre 500 y 15.000 habitantes.
 - b. **Municipio Medio-Pequeño:** 15.001 hasta 40.000 habitantes.
 - c. **Municipio Medio:** 40.001 a 100.000.
 - d. **Municipio Grande:** 100.001 y más

2. Según variable de localización (área rural o urbana)
 - a. **Municipios de alta ruralidad:** sobre el 40% de la población habita en el área rural.
 - b. **Municipios de Ruralidad Media:** de un 20% a un 40% de la población habita en el área rural.
 - c. **Municipios Urbanos:** más del 80% de la población habita en el área urbana.

3. Según Ingresos (en este caso usamos los Ingresos Propios Permanentes)
 - a. **Municipios de bajos ingresos:** de 0 a 100 millones de pesos anuales
 - b. **Municipios de medianos ingresos:** más de un 80% de la población habita en área urbana.

De acuerdo a estas clasificaciones los rankings según **Número de Habitantes** (1) son:

Para la categoría municipio pequeño la localidad de Puerto Cisnes en la XI región ocupa el primer lugar y el décimo tercero en la categoría general con 77,3 puntos.

| Ranking categoría Pequeño | Comuna | Sitio web | Región | 2007 | Ranking General |
|---------------------------|-----------------|--|--------|------|-----------------|
| 1 | Cisnes | www.cisnes.org | 11 | 77,3 | 13 |
| 2 | Mejillones | www.mejillones.cl | 2 | 72,7 | 24 |
| 3 | Alto del Carmen | www.munialtodelcarmen.cl | 3 | 66,7 | 33 |
| 4 | Santa Bárbara | www.santabarbara.cl | 8 | 60,0 | 45 |
| 5 | Portezuelo | www.municipalidaddeportezuelo.cl | 8 | 57,1 | 51 |
| 6 | Chonchi | www.municipalidadchonchi.cl | 10 | 55,8 | 57 |
| 7 | Algarrobo | www.municipalidadalgarrobo.cl | 5 | 54,5 | 59 |
| 8 | Empedrado | www.empedrado.cl | 7 | 52,6 | 69 |
| 9 | Villa Alegre | www.villalegre.cl | 7 | 52,4 | 70 |
| 10 | Placilla | www.municipalidadplacilla.cl | 6 | 52,2 | 76 |
| 11 | Licantén | www.municipalidaddelicanten.cl | 7 | 45,5 | 91 |
| 12 | La Cruz | www.lacruz.cl | 5 | 45,0 | 94 |

Fuente: Elaboración propia (número de municipios en la categoría 81)

En la categoría de municipios -medio pequeños- la comuna de El Monte con un puntaje de 73,7 se localiza en el primer lugar.

| Ranking categoría Medio Pequeño | Comuna | Sitio web | Región | 2007 | Ranking General |
|---------------------------------|----------------|--|--------|------|-----------------|
| 1 | El Monte | www.municipalidaddeelmonte.cl | 13 | 73,7 | 21 |
| 2 | Bulnes | www.municipalidaddebulnes.cl | 8 | 67,4 | 31 |
| 3 | Laja | www.munilaja.cl | 8 | 65,0 | 39 |
| 4 | Arauco | www.municipalidaddearauco.cl | 8 | 61,9 | 42 |
| 5 | Cabildo | www.municipiocabildo.cl | 5 | 57,1 | 51 |
| 6 | Lautaro | www.munilautaro.cl | 9 | 56,5 | 53 |
| 7 | Nueva Imperial | www.nuevaimperial.cl | 9 | 56,0 | 55 |
| 8 | Hijuelas | www.hijuelas.cl | 5 | 54,8 | 58 |
| 9 | Purranque | www.purranque.cl | 10 | 54,5 | 59 |
| 9 | Aisén | www.puertoaysen.cl | 11 | 54,5 | 59 |
| 9 | Victoria | www.victoriachile.cl | 9 | 54,5 | 59 |
| 12 | Loncoche | www.municipalidadloncoche.cl | 9 | 52,4 | 70 |

Fuente: Elaboración propia (número de municipios en la categoría 70)

En esta categoría destaca la comuna de Coyhaique que ha logrado la máxima puntuación de su categoría y además de la categoría general.

| Ranking categoría Medianos | Comuna | Sitio web | Región | 2007 | Ranking General |
|----------------------------|-------------|--|--------|-------|-----------------|
| 1 | Coyhaique | www.coyhaique.cl | 11 | 100,0 | 1 |
| 2 | Vitacura | www.vitacura.cl | 13 | 92,3 | 3 |
| 3 | Huechuraba | www.huechuraba.cl | 13 | 88,5 | 6 |
| 4 | Los Andes | www.losandes.cl | 5 | 73,9 | 18 |
| 5 | La Reina | www.lareina.cl | 13 | 69,2 | 28 |
| 6 | San Miguel | web.sanmiguel.cl | 13 | 68,2 | 30 |
| 7 | Molina | www.molina.cl | 7 | 65,2 | 37 |
| 8 | San Joaquín | www.sanjoaquin.cl | 13 | 63,5 | 40 |
| 9 | Buín | www.buin.cl | 13 | 62,5 | 41 |
| 10 | San Antonio | www.sanantonio.cl | 5 | 61,5 | 43 |
| 11 | San Felipe | www.munisinfelipe.cl | 5 | 59,1 | 47 |
| 12 | Linares | www.munilinares.cl | 7 | 58,7 | 48 |

Fuente: Elaboración propia (número de municipios en la categoría 44)

| Ranking categoría Grandes | Comuna | Sitio web | Región | 2007 | Ranking General |
|---------------------------|------------------|--|--------|------|-----------------|
| 1 | Las Condes | www.lascondes.cl | 13 | 96,0 | 2 |
| 2 | Viña del Mar | www.munivina.cl | 5 | 92,3 | 3 |
| 2 | Peñalolén | www.penalolen.cl | 13 | 92,3 | 3 |
| 4 | Valparaíso | www.municipalidaddevalparaiso.cl | 5 | 84,0 | 7 |
| 5 | Estación Central | www.estacioncentral.cl | 13 | 81,8 | 8 |
| 6 | Santiago | www.municipalidaddesantiago.cl/ | 13 | 80,8 | 9 |
| 6 | Valdivia | www.munivaldivia.cl | 10 | 80,8 | 9 |
| 6 | Recoleta | www.recoleta.cl | 13 | 80,8 | 9 |
| 9 | El Bosque | www.imelbosque.cl | 13 | 78,3 | 12 |
| 10 | Talca | www.talca.cl | 7 | 77,3 | 13 |
| 11 | Ñuñoa | www.nunoa.cl | 13 | 76,9 | 15 |
| 11 | Providencia | www.providencia.cl | 13 | 76,9 | 15 |

Fuente: Elaboración propia (número de municipios en la categoría 47)

De acuerdo a estas clasificaciones los rankings según **Localización** (2) son:

Nuevamente destaca la Municipalidad de Puerto Cisnes que tiene el liderazgo por segunda vez en la categoría de Alta Ruralidad, seguida 20 puestos más adelante (en la categoría general) por el Municipio de Alto del Carmen

ÍNDICE GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL / Municipios Alta Ruralidad

| Ranking categoría Alta Ruralidad | Comuna | Sitio web | Región | 2007 | Ranking General |
|----------------------------------|-----------------|--|--------|------|-----------------|
| 1 | Cisnes | www.cisnes.org | 11 | 77,3 | 13 |
| 2 | Alto del Carmen | www.munialtodelcarmen.cl | 3 | 66,7 | 33 |
| 3 | Santa Bárbara | www.santabarbara.cl | 8 | 60,0 | 45 |
| 4 | Portezuelo | www.municipalidaddeportezuelo.cl | 8 | 57,1 | 51 |
| 5 | Chonchi | www.municipalidadchonchi.cl | 10 | 55,8 | 57 |
| 6 | Hijuelas | www.hijuelas.cl | 5 | 54,8 | 58 |
| 7 | Padre Las Casas | www.padrelascasas.cl | 9 | 53,8 | 67 |
| 8 | Empedrado | www.empedrado.cl | 7 | 52,6 | 69 |
| 9 | Villa Alegre | www.villalegre.cl | 7 | 52,4 | 70 |
| 10 | Placilla | www.municipalidadplacilla.cl | 6 | 52,2 | 76 |
| 11 | Freire | www.munifreire.cl | 9 | 50,0 | 79 |
| 11 | Vilcún | www.vilcun.cl | 9 | 50,0 | 79 |

Fuente: Elaboración propia (número de municipios en la categoría 86)

ÍNDICE GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL / Municipios Ruralidad Media

| Ranking categoría Ruralidad Media | Comuna | Sitio web | Región | 2007 | Ranking General |
|-----------------------------------|----------------|--|--------|------|-----------------|
| 1 | Bulnes | www.municipalidaddebulnes.cl | 8 | 67,4 | 31 |
| 2 | Molina | www.molina.cl | 7 | 65,2 | 37 |
| 3 | Laja | www.munilaja.cl | 8 | 65,0 | 39 |
| 4 | Arauco | www.municipalidaddearauco.cl | 8 | 61,9 | 42 |
| 5 | Los Angeles | www.losangeles.cl | 8 | 61,5 | 43 |
| 6 | Cabildo | www.municipiocabildo.cl | 5 | 57,1 | 51 |
| 7 | Lautaro | www.munilautaro.cl | 9 | 56,5 | 53 |
| 8 | Nueva Imperial | www.nuevaimperial.cl | 9 | 56,0 | 55 |
| 9 | Purranque | www.purranque.cl | 10 | 54,5 | 59 |
| 9 | Victoria | www.victoriachile.cl | 9 | 54,5 | 59 |
| 9 | Algarrobo | www.municipalidadalgarrobo.cl | 5 | 54,5 | 59 |
| 12 | Villarrica | www.villarrica.org | 9 | 54,2 | 65 |

Fuente: Elaboración propia (número de municipios en la categoría 54)

Finalmente en esta clasificación se enseña el ranking para los municipios Urbanos que corresponde a un 42% de los 243 evaluados (103 municipalidades)

ÍNDICE GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL / Municipios Urbanos

| Ranking categoría Urbano | Comuna | Sitio web | Región | 2007 | Ranking General |
|--------------------------|------------------|--|--------|-------|-----------------|
| 1 | Coihaique | www.coyhaique.cl | 11 | 100,0 | 1 |
| 2 | Las Condes | www.lascondes.cl | 13 | 96,0 | 2 |
| 3 | Vitacura | www.vitacura.cl | 13 | 92,3 | 3 |
| 4 | Viña del Mar | www.munivina.cl | 5 | 92,3 | 3 |
| 5 | Peñalolén | www.penalolen.cl | 13 | 92,3 | 3 |
| 6 | Huechuraba | www.huechuraba.cl | 13 | 88,5 | 6 |
| 7 | Valparaíso | www.municipalidaddevalparaiso.cl | 5 | 84,0 | 7 |
| 8 | Estación Central | www.estacioncentral.cl | 13 | 81,8 | 8 |
| 9 | Santiago | www.municipalidaddesantiago.cl | 13 | 80,8 | 9 |
| 9 | Valdivia | www.munivaldivia.cl | 10 | 80,8 | 9 |
| 9 | Recoleta | www.recoleta.cl | 13 | 80,8 | 9 |
| 12 | El Bosque | www.imelbosque.cl | 13 | 78,3 | 12 |

Fuente: Elaboración propia (número de municipios en la categoría 103)

De acuerdo a estas clasificaciones los rankings según **Ingresos** (3) son:

| Ranking categoría Bajos Ingresos | Comuna | Sitio web | Región | 2007 | Ranking General |
|----------------------------------|-----------------|--|--------|------|-----------------|
| 1 | Cisnes | www.cisnes.org | 11 | 77,3 | 13 |
| 2 | Mejillones | www.mejillones.cl | 2 | 72,7 | 24 |
| 3 | Alto del Carmen | www.munialtodelcarmen.cl | 3 | 66,7 | 33 |
| 4 | Santa Bárbara | www.santabarbara.cl | 8 | 60,0 | 45 |
| 5 | Portezuelo | www.municipalidaddeportezuelo.cl | 8 | 57,1 | 51 |
| 6 | Purranque | www.purranque.cl | 10 | 54,5 | 59 |
| 7 | Empedrado | www.empedrado.cl | 7 | 52,6 | 69 |
| 8 | Villa Alegre | www.villalegre.cl | 7 | 52,4 | 70 |
| 9 | Placilla | www.municipalidadplacilla.cl | 6 | 52,2 | 76 |
| 10 | Licantén | www.municipalidaddelicanten.cl | 7 | 45,5 | 91 |
| 11 | La Cruz | www.lacruz.cl | 5 | 45,0 | 94 |
| 12 | Canela | www.caela.cl | 4 | 38,1 | 117 |

Fuente: Elaboración propia (número de municipios en la categoría 65)

| Ranking categoría Medianos Ingresos | Comuna | Sitio web | Región | 2007 | Ranking General |
|-------------------------------------|-------------|--|--------|-------|-----------------|
| 1 | Coihaique | www.coyhaique.cl | 11 | 100,0 | 1 |
| 2 | Los Andes | www.losandes.cl | 5 | 73,9 | 18 |
| 3 | El Monte | www.municipalidaddeelmonte.cl | 13 | 73,7 | 21 |
| 4 | Bulnes | www.municipalidaddebulnes.cl | 8 | 67,4 | 31 |
| 5 | Molina | www.molina.cl | 7 | 65,2 | 37 |
| 5 | Curanilahue | www.munichue.cl | 8 | 65,2 | 37 |
| 7 | Laja | www.munilaja.cl | 8 | 65,0 | 39 |
| 8 | Buin | www.buin.cl | 13 | 62,5 | 41 |
| 9 | Arauco | www.municipalidaddearauco.cl | 8 | 61,9 | 42 |
| 10 | San Felipe | www.munisantofelipe.cl | 5 | 59,1 | 47 |
| 11 | Linares | www.munilinares.cl | 7 | 58,7 | 48 |
| 12 | Cabildo | www.municipiocabildo.cl | 5 | 57,1 | 51 |

Fuente: Elaboración propia (número de municipios en la categoría 124)

| Ranking categoría Altos Ingresos | Comuna | Sitio web | Región | 2007 | Ranking General |
|----------------------------------|------------------|--|--------|------|-----------------|
| 1 | Las Condes | www.lascondes.cl | 13 | 96,0 | 2 |
| 2 | Vitacura | www.vitacura.cl | 13 | 92,3 | 3 |
| 2 | Viña del Mar | www.munivina.cl | 5 | 92,3 | 3 |
| 2 | Peñalolén | www.penalolen.cl | 13 | 92,3 | 3 |
| 5 | Huechuraba | www.huechuraba.cl | 13 | 88,5 | 6 |
| 6 | Valparaíso | www.municipalidaddevalparaiso.cl | 5 | 84,0 | 7 |
| 7 | Estación Central | www.estacioncentral.cl | 13 | 81,8 | 8 |
| 8 | Santiago | www.municipalidaddesantiago.cl | 13 | 80,8 | 9 |
| 8 | Valdivia | www.munivaldivia.cl | 10 | 80,8 | 9 |
| 8 | Recoleta | www.recoleta.cl | 13 | 80,8 | 9 |
| 11 | El Bosque | www.imelbosque.cl | 13 | 78,3 | 12 |
| 12 | Talca | www.talca.cl | 7 | 77,3 | 13 |

Fuente: Elaboración propia (número de municipios en la categoría 54)

Uno de los objetivos de esta investigación es el de comparar distintos niveles de corte en la clasificación de los municipios de manera de reflejar los esfuerzos de aquellos que están alejados de los polos urbanos de desarrollo, o que pertenecen a un rango de ingresos menor o simplemente pertenecen a comunidades con baja densidad de población.

Este enfoque no debe perder de vista que la evidencia de este análisis y otros sitúan a los municipios del país en etapas básicas de avance en materia de gobierno electrónico local⁷. Un cálculo simple de clasificación considerando las cuatro etapas de nivel de madurez de los servicios online (Información, Interacción en una dirección, Interacción en dos direcciones e Interacción total) y agrupando las 26 variables consideradas en el índice de gobierno local obtenemos el puntaje por nivel. Al compararlo con el año 2005 se registran mejoras en la etapa básica (nivel 1) al pasar de un promedio de 46% a 63%. Lo mismo ocurre en las etapas 2 y 3 con un incremento significativo de los municipios que han habilitado pagos en línea para algunos de sus trámites. El nivel 4 de participación ciudadana sólo se evalúa en 2007.

Comparación de Índice de Gobierno Electrónico Municipal según Nivel de Madurez

| NIVEL | VARIABLES | 2005 | 2007 |
|--|--|------|------|
| Información (Nivel 1) | Buscador, Información básica, Mapa del Sitio, Links útiles, Contacto, diseño, actualización contenidos. | 46% | 63% |
| Interacción en una dirección (Nivel 2) | Información presupuesto municipal, plan regulador comunal, Ordenanzas, Acceso a formularios, Llamados a licitación, Cuenta pública, permisos de circulación, Bolsa de trabajo, Guía de trámites, Pladeco, Política de privacidad. | 23% | 37% |
| Pagos en línea (Nivel 3) | Pagos en línea, política de seguridad, certificaciones. | 7% | 34% |
| Participación Ciudadana (Nivel 4) | Newsletter/Radio/WebTV/Foro/ Chat/ Ingreso e-mail/ Cuenta e-mail. Ordenanzas de modalidad de participación ciudadana (Art. 93 Ley Orgánica)-ordenanza 1007. Oficina de partes y reclamos OIRS (Art.98). Encuestas Online, Presupuestos Participativos. Municipio Transparente (Instructivo de transparencia activa N° 8 del 04.12. 2006) | s/i | 24% |

Fuente: Elaboración propia (evaluaciones desarrolladas entre los meses de Julio a Septiembre de 2007).

A simple vista los rendimientos siguen en la primera etapa y disminuyen a medida que se avanza hacia mayores niveles de complejidad. El siguiente apartado se desarrolla en el ámbito del nivel de madurez 3 y muestra los avances de las iniciativas del gobierno (representado por SUBDERE) y de las propias comunas.

⁷ Un análisis más detallado de esta materia se puede obtener en el documento de trabajo ICHEM N° 18 "Modelos de Administración Electrónica y su Impacto en la Gestión municipal".

6 Trámites y servicios en línea

Una de las implementaciones que pretende impulsar el aumento de la participación de los ciudadanos y al mismo tiempo mejorar los procesos de gestión municipal se materializan en una iniciativa que se inicia en el año 2003 en el marco del gobierno electrónico local, este proyecto es el de ventanilla de trámites municipales (www.tramitemunicipal.cl) que tiene como objetivo general preparar en una primera etapa a 110 municipalidades para que adopten la plataforma de trámite en Internet (2005-2007) con nueve trámites estandarizados vía Web.

Los resultados del análisis del portal de trámites indican algunos avances que aún son insuficientes. Actualmente el sitio cuenta con ocho de 10 categorías habilitadas de trámites:

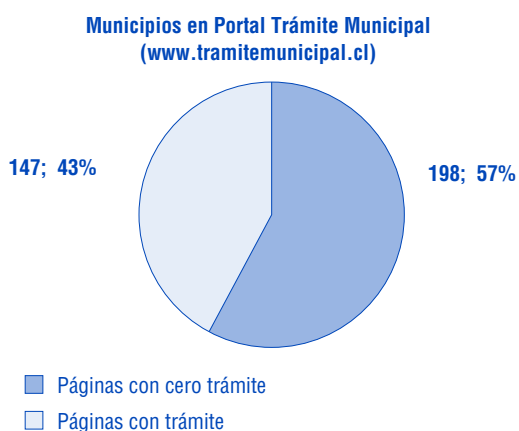
1. Patentes y permisos
2. Familia y sociedad
3. Tránsito y transporte
4. Infraestructura Pública
5. Higiene y jardines
6. Fomento productivo
7. Obras
8. Información laboral
9. Salud
10. Educación

Sólo 147 municipalidades tienen trámites en el portal, esto equivale a un 43% del total de municipios del país. Los 198 municipios restantes (57%) obtienen una puntuación "cero" y exhiben tres estados de actividad;

- a) Página del municipio presente en el portal pero sin ningún dato. Esto se aplica para 38 municipios (de los 198 sin puntuación).

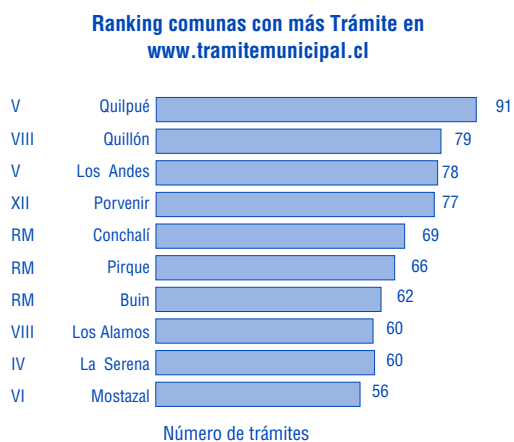
- b) Página del municipio presente en el portal pero ninguno de los trámites registrados tiene contenidos, Esto aplica para 14 municipios.

- c) Municipios sin presencia en el portal 146.



Fuente: Elaboración propia

Dentro de las comunas que si tienen trámites ingresados, la municipalidad de Quilpué tiene el mayor número de ellos en la plataforma (91). Le sigue la comuna de Quillón, Los Andes y Porvenir en el rango de los setenta trámites.



Fuente: Elaboración propia con datos de www.tramitemunicipal.cl

La distribución de los municipios con trámites en el portal son los que se enseñan en la tabla siguiente. Se ha agregado una columna con el porcentaje de penetración de sitio web para comparar la potencialidad de implementación de trámites en función de la existencia de un portal que permita hacerlo. Es así como regiones con existencia de alta penetración Internet tienen un bajo desarrollo de implementación de trámites en este portal.

Análisis Portal Trámite Municipal

| Regiones | Sin trámites | Con trámites | Municipios por región | % con trámite | Sitio web % |
|--------------|--------------|--------------|-----------------------|---------------|-------------|
| 1 | 8 | 3 | 11 | 27% | 45% |
| 2 | 4 | 5 | 9 | 56% | 67% |
| 3 | 4 | 5 | 9 | 56% | 56% |
| 4 | 8 | 7 | 15 | 47% | 47% |
| 5 | 23 | 15 | 38 | 39% | 89% |
| 6 | 24 | 9 | 33 | 27% | 52% |
| 7 | 16 | 14 | 30 | 47% | 70% |
| 8 | 29 | 25 | 54 | 46% | 74% |
| 9 | 22 | 10 | 32 | 31% | 66% |
| 10 | 33 | 9 | 42 | 21% | 67% |
| 11 | 8 | 2 | 10 | 20% | 70% |
| 12 | 5 | 5 | 10 | 50% | 60% |
| 13 | 14 | 38 | 52 | 73% | 88% |
| Total | 198 | 147 | 345 | 43% | 70% |

Fuente: Elaboración propia con datos de www.tramitemunicipal.cl (agosto 2007)

Si agrupamos los trámites en rangos, estos se concentran en la oferta de trámites (esta oferta en su mayor parte es la mera descripción de cómo ejecutar el trámite) de hasta 30 para el 76% de los municipios. Sólo un 5% de ellos ofrece más de 61 trámites.

| Rango Trámites | Nº Municipalidades | % |
|----------------|--------------------|-------------|
| 1 a 30 | 112 | 76% |
| 31 a 60 | 28 | 19% |
| 61 y más | 7 | 5% |
| Total | 147 | 100% |

Fuente: Elaboración propia con información de www.tramitemunicipal.cl (agosto 2007)



Del total de sitios con trámites en esta plataforma, sólo 8 de ellos permiten la descarga de formularios, estas páginas corresponden a:

- * Valparaíso, Puerto Montt (es el único que tiene formularios para todos sus trámites que alcanzan a 21), Rancagua, Chaitén, Portezuelo, Colbún, Rancagua, Los Vilos.

La importancia de esto es que uno de los objetivos de implementar este tipo de servicios es ir más allá de la mera descripción de procesos de trámites. Se debe facilitar y agilizar el tiempo de este para optimizar la atención al ciudadano-cliente.

Existe un grupo adicional de municipios (8) que tiene sus propios portales de trámites y que no aparecen en "ventanilla municipal", estos corresponden a las comunas de Las Condes, Vitacura, Recoleta, Providencia, Puente Alto, San Felipe, Talcahuano y Padre las Casas.

7 Conclusiones

En los últimos años se ha notado un avance en el desarrollo de canales de comunicación electrónicos principalmente Internet, manifestado este último, con la presencia de los municipios en la red a través de un portal o simplemente una página web. Muchos de ellos han entendido que Internet es una canal efectivo para lograr una comunicación rápida y eficiente en la medida que la población tenga acceso a estos medios electrónicos y capacidad de uso, es decir un ciudadano alfabetizado digital. Una rápida mirada del proceso de avance indica la presencia de infocentros al servicio de la comunidad (Informe de Monitoreo de red de infocentros) arroja la cifra de 955 mil usuarios para una red de 732 telecentros distribuidos en todo el país con un 97% de las computadoras con acceso a Internet.

| Región | N° Usuarios | N° Telecentros | PCs Disponibles | Pcs Conectados |
|--------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|
| 1 | 25.319 | 28 | 130 | 120 |
| 2 | 23.471 | 24 | 173 | 162 |
| 3 | 26.614 | 16 | 76 | 76 |
| 4 | 42.172 | 37 | 301 | 301 |
| 5 | 72.249 | 70 | 375 | 372 |
| 6 | 49.115 | 39 | 225 | 218 |
| 7 | 102.096 | 56 | 329 | 321 |
| 8 | 178.025 | 113 | 610 | 589 |
| 9 | 178.603 | 85 | 350 | 329 |
| 10 | 72.291 | 75 | 306 | 301 |
| 11 | 14.316 | 14 | 66 | 66 |
| 12 | 18.688 | 22 | 112 | 112 |
| 13 | 152.640 | 153 | 948 | 931 |
| Total | 955.599 | 732 | 4.001 | 3.898 |

Fuente: Informe de Monitoreo 2006, red de infocentros(pdf)

Son datos alentadores que asociados a un buen análisis de costo-beneficio de los municipios podría permitir agilizar sus procesos de gestión de back-office y los de Front-office, a objeto de entregar un mayor número de servicios y fortalecer los procesos de participación ciudadana.

Esta investigación ha querido resaltar la importancia de municipios que a pesar de no estar en un rango de ingresos superior o tener cercanía a polos de desarrollo urbano, han sabido explotar los beneficios de entregar a la comunidad un canal de comunicación cada vez más masivo y de gran importancia

Bibliografía

Rodriguez, A. (2007), "Modelos de Administración Electrónica y su Impacto en la Gestión Municipal", en Documentos de Trabajo ICHEM, N° 18.

Rodriguez, A. (2007), "El Ciudadano como Cliente del Municipio", en Documentos de Trabajo ICHEM, N° 12.

Bases de datos

* Sistema Nacional de Información Municipal-SINIM en www.sinim.cl

