



### **MARITZA MARIELA SILVA ACUÑA**

Licenciada en Matemática y Ciencias de la Computación por la Universidad Santiago de Chile, Chile. Ingeniera de Ejecución en Informática por la Universidad de los Lagos, Chile. Diplomado en Docencia para la Educación Superior por la Universidad Andrés Bello, Chile. Magíster en Docencia para la Educación Superior por la Universidad Andrés Bello, Chile. Actualmente se desempeña como Jefa de Carreras de Pedagogía en Matemáticas e Informática Educativa en la Universidad Católica Silva Henríquez, y como Docente en: Universidad Diego Portales, Universidad Andrés Bello, Instituto Profesional Chileno Norteamericano y Universidad de las Américas, Santiago-Chile.



### **RODRIGO NICOLAS CORREA ROJAS**

Técnico Universitario en Programación de Computadores por la Universidad Técnica Federico Santa María, Chile. Ingeniero en Informática por la Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile. Magíster en Gestión Educacional por la Universidad Diego Portales, Chile. Candidato a PhD. en Business Administration Université Libre des Sciences de l'Entreprise et des Technologies de Bruxelles. Bélgica - Escuela de Gestión Europea Santiago de Chile. Socio Fundador de SCP Consultores empresas del área Tecnológica. Socio de la empresa Improcen Ltda., empresa del área de gestión y coaching. Docente en la Universidad Santo Tomás, Chile; Universidad Arturo Prat, Chile; Universidad Andrés Bello, Santiago-Chile y Universidad de las Américas, Chile.

## **Estado del arte a cerca de la incorporación de e-Government en las instituciones del sector público**

(Entregado 21/11/2012 – Revisado 07/12/2012)

**Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), Chile**

**Universidad Diego Portales (UDP), Chile**

**Universidad Andrés Bello (UAB), Chile**

**Universidad de las Américas (UDLA), Chile**

**Universidad Santo Tomás (UST), Chile**

**Universidad Arturo Prat (UAP), Chile**

**Université Libre des Sciences de l'Entreprise et des Technologies de Bruxelles.**

**Bélgica - Escuela de Gestión Europea Santiago de Chile**

**[rodrigo.correa@egeu.cl](mailto:rodrigo.correa@egeu.cl)**

## **Resumen**

*Las nuevas formas de relación entre la Administración y el Ciudadano imponen a la autoridad múltiples desafíos, los que en su mayoría se han visto recogidos en Chile, en la nueva ley de Procedimiento Administrativo (Ley 19.880 de mayo del 2003). Pese a la gran gama de estos, es posible circunscribirlos a todos bajo la idea básica de que en aras del bien común, compete a la Administración del Estado mejorar la calidad del servicio a sus ciudadanos, brindando una atención más eficiente a través de los diferentes actos y procedimientos administrativos.*

*El término e-Government, nace en la década de los 90 como una manera de describir el quehacer del Gobierno, apoyado por las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), en pro del mejoramiento de las capacidades democratizadoras, y del incremento de la eficiencia y efectividad de las funciones gubernamentales. La finalidad de e-Government no es tecnologizar los procesos existentes tal cual están hoy, sino que replantear los procesos y servicios del Gobierno, de manera de mejorarlo y ponerlos al servicio del desarrollo de una nueva sociedad de la información, apoyándose de las TIC cuando ello lo amerite.*

**Palabras Clave:** Administración Pública, Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), e-Government

## Abstract

*The new forms of report between the administration and the citizen dominate the In spite of the great range of these, is possible to circumscribe the to all below the basic idea that for the sake of the commonwealth, is one's business to the in the new law of administrative procedure (law May 19.880 of the 2003). State improves the quality of the service to your citizens, by offering a more efficient attention through the different acts and administrative procedures.*

*The term e-Government, sprouts in the decade of the 90 as a way to describe the work of the government, leaned for the new technologies of information and communication (TIC), for the improvement of the Democratic capacitances, and of the increment of the efficiency and effectiveness of the government functions. The end of e-Government is not making technology the existent processes existent just as it is are today, but that laying out again the processes and services of the government, of way of improving the and it put the to the service of the development of a new society of the information, leaning of the TIC when it merits it.*

**Keywords:** Public administration, technologies of information and communication (TIC), e-Government

Primeramente se establecerá en forma simple cual es la definición de e-Government para poder entender mejor su utilización y objetivo, en términos sencillos, es la aplicación de Tecnologías de la Información y la comunicación en la administración pública. Pero porque el uso del prefijo "e", nuevamente debemos aclarar. ¿En cuántas ocasiones no hemos escuchado decir o ver en alguna revista o artículos el prefijo 'e'? parece ser que está de moda: e-business, e-Human Resources, e-Quality, e-Services, e-Administración, e-Participación, e-Voto o la e-Democracia entre otros.

En definitiva el prefijo "e" pretende hacer referencia a una serie de actividades que antes se desarrollaban en otras áreas y que ahora se desarrollan mayormente en Internet y en especial en la Web. Es muy amplio y se puede hablar incluso de e-world; todo eso sin nombrar las numerosas herramientas e-tools, en las que podríamos encuadrar el mencionado e-mail, o los nuevos objetos, como los e-books. En muchos de estos casos, a la hora de castellanizar el término hemos optado por traducir el prefijo "e" simplemente por electrónico.

Es indudable que las tecnologías de la información denominadas con la sigla “TI”, ya son parte de nuestra vidas en varios aspectos, personal, laboral y social y también porque no, en lo cultural. Internet ya es parte de nuestra sociedad, lo importante es que esté al servicio nuestro y no nosotros al servicio de internet.

Las TI son un medio y como tal deben ser reconocida, una herramienta que ayuda a mejorar procesos, lograr mayor eficiencia y eficacia de éstos y sobre todo en los servicios públicos, pero no debemos olvidar que la automatización de los procesos actuales no es la solución, ésta es más profunda, debe ser analizada, rediseñar modelos de operación, estructuras, flujos de información, y adaptación a las tecnologías emergentes.

El término e-Government, nace en la década de los 90 como una manera de describir el quehacer del Gobierno, apoyado por las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), en pro del mejoramiento de las capacidades democratizadoras, y del incremento de la eficiencia y efectividad de las funciones gubernamentales. La finalidad de e-Government no es tecnologizar los procesos existentes tal cual están hoy, sino que replantear los procesos y servicios del Gobierno, de manera de mejorarlos y ponerlos al servicio del desarrollo de una nueva sociedad de la información, apoyándose de las TIC cuando ello lo amerite.

De acuerdo al documento del Estado de Chile del año 2005 denominado, “Guía Metodológica, Sistemas de Gobierno electrónico”, el concepto de Gobierno Electrónico no se refiere sólo a la introducción de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), 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 en Chile, constituyen una parte esencial del avance integral del país. La incorporación de TIC en el Estado resulta importante porque:

- Ayuda al desarrollo de las TIC en el país, al favorecer su uso en las relaciones de los ciudadanos del 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 comienza lentamente la introducción de TIC en la Administración Pública chilena, especialmente a través del uso de computadores en los servicios que ofrecen, proceso que en los años 90, aumenta considerablemente.

- Automatización de algunos procesos, tales como el pago de remuneraciones.
- Interconexión de redes.
- Se comienza a usar el correo electrónico.
- Se inauguran algunas páginas WEB.
- En 1997 se inician trámites electrónicos en el Servicio Nacional de Aduanas en Chile.
- En 1998 se incorporan procesos electrónicos en la Operación Renta del Servicio de Impuestos Internos, en Chile.

Ello no implica todavía, un cambio muy significativo en la calidad de la gestión pública y de la provisión de servicios.

- Algunos de los alcances de Gobierno Electrónico son: En Chile el Presidente de la República emitió el Instructivo Presidencial N° 5 el 11 de mayo del año 2001 para el desarrollo de Gobierno Electrónico y en su Mensaje a la Nación del 21 de mayo del mismo año, se refirió explícitamente al concepto de Gobierno Electrónico, otorgándole una orientación estratégica a su desarrollo.
- Actualmente en Chile, es posible obtener certificados de avalúo de una propiedad o cancelar electrónicamente las cuotas trimestrales de las Contribuciones de Bienes Raíces.
- Los afiliados a FONASA (Fondo Nacional de la Salud) en Chile, ya no debe ir a comprar el bono, previo a su atención en un centro médico. En algunos centros asistenciales lo puede obtener electrónicamente su huella digital”.
- Las empresas en Chile, pueden emitir sus facturas por la vía electrónica, evitando imprimir formularios y timbrarlos en el Servicio de Impuestos Internos de ese País.
- En la Operación Renta, el Servicio de Impuestos Internos (SII) en Chile, ofrece a algunos contribuyentes una propuesta de declaración de Impuesto a la Renta a través de Internet. Si el contribuyente está de acuerdo con esa propuesta, no tiene más que aceptarla. Por otra parte, si debe pagar alguna suma de dinero, lo puede hacer electrónicamente. Finalmente, si tiene derecho a devolución, le basta indicar la cuenta corriente en que desea el SII debe depositarla.
- En la dirección de Internet [www.tramitefacil.cl](http://www.tramitefacil.cl), en Chile, se puede obtener información sobre más de mil cuatrocientos trámites de los que corresponde realizar frente a los órganos de la administración del Estado. Ahí puede encontrar, además, la conexión inmediata a cualquiera de los que se pueden efectuar en línea.

De acuerdo al estudio, realizado por The United Nations e-Government Survey 2008, Estudio de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas 2008, estableció que los resultados de este estudio indican que los distintos gobiernos en el mundo entero se están moviendo hacia el desarrollo del gobierno electrónico.

En el estudio de Naciones Unidas se destaca que “con el uso de herramientas de consulta, incluidos los medios de comunicación social, otros países en desarrollo también han alcanzado a los países desarrollados como los e-líderes. Entre ellos destacan Bahréin, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Colombia y Chile”.

La medición también destaca políticas desarrolladas en Chile por el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera como el uso de la ventanilla única y la incorporación de entrega de servicios multicanal como un medio para facilitar la eficiencia pública y mejorar el acceso y la calidad de los servicios que se entregan a los ciudadanos. Se resalta especialmente la incorporación de herramientas de accesibilidad para personas con capacidades visuales diferentes. También hace hincapié en el uso de medios electrónicos para contactar con los ciudadanos, señalando el uso habitual de enlaces de redes sociales como twitter, chats y messaging.

Sin embargo, dados los altos requerimientos que impone el gobierno electrónico en un sin número de pilares fundamentales, que incluyen requisitos de infraestructura, políticas apropiadas, capacidad de desarrollo, aplicaciones de TIC's y contenidos relevantes, que necesitan estar íntegramente implementadas en los servicios del gobierno electrónico, hacen el progreso lento.

Sólo unos pocos gobiernos han hecho la necesaria inversión para transitar desde las aplicaciones del gobierno electrónico *per se*, hacia un estado de mayor gestión integrada de un gobierno conectado.

La gestión del conocimiento adquiere una importancia creciente para los gobiernos en su esfuerzo por comprometerse con el aumento de los desafíos creados por la Economía del Conocimiento. La esencia de la Gestión del Conocimiento (KM) es proveer las estrategias para obtener el conocimiento correcto, para la gente correcta, en el tiempo correcto y en el formato adecuado. KM está basado en la idea de que el recurso más valioso de la mayoría de las organizaciones es el conocimiento de su gente.

Los tres aspectos del KM del Sector Público que necesitan ser considerados cuando efectuamos estrategias de KM son: Gente, Procesos y Tecnología. Identificar los procesos correctos para capturar, almacenar y compartir conocimiento, es un aspecto esencial del KM, como es la identificación y fortalecimiento del software y hardware apropiado, que promueva a las personas y a los procesos de la organización. Pero tal vez, el aspecto más importante del KM son las personas.

Las Organizaciones Públicas han sido tradicionalmente compartimentalizadas, esto se explica mejor a través de KM, donde una de las nociones más básicas en KM es, por lo tanto, la de conectar los “silos”, en KM se refiere a una unidad organizacional auto contenida, que tiene poca o ninguna comunicación con las otras unidades de la organización.

Con respecto a los recursos humanos, se enfatiza la importancia de: construir un ambiente que inculque confianza entre los empleados. Esto, a su vez, implica la selección y desarrollo de líderes que promuevan compartir la información. Compartir conocimiento efectivo requiere aprovechar a aquellos quienes ingresan información en los sistemas junto con establecer una estructura formal de incentivos y gratificaciones.

Compartir información redundante en costos de información reducidos, como resultado, la nueva organización del sector público está en una posición ventajosa en comparación con su organización predecesora.

Las tecnologías de información han sido el estandarte de entrada al Siglo XXI y el sinónimo asociado a Internet; sin embargo, como Peter Ducker<sup>1</sup> asevera, "las Tecnologías de Información no nos resolverán la vida ni darán mayores beneficios a los accionistas ni mucho menos crearán mayor valor monetario para la empresa".

Actualmente algunas reparticiones o instituciones públicas en Chile han evolucionado y son ejemplos de incorporación de tecnologías en sus procesos, como por ejemplo: SII (servicio de Impuestos internos) y el Registro Civil en Chile, que entregan servicios a través de la Web logrando con ellos mayor capacidad de atención y eficiencia. El número de instituciones gubernamentales que actualmente deben subir y migrar sus servicios a este nuevo concepto y forma, son importantes, y los plazos son más bien medianos o corto, ya que existe una presión por su integración y transferencia de información entre ellas.

---

<sup>1</sup> Peter Ducker, economista especializado en temas de la *nueva economía*

Hoy en día en Chile existen una serie de trámites que están disponibles por algunas instituciones. A continuación se ilustran cuales son:

**SII.** El pago de contribuciones y la declaración de renta es sólo parte de lo que ofrece este servicio público, que posee uno de los mejores sitios web del estado.

**IPS.** Los pensionados de Chile tienen aquí su rincón virtual para realizar algunos trámites, pedir beneficios o simplemente informarse de sus derechos.

**Tesorería.** Certificados de deuda, pago de servicios de aduana son algunos de los trámites que se pueden realizar a través de esta página.

**Bienes raíces.** Solicitud de registro de propiedad hipotecas y prohibiciones; solicitud de registro de comercio; solicitudes prendas industrias, entre otros.

**Registro Civil.** Bloqueo del carnet de identidad y la licencia de conducir o la compra de certificados, como nacimiento y matrimonio, es la oferta de este servicio público en su página web.

**SBIF.** Solicitud informe de deuda, Listado de instituciones fiscalizadas por el SBIF, Recopilación actualizada de normas (RAN).

**SVS.** Certificados para empresas del rubro es lo que dispone la Superintendencia de Valores y Seguros en su sitio Web.

**Sernac.** El Servicio Nacional del Consumidor entrega una serie de informaciones útiles en su página web y facilita la realización de reclamos a los usuarios.

**Guía de servicios del Estado.** Además de ofrecer una serie de servicios, está página agrega una serie de información adicional, en la portada tiene una serie de tag que ayudan en la búsqueda de lo que uno necesita. Pero las listas de resultados pueden ser un poco abultadas.

Es importante tener en cuenta una serie de dificultades en la implementación de este tipo de herramientas principalmente la Interoperabilidad de los servicios. De acuerdo a un informe de la Universidad de Chile, no se puede tener automatización completa de servicios hoy sin tecnología de servicios Web. Actualmente los principales problemas en la incorporación de servicios Web en Gobierno (y en general) son:

- a) La complejidad de la ejecución, visualización y comprobación de los métodos de un servicio (debido a la falta de herramientas adecuadas);
- b) La dificultad de encontrar servicios Web en directorios UDDI, (siglas para "Universal Description, Discovery and Integration", que es un servicio de directorio para particulares y empresas en el cual es posible la publicación y la búsqueda de servicios web. UDDI describe estos servicios web y muestra la información asociada sirviéndose de una estructura estándar, independiente de la plataforma.) así como en la Web en general;
- c) La ausencia de mecanismos para mantener descripciones de servicios de Web de forma persistente; y

d) La ausencia de descripciones semánticas que simplifiquen la búsqueda. El desafío es desarrollar un sistema que permita recolectar, almacenar y descubrir servicios Web a un nivel semántico. En particular, herramientas para manejar portafolios de servicios Web, que se usarán al construir nuevas aplicaciones.

Otro aspecto importante es lo relacionado con la integración, también mencionado en el informe de la Universidad de Chile, quien hace mención a los sistemas de software utilizados en ámbitos gubernamentales, usualmente tienen varios años de estar en producción. Ellos han sido desarrollados por distintos proveedores de software y el nivel de intercomunicación entre estos sistemas es baja o nula.

Esta situación responde a que la necesidad de trabajar en forma integrada no era tan evidente algunos años atrás. Sin embargo, cualquier iniciativa de Gobierno Electrónico debe ir acompañada de una integración de la información que el Estado maneja. En el contexto local no está claro cómo el Gobierno piensa abordar este desafío, ya que significa un esfuerzo importante de reingeniería de los sistemas legados y un alto nivel de estandarización, tanto de la documentación electrónica como de los servicios que provean sus organizaciones. La adopción de XML como lenguaje de representación de documentación electrónica, podría contribuir a subsanar estas limitaciones abriendo nuevas perspectivas para la gestión gubernamental y la participación de la ciudadanía en dicho proceso.

Las nuevas formas de relación entre la Administración y el Ciudadano imponen a la autoridad múltiples desafíos, los que en su mayoría se han visto recogidos en Chile, en la nueva ley de Procedimiento Administrativo (Ley 19.880 de mayo del 2003). Pese a la gran gama de estos, es posible circunscribirlos a todos bajo la idea básica de que en aras del bien común, compete a la Administración del Estado mejorar la calidad del servicio a sus ciudadanos, brindando una atención más eficiente a través de los diferentes actos y procedimientos administrativos.

Para que lo anterior sea posible resulta indispensable que la Administración sea capaz de responder en forma efectiva y eficiente a los requerimientos de las personas, evitando que sobre ellas pese la obligación de tener que recopilar información que acerca de estas mismas la Administración ya registra y almacena en forma distribuida en una o varias reparticiones, preservando para ello, en todo momento, el respeto a los derechos fundamentales, especialmente en lo que dice relación con el derecho a la vida privada.

## **Bibliografía**

- Gutiérrez, C. et al (2012), *Gobierno electrónico en chile, desafíos, perspectivas y oportunidades* en <http://users.dcc.uchile.cl/~prossel/descarga/articulos/PaperIN3Final.pdf> (3/10/2012)
- <http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n11-entremesMundoE.pdf> (29/10/2012)
- <http://www.razonypalabra.org.mx/palabra/2002/10jun.html>. (14/08/2012)
- <http://www.emol.com/temas/Sitios-para-realizar-tramites-online>. (3/10/2012)
- [http://www.cchen.cl/transparencia/transparencia\\_2009/Ley%20en%20pdf/Nuevos/Ley\\_19880.pdf](http://www.cchen.cl/transparencia/transparencia_2009/Ley%20en%20pdf/Nuevos/Ley_19880.pdf). (29/10/2012)