



Gobierno electrónico municipal: desarrollo y desafíos en La Araucanía

Cristian Quiroz - Juan Lipiante

27/04/2023, Universidad de Concepción

Objetivo

El objetivo de este trabajo es analizar el desarrollo del Gobierno Electrónico (G.E.) en los municipios de La Araucanía, identificando para esto, la oferta de los servicios digitales ofrecidos por cada gobierno local a su población. Se buscó determinar si este aumento en la adopción de la internet por parte de la población ha servido de incentivo para el desarrollo del G.E en los 32 municipios de La Araucanía, se espera contribuir con información relativa a la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

Análisis



Análisis Externo
Identifica e-servicios en las P.W



Análisis Interno
RR.HH, Recursos \$, Horas Trabajo

Gobierno Electrónico

Aquel que utiliza las
tics en la ejecución de
la acción
gubernamental

Binimelis, Espinoza
(2017)

Para entregar los
servicios públicos en
línea

Rivera (2006)

Entrelazada a los
principios de
transparencia y acceso
a la información

OEA (2011)

Cuyo servicios
entregados no están
condicionados al
tiempo, distancia y la
complejidad propia de
las instituciones físicas
Concha, Nasser (2011)

Lo cual posibilita la
simplificación ejecución
de la labor publica

Martínez (2017)

Virtualización

Friedmann (2003), Cuchillac (2006), Littmann (2000)

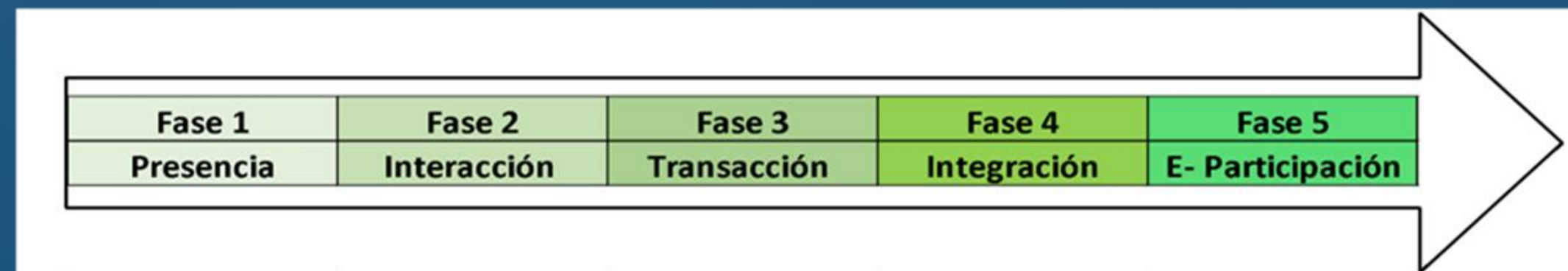
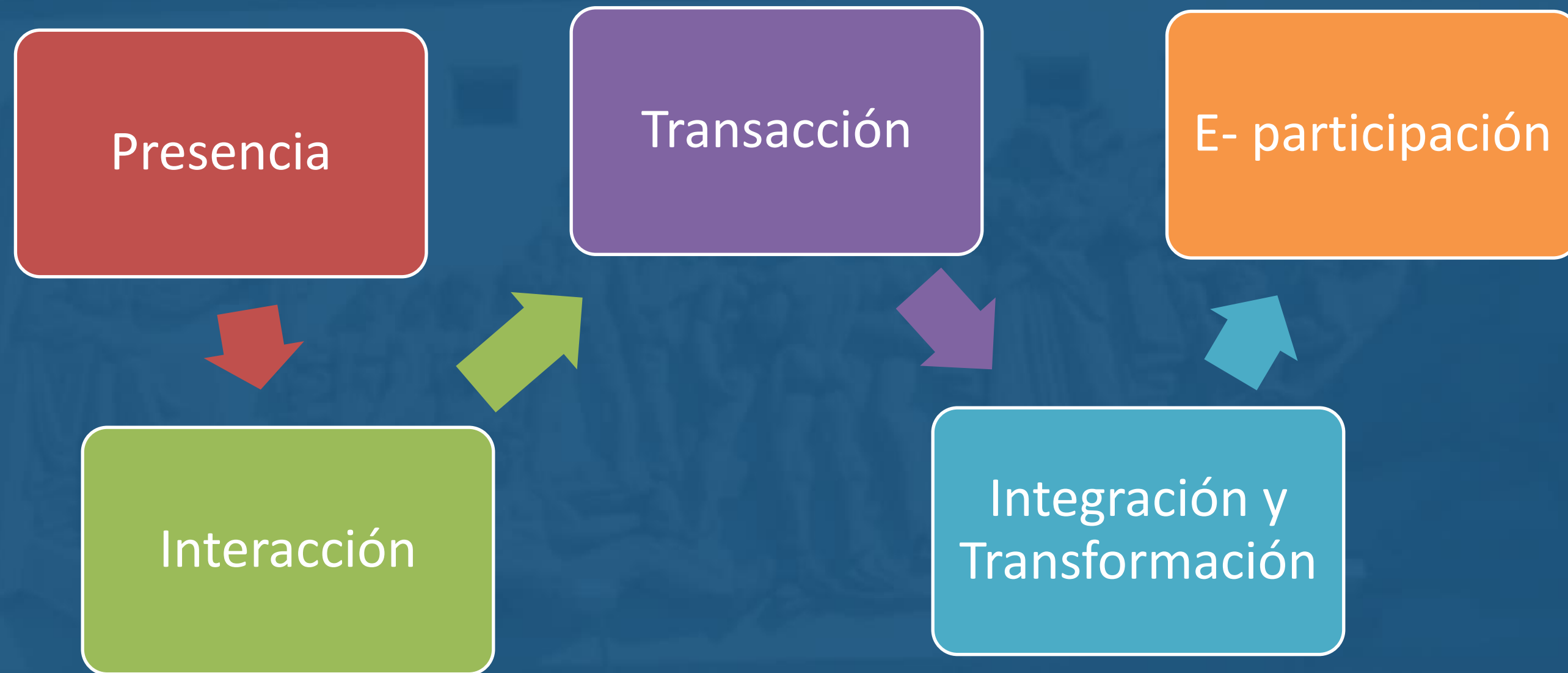


Virtualización en la Gestión Pública

“Acción que busca mejorar la oferta y acceso a los servicios públicos, a través del uso de la tecnología, ampliando la barrera del servicio físico hacia lo virtual, no olvidando el origen físico” Quiroz & Lipiante (2023)

Análisis del desarrollo del G.E

Organización de Estados Americanos (OEA)



Gobierno Electrónico a nivel municipal

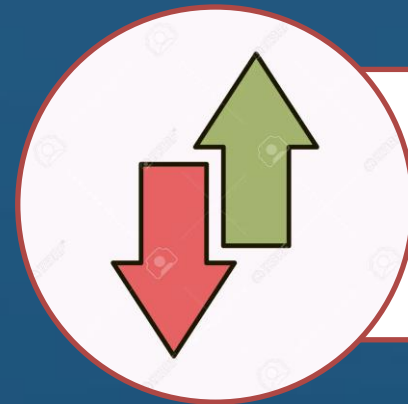
Inostroza (2015), Riquelme (2021)



Diferencias en el desarrollo del G.E a nivel central / local



Características propias de cada municipio



Comunas de mayor extensión y urbanas cuentan con mayor oferta de trámites

ICHEM (2019)

- Transparencia Activa

0,742



- Participación Institucional

0,723



- Acceso a la Información

0,669



- Mecanismos de Participación Ciudadana

0,060



Brecha Digital

Centro de Estudios Digitales (2020)



Discriminación



Usuarios digitales



Zonas rurales, baja escolaridad,
menores ingresos y adultos
mayores

Metodología

Adapta un modelo
propuesto por
Steve (2005)



6 expertos



Ponderación
máxima 13,75

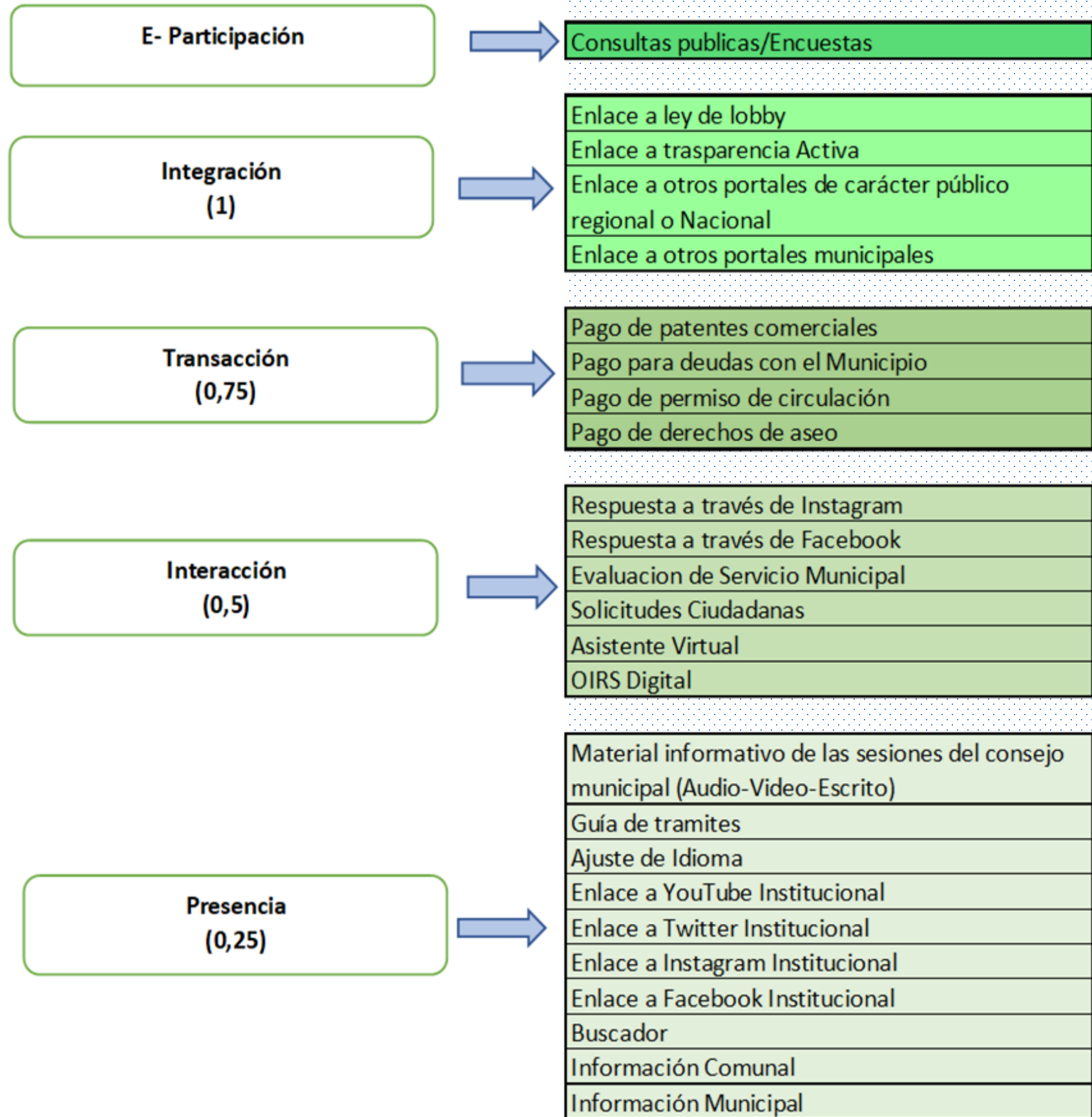


25 e-servicios
digitales

Presencia	Interacción	Transacción	Integración	E- Participación
0.25	0.5	0.75	1	1.25

Municipio xxxxxxxxxx	Presencia 5*0,25	+	Interacción 3*0,5	+	Transacción 2*0,75	+	Integración 3*1	+	E- Participación 1*1,25
	1,25	+	1,5	+	1,5	+	3	+	1,25
			e-valor	=	8,5				

Criteria de evaluación de E-Servicios Municipales para municipios de La Araucanía



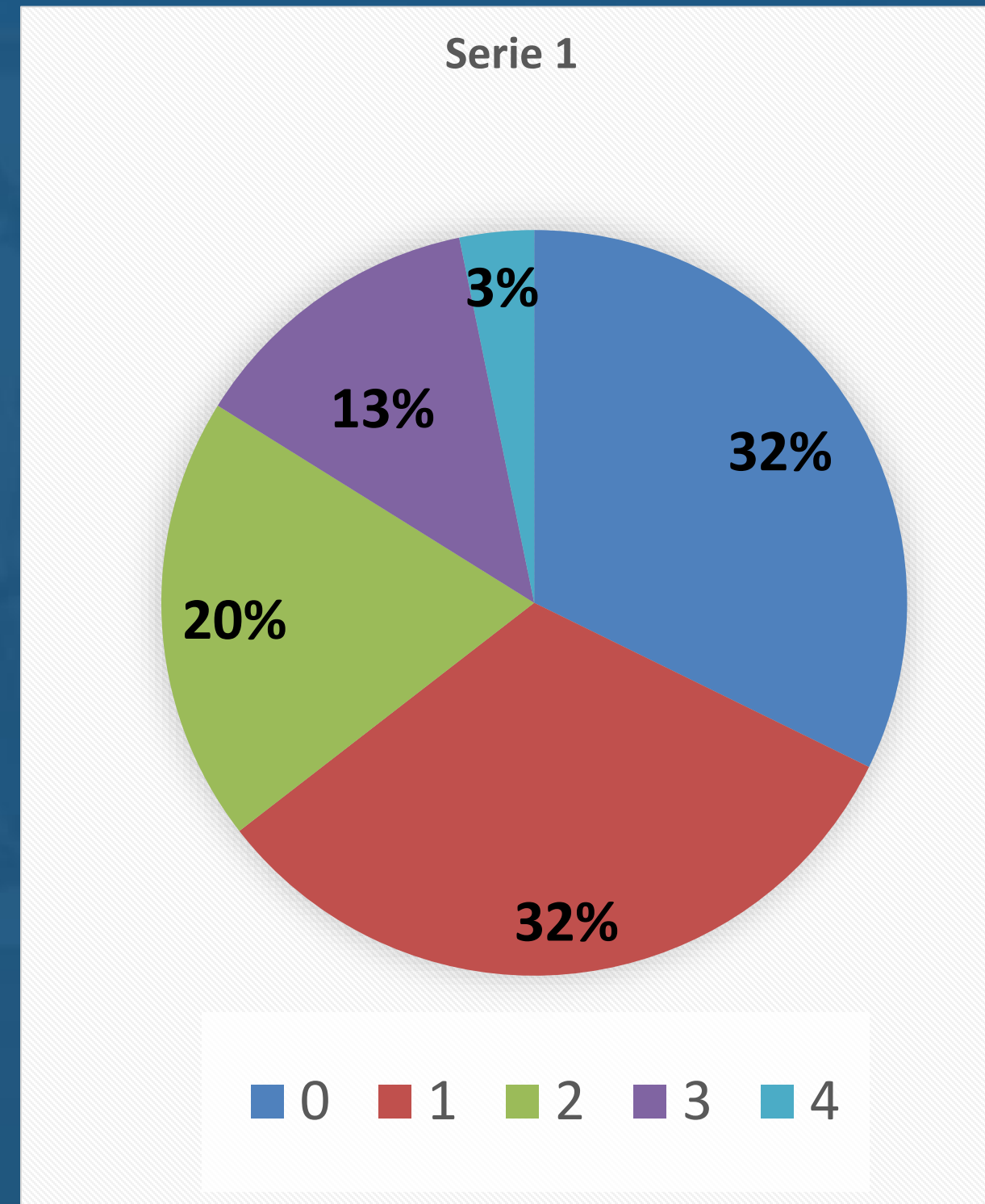
Municipio	Nivel E-servicio	Municipio	Nivel E-servicio
Temuco	10,75	Los Sauces	5,5
Padre las Casas	10,75	Pto Saavedra	5,5
Villarica	8,75	Lumaco	5,25
Pucón	8,5	Purén	5
Lautaro	8,25	Cunco	4,75
Collipulli	8	Vilcún	4,5
Nueva Imperial	7,75	Perquenco	4
Melipeuco	7,5	Curacautín	3,75
Gorbea	7,25	Ercilla	3,75
Traiguén	7,25	Carahue	3,5
Freire	7	Cholchol	3,25
Galvarino	6,5	*El analisis fue realizado el 26/02/2023 *El municipio de Renaico queda fuera de la muestra, ya que su pagina web se encontraba en mantencion el dia del analisis como tambien en dias posteriores	
Angol	6,25		
Victoria	6,25		
Pitrufquén	6,25		
Toltén	6,25		
Curarrehue	6,25		
Teodoro Schmidt	6		
Lonquimay	5,75		
Loncoche	5,5		

Presencia

El total de servicios relacionados a este ítem fueron 10 y cuya ponderación final tenía como puntaje máximo 2.5, si bien el desempeño de gran parte de los municipios fue el óptimo, ninguno alcanza la totalidad del índice, Temuco por ejemplo alcanza 9/10 faltando solo el ajuste de idioma, siendo este último servicio el de menor tasa de recurrencia presentándose solo en 13% de los municipios (Pucón, Toltén, Lonquimay y Purén). Sin embargo, existen municipios cuya ponderación fue baja alcanzando solo un índice de 0.5 lo equivale a solo 2 servicios digitales, tal fue el caso de Vilcun y Cholchol.

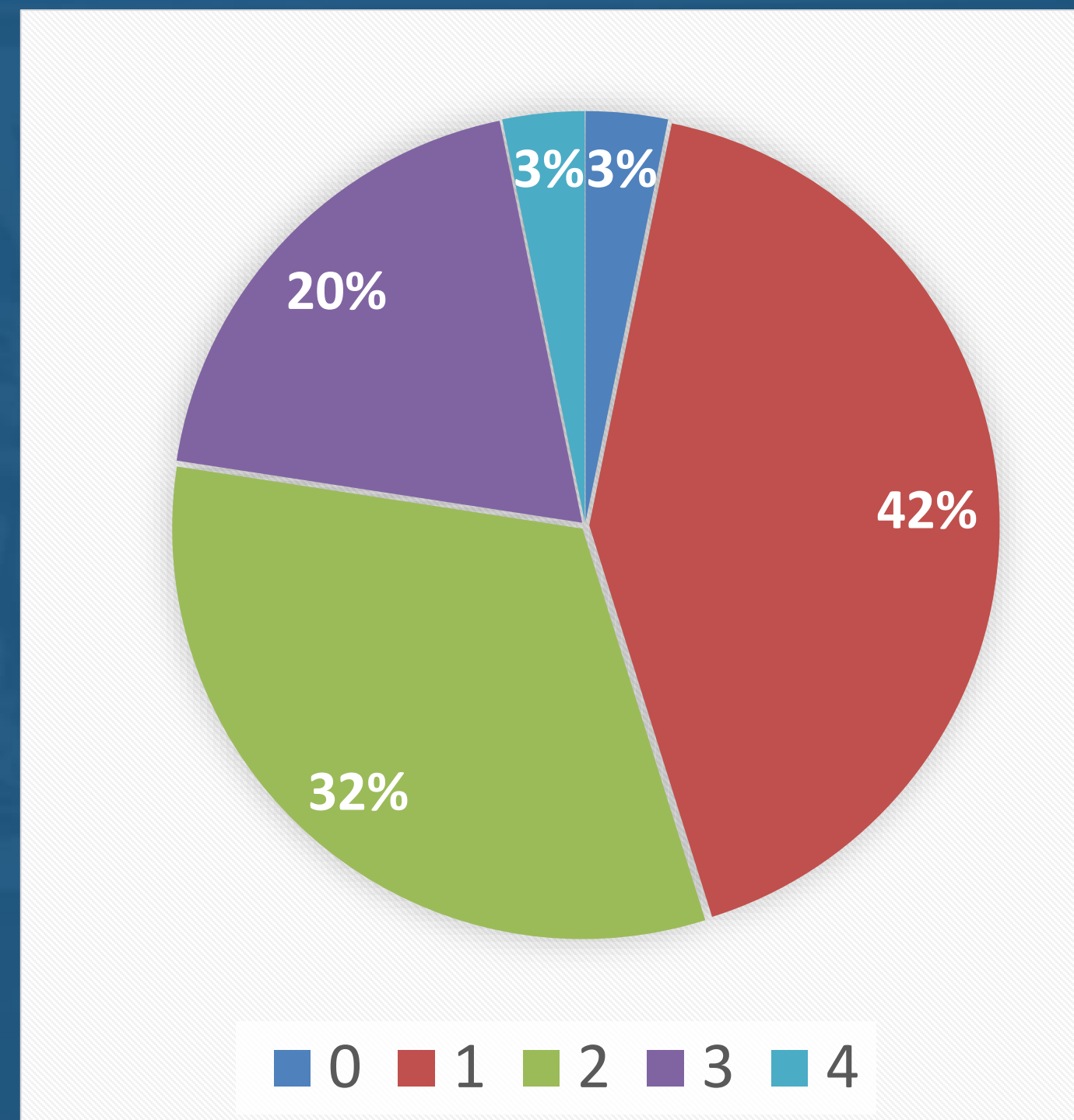
Interacción

El total de servicios evaluados en este ítem fueron 6 dando como puntaje máximo 3ptos, sin embargo, este ítem tuvo baja presencia en los gobiernos locales, siendo el municipio de Padre las Casas el mas alto en la región con 4 servicios pesquisados. A continuación, se presenta información que expone cantidad de servicios, con sus municipios y la representación porcentual en la región



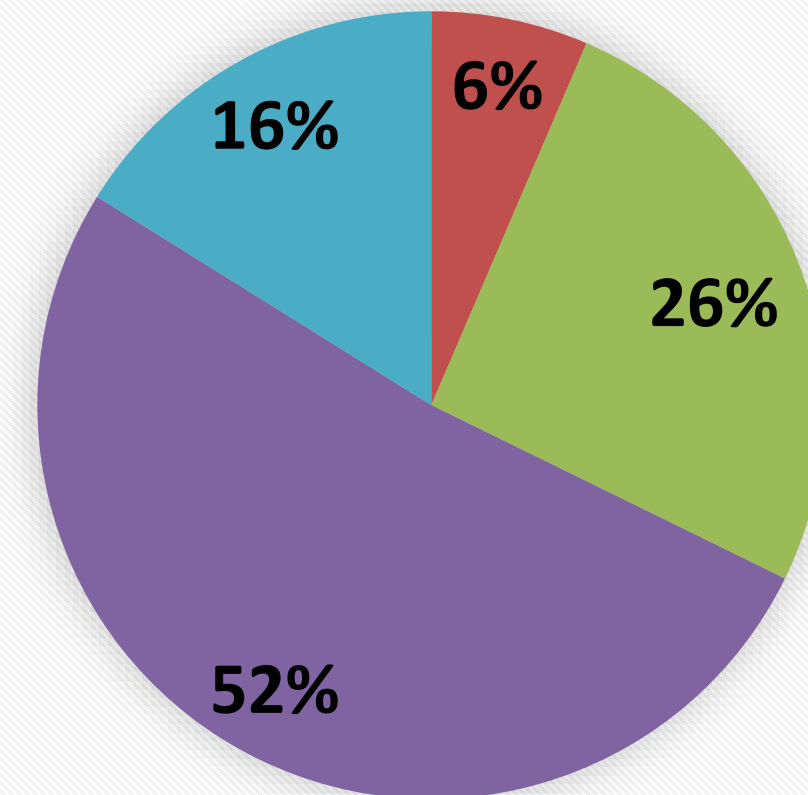
Transacción

El total de servicios a evaluar en esta fase fueron 4, teniendo como puntaje máximo 3, el servicio de mayor recurrencia fue el enlace que permite el pago de permiso de circulación llegando al 97% de los municipios en la Araucanía, solo Carahue no obtuvo puntaje, ya que si bien contaba con enlaces que evalúa este estudio esto no funcionaban (26.02.2023). Temuco fue el municipio que contaba con todos los servicios a evaluar.



Integración

El total de servicios a evaluar en este nivel fueron 4, con una ponderación máxima de 4 puntos, en este ítem todos los municipios al menos contaban con un servicio de integración entre entidades gubernamentales en este caso fue el enlace a transparencia. Los municipios que obtuvieron el máximo fueron Temuco, Padre las Casas, Melipeuco, Gorbea, Curarrehue.



■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4

E- Participación

En este ítem se evalúa la capacidad de gobierno local, de permitir a la ciudadanía a través de consultas publicas o encuesta la participación digital, en este ámbito solo fue posible encontrar este servicio, Padre las Casas y Pucón

Conclusión

Predominancia de municipios con mayor presupuesto

Algunos municipios escapan a esta tendencia "Melipeuco"

Paginas web no Intuitivas

Baja relación entre municipios y ciudadanía a través de rr.ss

P.P orientadas a digitalizar deben ir acompañadas de alfabetización digital

Referencias

- Binimelis-Espinoza, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katalysis*, 20, 448-457
- Concha, G., & Naser, A. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y: CEPAL.
- Littmann, P., & Jasen, S. K. (2000). Oszillodox: Virtualisierung-die permanente Neuerfindung der Organisation. *Klett-Cotta*.
- Friedmann, R. (2003). La Gestión Pública en el Siglo XXI. Anticipando los cambios que vienen. *Estudios Sociales (Chile)*, 11-56.
- Inostroza, N. (2015). Índice de Participación Electrónica Municipal: Gobierno Electrónico Local en la Región Metropolitana.*. *REVISTA BÚSQUEDAS POLÍTICAS*, 113-135.
- Martínez, F. (2017). *Martínez Rico, F. (2017). Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio comparativo de portales web de administraciones locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1: Universidad Autónoma del Estado de México Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
- OEA, O. d. (17 de Marzo de 2022). <http://portal.oas.org>. Obtenido de <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%ABlicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la Gestión pública. *Revista Dilema Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-16.
- Rivera, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura. *Gestión y política pública*, 259-305
- Riquelme, L. (2021). “GOBIERNO ELECTRÓNICO: ADMINISTRACIONES LOCALES COMO ÚLTIMO ESLABÓN DE DIGITALIZACIÓN; CARACTERIZADO EN EL MUNICIPIO DE MELIPILLA”. *UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO*, 1-66.





Gracias

27/04/2023, Universidad de Concepción

