



UNIVERSIDAD DE CHILE

Instituto de la Comunicación e Imagen

Escuela de Periodismo

**ANÁLISIS DE SITIOS WEB DE ORGANISMOS PÚBLICOS:
USABILIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Seminario de investigación para optar al grado de Licenciado en
Comunicación Social**

Integrantes:

Christopher Herrera Arévalo

Marcelo Morales Cortés

Patricio Salazar Cespedes

Profesor Guía: Alejandro Morales Vargas

Santiago, Chile

2006

INDICE

Contenidos	Página
ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
Objetivo generales	10
Objetivos específicos	10
MARCO TEÓRICO	12
1. DESARROLLO DEL ESPACIO PÚBLICO Y EL ROL DEL CIUDADANO	12
1.1. Medios de comunicación, soportes y espacio público	16
1.2. Internet y la Atenas recobrada desde lo privado	19
2. INTERNET Y LA POLÍTICA	22
2.1. Internet como reforzador de la democracia participativa	24
2.2. Límites entre <i>e-government</i> y <i>e-democracy</i>	26
2.2.1. Gobierno electrónico o <i>e-government</i>	27
2.2.2. Democracia electrónica o <i>e-democracy</i>	31
2.3. Composición de grupos políticos en internet	33
2.4. Apropiación de las NTICs	37
3. SITIOS WEB COMO ESPACIO DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS	38
3.1. Arquitectura de la información	39
3.2. Rotulación	41
3.3. Usabilidad	42
3.4. Diseño y credibilidad	45
3.5. Continuidad y consistencia	48
3.6. Retroalimentación	49
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	51
PARÁMETROS DE ANÁLISIS	58
1. ACCESIBILIDAD Y DISEÑO	58
1.1. Rapidez de acceso	58

1.2. Ubicación	60
1.3. Visibilidad del contenido	61
2. ESTRUCTURA NARRATIVA	62
2.1. Concisión y estructura	62
2.2. Navegación	63
2.3. Lenguaje y rotulado	64
3. GOBIERNO ELECTRÓNICO, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA	66
3.1. Desarrollo de la democracia	69
3.2. Buen gobierno	69
3.3. Atención al ciudadano	70
DEFINICIÓN DE LA MUESTRA	73
Selección del universo de análisis	73
Análisis Cuantitativo	79
Indicador Alexa	80
Indicador Link Popularity Check	84
Indicador Page Rank	87
RESULTADOS POR SITIO	97
ANÁLISIS CUALITATIVO DE SITIOS WEB	99
DIRECCIÓN DEL TRABAJO (nº 10)	99
GOBIERNO DE CHILE (nº 9)	118
BANCO CENTRAL (nº 8)	132
TRÁMITES PÚBLICOS (nº 7)	147
MINISTERIO DE EDUCACIÓN (nº 6)	159
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO (nº 5)	178
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS (nº 4)	193
COMISIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA (nº 3)	208
DIRECCIÓN METEOROLÓGICA DE CHILE (nº 2)	219
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS (nº 1)	233
EVALUACIÓN GRUPAL: EXPERIENCIA DEL USUARIO	248
Resultados de los pasos realizados por los participantes durante el ejercicio	249

Resultados	252
CONCLUSIONES	255
BIBLIOGRAFÍA	262
ANEXOS	267
MATRICES DE ANALISIS	267

INTRODUCCIÓN

Desde el mismo momento en que internet se mostró como una herramienta en donde el neologismo “interactividad” era el gran potencial que este medio entregaba, la idea de mejorar la relación entre Estado y ciudadano vio la posibilidad de ser revitalizada.

Definida como un “término que describe la relación de comunicación entre usuario/actor y un sistema (informático, video u otro)”, la interacción establece tanto las posibilidades y el grado de desenvolvimiento que el usuario tiene dentro de este sistema, como también su capacidad de respuesta en relación al usuario. Esta estructura remite al clásico esquema comunicacional emisor-receptor-respuesta o *feedback*. Además, esta estructura no hace más que confirmar lo ideal que representa internet para el desarrollo de una democracia más tangible para el ciudadano común.

Los países con mayor desarrollo no perdieron esta oportunidad que se les presentaba para activar el circuito que unía a las instituciones públicas y la ciudadanía, el cual aparecía desgastado, situación graficada en la alta desconfianza en la clase política y en los bajos índices de participación electoral.

Ante estas posibilidades, se llegaron a formular juicios como el del ex vicepresidente estadounidense Al Gore, quien en medio de planes para que internet se expandiera en las instituciones educativas y para instalar un gobierno que perfeccione la democracia de esa nación, dijo que esta herramienta ayudaría a establecer una verdadero “ágora ateniense digital”. La iniciativa del país del norte sentó las bases en gran parte del mundo para la conformación de planes de modernización del aparato estatal y también para facilitar el acceso de internet a los ciudadanos.

Un ejemplo en este sentido representa también el gobierno de Singapur, país asiático que comenzó un plan de computarizar el sistema público en la primera mitad de los años ochenta. Esto ha posibilitado que en la actualidad sea el ejemplo a seguir en cuanto a desarrollo de Gobierno Electrónico, no sólo visto desde el punto de vista cuantitativo, sino que también por la eficiencia, real usabilidad del sistema implementado y la interactividad creada entre las instituciones y la ciudadanía.

Ante este panorama, Chile no quiso quedar ajeno al proceso de modernización del aparato público. A fines de la década pasada se inicia la creación de páginas web de entidades gubernamentales. A la vez, se moderniza la entrega de servicios utilizando la tecnología de internet. Símbolos de esto son las páginas del Servicio de Impuestos Internos y la del Registro Civil, entre otras.

No obstante, bajo el gobierno de Ricardo Lagos es cuando adquiere una mayor modernización tecnológica para establecer una eficiente gestión gubernamental y una mejor y más fluida relación entre ciudadanos y Gobierno. Estas intenciones se ven cristalizadas, primero, en el discurso del 1 de mayo del 2000, y posteriormente, en el Instructivo Presidencial sobre Gobierno Electrónico del 11 de mayo del 2001. Desde ese momento, se instala de manera oficial, la intención de establecer efectivamente un gobierno electrónico y, a la vez, adoptar a internet como una herramienta válida para modernizar el Estado.

Tras cinco años de la puesta en marcha de la Agenda Digital impulsada por el gobierno de Ricardo Lagos, la instalación de los premios web para incentivar el buen desarrollo del gobierno electrónico del país y la creación de más de 500 sitios correspondientes a organismos de carácter público, Chile se ha establecido como un país sólido en el establecimiento de las nuevas tecnologías en el perfeccionamiento democrático. Así, en la primera mitad del año 2006, salieron a la luz dos trabajos que daban cuenta de una realidad que poco a poco se ha ido imponiendo y se vuelve cotidiana: la relación entre internet, Estado y ciudadano.

Esto hizo que a nivel latinoamericano Chile se destaque por este desarrollo. Una muestra es la visita durante el 2005 del abogado uruguayo y miembro de la Red Jurídica para la Sociedad de la Información (LEFIS) de la Unión Europea y miembro de E-Gobs, Andrés Saravia Morales, quien publicó el texto “Un momento decisivo para el gobierno electrónico: el avance de las nuevas tecnologías en Europa y sus comparativas con América Latina”, lo que le significó estar en nuestro país durante seis meses investigando los sitios web de organizaciones públicas nacionales. En este estudio Saravia expresa que el desarrollo de Chile es “sólo comparable con países asiáticos como Singapur”, y agrega que en cuanto a eficiencia de servicios “se encuentra a la altura de muchos países europeos”.

A nivel local, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) elaboró un informe en el 2006 llamado “Desarrollo Humano en Chile. Las Nuevas Tecnologías: ¿un salto hacia el futuro?”, en donde analiza las variables que internet introduce en la sociedad chilena en cuanto a la penetración de las nuevas tecnologías. Del estudio surgen datos que sirven para imaginar una plataforma desde la cual la relación digital entre los ciudadanos y el Estado podría configurarse.

El estudio establece que un 25% los hogares chilenos tenía un computador en 2004, cifra que lógicamente ha aumentado hasta la fecha. También es considerable la existencia de 4.780.000 chilenos que son usuarios de internet habitualmente. Se trata de una cifra que bordea el tercio de la población nacional que virtualmente podría acceder a los sitios web de organismos públicos y contactarse con ellos a través de su espacio virtual.

El informe del PNUD retrata el estado del país en esta materia, precisando que el 13% de los hogares en Chile cuenta con una conexión a internet, un número que probablemente es mayor en la actualidad. A esto hay que sumar la instauración de planes educacionales que incentivan el uso de internet y las múltiples ofertas de las compañías de telecomunicaciones, que provocan una disminución de las tarifas y la

mayor cantidad de ofertas. Esto ha llevado a que Chile sea uno de los países que más han crecido en el uso de esta herramienta.

Considerando el optimismo de los antecedentes y documentos anteriores, es prudente poner en duda todo el diagnóstico favorable al desarrollo web de los organismos públicos en Chile. Si bien la cobertura parece estar lograda, es clave resolver en qué nivel se han ido incorporando los estándares mundiales de diseño de sitios web ciudadanos.

Las preguntas surgen en torno a la calidad de los espacios virtuales generados. ¿Serán realmente justificados los juicios como los del Dr. Saravia, que nos sitúan como el país más avanzado en Latinoamérica en lo que al desarrollo del gobierno electrónico se refiere?, ¿los sitios logran realmente un contacto óptimo con los usuarios que los visitan?, ¿ya está todo hecho o aún quedan cosas que mejorar?

Tan importante como las políticas de instalación del gobierno electrónico y las campañas a favor de su desarrollo y publicidad asociada, se ubica el grado de vinculación que cada sitio web logre establecer con el usuario. Se trata de evaluar las estrategias con que los organismos públicos pretenden acercarse al ciudadano a través del nuevo soporte que representa internet. Un formato que lograría aproximar las instituciones hasta el escritorio de cada ciudadano y estar 24 horas disponible para consultar información y eventualmente realizar trámites.

Esta nueva realidad implica al ciudadano alejarse de las instituciones físicamente y, por su parte, las organizaciones deben crear sitios capaces de restaurar confianzas e incentivar la participación, pero ahora en un entorno no presencial.

En la actualidad existen focos de participación ciudadana a través de la red, con ejemplos como el Portal Ciudadano o el Foro Ciudadano, que son capaces de generar alternativas democráticas para captar las solicitudes o críticas que los ciudadanos planteen a la administración central. A partir de lo anterior, se genera el problema del

surgimiento de instancias como las mencionadas, que si bien fomentan la discusión sobre el quehacer gubernamental, no nace de un espacio generado por el mismo gobierno. Su desafío es generar de manera adecuada sus focos de participación propios.

Ante la perspectiva de todo el contexto descrito, es necesario emprender una revisión de los sitios pertenecientes a organismos públicos de nuestro país, esencialmente desde dos perspectivas: a nivel comunicacional y de la arquitectura de la información. Un escrutinio que abarcará el modo en que han asumido el desafío de posicionarse como espacios de participación. Desde este punto de vista se propone hacer una auditoria a los sitios web que se dirigen a la ciudadanía.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo generales

El presente trabajo está dirigido a la ejecución de una auditoria a la calidad de los sitios web pertenecientes a organizaciones públicas, a partir de los lineamientos planteados por la Agenda Digital 2002-2005, estudios internacionales como los realizados por la **LEFIS** (*Legal Framework for the Information Society*), el Programa de

las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y textos de expertos en usabilidad y desarrollo web, como los del estadounidense Jacob Nielsen.

La evaluación pretende entonces establecer el grado de cumplimiento de los propósitos descritos por el mismo Gobierno en esta materia, en lo referente a la función que deberían desempeñar los sitios de entidades públicas. Consideraremos lo eficiente que resultan ser en cuanto a la accesibilidad de los sitios, la comunicación que establece con el ciudadano, las nuevas posibilidades en cuanto a facilitar la realización de trámites y el desarrollo democrático a través de este nuevo soporte denominado internet.

Objetivos específicos

La presente investigación busca evaluar a los sitios web de organizaciones públicas, enfocándose en su desarrollo práctico. En esta instancia se determinarán las dificultades a nivel comunicacional a los que el usuario enfrenta al ingresar al sitio.

El análisis del desarrollo web, incluye investigar su desempeño a partir de los siguientes tópicos:

- Accesibilidad y diseño, que comprende la rapidez de acceso a las páginas y sus componentes, ubicación y visibilidad de los contenidos dispuestos en cada sitio web.
- Las estructuras narrativas, contemplando un estilo acorde al nuevo lenguaje comunicativo que supone internet; la simpleza en los caminos trazados hacia la información que busca el usuario y un lenguaje sencillo y directo.
- El desarrollo de la democracia, la participación ciudadana y la atención de ésta, a partir del uso de internet en el desarrollo del gobierno electrónico.

MARCO TEÓRICO

1. DESARROLLO DEL ESPACIO PÚBLICO Y EL ROL DEL CIUDADANO

El siglo XXI ha comenzado arrastrando la última de las grandes revoluciones comunicacionales del siglo XX: la conectividad total y la sociedad de la información.

Estos últimos conceptos comenzaron a configurarse con el desarrollo de los satélites artificiales que permitieron acercar, en el tiempo y en el espacio, los canales informativos. Con esto se produce lo que Juan Luis Cebrián, en su texto “La Red”, expone como no solo la desaparición de las jerarquías culturales, sociales y de todo tipo, “sino que su lugar es ocupado por la creación de sensibilidades diferentes: una cultura, un lenguaje y una conciencia colectiva entre individuos enormemente distantes (...) con experiencias, historiales y preocupaciones que confluyen única, y quien sabe si excepcionalmente, en su cibernavegación”.

La sociedad de la información nos entregaría la posibilidad de llevar nuestro propio mundo a este nuevo espacio virtual, la internet, y hacernos partícipes de éste junto con los millones de usuarios que en el día de hoy se ven rodeados por un cúmulo de informaciones que superan ampliamente su capacidad de recepción cognitiva.

El ciudadano, entendiéndolo “como portador de derechos subjetivos que gozan de la protección del Estado mientras persiguen sus intereses privados dentro de los límites trazados por las leyes”, lo que Habermas llama “el ciudadano liberal”, se ve enfrentado a este nuevo escenario lo que genera una serie de cuestionamientos en su relación con su entorno.

¿Cómo esto afecta en la constitución del espacio público y en la concepción del rol ciudadano dentro de la sociedad? ¿Qué nueva relación existe entre ellos? ¿Se están logrando comunicar eficazmente la esfera pública, las personas y el Estado a través de este nuevo instrumento? El cuestionamiento del contexto lleva a la descripción del sujeto contemporáneo, a través de su evolución, para explicar sus posibilidades de interacción con el mundo actual.

El espacio público clásico, el de los griegos, se ha disuelto debido a la desaparición de las fronteras de lo público y lo privado. En la Grecia antigua lo público se constituía como el espacio del discurso, el debate, la exposición racional de las ideas que los hombres libres u *oikodespotas* llevaban al ágora para contrastarlas en

favor de un plano de la realidad mayor, la *polis*, superior a los intereses y necesidades personales. Esto último estaba dentro de lo que se constituía como la esfera privada y que no se incluía dentro de los intereses del espacio público. La relación entre el ciudadano y la esfera pública está regida, comunicacionalmente, desde los intereses de la comunidad, más allá del sujeto individual. El rol del ciudadano ateniense, por lo tanto, se remite a una interacción en los espacios de poder desde la concepción macro de la polis como un todo ajeno a él, alejada de su contexto personal o de sus intereses propios y de carácter más egoísta, sin ser peyorativo en el término.

Según el alemán Jürgen Habermas, en su texto “Historia y Crítica de la Opinión Pública: La Transformación Estructural de la Vida Pública”, en las postrimerías del siglo XVII, plena época de la Ilustración, la modernidad trae consigo la concepción burguesa o ilustrada de un modelo de espacio público que coincide con el griego en la unión de la política y la esfera pública propiamente tal, pero se añade a este contexto el nacimiento de una actividad periodística debido a la aparición de las ciudades modernas y la creciente conformación de una sociedad económica interconectada que requería informaciones fidedignas de lo que pasaba en muchos lugares.

Poco a poco la hegemonía de lo público dejó de estar en manos del Estado, puesto que las informaciones referentes al funcionamiento de la sociedad comenzaron a difundirse por la prensa escrita, soporte que permitió la individualización de las opiniones en representación de algo más pequeño que ese espacio público holístico constituido en la polis griega. El concepto de “publicidad” va cambiando. “Frente a la publicidad representativa empieza a tomar fuerza la opinión pública, expresión pública de las ideas de los súbditos que se consolidan como personas privadas; poder público que puede alzarse contra el soberano”.

Se consideran las intenciones negociadoras de los individuos, de discusión e interpelación pública de los ciudadanos. Los sujetos se sirven de su propia razón para generar ideas y argumentos capaces de reflejarse en las políticas en ejercicio. Desaparece en gran medida la segmentación por patrimonio y lugar de nacimiento que

se manifestaba en la Grecia clásica desplazándose a este espacio público mediador, en donde el razonamiento los identifica como seres individuales indistintamente de las condiciones sociales, capaces de reconocer su importancia particular y que se reúnen frente al espacio público como un cúmulo de sujetos privados, capaces de intervenir en éste.

Hasta este punto hay dos cambios importantísimos para poder determinar el contexto de las nuevas relaciones entre espacio público y ciudadano. En primer lugar, el sujeto como partícipe de la sociedad deja de entenderlo como algo ajeno y más allá de él, puesto que se ha reconocido como individuo. Y en segundo término, este reconocimiento da paso a la incorporación progresiva de la esfera privada, a través de los intereses personales por sobre los estatales, en la interacción ciudadano-espacio público.

Con los cambios generados por la modernidad y la posterior Revolución Industrial tanto a niveles industriales como económicos a fines del siglo XVIII y principios del siglo XIX, el Estado poco a poco fue perdiendo el carácter político más abstracto para transformarse en un ente más que nada administrativo de la nueva economía que comenzaba a encausar la dirección de sus políticas. Todos sus esfuerzos se centraron en lograr un correcto manejo de esta nueva instancia lo que mermó el ya antes descrito espacio burgués.

Con el advenimiento de lo social entendido como el surgimiento de la clase obrera y los problemas que significó para el Estado el tener que pelear su situación de miseria como efecto de la industrialización, el mundo privado cobra relevancia inusitada. El ámbito de las necesidades personales comienza a determinar las políticas. Lo público deja de ser dominio de una capa racional de la sociedad que confronta intelectos y argumentaciones retóricas, sino que pasa a ser parte de una masa de opiniones particulares surgidas desde el mundo de lo privado. Así, “el antagonismo entre sociedad civil y estructura estatal impulsa una dialéctica en el que la prensa y los medios de comunicación social tienen un papel protagonista, al mismo

tiempo que convierten los mensajes en mercancía y la función social de la comunicación, en instrumento de creación de riqueza y de influencia política”.

Esta última aseveración se volverá fundamental para entender la forma de presentar posteriormente el discurso político frente a los públicos masivos abarcados por los nacientes medios de comunicación de masas. Para Néstor García Canclini en la época contemporánea “muchos hombres y mujeres perciben que varias de las preguntas propias de los ciudadanos (...) se contestan más en el consumo privado de bienes y de los medios masivos que en las reglas abstractas de la democracia o en la participación colectiva en los espacios públicos”. De esta manera, la tendencia es a presentar el discurso político como un bien de consumo, y por lo tanto su estructura debe regirse por esos parámetros de funcionamiento. Es decir, debe llegar a la mayor gente posible, de la manera más fácil y expedita que se pueda, adaptando los soportes para ello.

García Canclini marca un énfasis en esto último señalando a los medios audiovisuales como los grandes impulsores del cambio puesto que en su naturaleza de funcionamiento está arraigado lo expedito, lo rápido, lo digerible, en contra-posición con las burocracias estatales. Así, el ciudadano comenzó a relacionarse con su entorno bajo las lógicas del consumo audiovisual y, por ende, los mensajes políticos tuvieron que empezar a fluir por esos canales, modificando sus estructuras para transformarse en bienes de consumo y mercancías. E internet, por supuesto, no está libre de este fenómeno.

1.1. Medios de comunicación, soportes y espacio público

El modelo griego y el modelo ilustrado tenían un elemento en común de transmisión de ideas: la palabra escrita.

Para Giovanni Sartori, en su texto “Homo Videns: La sociedad teledirigida”, el hombre pasó de estar construido desde la palabra escrita, lo que supondría un mayor

nivel de reflexión y análisis de las ideas que a través de este soporte se expresan, a un ser constituido desde el poder simplificador de la imagen, estableciendo en el sujeto importantes cambios cognitivos determinantes para entender al ciudadano actual. “El video está transformando al *homo sapiens*, producto de la cultura escrita, en un *homo videns* para el cual la palabra está destronada por la imagen”, señala el autor.

No es casualidad que el modelo griego, de carácter reflexivo y racional, al igual que el modelo ilustrado de espacio público, cuyo contexto estaba dominado desde el siglo XV por la imprenta de Gutenberg, tuviese como principal soporte la palabra escrita como medio de difusión de ideas. El texto escrito permite volver y resignificar los contenidos todas las veces que uno quiera pues su presencia es permanente. Permite una elaboración mayor de las ideas.

Por otra parte, y al mismo tiempo del surgimiento de la masa con la respectiva pérdida del espacio público ilustrado reflexivo, surgen también los medios de comunicación masivos cuyo principal exponente es la televisión. La imagen, para Sartori, reemplazaría a la palabra escrita como soporte principal de los discursos sociales. El razonamiento es reemplazado por la fugacidad de la experiencia estética y desde ahí es que se capta la atención de este nuevo ciudadano irreflexivo, atomizado en sus intereses privados, sin mayor conciencia del espacio público como un lugar de discusión.

En pocas palabras, durante gran parte del siglo XX el ciudadano se relacionó con su espacio público desde sus necesidades, a través de imágenes que apelaban a un narcisismo creciente, en donde las grandes ideologías se fueron perdiendo para dar paso a una relación mediada por la experiencia estética de las imágenes.

Obviamente este cambio no fue total. No es que la persona haya dejado de leer o que la imagen haya reemplazado en su totalidad a la palabra escrita, sino que en pos de llegar a más gente se cambió el soporte a uno más simple para que la mayor cantidad de ciudadanos se sintieran parte de esta nueva relación del espacio público

mediatizado, en un afán de apariencia democrática y una manera de asegurar la permanencia de un sistema económico basado en esta masa de gente “irreflexiva”. Sin embargo, este nuevo soporte va a dar paso también a un nuevo ente.

Debido a este cambio es que surge la llamada democracia masiva y se produce una mutación del espacio público clásico que decanta en una relación con el ciudadano identificada como un confín de intereses particulares en donde la “opinión pública no es ya ese concepto heredado de la Ilustración, concepto normativo de una opinión formada con la razón. Designa más bien a la masa segmentada de opiniones particulares en la que se expresan intereses divididos y hasta conflictivos”.

Esta concepción se ve reforzada por la instauración del sufragio universal lo que le dio a pueblo una relación de horizontalidad con el poder que no tenía antes. Ya no es el ciudadano quien aspira a ser parte de lo público como un símbolo de su existencia cívica en la sociedad, sino que es ahora el Estado el que debe llevar un discurso capaz de conglomerar todas estas voces heterogéneas a través de todo un arsenal mediático en donde se les muestre los múltiples aspectos de su vida social a cambio de un *feedback* (retroalimentación) que a posteriori será instituido como un sondeo de opinión, elemento que no por casualidad en el contexto de internet se ha ido instalando como la opción principal de desarrollo ciudadano y político.

Esta redefinición ha sido situada desde el advenimiento de la sociedad de medios en donde Ferry, en lo que denomina una mutación sociológica del espacio público, hace notar que éste último se ha ido construyendo no desde las acciones políticas de un pequeño grupo homogéneo y particular, sino de cómo éstas son divulgadas a través de los medios de comunicación masivos en todos aquellos círculos o públicos diversos al propio. De éste modo la participación pública no es relevante “si sólo sus participantes constituyen el público. En cambio, desde el momento en que esa manifestación se refleja y se difunde a un público más amplio, virtualmente indefinido, gracias a un medio cualquiera, participa del espacio público” .

Desde aquí se abre la posibilidad de emitir juicio y opiniones delante de hechos y situaciones con un margen temporal entre ambos muy pequeños. Reaccionar “en caliente” ante fenómenos de interés público que antes demandaban un respiro mayor para poder ejecutar su análisis. La sociedad de medios se ha ido llenando de dispositivos de opinión pública que fomentan los mecanismos de interacción entre la persona particular y el espacio público, saltándose a la clase política de la sociedad en el proceso de deliberación y construcción social.

Lo interesante es que Ferry instala esta concepción y estos argumentos desde la época en que la televisión es el mayor soporte de interacción de ciudadanos y espacios públicos, señalando incluso que “la voz del interés general pasará cada vez menos por los representantes nacionales del Soberano, y tal vez cada vez más por instancias supranacionales”. Pareciera adelantarse a las posibilidades que internet revelaría unos pocos años después, en esta concepción del ejercicio personal de la política, haciendo un pequeño alcance en la naciente expansión de la red en la década de los noventa, en lo que Jean Marc Ferry llama la comunicación interpersonal a través de los canales telemáticos.

La comunicación interpersonal relativizaría el concepto de la democracia representativa, en pos de su ideal más profundo que sería el llevar todas las voces a la esfera pública. Se impondría la veleidad del este grupo humano distinto y particular por sobre la cantidad de representados por el sistema político. La idea de la democracia directa real trastornaría el ideal de representatividad democrática. Ahora el desafío es lograr llegar a cada una de esas personas a través de un canal comunicativo y eficiente, capaz de sortear toda esta heterogeneidad.

1.2. Internet y la Atenas recobrada desde lo privado

La historia de internet comienza como un esfuerzo de los Estados Unidos en comunicar las bases de datos existentes en todo el país a través de una red de alta velocidad con fines principalmente académicos, a finales de los años sesenta. Los

científicos fueron capaces de digitalizar información y enviarla vía telefónica entre dos o más computadores.

La utilidad estratégica de este nuevo instrumento, según explica Cebrián, era “garantizar la conexión entre las universidades y el Ministerio de Defensa, aun en el caso de que un incidente bélico destruyera el centro de comunicaciones y las líneas con las diversas sedes de investigación”. La descentralización de la información garantizaba la comunicación en cualquier contexto.

Así nació ARPAnet, una comunidad de información con fines científicos a la que pronto se sumaron instituciones académicas de otros países estableciéndose un protocolo de comunicación que derivó en la creación del correo electrónico.

Fue con la inserción del mundo europeo a esto que Ferry llamó en su momento canal telemático, que nació la potencialidad principal de internet: su hipertextualidad. En 1989, el Centro Europeo de Investigación Nuclear (CERN) creó el lenguaje que permitió transmitir a través de la red imágenes, sonidos, gráficos, fotos y que le otorgó la multimedialidad que caracteriza a internet hoy en día.

Con el posterior nacimiento del primer navegador capaz de decodificar el lenguaje de la red y traducirlo de forma inteligible para el usuario, internet se despegó del mundo académico y pasó a ser de uso público, explotando como un soporte que crecía a pasos agigantados y que a comienzo de los noventa, con el desarrollo del W W W (World Wide Web) como plataforma de fácil acceso, lo hacía de forma desordenada y volátil. Esta nueva experiencia multimediática de a poco pasaba a ser parte de la cotidianeidad de muchos, interactuando con los antiguos soportes de la comunicación.

Para Juan Luis Cebrián, en su texto “La Red”, las distintas innovaciones tecnológicas no se van reemplazando jamás. El cine no significó la muerte del libro ni la televisión significó la muerte del cine. Para él los distintos soportes tecnológicos son

sumativos y no de reemplazo del anterior. El paso de las letras, al sonido y a la imagen posteriormente irían creando un individuo multimedial, al que se debe apelar como tal en la difusión de discursos políticos y en la interacción con el espacio público.

Para el autor, internet será entonces el soporte capaz de entregar estos tres elementos a un ciudadano que se relaciona con su espacio público desde la mezcla de lo privado, o sea sus intereses más subjetivos, con una educación cognoscitiva en que la imagen ha establecido su “dictadura de lo efímero”, pero con la posibilidad de acceder a este medio que tiene el potencial de ofrecer contenidos a través de la racionalidad de la palabra escrita y con una posibilidad de interacción y opinión en este nuevo espacio público virtual. Esta última recupera para el individuo la posibilidad del diálogo, perdida con la televisión, por ejemplo. “Le devuelve así a su propia condición ética y le sitúa nuevamente en el centro de la creación”. Las nuevas redes funcionan de manera informal y sin una jerarquización vertical, en la que los emisores son a la vez suministradores y consumidores a la vez.

Según Habermas, un espacio como el que ofrece internet, constituiría la mejor descripción de la opinión pública puesto que la ve como “una red para la comunicación de contenidos y tomas de postura, es decir, de opiniones”. Los ciudadanos serían los portadores de la opinión pública sin depender del poder estatal, a la vez que se ven en la posibilidad real de contrastar estas opiniones una a una con el resto de la “sociedad virtual”.

Para Cebrián, internet está siendo puesta como ejemplo de un hecho democratizador de la sociedad pues al parecer no existiría mejor vehículo para la participación ciudadana. Sin embargo, también existen críticas como la que hace Jesús Martín Barbero, quien señala que “la publicitada transparencia de las redes cibernéticas y su inmediatez merma las bases misma de lo que sería “lo público” ya que se obviaría el proceso de deliberación y crítica de las propuestas”. También señala que “se crearía la ilusión de que el individuo puede acceder y comunicarse prescindiendo de toda delegación de su representatividad, pasando por alto la figura

de la mediación social”, acto que constituiría un elemento importante en la configuración de lo público.

En este punto surge la disyuntiva de la efectividad de recursos de internet, al ser considerados los elementos antes expuestos, como la fuerza de la imagen en la sociedad actual y el acercamiento a través de la experiencia estética (relacionándolo, por ejemplo, con el diseño de las páginas web), la atomización del interés público debido a la inclusión dentro del debate de lo privado y la entrega de una infinidad de contenidos en formato escrito en una sociedad que no maneja del todo bien esos códigos.

Lo único cierto es que las experiencias que relacionan a la red con la política ya son una realidad, y cada cual busca una mejor estrategia para llegar al ciudadano común. _ _

2. INTERNET Y LA POLÍTICA

Las denominadas “Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación” (NTICs) o las nuevas posibilidades que ha traído internet con su masificación, han significado no sólo cambios en las relaciones sociales y en los espacios públicos, como ya hemos señalado. Se ha comprobado que el desarrollo de las tecnologías no crece de forma aislada y subjetiva, sino que se entremezclan dentro de una amalgama de relaciones personales, sociales e institucionales.

Así, la innovación tecnológica contiene factores sociales tan diversos como la política, la economía, la ciencia, la educación y la cultura, entre otros, “dando forma a un complejo social que algunos llaman tecno-económico” .

La facilidad para interactuar, la pasividad y la rapidez que traen las NTICs facilita la participación horizontal, donde los ciudadanos puedan expresarse y dialogar directamente con quienes los gobiernan, abriendo una nueva brecha para una

verdadera participación de los individuos en el sistema público. Esta era, y continúa siendo, una de las grandes promesas y consecuencias que implicaría la masiva utilización de internet.

En el plano de la política y, por ende, del sistema democrático, estas características hicieron sólo sembrar la ilusión de un mejoramiento entre las relaciones, cada vez más resquebrajadas, entre el poder político y los ciudadanos:

“Si Internet ha generado alguna promesa a nivel mundial, ha sido la de posibilitar interacciones comunicativas entre todos los ciudadanos y sus instituciones y fomentar nuevos tipos de participación” .

Pero el paso del tiempo, ha demostrado que el proceso no es tan automático, palabra que parece intrínseca a toda tecnología. La potencial idea de que las NTICs permitían “fortalecer el papel del Estado, del sistema político y de las organizaciones como promotores de un sistema político integrado”, pasaría, luego de su puesta en práctica a ser puesta en duda.

Manuel Castells, uno de los más importantes estudiosos respecto al impacto que ha producido el establecimiento de internet en la sociedad, estableció este cuestionamiento al ver que lo que se esperaba de las NTICs parecería no estar funcionando. Es para él, por lo tanto, una urgente necesidad es la de descubrir a través de un acucioso análisis las causas de este verdadero despilfarro que se hacían de las nuevas tecnologías:

“... una de las fronteras de investigación que yo quisiera desarrollar sobre internet es de qué manera internet puede permitir la desburocratización de la política y superar la crisis de legitimidad de los gobiernos que se produce en todo el mundo, a partir de una mayor participación ciudadana permanente, interactiva, y a una información

constante de doble vía. En realidad, lo que se observa es que esto no se produce...”.

Es propósito de este estudio desentrañar en mayor detalle tanto las esperanzas que Internet significaba para la administración del Estado y del sistema político, como las trabas que esta tecnología ha encontrado en la práctica. Esto será necesario, para posteriormente, analizar y percibir las carencias y beneficios de las páginas *webs* que analizaremos, y lograr el fin de la presente investigación.

2.1. Internet como reforzador de la democracia participativa

En medio de críticas respecto de la eficiencia al sistema democrático y si realmente se practican los principios básicos de una democracia, internet surgió como algo que podría capear estos cuestionamientos. La indiferencia ciudadana a la hora de elegir a nuestros representantes, la crítica a éstos y su cuna, el sistema de partidos, ya casi se tornan algo obvio en el pensar de la gente que vive bajo la ilusión del “gobierno del pueblo”. Las nuevas tecnologías han reabierto el debate de si realmente vivimos bajo una democracia representativa y si el ciudadano común tiene el poder de hacer valer su palabra y de participar.

Teóricos de la democracia confiaron en un momento de forma excesiva en las mejoras que las NTICs traerían al sistema, es lo que se le llamó como “teledemocracia”. Así, autores como Benjamin Barber consideran que democracia fuerte y participativa sólo sería el resultado de la introducción gradual de una serie de nuevos mecanismos entre la sociedad, para que sus ciudadanos adquieran los valores cívicos democráticos, esto es lo que denomina como “fuerte democracia”. Con esto se reforzaría la idea de autogobierno y un sistema más apegado a sus principios originarios, al igual que la conformación de un ciudadano informado y digno de participar del sistema democrático que lo avala:

“... la democracia fuerte se apoya en la participación en una comunidad de resolución dinámica de problemas, que crea fines públicos donde antes no existían por medio de su propia actividad y de su propia existencia (...) En tales comunidades los fines públicos son literalmente forjados mediante el acto de participación pública, creados mediante la deliberación común, la acción común... “.

Esta posición tan confiada en las NTICs, llamada también como “ciberoptimista”, es contrastada por una posición que sugiere que internet no será un agente tan revolucionario dentro del sistema político, ya que se conservarán “los patrones existentes en las comunicaciones políticas y la participación democrática” . Según esta visión, la corriente informativa que significa la red, aportará de nuevas fuentes para quienes están interesados en los asuntos públicos, no significando esto que incentive a la ciudadanía a participar al punto de desembocar en un verdadero renacer del sistema político. También, el autor recuerda que el acceso a estos nuevos medios no es igualitario, lo que posibilitaría un reforzamiento del poder de las elites.

En último lugar, un equilibrio entre estas dos posturas “sostiene que el impacto de las nuevas tecnologías radica, principalmente, en el fortalecimiento de las instituciones políticas y de los actores de nivel medio de las democracias representativas”. Las NTICs fortalecerían tanto los mecanismos y canales tradicionales, posibilitando una mayor eficiencia entre los organismos e instituciones gubernamentales, como también, mejoras en el acceso a la información y servicios que el Estado brinda. Esto último es de vital importancia, ya que no solamente fortalecería la administración del aparato estatal, sino que también la capacidad de la ciudadanía para hacer valer sus opiniones y requerimientos.

Esta hipótesis advierte el potencial de las nuevas tecnologías “sin olvidar la elasticidad del régimen democrático, cuyos principios de funcionamiento han permanecido intactos ante el surgimiento en la historia de nuevos mecanismos

tecnológicos” . Es entonces esperable que el avance de NTICs no altere en sus cimientos al sistema democrático y que el camino que de la utilización tecnológica esté ligado a las actuales estructuras políticas y a las formas en que las sociedades administren y adapten las nuevas aplicaciones.

Concluyendo y apartándose de los caminos que se pueden avizorar, lo que quedan son la incorporación de nuevos conceptos dentro de esta Sociedad de la Información que dan pie para ver que efectivamente la intromisión de las NTICs, para bien o para mal, han provocado ciertos cambios. Ciberdemocracia, democracia electrónica, democracia digital, democracia virtual, democracia online, teledemocracia, eDemocracia, *wired democracy*, etc. Todos términos que han generado una serie de discursos que causan esperanza y también desazón. Esto último, porque parece haber una subutilización de las nuevas tecnologías, y por lo tanto, aún estamos lejos de percibir los beneficios de ellas en nuestro sistema de gobierno. O, para los más críticos, las TICs no han sido aprovechadas por la clase política, ya que no comprende aún las potencialidades de lo que tienen en frente, cosa en la que todos finalmente coinciden. Pero al fin y al cabo, el cuestionamiento es común: ¿Cómo hacer más participativa nuestra democracia?

2.2. Límites entre *e-government* y *e-democracy*

La posibilidad de una “gubernancia electrónica” ha derivado en la concepción de dos términos que han pasado a ser de uso cada vez más habitual, poseedores aún de límites difusos y confusos entre ellos: el gobierno electrónico (*e-government*) y la democracia electrónica (*e-democracy*). Ambos remiten el uso de internet en la administración gubernamental y en el sistema democrático.

Si bien, ambos conceptos nacieron simultáneamente, gracias a la expansión de las NTICs, el desarrollo del *e-government* ha sido más fuerte gracias a las políticas de reforma administrativa. La *e-democracy*, por su parte, ha tenido un crecimiento menor y una presencia mínima dentro de los planes de gobierno, quizás debido a la todavía

desconfianza en las herramientas que entregan las nuevas tecnologías y a la falta de un imaginario que sustente un mejor desarrollo de ellas. Pero frente al diagnóstico de una “crisis democrática” caracterizada por la disminución de la participación política y por un creciente número de ciudadanos desconformes con el funcionamiento de las instituciones representativas de gobierno, este concepto ha tomado fuerza promisoría y cada vez está siendo más estudiado con el fin de encontrar caminos eficientes y así dejar de una vez de lado las críticas.

2.2.1. Gobierno electrónico o e-government

En primer lugar, el *e-government* no es más que la aplicación de las nuevas tecnologías para la contribución en la operatividad y efectividad de la administración. El gobierno electrónico, asocia estas nuevas armas “con los sistemas heredados y vincula las infraestructuras de información con los ciudadanos, contribuyentes, proveedores y clientes de la administración pública”. Este concepto es el que va de la mano de las intenciones de modernizar el Estado, lo que ha provocado su proliferación en los gobiernos, incluido el chileno, para incentivar el uso de las nuevas tecnologías de las ventajas que ello traería.

Pero hay que dejar claro que la adopción de estas nuevas tecnologías por parte del aparato estatal, no es sólo una cuestión de capricho o un simple acomodo a los “nuevos tiempos”. El gobierno electrónico significa una adaptación a una nueva realidad en donde la aplicación de las NTICs traería un beneficio considerable tanto al gobierno, como a sus ciudadanos, empresas y otras organizaciones.

Según los investigadores chilenos Claudio Orrego y Rodrigo Araya, las potencialidades del gobierno electrónico pueden categorizarse en tres tipos:

- a) Ahorro y mayor eficiencia en la gestión pública mediante la automatización de procesos, también un considerable ahorro de papel y la integración informática de innumerables servicios públicos.

- b) Expansión de la categoría de estos servicios lo que generaría mayores posibilidades operacionales y estratégicas, implicando incluso, la creación de nuevos servicios, y
- c) Una nueva relación política con los ciudadanos, lo que otorgaría la posibilidad de participar de una manera más directa en la elaboración de políticas públicas. También una comunicación fluida con las autoridades, quienes serían fiscalizados y también recibirían reclamos y opiniones sobre su desempeño.

La intromisión de las NTICs en la sociedad ha despertado en la ciudadanía el interés de exigir una mayor utilización de estos nuevos medios para mejorar la eficiencia y la transparencia en la administración estatal. Este interés es reflejado en el informe desarrollado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, en una encuesta realizada en Chile un 65 por ciento de los consultados está de acuerdo o muy de acuerdo en que “las nuevas tecnologías permiten que las personas dispongan de más información con la cual pueden controlar mejor a las autoridades” y un 51 por ciento “piensa que las nuevas tecnologías han contribuido a mejorar la relación de las personas con las autoridades del país” .

Para el usuario de estos servicios modernizados, las ventajas son claras: permite un ahorro de tiempo en los trámites más engorrosos, como la declaración de impuestos o retiro de certificados; y la interacción directa con la autoridad, generando una retroalimentación que intensifica los principios del sistema democrático. Pero para que pueda acceder a estos beneficios, primero debe existir una infraestructura, tanto tecnológica como legal, para que el acceso sea efectivamente universal.

Claudio Orrego enumera una serie de pasos para que el establecimiento del *e-government* sea efectivo y cumpla con sus expectativas:

- a) La conformación de una infraestructura mínima de *software*, conectividad y *hardware* para lograr una verdadera red computacional dentro de la administración.
- b) La existencia de una capacidad tecnológica por parte de quienes manejen esta tecnología para que la usen con seguridad y con conocimiento de los beneficios que esta trae.
- c) La imprescindible conformación de líderes políticos y autoridades que guíen la transformación de manera clara y efectiva.
- d) La elaboración de una política pública que tome la modernización del Estado como uno de los puntos centrales de su administración. Esto debe ir acompañado de una legislación que proteja distintos factores como la seguridad informática, la inviolabilidad de la comunicación, la privacidad de la información, etc. Sin esto, el *e-government* no podría avanzar de buena forma.
- e) Una penetración efectiva de internet en la población, algo que es facilitado con el establecimiento de un mercado competitivo por parte de las empresas de telecomunicaciones que ofrezcan el servicio, y
- f) El gobierno para no desgastarse en la planificación y creación de una tecnología propia, debe establecer alianzas con privados expertos en el ámbito de las NTICs. Ellos son los expertos y los llamados a desarrollar sistemas y tecnología.

Finalmente, al referirnos a los retos que el gobierno electrónico debe enfrentar, éstos son claros, los cuales son manifestados principalmente en los temores que los ciudadanos tienen al enfrentarse a ello. Algunos son:

- a) La pérdida de seguridad y confidencialidad de los datos de los ciudadanos.

- b) Que las NTICs posibilitarían un mayor control de los gobiernos.
- c) La cada vez más creciente posibilidad de ataques y fraudes informáticos.
- d) Los altos costos de su implantación, dejando de lado otros planes sociales que aparecen más importantes para la ciudadanía.
- e) El todavía gigantesco analfabetismo digital y, finalmente,
- f) El fracaso en las políticas de gobierno electrónico al no existir servicios y contenidos atractivos para los usuarios.

Tal vez solamente el paso de dejar de ser una novedad todavía en estado de prueba, para ser una realidad apoyada de una efectividad que lo avale, el gobierno electrónico cimentará un camino de confianza para los ciudadanos. Por mientras, todavía su implementación es un desafío para los gobiernos, como también una necesidad. Como plantean Orrego y Araya, lo central ahora es “si las instituciones políticas y gubernamentales serán capaces de liderar este proceso o serán arrastradas por éste” .

2.2.2. Democracia electrónica o *e-democracy*

La *e-democracy* es el uso de las TICs para facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos democráticos, implicando la creación de relaciones entre los actores sociales, incluido el gobierno. Internet posibilitaría un real mejoramiento entre la comunicación entre gobernantes y gobernados, también del flujo de información para hacer de la administración algo transparente, y, por último, perfeccionar el funcionamiento interno de las organizaciones. Así, la *e-democracy* puede expresarse en herramientas como: el voto electrónico, participar directamente

en el proceso de confección legislativa o adquirir información del proceso legislativo, potenciar la relación entre partido y ciudadano, entre otros.

“Si bien este es un plano relativamente nuevo del gobierno electrónico, es aquel donde pueden ocurrir las transformaciones más radicales”, se dice de forma optimista respecto a esto. Es que aún son marginales los ejemplos de aplicación de la *e-democracy*, debido a que aún no se gana la confianza tanto de la administración como de los ciudadanos.

Los intentos de aplicación no pasan de la anécdota, pero “los ejemplos del tipo de impacto y beneficios que se podrían obtener mediante una aplicación inteligente de internet y las NTICs a la política y al sistema democrático son infinitos”. Pero esto aún no es del todo captado, ya que pareciera que la administración pública y los organismos democráticos ven en internet sólo un medio de mostrar información y no como un medio de fomentar la interacción. Así, “la promesa de construir mayores canales de participación democrática a partir de las políticas de gobierno electrónico no ha avanzado tanto como la provisión eficiente de información general y servicios del Estado”.

Es, por lo tanto, la *e-democracy* es aún un tema pendiente, enfatizando en la relación de clientelismo que cada vez es más marcada entre el ciudadano y los servicios estatales. Porque si bien, las intenciones y las posibilidades de quebrar con esto existen, en la práctica esto no se cumple. Conocida es la experiencia datada por Orrego y Araya durante el año 2001, en donde enviaron correos electrónicos a los 120 diputados con el remitente de Juan Pérez. Finalmente, sólo nueve parlamentarios respondieron, lo que “lleva a reflexionar sobre el poco uso de internet como una herramienta que podría acercar a los parlamentarios a sus representados” .

De todas, formas, se ha podido establecer algunos ejemplos de los beneficios que la implementación de la *e-democracy* traería:

- a) Internet podría ser una herramienta de utilidad para potencia la relación entre los ciudadanos y los partidos políticos, con el fin de desarrollar de una forma más cercana las campañas electorales.
- b) Facilitar mecanismos de financiamiento político.
- c) Por la cercanía de internet con los sectores más jóvenes de la población, sería un elemento que podría favorecer la inscripción de estos en los registros electorales, si es que este trámite llegara a hacerse en línea.
- d) La realización de encuestas como una forma de retroalimentación entre representantes y representados.
- e) Generar efectivos canales de comunicación entre los representantes y representados, logrando que ambos reconozcan en internet un medio más que válido para ello. El bajo conocimiento de parte de los parlamentarios y la brecha digital existente que imposibilita el acceso universal a internet, son grandes trabas para el desarrollo de este punto.
- f) Lograr acceder fácilmente a información de los gobiernos y del Congreso, como una forma de transparentar la toma de decisiones.
- g) Participar de la agenda legislativa y de la elaboración de políticas públicas.
- h) Posibilitar votaciones a través de la red, algo que poco a poco se está desarrollando y que parece ser el punto más utópico y arriesgado de la *e-democracy*.

Todos estos beneficios serán posibles, sólo cuando se utilicen “las potencialidades de este instrumento para la construcción de una relación más interactiva que facilite una deliberación pública efectiva” . Aún no se han descubierto

en todo su amplitud los beneficios ya citados, pues se enfatiza demasiado en la oferta de información, dejando de lado otras áreas importantes para el desarrollo de una ciudadanía democrática. Es de esperar, y ya hay síntomas de ello, que esta potencial herramienta de mejora democrática, sea impulsada con seriedad.

2.3. Composición de grupos políticos en internet

Lo primero que viene a la mente al hablar de grupos políticos son los partidos políticos, los cuales son los principales actores en canalizar los requerimientos de la ciudadanía y la conformación de la opinión. Con la masificación de internet, los partidos han sabido incorporar rápidamente su uso, “aunque su estructura rígida poco o nada ha cambiado”.

Según el estudio hecho por el PNUD, en cuanto a la incorporación de los partidos políticos chilenos a utilizar internet se llega a la conclusión de que se cuenta con un “alto nivel de información para quienes visitan sus páginas web”. Pocos le dan importancia a la interacción con los ciudadanos, siendo la Unión Demócrata Independiente (UDI) el partido que más toma en cuenta este potencial.

Esto demuestra que todavía no se han captado los grandes beneficios que traería a los partidos políticos un desarrollo más en profundidad de su incorporación a internet. De las nuevas actividades que se pueden realizar ayudados por las nuevas tecnologías destacan las siguientes:

- a) Encontrar todo tipo de información relativa al partido, los dirigentes, candidatos, actividades, recursos, foros virtuales, entre otros.

- b) Facilitación de documentos del partido, utilizando el correo electrónico o la misma página, para informar de resoluciones, congresos o ponencias de sus militantes.

- c) Debates abiertos entre militantes y simpatizantes a través de foros, *chats*, lista de correos.
- d) Comunicación interna rápida y eficaz (envío de circulares, consignas, resoluciones, etc.)
- e) Recaudación de fondos.
- f) Conocer rápidamente la opinión de los simpatizantes y los militantes y público en general, respecto al accionar del partido.
- g) Es una forma de difusión y de relacionarse con la sociedad de forma tan efectiva como otros medios.
- h) Entrega la posibilidad de realizar elecciones primarias, algo que ya tuvo lugar dentro del Partido Demócrata estadounidense.

Pero es en período de campañas electorales cuando internet aparece como una herramienta muy atractiva para los partidos políticos. Mediante este instrumento se puede: informar constantemente a la ciudadanía sobre los candidatos y sus propuestas; crear una interacción entre el candidato, su equipo y los ciudadanos; y tener nuevas técnicas de investigación, estudios de audiencias y encuestas.

Por otra parte, están los grupos sociales o grupos de presión que han encontrado en internet un medio más que válido para hacer pesar sus opiniones y requerimientos. Han pasado a desempeñar un papel innovador y fundamental para la construcción de nuevos espacios públicos gracias a las nuevas tecnologías. Todo esto, gracias a la posibilidad de que los ciudadanos se puedan informar, deliberar, interrogar, intervenir y organizarse con las NTICs.

La democracia actual parece más propensa a la construcción de formas no representadas y extraparlamentarias como ligas, concejos, asambleas ciudadanas. internet proporciona la base material que permite a estos movimientos movilizarse y establecer ideas para cambios sociales. Así, formatos como los foros ciudadanos y los cada vez más comunes *weblog* o *blogs*, un espacio virtual construido por personas donde expresan sus pensamientos y vivencias, son parte de estas características.

“Los movimientos sociales son síntomas representativos de la sociedad actual, son nuevas formas de asociacionismo digital en nuestro siglo: juegan un rol de importancia en el esfuerzo de las redes sociales, en facilitar a los ciudadanos diversas formas de acceso a las herramientas informáticas, para usar el conocimiento y las oportunidades laborales de la Sociedad Informacional, e incrementar la participación ciudadana en las decisiones políticas, la creación de mejores condiciones de trabajo, y la generación de emprendimientos innovadores” .

Las NTICs han posibilitado, más que nunca antes, la construcción de formas no representativas, extraparlamentarias y antisistemas incluso. Para los concejos, asambleas ciudadanas, estar sin internet les quitaría gran parte de su fuerza como organización, ya que es desde ahí donde conforman su proceso de transformación social, en el mismo lugar en donde se administra empresas y se desarrollan medios de comunicación.

Estos nuevos grupos políticos o de presión, además tienen la ventaja de ser bienvenidos en tiempos en donde la importancia de los partidos políticos ha decaído comparando a épocas pasadas. Los nuevos movimientos “tienen la tarea de rellenar el vacío dejado por la crisis de las organizaciones verticalmente integradas, heredadas de la era industrial” .

La misión de la organización termina siendo informar y generar contenidos alternativos y también, “articular redes virtuales que puedan traducirse en la ‘realidad’” .

En Chile, siguiendo lo que establece la página Portal Ciudadano de la División de Organizaciones Sociales (DOS), una web del Ministerio Secretaría General de Gobierno, existen 1.046 organizaciones. Pero tal como lo que ocurre con los partidos políticos, predomina el despliegue de información y escasa interacción con los usuarios. Finalmente, “el promedio del índice para las organizaciones de la sociedad civil es bajo, y el desarrollo de las páginas web como una herramienta de interacción y transparencia ha sido poco explorado” .

Finalmente, está el nuevo fenómeno de los *blogs*. Más de sesenta *weblogs* por minuto es la estimación que se tiene, llegando a más de 50 millones en todo el mundo según Technorati, el buscador de *blog* más importante del mundo. Los *weblogs* han sido definidos como “un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos y artículos de uno o varios autores (...) son espacios gratuitos alojados en la red y de fácil creación (...)”.

Con estas características, los *weblogs* aparecen como un medio con muchas potencialidades para estructurar redes sociales. De hecho, se han estructurado comunidades de *blogs*, siendo en Chile muy reconocida la comunidad AtinaChile, que agrupa a 20 mil usuarios que se interesan por los más variados ámbitos. Si los *weblogs* siguen desarrollándose a la velocidad que ya posee, es de esperarse que pronto ya se transformen en tangibles actores para la estructuración de movimientos sociales o agrupaciones políticas. Por ahora sólo falta la intención para hacerlo.

2.4. Apropriación de las NTICs

La capacidad para atreverse es la gran asignatura pendiente en cuanto a hacer uso de las NTICs para estructurar verdaderas redes políticas alternativas y conformar organizaciones sociales con ciudadanos que hagan valer sus derechos mediante esta herramienta a quienes toman las decisiones. Por ahora, gran parte de las organizaciones se ha adaptado al funcionamiento del Estado, postulando a fondos y beneficios que éste otorga, pero “no genera instancias interactivas o de demanda hacia el mismo Estado” .

Falta aún apropiarse del concepto democrático, para así usar a las NTICs como medios para deliberar y participar del proceso político. Como ya anteriormente se ha dicho, “hace falta un imaginario que sustente” este proceso para hacer de las NTICs una herramienta de construcción democrática. Los usos que se le da a internet se vuelcan por ahora más a ahondar en prácticas burocráticas y no en promover la participación.

En Chile, esto ha sido demostrado en las cifras. Ni el Estado, ni los partidos, ni la sociedad organizada ven a las NTICs como una herramienta que ayude a modificar la relación entre las instituciones públicas y los ciudadanos. La eficacia del funcionamiento del aparato estatal ha eclipsado esta posibilidad, dejando todavía muy en ciernes un desarrollo cabal del fortalecimiento de la democracia a través de las nuevas tecnologías.

Pero según Castells, internet no puede proporcionar una solución tecnológica a la crisis de la democracia, pero sí cumple un papel fundamental en la nueva dinámica política, proporcionando un canal de comunicación horizontal, no controlado y relativamente económico, de una a otro y de uno a muchos.

El problema no es internet sino la clase política, que se está enfrentando a una transformación que no sabe muy bien como dirigirla. En definitiva, todas estas propuestas son enfoques nuevos a problemas viejos, ya planteados hace tiempo por

la teoría de la democracia. La novedad radica en la incorporación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, pero la tesis de fondo sigue siendo la misma: cómo hacer más participativa nuestra democracia.

3. SITIOS WEB COMO ESPACIO DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

Las posibilidades de interacción y servicios que pueden ofrecer los sitios web van de la mano con las limitaciones tecnológicas existentes. Actualmente estamos en una etapa en que los computadores permiten difundir material escrito, videos, música e imágenes. Existen además programas capaces de mantener seguras las claves de acceso de los usuarios para así enviar y recibir información personal.

Con estas posibilidades, la cantidad de información que serían capaces de contener los sitios web gubernamentales es cada vez mayor, así como la utilidad que pueden prestar a los ciudadanos es también creciente.

Hasta el momento se han mencionado posibilidades que ofrece internet como soporte de información (sonidos, imágenes, texto), sin embargo la página web de una institución no puede ser tratada como un “depósito” de información. Uno de los grandes errores que cometieron los sitios web de los organismos públicos, y que varios siguen cometiendo, es plantear la creación de su página electrónica sobre los mismos principios con los que funcionan los folletos, es decir, no darse cuenta que internet es una plataforma diferente para comunicar los contenidos.

3.1. Arquitectura de la información

Un usuario que está frente al computador, tratando de encontrar información desde una página web, está en una posición totalmente diferente al lector de un folleto informativo. No sólo porque varía el soporte (monitor del computador y no una hoja de papel), sino también porque no está “atado” a ese instructivo. Una persona que

compra un periódico, o que consulta un tríptico sobre cómo hacer un determinado trámite, no tiene más alternativas que buscar dentro de las páginas que tiene en sus manos. Lo que sucede con el cibernauta es distinto, ya que tiene miles de alternativas “a un clic de distancia”.

En esta realidad, el desafío apunta a una eficiente organización del material, es decir, a proporcionar una correcta “arquitectura de la información”, término que se puede entender como “(...) el arte y la ciencia de estructurar y clasificar sitios web e intranets con el fin de ayudar a los usuarios a encontrar y manejar la información”.

Este concepto, si bien tiene una significación reciente, posee una creciente importancia, dado que la “primitiva” figura del *webmaster* no puede ni está preparado para hacerlo todo, o mejor dicho, para entender todo lo que constituye la ejecución de un sitio web.

Su trabajo de diseñar el sitio, desarrollarlo y programar las funciones dentro de éste, además de encargarse de la redacción, edición y publicación del contenido, son labores que lo sobrepasan en sus conocimientos.

La gestión de los contenidos al interior del sitio web, va más allá de lo atractivo que pueda resultar el diseño gráfico o las secciones interactivas, y está a cargo de alguien diferente al *webmaster*, el “arquitecto de la información”. Este sujeto “...tiene que identificar los objetivos del sitio y de los contenidos sobre los que fundamentará la construcción”.

En términos comunicacionales, se trata de estructurar y entender lo que se quiere comunicar o hacer a través del sitio, aclarando qué se quiere decir, y a quién se le quiere comunicar.

La tarea del arquitecto de la información, tal como es el trabajo de un arquitecto convencional, debe comenzar por entender para qué y para quién está construyendo.

Dicho de un modo básico, antes de articular un mensaje, se debe conocer tanto al emisor como al destinatario, a la institución interesada en subir una página web y a los usuarios a quienes está dirigido ese sitio. Una vez entendido los intereses de ambas partes, se puede iniciar la estructuración de la página, el tramado de contenidos que deberá facilitar la búsqueda de información al usuario.

Entonces, se puede decir que son cuatro las principales tareas del arquitecto de la información, según describen Louis Rosenfeld y Peter Morville:

- a) Clarificar la misión y visión del sitio, equilibrando las necesidades de la organización patrocinadora y las de su público.
- b) Determinar qué contenido y funcionalidad tendrá el sitio.
- c) Indicar el modo en que los usuarios encontrarán información en el sitio mediante la definición de sus sistemas de organización, navegación, rotulado y búsqueda.
- d) Proyectar el modo en que el sitio se adaptará al cambio y el crecimiento a través del tiempo.

3.2. Rotulación

Dentro de un sitio web, el contenido está distribuido en varias páginas, y para acceder a ellas se usan hipervínculos que indican qué clase de información se encontrará en la página a la cual conducirá. Sin embargo, este acto que parece simple, requiere de una correcta rotulación, de lo contrario el usuario podría no hallar lo que busca, ya que no entendió que podría encontrarla al hacer clic en un determinado título.

“La rotulación es una forma de representación. Así como usamos el lenguaje hablado para manifestar pensamientos, empleamos rótulos para representar partes de información en nuestros sitios web”.

Naturalmente, si los rótulos de un sitio fueron bien planificados, se evitará el engorroso proceso de abrir varias ventanas hasta llegar a la información deseada, asunto que dejará a varios visitantes del sitio en el camino.

A estas alturas ya se puede entender, respecto a los hipervínculos, que deben contener información importante, no se trata de crear más páginas para que parezca un sitio más contundente de lo que es, sino de facilitar la navegación a través de la segmentación de los contenidos. Entonces, subrayar las palabras importantes es vital, pero puede resultar más constructivo aún “incluir texto que proporcione un breve resumen del tipo de información disponible”.

Los contenidos que representan en pocas y sencillas palabras los rótulos, no sólo están tras un hipervínculo. La correcta rotulación debe aplicarse también en los títulos de los párrafos dentro de cada página, no hay que olvidar que hay un usuario con otras múltiples alternativas, a quien no sólo se le debe entregar información, sino también interesarlo en ella, de lo contrario simplemente se irá de la página.

Este trabajo en la elaboración de una arquitectura de la información eficaz, redundará en la fácil utilización del sitio por parte de los ciudadanos. Cuán sencillo le sea al usuario emplear el sitio, se evalúa según un concepto acuñado por el investigador estadounidense Jacob Nielsen: la usabilidad.

3.3. Usabilidad

En el libro “Usabilidad: diseño de sitios web”, Nielsen considera la usabilidad como un atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web, es

decir, mientras más simple sea la navegación a través del sitio, mejor será la calidad de dicho sitio.

“La usabilidad dirige la web. Dicho de un modo sencillo, si el cliente no puede encontrar un producto, no lo podrá comprar.

La web es un entorno en el que el poder está en manos de los usuarios. El usuario, que es quien hace clic en el ratón, es el que decide todo”.

El pragmatismo de Nielsen, quien basa su investigación en la relación que establece un cliente con la página de una entidad comercial, se traslada si problemas al caso de un ciudadano que acude al sitio de una entidad gubernamental para acceder a información o realizar algún trámite.

En ambos casos se tiene a un individuo que acude al sitio web porque necesita algo en particular, por lo tanto, se entiende que el buen funcionamiento del sitio se traduce en que la persona pueda encontrar efectivamente lo que busca, a través de los rótulos, organización de la información e hipervínculos.

La premisa que el sitio no puede olvidar, entonces es que no fue concebido para ser útil a los propios creadores, sino que es un medio para otros.

Desde esta perspectiva, el avance la tecnología podría ser un obstáculo más que una solución para el usuario. “La usabilidad evoluciona con más lentitud que la tecnología web”, plantea Nielsen. Por ejemplo, una página creada para funcionar con programas demasiado recientes o equipos con recursos de hardware avanzado. En este caso, el sitio, favoreciendo quizás la presentación de un atractivo diseño gráfico o videos y música, está poniendo una barrera a quienes no cuenten con el equipo o los programas necesarios para que esa página se ejecute correctamente.

“Al final, los usuarios visitan el sitio web por su contenido. Todo lo demás es accesorio. El diseño existe para permitir a la gente acceder al contenido. La vieja analogía es un grupo de amigos que va a ver una obra de teatro: cuando salen del teatro, de lo que hablan es de la obra, no de lo bonitos que eran los trajes.”

Sin embargo, la utilización de recursos multimedia no es el error en sí, sino su uso injustificado. Por otra parte, existen casos en que la incorporación de video o imágenes puede ser de gran ayuda, e incluso un elemento integrador.

El caso de la población no vidente o con problemas de audición constituye ejemplos del uso necesario de tecnología multimedia, así como también es un aporte ante la necesidad de explicar instrucciones complejas.

Más allá de las consideraciones técnicas, lo anterior apunta a no agotar un bien escaso de los usuarios de internet: su paciencia. El tiempo que puede tomar un programa nuevo en cargarse para poder desplegar una prodigiosa animación, fácilmente puede ser un motivo para que el visitante deje el sitio.

Para Nielsen, entender cómo se comporta el ciudadano es fundamental en la creación de un sitio web. Él detectó que normalmente el usuario no lee con atención los textos en internet, sino que lo hojea en una actitud de “barrido visual” que sólo repara en puntos que atraigan la atención.

Se debe cuidar tanto el aspecto formal de la usabilidad porque, en la práctica, para quienes resultan más útiles las posibilidades del soporte web es justamente el sector que más excluido se siente de las nuevas tecnologías.

El Informe de Desarrollo Humano en Chile 2006 “Las tecnologías: ¿un salto al futuro”, elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), da cuenta que el 50 por ciento de los chilenos se considera fuera del mundo de las

nuevas tecnologías, pese a la alta penetración de computadores y de internet en el país.

Lo medular es que se trata en su mayoría de mujeres, jubilados y personas pertenecientes al grupo socioeconómico bajo de menor nivel educacional. Para este sector es que la usabilidad y la correcta comunicación de los contenidos del sitio web deben estar especialmente logradas. Justamente por un asunto de equidad y llegada de los beneficios que presenta internet.

Poder realizar trámites en línea u obtener servicios sin la necesidad de ocupar tiempo y dinero en hacerlo de modo tradicional, son ventajas que el sitio web debería contener y potenciar en su diseño, especialmente considerando que, según el mencionado informe, casi un tercio del país (4.780.000 chilenos) es usuario de internet.

Además un 25 por ciento de los hogares cuenta con un computador y un 13 por ciento de los habitantes tiene conexión a internet en sus casas.

Pese a las cifras, el contacto con los ciudadanos a través de la red no es un hecho asumido todavía, toda vez que el 51 por ciento de los municipios carece de página web, considerando ocho de la Región Metropolitana. Así, la visión de Nielsen acerca de un sitio web pensado y al servicio del usuario, podría ser de gran utilidad en la conquista o reconquista de espacios de interacción ciudadana o entre ciudadanos y el Estado. Pero se trata de un punto de vista que aparentemente no es compartido por todos.

3.4. Diseño y credibilidad

Actualmente existen muchos programas para la elaboración de un sitio web, y cada vez la utilización de éstos es un procedimiento más sencillo, de modo que no se requiere ser un programador o un *webmaster* profesional para crear un sitio web. Si

bien este hecho puede considerarse un ejemplo de democratización, o conquista de nuevos espacios por parte de los cibernautas, también es cierto que algunos vicios de internet van deteriorando la credibilidad de los mismos sitios: el exceso de publicidad, la aparición de elementos emergentes o la tentación de usar la mayor cantidad de efectos visuales disponibles.

Ante este escenario, la credibilidad se convierte en un valorpreciado. “Uno de los objetivos principales del buen diseño web consiste en establecer la credibilidad como operación de ejecución de operación profesional”.

Una página adquiere un grado de credibilidad no sólo cómo herencia de la institución a la que representa (refiriéndonos a un sitio con una entidad física que la preceda, como un banco, un ministerio o una universidad), sino que el diseño también ayuda y forma el carácter del sitio web.

Por obvio que parezca, el aspecto visual constituye lo primero que percibe el visitante de un sitio en internet, y los buenos efectos visuales representan una oportunidad de causar la impresión de credibilidad en la retina del usuario. El grado de confianza que sea capaz de generar, representa en gran medida el potencial de crecimiento que le resulte posible alcanzar, en cuando a los servicios y funciones que pretenda albergar a futuro.

Está claro que un sitio web que se ofrezca la posibilidad de realizar trámites que involucren el manejo de información privada del usuario, no puede estar plagado de publicidad, elementos emergentes o marquesinas y animaciones desplazándose, ya que se perdería la sensación de estar entregando datos a un sitio “serio”. Pero aunque no sea el caso de un sitio web que contemple el manejo de información privada de los usuarios, el cuidado por la presentación debe existir igualmente. En este sentido, la página de inicio es un elemento de gran importancia por sí mismo.

La primera página que el usuario ve desplegada en su pantalla será entendida como el estandarte del sitio, es decir, con esa primera impresión tomará varias

decisiones: seguir navegando, considerar la información extraída como material fiable, entre otros.

Según Nielsen, “el primer objetivo que debe tener una página de inicio, es el de responder a la preguntas ¿dónde estoy? y ¿qué hace este sitio?”. Esta función de localización que cumple la página de inicio, la convierten en un objeto que debe ser diseñado de manera diferente al resto de las páginas, lo cual no quiere decir que deba escaparse de la unidad estética que tenga el sitio.

Esta página debe estar pensada especialmente de manera tal que sea distintiva e informativa a partir de la coherencia entre un texto claro y breve y una presentación gráfica que guarde relación al carácter y naturaleza del propio sitio.

El valor de lo estético no se agota en la primera página o en los colores usados para los rótulos, textos o hipervínculos. A estas alturas entendemos que tener un sitio atractivo es reflejo de la preocupación de construir un espacio, virtual en este caso, que resulte atractivo de visitar y usar por el cibernauta.

“Un atractivo se distingue por una apariencia cohesiva y consistente que presenta una identidad única de todo el sitio y, en teoría, de sus patrocinadores”, se afirma en el libro *Arquitectura de la Información*. La importancia está en la solidez estética de un sitio, donde la composición de la página con sus colores, fuentes e imágenes, estén en sintonía con las demás características técnicas, como los links, los gráficos, las fotografías, los textos, etc.

Se aspira entonces a que la composición visual, un elemento del diseño, no lleve a ver imágenes o elementos individuales, sino que haga notar al visitante una atmósfera general dentro del sitio web. Entonces, a partir de esa experiencia sensorial a lo largo de las páginas, se aspira tener una sensación constante que dé cuenta de la “personalidad” y de las cualidades intangibles del sitio.

Estas “cualidades intangibles” a las que se hace referencia en el párrafo anterior, son aquellas que significan consistencia y funcionalidad de los elementos gráficos utilizados, conceptos que sobrepasan la tendencia a incorporar recursos como animaciones e imágenes, por el sólo hecho de otorgar un buen aspecto.

3.5. Continuidad y consistencia

A partir de esta primera página surgen los elementos de continuidad que sirven de guía al visitante, por ejemplo, el símbolo del Gobierno de Chile presente en todos los sitios web dependiente de alguna de sus entidades.

En cuanto a la continuidad, es una sensación necesaria en la navegación a través de un sitio, ya que se debe considerar que no se trata de un espacio cerrado o limitado, como puede resultar el caso de leer un periódico.

Como característica de la naturaleza propia de internet, está la posibilidad de movernos de un sitio a otro a través de los links, por lo tanto, los elementos de continuidad que posea un sitio, ayudan al visitante a estar consciente de cuándo permanece y cuándo sale de un sitio en particular.

La continuidad se mantiene “gracias a elementos como el color de los vínculos”, por lo tanto se entiende que es recomendable mantener colores estándar a través de las diferentes páginas que componen el sitio. Asimismo, marcar en otro color los vínculos ya visitados, es un factor que ayuda al usuario a no abrir dos veces la misma ventana, con el consiguiente ahorro de tiempo y molestias que ello implica.

Saber lo que se ha visitado dentro de un sitio también sirve para orientar al visitante en cuanto a las secciones que aún no ha visto y, por lo tanto, además es una posibilidad de que vea la información que el propio dueño del sitio está interesado en dar a conocer.

Es posible entender entonces que facilitar la navegación no es sólo beneficioso para el usuario -que puede encontrar lo que busca-, sino también para el cumplimiento de los propósitos del propietario del sitio web, es decir, que la información dispuesta en internet sea efectivamente vista.

3.6. Retroalimentación

Así como los usuarios acuden a un sitio en internet porque necesitan encontrar información, es bueno considerar que la relación no debiera quedar sólo en eso. Muchas veces la búsqueda de información fracasa, o aún así persisten dudas respecto al material encontrado. Ante las dudas la mayoría de las páginas posee un vínculo que permite contactarse con el encargado del sitio, ya sea a través de un correo electrónico o incluso por medio de un soporte de asistencia *on-line*.

Cualquiera que sea el caso, cuando un usuario decide ponerse en contacto con el administrador del sitio el tiempo de respuesta es un factor importante a la hora de evaluar cuan eficiente resulta el servicio.

No se puede decir de manera tajante cuánto es el tiempo óptimo para responder la duda de un usuario, pues varía dependiendo del carácter de la consulta. Sin embargo una respuesta oportuna es puede ser un positivo indicador de confiabilidad respecto al sitio sea consultado.

En el caso de los sitios web del gobierno, el aspecto de la retroalimentación entre el sitio y el usuario está desarrollado en un instrumento de conocimiento público llamado Guía Web del Gobierno de Chile, un documento que entrega las pautas para

sistematizar correctamente la información, y las recomendaciones concretas sobre cómo mejorar un sitio web.

Como medio de evaluación de los sitios, la Guía Web propone usar un *checklist* de usabilidad:

“En este documento se entrega una serie de elementos que deben ser revisados para determinar si el sitio web que se analiza, cumple con las características de usabilidad aconsejadas en la Guía para Desarrollo de Sitios Web del Gobierno de Chile.”

La retroalimentación no es sólo necesaria como un protocolo de cortesía para responder las dudas de usuarios, sino que es también la forma de saber en qué se está fallando. Mantener los ojos abiertos respecto a las falencias del sitio web constituye una actitud favorable a los obstáculos que presenta el sitio, y así poder mejorar los estándares de usabilidad.

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Desde la instauración de un nuevo espacio público virtual, en donde confluyen la imagen, la escritura y el sonido, la ciudadanía interactúa con una nueva forma de difusión de lo público y de construcción de sociedad. Se habla de la democracia directa, como la posibilidad de llevar a cabo efectivamente, y porcentualmente, el deseo de las mayorías ciudadanas a través de las propuestas políticas sometidas a un efectivo escrutinio popular.

Cualquiera que sea la visión que se adquiera sobre el *e-government* y la *e-democracy*, hay algo común en ambas que determinará su éxito o fracaso: la capacidad de crear una eficaz interacción con el público.

Basándose en esta perspectiva, ya que el presente seminario no cumple una función valorativa con respecto a qué tan “saludable” o no es la incorporación del internet al ejercicio gubernamental y democrático, es que se aplicará una metodología de investigación capaz de permitirnos identificar y escrutar el grado de efectividad de los sitios gubernamentales del país.

Se analizará la capacidad de ofrecer información relevante en sus espacios web, la interactividad efectiva que se genera entre el usuario y la institución que soporta la página, su nivel de usabilidad, hasta qué punto la página cumple o no con

los objetivos planteados por la Agenda Digital 2002 – 2005. Para tales efectos, se usarán los siguientes instrumentos de análisis:

1. En primer lugar se hará una selección de los sitios web relacionados con el aparato estatal presentes en <http://red.gov.cl/>. Del universo total de páginas seleccionaremos sólo aquellas que estén dirigidas a toda la población nacional, cuya efectividad en el mensaje global queremos estudiar. Esto es para que los sitios que se sometan al análisis final no pertenezcan a comunidades ni intereses específicos que puedan distorsionar los resultados de la investigación (por ejemplo, las páginas web pertenecientes a las municipalidades si bien están relacionadas con el Estado, su mensaje y utilización sólo interesa a los usuarios pertenecientes a cada comuna en específico mayoritariamente. Por esta razón serán excluidas del análisis final).
2. Una vez que la lista se encuentre depurada se someterá la muestra a tres tipos de análisis cuantitativos distintos mediante una técnica llamada cibermetría (disciplina naciente dedicada a la descripción cuantitativa de los contenidos y procesos de comunicación que se producen en el ciberespacio) que nos permitirá determinar cuáles son las web mejor posicionadas en internet y que, por lo tanto, tienen una mayor visibilidad y llegada al público.
3. Las herramientas que permitirán visualizar lo anterior son el indicador *Page Rank* del buscador *Google* que mide la cantidad de links que recibe una página de otros sitios determinando incluso la popularidad de éstos últimos y, por lo tanto, la mayor visibilidad en internet de la página citada; el indicador *Alexa* que mide el tráfico dentro de los sitios web, los que permitirá saber el número de usuarios que tiene una página en un tiempo de tres meses; y el *software Link Popularity Check*, que determina cuántos sitios web tienen un enlace a la página que estemos analizando en buscadores como *Altavista* o *Yahoo*. Estos tres son recomendados como los mejores para detectar los niveles de

posicionamiento web por los académicos españoles Maricarmen Marcos y Lluís Codina en su artículo “Posicionamiento web: conceptos y herramientas” .

4. Tras el análisis cuantitativo se determinarán cuáles son los diez sitios de la muestra con el mayor posicionamiento web. Para esto se aplicará una fórmula ponderativa que tome en cuenta las fortalezas y debilidades de los métodos utilizados. Mientras más rigurosos éstos sean, mayor ponderación tendrán sus resultados en la selección de los diez sitios web finales. Es por esta razón que *Page Rank*, al ser el instrumento más sólido de análisis cibernético según el estudio “Posicionamiento Web: conceptos y herramientas”, sus resultados serán considerados en un 50%. Luego el software *Link Popularity Check* será ponderado en un 30% y finalmente el indicador *Alexa*, que presenta las advertencias más explícitas en el estudio español, será ponderado en un 20%.
5. Tras este paso, las páginas seleccionadas serán sometidas a un nuevo análisis, esta vez cualitativo, para lograr medir su eficacia comunicativa.
6. En primer lugar se someterá a los sitios web a una plantilla de análisis o *check list* que tiene como fin determinar si los sitios cumplen con estándares comunicacionales y de desarrollo del *e-government*. La matriz de trabajo será elaborada a partir de tres plantillas de análisis utilizadas por el Gobierno y la Unión Europea. Sacando los elementos que interesan, se desarrollará una unidad de análisis propia que se ajuste para los fines de esta investigación. Se hará referencia a las plantillas en las cuales se basará la construcción que se aplicará en este trabajo.
7. La primera será la que aparece en la Guía Web del Gobierno de Chile y que abarca los siguientes elementos: Usabilidad, Accesibilidad, Indexación en buscadores, Seguridad, Rapidez de Acceso y Presencia en internet.

8. En segundo término nos basaremos también en la plantilla de análisis que es utilizada en Europa en los trabajos de investigación del Observatorio Internacional de Gobierno Electrónico (eGobs), cuyas investigaciones en el país han estado a cargo del Dr. Andrés Sarabia, investigador uruguayo de la institución, quien ha cooperado con información para esta investigación. Esta segunda matriz de evaluación es generada por la Red Legal para la Sociedad de la Información (LEFIS, *Legal Framework for the Information Society*) e investiga elementos similares que la de la Guía Web nacional.

9. Finalmente se utilizarán los parámetros presentes en la Guía Web que respectan a la interacción entre los usuarios y el sitio web, y fomento del desarrollo de la democracia participativa a través de internet. La intención última es generar una herramienta de trabajo propia, a partir de estos tres instrumentos que se centre en los aspectos comunicacionales en la utilización de internet, como contenidos y diseño gráfico, pero que a la vez se fije en el desarrollo de la participación ciudadana a través de este nuevo recurso.

Una vez terminado este proceso de análisis se pasará a una tercera etapa que incluirá a los tres sitios mejor evaluados por la matriz propuesta en este trabajo, los que serán investigados esta vez desde el punto de vista de los usuarios que utilizan estas páginas y desde la opinión de sus diseñadores web.

Para poder determinar el nivel de compenetración con el sitio, accesibilidad a éste y su utilización, ocuparemos herramientas de análisis cualitativos como la evaluación grupal y entrevistas personales a usuarios reales.

Esta etapa del trabajo de campo constará de una mezcla de técnicas de análisis, dirigida a la formación de un instrumento apropiado para poder analizar en terreno, con usuarios reales, el funcionamiento de los sitios seleccionados.

El objetivo principal de esta tercera etapa del trabajo de campo, será obtener la impresión desde la persona común de la efectividad de los sitios de entidades públicas, de su real presencia y de su utilización como espacio del ejercicio ciudadano.

De la evaluación grupal tomaremos la composición de la selección de personas que usará el estudio en terreno. El grupo estará formado por adultos mayores de 18 años, sin importar su sexo, que tenga un acceso real y permanente a internet, para asegurar la cotidianeidad del soporte con los participantes.

Este proceso contará con cinco personas reunidas en una sala con computadores. La elección de este número de participantes, fue elegido dentro del rango propuesto por Gotees y LeCompte, quienes dicen que:

“El tamaño del grupo de discusión se sitúa entre los cinco y los diez actuantes. Esos son los límites mínimo y máximo entre lo que un grupo de discusión funciona correctamente. Se trata de una característica espacial que afecta la dinámica del grupo”.

Luego, el proceso se dividirá en tres etapas. La primera tendrá la estructura de una entrevista estandarizada presecuencializada a cada uno de los invitados y constará de las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el primer sitio web de organismos públicos que se le viene a la mente?
- ¿Qué opinión tienen de los sitios web de entidades públicas?
- ¿Visita algunos de estos sitios frecuentemente?
- ¿Qué opinión tienen de estos sitios (se determinarán a partir del resultado del análisis)?

- ¿Ha realizado algún trámite en línea?
- ¿Tienen confianza en los trámites o servicios realizados a través de la web?

La segunda etapa consistirá en una prueba de usabilidad que ha sido denominada como “Pensar en voz alta” (*Thinking aloud*), y según los investigadores Ricardo Baeza-Yates, Cuauhtémoc Rivera Loaiza y Javier Velazco “se ha convertido en el método de evaluación *de facto*”.

El *Thinking aloud*, según lo definido por Baeza-Yates y Rivera, consiste en una serie de pasos donde,

“se le pide al usuario que realice una serie de tareas específicas. El usuario debe de expresar sus acciones oralmente. Dentro de las instrucciones dadas al usuario de prueba no se le pide que *explique* sus acciones, simplemente que cada paso que realice lo diga en voz alta (generalmente el mismo usuario da una serie de explicaciones sin pedírselo de manera explícita)”.

Finalmente, la tercera etapa tendrá la estructura de un focus group. La discusión tendrá que seguir los marcos de las siguientes preguntas, sin seguir de forma rígida el orden de las siguientes preguntas:

- ¿Se cumple las expectativas que el sitio fomenta?
- ¿Qué opinión tienen de éste luego de la experiencia?
- Los procedimientos para hacer lo que se les pidió ¿fueron fáciles de realizar?
- ¿Qué sugerencia haría para mejorar el servicio?

PARÁMETROS DE ANÁLISIS

1. ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

En esta sección nos referiremos a la importancia de la accesibilidad y el diseño, entendiendo ambos conceptos como elementos complementarios en el eficiente desarrollo de un sitio web.

Se considerará el diseño como la primera forma de hacer contacto con el usuario y, por lo tanto, la primera instancia en que se debe pensar en éste a la hora de comunicar a través de imágenes, colores, composición visual, tipo de fuente, animaciones, entre otros recursos.

Pensar en el usuario equivale a idear un sitio accesible para él, en este sentido, lo correcto es que le sea posible encontrar y entender la información que contienen las páginas. Más allá de la estructura narrativa (analizada en otro punto de este estudio), un sitio de óptima calidad debe considerar los siguientes factores:

1.1. Rapidez de acceso

Al ingresar la dirección de un sitio, es importante que lo primero que veamos no sea una “pantalla de bienvenida”, las cuales generalmente cumplen el rol de la “tapa de un libro”, sin aportar mayor información. El uso de esta página carente de utilidad es cada vez menos frecuente, pero es igualmente reprochable, pues indica la proyección del sitio web como una extrapolación de un medio escrito tradicional llevado al ciberespacio, sin entender la diferencia entre ambos soportes.

Las páginas web son un soporte donde el ahorro de tiempo y la rapidez en los accesos tienen un alto valor. El investigador Jacob Nielsen señala que, “una décima de segundo es el límite aproximado para hacer sentir al usuario que el sistema está reaccionando instantáneamente”, por lo tanto, es importante que el tiempo de respuesta al hacer “clic” en un vínculo (texto o imagen) sea constante, es decir, que no se tarde más en unos links que en otros. Además debe tardar el mínimo tiempo posible en cargar los elementos multimedia, usando estos recursos cuando sea necesario

explicar algo, no solamente para rellenar sin sentido, incluyendo información sobre el peso, formato y tiempo de descarga del archivo.

Durante el tiempo de espera mientras se despliega una página, el usuario debe tener información útil, como un texto alternativo o leyenda que describa las fotografías aunque no estén cargadas, para evaluar si vale la pena esperar a que se visualicen.

También favorece el ahorro de tiempo que, en las opciones donde se deba presionar “aceptar”, se pueda usar “*enter*” en el teclado además de utilizar el *mouse*, especialmente después de ingresar datos que deben escribirse a través del mismo teclado. Asimismo, las operaciones seleccionadas deben ser factibles de cancelar durante el proceso.

A partir de lo anterior, evaluaremos si:

- a) La pantalla de inicio contiene información útil para el usuario.
- b) El tiempo de espera al accionar los vínculos es constante y breve.
- c) Se informa el peso, formato y tiempo de descarga de los archivos disponibles.
- d) Se muestra una leyenda con información de los elementos mientras se cargan (fotos, esquemas, texto)
- e) Existe complemento del teclado y *mouse* para realizar operaciones en el sitio (especialmente en formulario)
- f) Se puede cancelar una operación seleccionada.

1.2. Ubicación

Al ingresar a una página es importante la presencia de un dato básico: de qué página se trata. Por lo mismo es que cada página del sitio debe tener un título que la identifique.

Es importante que un sitio esté debidamente identificado, para lo cual debe contar con una correcta rotulación y logotipo de la institución, ministerio o repartición a la cual pertenece. En cuanto al diseño, es importante que el sitio considere una presencia de dicha identificación en todas las páginas del sitio, lo cual ayuda a saber cuándo se están visitando secciones propias del sitio, o cuando se está, literalmente, en otro sitio.

El diseño de las páginas debe ser uniforme en sus hojas de estilo, con similares colores e igual disposición de la barra del menú a lo largo del sitio.

También relacionado con el diseño, la utilización de colores trasciende el mero aspecto estético. Un uso eficiente de los colores debe favorecer la jerarquía visual de los contenidos, ayudando al usuario a distinguir, a primera vista, cuáles son los tópicos más importantes o de mayor utilidad. Asimismo, una barra de menú o de noticias caracterizada con un determinado color a través del sitio, no sólo ayuda saber dónde se ubica dicha información sin tener que releerla en cada página, sino que ahorra tiempo al usuario, y lo guía en su navegación.

Por lo tanto, en esta sección se considera si:

- a) Cada página tiene un título que la identifique.
- b) Existe un logotipo del Gobierno de Chile e identificación del sitio en todas sus páginas.
- c) Es consistente el uso de los colores a través de las páginas.

d) El orden y ubicación del menú es permanente en todo el sitio.

e) El diseño favorece la jerarquía visual de los contenidos.

1.3. Visibilidad del contenido

La accesibilidad de la información expuesta en el sitio web se logra mediante un diseño que considere la diversidad de condiciones en que un usuario puede visitar el sitio. Así, el diseño no debe estar limitado por el uso de un programa navegador o *browser* entre la variedad existente, ni por la resolución de los monitores y tampoco debe definir el uso del sitio sólo a personas que cuenten con las últimas versiones de programas específicos, que dificulten el acceso requiriendo bajar alguna actualización.

En cuanto a los textos, deben estar escritos en un tamaño y con una fuente legible, especialmente en el caso de los sitios que analiza este estudio, ya que apuntan a ser visitados por la ciudadanía en general. En este sentido, el color del texto y del fondo deben contrastar –idealmente fondo blanco y texto negro-, o en el caso de usar un fondo con algún dibujo, evitar que el patrón del dibujo se confunda o reste legibilidad al texto.

La utilización de textos en movimiento es considerada un error, ya que el desplazamiento, parpadeo o aumento en tamaño del texto dificulta su lectura.

Por el carácter mundial de internet, es necesario considerar el cumplimiento de estándares internacionales en el desarrollo del sitio. Modelos como los desarrollados por el *World Wide Web Consortium (W3C)*, entidad que se dedica a elaborar protocolos y pautas que aseguren que las tecnologías web más destacadas sean compatibles entre sí. El fin es que cualquier hardware y software para acceder a internet funcione conjuntamente en la mayor cantidad de escenarios posibles.

De esta forma, respecto a este ítem mediremos si:

- a) Se puede acceder al sitio con cualquier navegador (*Internet Explorer, Netscape, Mozilla, Firefox, Opera, Safari*).
- b) El sitio se adapta a las diferentes resoluciones del monitor.
- c) El sitio se visualiza sin requerir descargar programas o *plug-in* especiales.
- d) Presenta una óptima legibilidad de los textos (tamaño de la fuente y alto contraste entre fondo y texto).
- e) Cumple estándares internacionales de desarrollo web y accesibilidad.

2. ESTRUCTURA NARRATIVA

A través de este punto, observaremos la forma en que la información desplegada en un sitio determinado, tenga una redacción adecuada y accesible para los usuarios a los cuales se dirige. Y esta forma adecuada de escritura, no debe responder a los estándares que se rigen en publicaciones impresas, sino que debe acomodarse a las nuevas directrices que significan escribir para una página web.

Por esto, se evaluarán los siguientes tópicos en cuanto a este punto:

2.1. Concisión y estructura

Según la investigación de Jacob Nielsen, “leer en pantalla de computadora es cerca de un 25 por ciento más lento que leer en papel”. Consecuencia de esto es lo que provoca que el usuario “escanea” con la vista, en vez de leer detenidamente, buscando encontrar de forma rápida lo que específicamente necesita saber del sitio. Además, es patente el disgusto que provoca el desplazarse por una página cuando el texto no encaja completo en ésta. Todos estos elementos, llevan a que la

recomendación de elaborar textos breves sea la adecuada, y estructurar la escritura en forma de “pirámide invertida”, en donde lo importante va en el inicio del texto para que el usuario se percate en poco tiempo si la página contiene lo que necesita.

Es recomendable también, la regla “una idea por párrafo”, pues permite que el usuario que “hojea” la pantalla, no se pierda de conceptos importantes que pueden quedar encerradas en mitad o finales de un párrafo. Y si le interesa lo que ve en un comienzo, pueda pasar al segundo párrafo sin perder la continuidad de la idea que se expresa.

Entonces, respecto a lo citado, evaluaremos, si:

- a) Los textos son breves, simples y precisos, con encabezados significativos.
- b) La información relevante está al comienzo del texto (pirámide invertida).
- c) Cada párrafo explica una idea, que se conecta con el siguiente.

2.2. Navegación

Cómo ya se citó, los usuarios tienden a no leer por entero los textos, sino que los hojean, seleccionando palabras claves y los párrafos de interés. Otros elementos que se acomodan a esta nueva forma de lectura, son la de estructurar párrafos breves con el fin de evitar que el texto sobrepase los límites de la pantalla, haciendo que el usuario tenga que desplazarse sobre ella, o en términos computacionales, que no se abuse del *scrolling*.

Por último, un requerimiento acorde a la dos requerimientos que van en parte apegados a lo que el acceso a la información. El proceso de navegación a través de un sitio web, supone una búsqueda de información por parte del usuario. En este caso, el ciudadano explora las páginas esperando encontrar cierto contenido que le ayude a

aclarar una duda, realizar un trámite u obtener un servicio. Por esto es que la disposición del sitio debe estar pensada para facilitar una navegación extendida o poco profunda, es decir, que sea fácil hallar desde la página de inicio, el camino hacia el contenido requerido, sin necesidad de hacer más de tres clics para encontrar la información.

Evaluaremos entonces si:

- a) El texto se ajusta al tamaño de la pantalla, evitando desplazarse por ella (*scrolling*).
- b) No requiere hacer más de tres clics para encontrar la información (navegación extendida).

2.3. Lenguaje y rotulado

En este punto, se verá el tema del lenguaje, tanto escrito como visual, dentro de las páginas web. Quizás los estudios respecto a este tema no han sido tan profundos o no se han arriesgado a establecer pautas tan rígidas debido a lo rápido que los referentes en el diseño de páginas web varían. Pero en esta investigación sobre los sitios de organismos públicos, se estimarán ciertos parámetros que se estiman convenientes, tratándose de espacios web que entregan un servicio a la comunidad en general. Para ello, los aportes de Teun Van Dijk y su contribución para el análisis del discurso, junto a las cuotas de Louis Rosenfeld y Meter Morville en el libro "Arquitectura de la información", más el del ya citado texto de Jacob Nielsen, serán fundamentales.

En primer lugar, existen dos requerimientos que van apegados al diseño del sitio. El uso de diversos recursos gráficos que facilitan el hojear sobre la información, lo que posibilita que el lector acceda de mejor forma a lo que lee y no pierda datos fundamentales. Aquí se inscribe entonces, el uso de negritas en términos importantes, o que estén coloreadas de manera distinta al resto del texto. También es

recomendable, junto al citado texto breve y objetivo, el establecer punteos y el uso de viñetas y el de usar hipertextos, dejando links que lleven a profundizar más sobre lo que se lee y evitar contenidos extensos.

“El uso de las metáforas también se debe limitar... los usuarios podrían tomárselo al pie de la letra”, dice Jacob Nielsen, y esto implica la necesidad entonces, de que el lenguaje sea claro y sin prestarse a segundas interpretaciones. Este requisito es aún más importante cuando se habla de páginas que prestan algún servicio a la sociedad en general, pues si se cae en las imprecisiones, el usuario desconfiará de realizar un trámite en línea, y por ende, también de la institución.

Estas recomendaciones no implican un sacrificio del estilo o actitud en la escritura. Van Dijk dice al respecto que “el estilo es una indicación principal del rol del contexto”, por lo tanto, en las páginas que prestan un servicio social, el estilo debe ser lo más accesible posible para todos quienes entran y, además, deben ser acogedoras, amenas y entregarle confianza al usuario. Según Nielsen, los usuarios también aprecian cierto nivel de humor y actitud, pero no de forma desatada, pues podría afectar la credibilidad del sitio, ni tampoco el significado del mensaje que se quiere dar. La univocidad de lo que se quiere decir, sobre todo en páginas que pretendan dar un servicio, es fundamental y esto es aplicable tanto al texto en su conjunto, como a términos importantes dentro del contexto.

La univocidad es algo muy importante en la confección en un componente esencial de un sitio: los rótulos. Esta es la denominación que se le da a los botones o links dentro de una página. Según Rosenfeld y Morville, “los rótulos son la forma más evidente de mostrar con claridad al usuario los sistemas de organización y navegación”. Si un botón o vínculo está mal nombrado o su término es ambiguo, podrá hacer caer en alguna equivocación al usuario (algo grave si está realizando algún trámite), con la consecuente pérdida de tiempo que ello implica. Por eso, recomendaciones como no usar el mismo término para rótulos que no llevan a la misma información (o al revés, distintos rótulos para la misma información) o pensar

siempre a qué clase de información creará el usuario que será llevada a través de un vínculo, es fundamental para no confundir a éste.

En cuanto a usar rotulación con íconos, es mucho más complicado y menos recomendable. Esto pues es necesario un saber previo en cuanto a navegación en la red, para tener un conocimiento de íconos habituales que ya son forman parte de convenciones en internet. Sólo es aceptable cuando contribuyen a darle una identidad al sitio y representan claramente algunos conceptos claves. De todas formas, cuando se usa un icono siempre es útil que vaya acompañado de un texto que lo defina.

Finalmente, los puntos a evaluar serán si:

- a) Los términos y frases relevantes están en negrita o coloreadas.
- b) Diagramación usa recursos gráficos que facilitan el hojeador (esquemas, punteos, viñetas, entre otros).
- c) El lenguaje es accesible, unívoco y de fácil comprensión.
- d) El estilo es ameno, atractivo y acorde al sitio.
- e) Los vínculos y rótulos son claros y su denominación o icono contiene la información a la cual conduce.

3. GOBIERNO ELECTRÓNICO, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Más allá de todo análisis con respecto a las estructuras gráficas y narrativas de las páginas web, que conforman el eje central del diseño estructural de los sitios web y que aseguran su facilidad comunicativa con los usuarios, está el parámetro del real gobierno electrónico y la total utilización que los sitios hacen de las posibilidades de interacción ciudadana que internet ofrece. Apoyándose en las Nuevas Tecnologías de

la Información y la Comunicación (NTICs), los sitios web deben estar diseñados para un aporte al desarrollo del gobierno electrónico.

El aporte de un sitio web gubernamental no puede ser completo si es que no ofrece una real posibilidad de participación ciudadana a los usuarios o si no logra facilitar la realización de diversos trámites de índole público que desburocraticen en cierta medida el aparato estatal. Si un sitio carece de estas posibilidades, está subvalorando las potencialidades de internet y no logra llenar las expectativas de usuarios que buscan en este formato una diferencia, lo que vuelve a los sitios menos efectivos.

En el instructivo presidencial del año 2000 emitido por el gobierno chileno se define el rol que las páginas web gubernamentales deben desarrollar. Entre estos se destacan mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Ya en septiembre del año 2006, aparece publicado en el Diario Oficial, la nueva norma técnica para el desarrollo de sitios web de los órganos de la administración del Estado o el llamado Decreto número 100, que emana desde el Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia y que le coloca un marco legal a la construcción de los sitios pertenecientes a organismos públicos. En éste se detalla “que los sitios web deben ser desarrollados de manera tal que garanticen la disponibilidad y la accesibilidad de la información, así como el debido resguardo a los derechos de los titulares de datos personales, asegurando la interoperabilidad de los contenidos, funciones y prestaciones ofrecidas por el respectivo órgano de la Administración del Estado, con prescindencia de las plataformas, hardware y software que sean utilizados”.

De esta manera, desde el mismo Estado se esquematiza una serie de parámetros, tanto a nivel de construcción formal de los sitios (como la utilización de los

dominios “gov” o “gob” para todos los sitios o el uso de un lenguaje válido de HTML), como en los objetivos de funcionamiento, como detalla el artículo cuatro del Decreto 100:

“En el desarrollo de los sitios web se deberá velar por la disponibilidad de la información, garantizando el pronto acceso a contenidos de utilidad en sus páginas; por el uso de etiquetas descriptivas que permitan una correcta indexación de contenidos a los sistemas de catalogación y búsqueda; y, por la optimización del peso y calidad de los contenidos, buscando un equilibrio entre ambos atributos .Los órganos de la Administración del Estado deberán someterse, en lo relativo a la determinación del peso adecuado de las páginas web, a la información relevante y contenidos de utilidad que éstas deban contener, de acuerdo con lo dispuesto en la Guía para el Desarrollo de Sitios Web de Gobierno”.

Como se ve, se busca centrar el desarrollo de la web en el usuario, pero ya no tan solo desde el punto de vista práctico, sino que ya asegurar desde el punto de vista legal el desarrollo del gobierno electrónico en el país.

Todos los argumentos anteriores se decantan en tres pilares principales en los que deben apoyarse el funcionamiento de los sitios web: desarrollo de la democracia, buen gobierno y atención ciudadana.

Es por esta razón que es necesario realizar un análisis en este aspecto desde los mencionados tópicos:

3.1. Desarrollo de la democracia

La posibilidad que internet ofrece a los usuarios de estar conectados con las instituciones de carácter público con sólo un clic de distancia es fundamental para el desarrollo del gobierno electrónico, puesto que cada vez más los sitios web son vistos

como espacios en que la ciudadanía puede dejar plasmadas sus inquietudes o recomendaciones sus casas. La retroalimentación entre el usuario y el sitio web es fundamental, ya que el impulso de comunicación del ciudadano requiere una pronta respuesta del ente gubernamental.

De este modo, si antes las distancias físicas podían ser un impedimento para que la gente se relacionara activa y participativamente con sus instituciones, hoy en día eso y no ocurre.

Con respecto a lo anterior, la evaluación del sitio tomará en cuenta si:

- a) Ofrece servicios orientados a la ciudadanía.
- b) Existen espacios para la interacción entre los ciudadanos (*chat* y/o foros).
- c) Hay mecanismos de retroalimentación con el usuario.
- d) Existe un fácil acceso a información del trabajo de la institución.
- e) Promociona la participación ciudadana a través del sitio web.
- f) Publica la cuenta pública de la gestión institucional.

3.2. Buen gobierno

Lejos de ser un signo de eficiencia, el hecho de que las instituciones posean sitios en internet no les asegura el moverse a la par con los tiempos. Hoy la calidad de las páginas web se mide principalmente por la cantidad de servicios que ofrecen y la cantidad de necesidades que satisfacen. Sobre todos si son pertenecientes a instituciones públicas frente a las cuales los usuarios tiene deberes y trámites que realizar. La reducción en los tiempos de espera, la mayor transparencia de la actividad

pública y los servicios que permiten realizar en línea le dan un valor agregado al sitio web.

Con respecto a lo anterior, la evaluación del sitio tomará en cuenta si:

a) Permite obtener servicios y realizar trámites más fácilmente por internet en comparación al medio convencional.

b) Reduce de costos y tiempo para el ciudadano al acceder a servicios vía internet.

3.3. Atención al ciudadano

El ciudadano debe contar con todas las facilidades para hacer uso de la totalidad de las posibilidades que los sitios les ofrecen. Para que el esfuerzo puesto en la usabilidad de la página sea útil, ésta debe proveer toda la información para que el desplazamiento a través de ella sea fácil para un usuario permanente o para quien la visita por primera vez. Debemos considerar que estamos frente a un ciudadano que poco a poco se vuelve a situar como la génesis de la voluntad política, por lo que si las herramientas que ponemos a su disposición nos las entiende, carecen de sentido.

Considerando lo anterior este trabajo considerará si:

a) Dispone de ayudas y sistemas de asistencia en línea para el usuario.

b) Brinda un acceso eficiente a la información acerca de los trámites y servicios.

En consideración a los criterios expuestos, la matriz que se usará para calificar a los sitios web que a continuación serán seleccionadas, será la siguiente:

DEFINICIÓN DE LA MUESTRA

Selección del universo de análisis

En los meses iniciales de gobierno del ex presidente Ricardo Lagos Escobar, más específicamente en su discurso del 1 de mayo el año 2000, se puso por primera vez en la palestra el tema del *e-government* como un tópico de la política del país. A partir de ese día se le da real importancia a la modernización tecnológica del aparato estatal para establecer una eficiente gestión gubernamental y fluida relación entre ciudadanos y el Gobierno.

Ya en el 2001 aparece el “Instructivo Presidencial sobre el Gobierno Electrónico” que dará como resultados finales el desarrollo de una serie de sitios web gubernamentales y la Agenda Digital 2002 – 2005.

Dentro de este marco es que aparece el sitio web <http://red.gov.cl>, dependiente del Ministerio del Interior, el cual contiene las 530 direcciones web que han sido desarrolladas por el gobierno bajo este plan de modernización. La lista incluye sitios ministeriales, de servicios estatales (información de becas estudiantiles, subsidios habitacionales, etc) municipalidades, servicios públicos, etc.

Aplicando la metodología de investigación descrita hemos reducido el universo que se someterá a análisis de 530 a 83 sitios web de interés general ciudadano. El resto ha sido descartado por tener información que no compete a la totalidad de la población, sino solo a una parte específica. La lista final es la siguiente:

Agencia de Cooperación Internacional	http://www.agci.cl
Armada de Chile	http://www.armada.cl

Banco Central	http://www.bcentral.cl
Beca Presidente de la República	http://becas.mideplan.cl
Biblioredes	http://www.biblioredes.cl
Cámara de Diputados	http://www.camara.cl
Carabineros de Chile	http://www.carabineros.cl
Comisión Bicentenario	http://www.bicentenario.gov.cl
Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica	http://www.conicyt.cl
Comisión Nacional del Medio Ambiente	http://www.conama.cl
Comité de Modernización del Estado	http://www.modernizacion.cl
Consejo de Defensa del Estado	http://www.cde.cl
Consejo Nacional de Control de Estupefacientes	http://www.conace.cl
Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	http://www.consejodelacultura.cl
Contraloría General de la República	http://www.contraloria.cl
Corporación de Fomento de la Producción	http://www.corfo.cl
Corte Suprema	http://www.poderjudicial.cl

Defensoría Penal Pública	http://www.defensoriapenal.cl
Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos	http://www.dibam.cl
Dirección del Trabajo	http://www.dt.gob.cl
Dirección General de Aeronáutico Civil	http://www.dgac.cl
Dirección General de Movilización Nacional	http://www.dgmn.cl
Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales	http://www.direcon.cl
Dirección Meteorológica de Chile	http://www.meteochile.cl
División de Organizaciones Sociales	http://www.participemos.cl
Ejército de Chile	http://www.ejercito.cl
Empresa de Ferrocarriles del Estado (EFE)	http://www.efe.cl
Fiscalía Nacional Económica	http://www.fne.cl
Fondo de Desarrollo de las Artes y la Cultura	http://www.fondosdecultura.cl
Fondo Nacional de Salud	http://www.fonasa.cl
Fuerza Aérea de Chile	http://www.fach.cl
Gendarmería	http://www.gendarmeria.cl

Gobierno de Chile	http://www.gobiernodechile.cl
Infocentros	http://www.infocentros.gov.cl
Instituto Nacional de Deporte	http://www.chiledeportes.cl
Instituto Nacional de Estadística	http://www.ine.cl
Instituto Nacional de la Juventud	http://www.injuv.cl
Investigaciones de Chile	http://www.investigaciones.cl
Ministerio de Agricultura	http://www.minagri.cl
Ministerio de Bienes Nacionales	http://www.bienes.cl
Ministerio de Defensa	http://www.defensa.cl
Ministerio de Economía, Fomento y Construcción	http://www.economia.cl
Ministerio de Educación	http://www.mineduc.cl
Ministerio de Hacienda	http://www.hacienda.cl
Ministerio de Justicia	http://www.minjusticia.cl
Ministerio de Minería y Energía	http://www.minmineria.cl
Ministerio de Obras Públicas	http://www.mop.cl

Ministerio de Planificación Nacional	http://www.mideplan.cl
Ministerio de Relaciones Exteriores	http://www.minrel.cl
Ministerio de Salud	http://www.minsal.cl
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	http://www.mtt.cl
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	http://www.minvu.cl
Ministerio del Interior	http://www.interior.cl
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	http://www.mintrab.cl
Ministerio Público	http://www.ministeriopublico.cl
Ministerio Secretaría General de Gobierno	http://www.segegob.cl
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	http://www.segpres.cl
Portal de Ayudas Estudiantiles	http://www.ayudasestudiantiles.cl
Portal de Compras Estatales	http://www.chilecompra.cl
Portal de Trámites Públicos	http://www.tramitefacil.cl
Presidencia de la República	http://www.presidencia.cl
Prochile	http://www.prochile.cl
Programa Chile Solidario	http://www.chilesolidario.gov.cl

Senado	http://www.senado.cl
Servicio Agrícola y Ganadero	http://www.sag.cl
Servicio de Impuestos Internos	http://www.sii.cl
Servicio de Vivienda y Urbanización	http://www.serviu.cl
Servicio Médico Legal	http://www.sml.cl
Servicio Nacional de Aduanas	http://www.aduana.cl
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	http://www.sence.cl
Servicio Nacional de la Mujer	http://www.sernam.cl
Servicio Nacional de Turismo	http://www.sernatur.cl
Servicio Nacional del Consumidor	http://www.sernac.cl
Servicio Registro Civil e Identificación	http://www.registrocivil.cl
Subsecretaría de Telecomunicaciones	http://www.subtel.cl
Superintendencia de Administradora Fondos de Pensiones	http://www.safp.cl
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	http://www.sbif.cl
Superintendencia de Isapres	http://www.sisp.cl

Superintendencia de Seguridad Social	http://www.suseso.cl
Superintendencia de Servicios Sanitarios	http://www.siss.cl
Superintendencia de Valores y Seguros	http://www.svs.cl
Superintendencias de Electricidad y Combustibles	http://www.sec.cl
Tesorería General de la República	http://www.tesoreria.cl

Análisis cuantitativo

Todos estos sitios contienen información que abarcan distintas áreas del desarrollo ciudadano y del país. Políticas a nivel nacional, deportes, ayuda social, servicios públicos, economía, etc. Para poder determinar cuáles son los más visitados por los ciudadanos chilenos, cada uno de ellos fue sometido a tres indicadores cibernéticos que evaluarán sus niveles de tráfico, popularidad y visibilidad en internet a nivel global. De esta forma se puede saber cuáles son los que mantienen mayor contacto con la ciudadanía en la realidad más inmediata, para así reducir la lista a los 10 sitios gubernamentales más populares del país. Es decir, los diez con mejor posicionamiento web.

La intención final es aplicar la segunda parte del análisis, que se centrará en el área comunicacional, a las páginas que tengan un contacto real y cotidiano con el usuario, para determinar su grado de eficacia sobre la base de su utilidad civil efectiva.

Indicador Alexa

El primero de los indicadores es el que utiliza la empresa Alexa y que mide el llamado *Traffic Rank* que es una de las medidas de popularidad más utilizadas dentro del mundo de la cibermetría. A través de este indicador se puede realizar análisis y mediciones de tráfico en un sitio web arrojando una cifra que mezcla el número de usuarios que visitan un mismo dominio web con el número de páginas visitadas dentro de ese mismo dominio. Es decir, es capaz de medir la cantidad de personas que visitan las distintas páginas pertenecientes a un portal web mayor.

Considerando estos datos, Alexa arroja una cifra que puede ir desde uno a varios millones estableciendo un ranking comparativo con prácticamente todas las páginas activas a nivel mundial. Mientras menor sea el número arrojado por la medición, mayor es la cantidad de visitas registradas por ese sitio web en un espacio de tiempo de tres meses.

Tomando un ejemplo utilizado por los investigadores españoles Lluís Codina y Maricarmen Marcos, en su texto “Posicionamiento web: conceptos y herramientas” podemos graficar la situación:

“En diciembre del 2004 el sitio web perteneciente a la CNN obtenía un *Traffic Rank* de 27, mientras que “El País” de España a la misma fecha tenía un *Traffic Rank* de 1546, lo que indica que de los dos sitios el de conglomerado estadounidense era mucho más popular que el español”

Así podemos determinar a ciencia cierta qué páginas están más en contacto con los usuarios y cuáles no.

Por otra parte, la principal crítica que se le hace a Alexa es que su sistema de medición es más preciso en la medida en que un sitio web es más visitado, pues el rango estadístico que se maneja presenta un menor margen de error. Sin embargo, como esta investigación tomará en consideración los mejores *rankings* arrojados por este instrumento se puede asegurar un fuerte rigor en la medición.

Con todo esto presente, los resultados para los 83 sitios analizados el día 15 de septiembre del 2006 son los siguientes:

Organización y posición dentro del ranking	<u>URL</u>	Ranking Alexa
1. Servicio de Impuestos Internos	http://www.sii.cl	7,319
2. Dirección Meteorológica de Chile	http://www.meteochile.cl	9,955
3. Dirección del Trabajo	http://www.dt.gob.cl	11,588
4. Ministerio de Hacienda	http://www.hacienda.cl	11,588
5. Subsecretaría de Bienes Nacionales	http://www.bienes.cl	11,588
6. Instituto Nacional de la Juventud	http://www.injuv.cl	11,588
7. Comisión Bicentenario	http://www.bicentenario.gov.cl	11,588
8. Chile Solidario	http://www.chilesolidario.gov.cl	11,588
9. Trámites Públicos	http://www.tramitefacil.cl	17,858
10. Corte Suprema	http://www.poderjudicial.cl	19,809
11. Ministerio de Educación	http://www.mineduc.cl	19,898
12. Compras Estatales	http://www.chilecompra.cl	24,615
13. Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica	http://www.conicyt.cl	45,478
14. Servicio Nacional de Turismo	http://www.sernatur.cl	48,219
15. Comisión Nacional del Medio Ambiente	http://www.conama.cl	50,812
16. Ministerio de Salud	http://www.minsal.cl	56,368
17. Banco Central	http://www.bcentral.cl	59,974
18. Servicio Registro Civil e Identificación	http://www.registrocivil.cl	60,878
19. Armada de Chile	http://www.armada.cl	79,045
20. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	http://www.sence.cl	83,398
21. Gobierno de Chile	http://www.gobiernodechile.cl	92,433
22. Instituto Nacional de Estadística	http://www.ine.cl	94,699
23. Fuerza Aérea de Chile	http://www.fach.cl	95,209

24. Ejército de Chile	http://www.ejercito.cl	96,112
25. Fondo Nacional de Salud	http://www.fonasa.cl	102,167
26. Tesorería General de la República	http://www.tesoreria.cl	108,567
27. Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos	http://www.dibam.cl	110,308
28. ProChile	http://www.prochile.cl	113,375
29. Empresa de Ferrocarriles del Estado	http://www.efe.cl	113,710
30. Carabineros de Chile	http://www.carabineros.cl	119,074
31. Servicio Nacional de Aduanas	http://www.aduana.cl	120,673
32. Ministerio de Vivienda y Urbanismo	http://www.minvu.cl	137,735
33. Servicio Nacional del Consumidor	http://www.sernac.cl	145,570
34. Dirección General de Movilización Nacional	http://www.dgmn.cl	146,082
35. Ministerio de Obras Públicas Transportes y Telecomunicaciones	http://www.mop.cl	147,376
36. Superintendencia de Valores y Seguros	http://www.svs.cl	149,099
37. Senado	http://www.senado.cl	149,553
38. Ministerio Público	http://www.ministeriopublico.cl	160,503
39. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	http://www.sbif.cl	161,414
40. Beca Presidente de la República	http://becas.mideplan.cl	161,672
41. Ministerio de Planificación Nacional	http://www.mideplan.cl	161,672
42. Corporación de Fomento de la Producción	http://www.corfo.cl	164,060
43. Presidencia de la República	http://www.presidencia.cl	172,491
44. Agencia de Cooperación internacional	http://www.agci.cl	184,800
45. Biblioredes	http://www.biblioredes.cl	202,297
46. Superintendencias de Electricidad y Combustibles	http://www.sec.cl	204,078
47. Dirección General de Aeronáutico Civil	http://www.dgac.cl	233,020
48. Cámara de Diputados	http://www.camara.cl	234,127
49. Superintendencia Administradora Fondos de Pensiones	http://www.safp.cl	255,601
50. Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales	http://www.direcon.cl	268,065
51. Fondo de Desarrollo de las Artes y la Cultura	http://www.fondosdecultura.cl	270,682
52. Investigaciones de Chile	http://www.investigaciones.cl	279,388

53. Defensoría Penal Pública	http://www.defensoriapenal.cl	281,071
54. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	http://www.mtt.cl	285,193
55. Subsecretaría de Telecomunicaciones	http://www.subtel.cl	305,105
56. Contraloría General de la República	http://www.contraloria.cl	328,087
57. Servicio de Vivienda y Urbanización	http://www.serviu.cl	349,012
58. Comité de Modernización	http://www.modernizacion.cl	351,621
59. Servicio Nacional de la mujer	http://www.sernam.cl	387,954
60. Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	http://www.consejodelacultura.cl	387,960
61. Portal de Ayudas Estudiantiles	http://www.ayudasestudiantiles.cl	405,485
62. Gendarmería	http://www.gendarmeria.cl	407,865
63. Ministerio de Minería	http://www.minmineria.cl	456,440
64. Ministerio de Economía, Fomento y Construcción.	http://www.economia.cl	460,679
65. Consejo Nacional Control de Estupefacientes	http://www.conace.cl	463,019
66. Ministerio de Defensa	http://www.defensa.cl	475,534
67. Instituto Nacional de Deporte	http://www.chiledeportes.cl	547,903
68. Servicio Médico Legal	http://www.sml.cl	575,146
69. Ministerio de Justicia	http://www.minjusticia.cl	577,941
70. Superintendencia de Isapres	http://www.sisp.cl	656,706
71. Superintendencia de Servicios Sanitarios	http://www.siss.cl	798,460
72. Superintendencia de Seguridad Social	http://www.suseso.cl	951,000
73. Ministerio del Trabajo y Previsión Social	http://www.mintrab.cl	965,533
74. Servicio Agrícola y Ganadero	http://www.sag.cl	1,150,705
75. Ministerio Secretaría General de la Presidencia	http://www.segpres.cl	1,565,772
76. Ministerio De Relaciones Exteriores	http://www.minrel.cl	1,836,720
77. Fiscalía Nacional Económica	http://www.fne.cl	1,973,008
78. Ministerio de Agricultura	http://www.minagri.cl	2,207,668
79. Infocentros	http://www.infocentros.gov.cl	3,142,237
80. Ministerio del Interior	http://www.interior.cl	3,298,598
81. Ministerio Secretaría General de Gobierno	http://www.segegob.cl	5,124,678
82. División de Organizaciones Sociales	http://www.participemos.cl	5,973,933
83. Consejo de Defensa del Estado	http://www.cde.cl	No Data

Indicador Link Popularity Check

Este indicador responde a un simple criterio numérico que permite saber al usuario cuántos enlaces están dirigidos al sitio web que se está analizando, colocando en evidencia su presencia en internet. La ventaja de este programa es que permite a su vez conocer el posicionamiento de los sitios en los dos más grandes buscadores de internet como son *Google* y *Yahoo*, a parte de entregar la cifra total de *links* que llegan a éstos. También entrega datos de buscadores menores como *Altavista* y *Alltheweb*.

Ahora, si bien el desglose es interesante nos guiaremos sólo por las cifras totales de enlaces para hacer este *ranking*. Con todo esto en cuenta, los resultados obtenidos el día 14 de septiembre del 2006 para los 83 sitios son los siguientes:

Organización	URL	Total
1. Servicio de Impuestos Internos	http://www.sii.cl	109,658
2. Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica	http://www.conicyt.cl	71,880
3. Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos	http://www.dibam.cl	71,628
4. Gobierno de Chile	http://www.gobiernodechile.cl	71,207
5. Dirección Meteorológica de Chile	http://www.meteochile.cl	48,293
6. Presidencia de la República	http://www.presidencia.cl	46,318
7. Banco Central	http://www.bcentral.cl	43,005
8. Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales	http://www.direcon.cl	35,278
9. Trámites Públicos	http://www.tramitefacil.cl	34,550
10. Ministerio de Educación	http://www.mineduc.cl	34,359
11. Comisión Nacional del Medio Ambiente	http://www.conama.cl	34,095
12. ProChile	http://www.prochile.cl	30,103
13. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	http://www.sbif.cl	29,598
14. Cámara de Diputados	http://www.camara.cl	27,623
15. Servicio Nacional de Turismo	http://www.sernatur.cl	22,386
16. Corte Suprema	http://www.poderjudicial.cl	19,137

17. Dirección del Trabajo	http://www.dt.gob.cl	17,640
18. Instituto Nacional de Estadística	http://www.ine.cl	15,510
19. Senado	http://www.senado.cl	14,752
20. Corporación de Fomento de la Producción	http://www.corfo.cl	12,013
21. Ministerio de Salud	http://www.minsal.cl	11,124
22. Superintendencia de Valores y Seguros	http://www.svs.cl	10,449
23. Armada de Chile	http://www.armada.cl	8,943
24. Comité de Modernización	http://www.modernizacion.cl	8,618
25. Ejército de Chile	http://www.ejercito.cl	7,774
26. Defensoría Penal Pública	http://www.defensoriapenal.cl	7,732
27. Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	http://www.consejodelacultura.cl	7,665
28. Superintendencia Administradora Fondos de Pensiones	http://www.safp.cl	7,606
29. Ministerio Secretaría General de la Presidencia	http://www.segpres.cl	7,217
30. Ministerio de Relaciones Exteriores	http://www.minrel.cl	7,206
31. Servicio Nacional de Aduanas	http://www.aduana.cl	6,953
32. Biblioredes	http://www.biblioredes.cl	6,444
33. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	http://www.sence.cl	6,296
34. Servicio Registro Civil e Identificación	http://www.registrocivil.cl	6,072
35. Subsecretaría de Telecomunicaciones	http://www.subtel.cl	5,525
36. Ministerio De Planificación Nacional	http://www.mideplan.cl	5,446
37. Fondo Nacional de Salud	http://www.fonasa.cl	5,010
38. Carabineros de Chile	http://www.carabineros.cl	4,307
39. Ministerio de Economía, Fomento y Construcción	http://www.economia.cl	4,303
40. Servicio Nacional del Consumidor	http://www.sernac.cl	4,251
41. Fuerza Aérea de Chile	http://www.fach.cl	4,010
42. Servicio Nacional de la mujer	http://www.sernam.cl	3,681
43. Ministerio de Obras Públicas Transportes y Telecomunicaciones	http://www.mop.cl	3,594
44. Ministerio de Defensa	http://www.defensa.cl	3,577
45. Empresa de Ferrocarriles del Estado	http://www.efe.cl	3,560
46. Instituto Nacional de Deporte	http://www.chiledeportes.cl	3,559
47. Tesorería General de la República	http://www.tesoreria.cl	3,510

48. Dirección General de Aeronáutico Civil	http://www.dgac.cl	3,361
49. Ministerio de Transportes Y Telecomunicaciones	http://www.mtt.cl	3,346
50. Compras Estatales	http://www.chilecompra.cl	3,128
51. Superintendencia de Servicios Sanitarios	http://www.siss.cl	3,011
52. Agencia de Cooperación internacional	http://www.agci.cl	2,993
53. Ministerio del Trabajo y Previsión Social	http://www.mintrab.cl	2,963
54. Ministerio de Hacienda	http://www.hacienda.cl	2,941
55. Ministerio de Vivienda y Urbanismo	http://www.minvu.cl	2,915
56. Gendarmería	http://www.gendarmeria.cl	2,811
57. Servicio Agrícola y Ganadero	http://www.sag.cl	2,763
58. Ministerio de Agricultura	http://www.minagri.cl	2,453
59. Investigaciones de Chile	http://www.investigaciones.cl	2,198
60. Ministerio de Justicia	http://www.minjusticia.cl	1,950
61. Superintendencias de Electricidad y Combustibles	http://www.sec.cl	1,822
62. Subsecretaría de Bienes Nacionales	http://www.bienes.cl	1,771
63. Superintendencia de Isapres	http://www.sisp.cl	1,378
64. Comisión Bicentenario	http://www.bicentenario.gov.cl	1,294
65. Consejo Nacional Control de Estupefacientes	http://www.conace.cl	1,253
66. Dirección General de Movilización Nacional	http://www.dgmn.cl	1,210
67. Instituto Nacional de la Juventud	http://www.injuv.cl	1,194
68. Fondo de Desarrollo de las Artes y la Cultura	http://www.fondosdecultura.cl	1,098
69. Ministerio de Minería	http://www.minmineria.cl	1,050
70. Contraloría General de la República	http://www.contraloria.cl	822
71. Consejo de Defensa del Estado	http://www.cde.cl	780
72. Chile Solidario	http://www.chilesolidario.gov.cl	780
73. Ministerio del Interior	http://www.interior.cl	765
74. Ministerio Público	http://www.ministeriopublico.cl	688
75. Fiscalía Nacional Económica	http://www.fne.cl	647
76. Superintendencia de Seguridad Social	http://www.suseso.cl	578
77. Servicio de Vivienda y Urbanización	http://www.serviu.cl	501
78. Servicio Médico Legal	http://www.sml.cl	420

79. Portal de ayudas estudiantiles	http://www.ayudasestudiantiles.cl	349
80. División de Organizaciones Sociales	http://www.participemos.cl	324
81. Infocentros	http://www.infocentros.gov.cl	205
82. Beca Presidente de la República	http://becas.mideplan.cl	122
83. Ministerio Secretaría General de Gobierno	http://www.segegob.cl	85

Indicador Page Rank

El *Page Rank* es el término que los ingenieros del buscador *Google* utilizan para referirse a una medida analítica que establece dos parámetros importantes dentro del posicionamiento web que lo separan del *Link Popularity Check* debido a que sus resultados son más específicos que un simple criterio numérico:

- a) Indica la cantidad de enlaces que llegan a una página determinada.
- b) Indica el nivel de popularidad de los enlaces que llegan a una página determinada.

Con estos dos parámetros se establece una puntuación que va desde el 0 al número 10. Los sitios web que tengan calificación 0 es que no tienen enlaces de ningún tipo o son muy poco enlazados por otros sitios. Si el fenómeno es el último, los enlaces que tiene son de bajo *Page Rank* también. En el otro extremo, aquellos sitios con calificación 10 son enlazados por varios miles de páginas que a su vez tienen un alto índice de *Page Rank*. Esto último sitúa al sitio con una mayor posibilidad de estar en contacto con el usuario dentro de la infinita red de páginas que posee internet. Y también define la presencia de un sitio dentro de la comunidad cibernética, al ser un referente mayor para las otras páginas web.

Hay que tomar en cuenta, eso sí, que como el rango de calificación que el *Page Rank* ofrece es pequeño en comparación al número de páginas que serán sometidas a

análisis, muchas de ellas tendrán serán calificadas con la misma nota. Es por esto, y para facilitar la jerarquización entre una y otra, es que hemos utilizado también un indicador de *Google* que muestra el número de enlaces real que posee un sitio web. De esta manera podremos situar entre dos sitios que tengan el mismo *Page Rank*, pero distinto número de enlaces, una jerarquía que nos permita *rankearlos* y elegir así a los 10 primeros. Obviamente la página con mayor número de enlaces reales tendrá mayor visibilidad que otra con menos. Esto último sólo se aplicará a las páginas que puedan entrar dentro de los 10 primero sitios, pero que no estén notoriamente dentro de ellos.

Con todo esto en consideración los resultados para los 83 sitios analizados el día 14 de septiembre del 2006 son los siguientes:

Organización	<u>URL</u>	Calificación (0-10)	N° Enlaces
1. Servicio Nacional de Turismo	http://www.sernatur.cl	7	
2. Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos	http://www.dibam.cl	7	
3. Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica	http://www.conicyt.cl	7	
4. Dirección General de Aeronáutico Civil	http://www.dgac.cl	7	
5. Dirección Meteorológica de Chile	http://www.meteochile.cl	7	
6. Ministerio de Educación	http://www.mineduc.cl	6	1510
7. Servicio de Impuestos Internos	http://www.sii.cl	6	1290
8. Banco Central	http://www.bcentral.cl	6	982
9. Gobierno de Chile	http://www.gobiernodechile.cl	6	917
10. Trámites Públicos	http://www.tramitefacil.cl	6	843
11. Corporación de Fomento de la Producción	http://www.corfo.cl	6	623
12. Dirección del Trabajo	http://www.dt.gob.cl	6	620
13. Ministerio del Trabajo y Previsión Social	http://www.mintrab.cl	6	560
14. Dirección General de Relaciones Económicas	http://www.direcon.cl	6	560

Internacionales			
15. Presidencia de la República	http://www.presidencia.cl	6	504
16. ProChile	http://www.prochile.cl	6	296
17. Comité de Modernización	http://www.modernizacion.cl	6	229
18. Cámara de Diputados	http://www.camara.cl	6	221
19. Superintendencia Administradora Fondos de Pensiones	http://www.safp.cl	6	212
20. Superintendencia de Valores y Seguros	http://www.svs.cl	6	206
21. Corte Suprema	http://www.poderjudicial.cl	6	185
22. Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	http://www.consejodelacultura.cl	6	179
23. Servicio Nacional del Consumidor	http://www.sernac.cl	6	161
24. Servicio Registro Civil e Identificación	http://www.registrocivil.cl	6	156
25. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	http://www.sence.cl	6	138
26. Biblioredes	http://www.biblioredes.cl	6	108
27. Ministerio de Obras Públicas Transportes y Telecomunicaciones	http://www.mop.cl	6	104
28. Ejército de Chile	http://www.ejercito.cl	6	102
29. Agencia de Cooperación Internacional	http://www.agci.cl	6	76
30. Armada de Chile	http://www.armada.cl	6	65
31. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	http://www.mtt.cl	6	64
32. Ministerio de Justicia	http://www.minjusticia.cl/	6	63
33. Empresa de Ferrocarriles del Estado	http://www.efe.cl	6	62
34. Tesorería General de la República	http://www.tesoreria.cl	6	61
35. Fuerza Aérea de Chile	http://www.fach.cl	6	51
36. Fondo de desarrollo de las Artes y la Cultura	http://www.fondosdecultura.cl	6	35
37. Fiscalía Nacional Económica	http://www.fne.cl	6	27
38. Ministerio del Interior	http://www.interior.cl	5	
39. Ministerio de Relaciones Exteriores	http://www.minrel.cl	5	
40. Carabineros de Chile	http://www.carabineros.cl	5	
41. Investigaciones de Chile	http://www.investigaciones.cl	5	
42. Ministerio de Hacienda	http://www.hacienda.cl	5	

43. Servicio Nacional de Aduanas	http://www.aduana.cl	5	
44. División de Organizaciones Sociales	http://www.participemos.cl	5	
45. Instituto Nacional de deporte	http://www.chiledeportes.cl	5	
46. Ministerio Secretaría General de la Presidencia	http://www.segpres.cl	5	
47. Instituto Nacional de Estadística	http://www.ine.cl	5	
48. Ministerio de Minería	http://www.minmineria.cl	5	
49. Ministerio de Salud	http://www.minsal.cl	5	
50. Ministerio de Agricultura	http://www.minagri.cl	5	
51. Superintendencia de Servicios Sanitarios	http://www.siss.cl	5	
52. Beca Presidente de la República	http://becas.mideplan.cl	5	
53. Compras Estatales	http://www.chilecompra.cl	5	
54. Subsecretaría de Bienes Nacionales	http://www.bienes.cl	5	
55. Servicio Nacional de la mujer	http://www.sernam.cl	5	
56. Consejo de defensa del Estado	http://www.cde.cl	5	
57. defensoría Penal Pública	http://www.defensoriapenal.cl	5	
58. Instituto Nacional de la Juventud	http://www.injuv.cl	5	
59. Comisión Bicentenario	http://www.bicentenario.gov.cl	5	
60. Gendarmería	http://www.gendarmeria.cl	5	
61. Dirección General de Movilización Nacional	http://www.dgmn.cl	5	
62. Fondo Nacional de Salud	http://www.fonasa.cl	4	
63. Servicio Agrícola y Ganadero	http://www.sag.cl	4	
64. Subsecretaría de Telecomunicaciones	http://www.subtel.cl	4	
65. Infocentros	http://www.infocentros.gov.cl	4	
66. Servicio de Vivienda y Urbanización	http://www.serviu.cl	4	
67. Chile Solidario	http://www.chilesolidario.gov.cl	4	
68. Servicio Médico Legal	http://www.sml.cl	3	
69. Superintendencias de Electricidad y Combustibles	http://www.sec.cl	3	
70. Ministerio Público	http://www.ministeriopublico.cl	3	
71. Superintendencia de Isapres	http://www.sisp.cl	2	
72. Portal de ayudas estudiantiles	http://www.ayudasestudiantiles.cl	1	
73. Consejo Nacional Control de	http://www.conace.cl	0	

Estupefacientes			
74. Ministerio de defensa	http://www.defensa.cl	0	
75. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	http://www.sbif.cl	0	
76. Ministerio Secretaría General de Gobierno	http://www.segegob.cl	0	
77. Ministerio de Economía, Fomento y Construcción	http://www.economia.cl	0	
78. Ministerio de Planificación Nacional	http://www.mideplan.cl	0	
79. Ministerio de Vivienda y Urbanismo	http://www.minvu.cl	0	
80. Senado	http://www.senado.cl	0	
81. Superintendencia de Seguridad Social	http://www.suseso.cl	0	
82. Comisión Nacional del Medio Ambiente	http://www.conama.cl	0	
83. Contraloría General de la República	http://www.contraloria.cl	0	

Ya con las listas expuestas claramente, jerarquizadas de mayor a menor dentro de los distintos indicadores (*Alexa, Link Popularity Check y Page Rank de Google*) se combinarán los tres resultados para elaborar un ranking final en donde podremos obtener las 10 páginas con mayor tráfico, posicionamiento web y visibilidad en internet de las 83 presentadas. A esas 10 primeras, como se dijo, se aplica una matriz de análisis propia para determinar su eficacia comunicativa a nivel de arquitectura del diseño web y a nivel de los contenidos que estas presentan. El fin último es lograr determinar el grado de efectividad que tienen las 10 páginas gubernamentales con mayor índice de contacto con el ciudadano común.

Para combinar los tres listados, se le dará una ponderación diferenciada a cada uno de ellos considerando la rigurosidad del análisis efectuado y las posibilidades reales de cada indicador de arrojar resultados que aporten al objetivo de ésta investigación. Si bien todos están avalados por el estudio “Posicionamiento Web: conceptos y herramientas” de los españoles Maricarmen Marcos y Lluís Codina, ya

mencionado en este trabajo, presentan debilidades que justifican la mayor o menor ponderación de sus resultados.

En primer lugar, como se dijo ya el indicador *Alexa* presenta el problema de que a medida de que el tráfico es menor en el sitio analizado, los resultados que arroja el indicador son menos rigurosos. A esto se le suma el hecho de que *Alexa* no es capaz de separar los distintos sitios que pertenecen a un mismo dominio. Es por eso que sitios como www.bicentenario.gov.cl y www.hacienda.cl tienen el mismo *ranking*, ya que ambas direcciones provienen de un portal mayor que es www.gov.cl, y *Alexa* arroja los resultados de tráfico de éste último.

Debido a esto, es que a la posición que ocupe cada sitio analizado en el *ranking* de *Alexa* se le ponderara en un 20 por ciento solamente.

En segundo lugar el indicador *Link Popularity Check* entrega un riguroso registro del número de enlaces que llegan a un sitio web, otorgando un valioso reflejo del nivel de la visibilidad que tiene el sitio en los mayores buscadores. Sin embargo, no logra entregar datos de tráfico real en las páginas. Es por esta razón a la posición que ocupe cada sitio analizado en el *ranking* creado a partir de los resultados del *Link Popularity Check* se le ponderará en un 30%.

Finalmente se ponderará en un 50% la posición obtenida en el ranking obtenido a través del *Page Rank de Google*, ya que es el instrumento que cuenta con el mayor respaldo, al ser elaborado por el buscador de sitios más grande del mundo. Al combinar en su resultado una cifra que refleja el posicionamiento del sitio, a través del número de enlaces que llegan a éste, y el nivel de popularidad de esos enlaces, tenemos un indicador confiable capaz de decirnos a ciencia cierta, que sitio es más relevante que otro.

Los resultados de las tres ponderaciones será sumado para obtener una cuarta cifra, dependiente en mayor medida de los resultados del *Page Rank* por las razones

ya especificadas, a utilizar en la confección del ranking final que nos arrojará los 10 sitios gubernamentales con mayor contacto ciudadano en el país.

Con todo esto en consideración la lista final de los 83 sitios es la siguiente:

Sitio seleccionado	Page Rank (50%)	LPC (30%)	Alexa (20%)	Total Ponderado
Servicio de Impuestos Internos	7	1	1	4
Dirección Meteorológica de Chile	5	5	2	4.4
Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica	3	2	13	4.7
Dirección de Bibliotecas. Archivos y Museos	2	3	27	7.3
Servicio Nacional de Turismo	1	15	14	7.8
Ministerio de Educación	6	10	11	8.2
Trámites Públicos	10	9	9	9.5
Banco Central	8	7	17	9.5
Gobierno de Chile	9	4	21	9.9
Dirección del Trabajo	12	17	3	11.7
ProChile	16	12	28	17.2
Corte Suprema	21	16	10	17.3
Presidencia de la República	15	6	43	17.9
Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales	14	8	50	19.4
Corporación de Fomento de la Producción	11	20	42	19.9
Cámara de Diputados	18	14	48	22.8
Superintendencia de Valores y Seguros	20	22	36	23.8
Armada de Chile	30	23	19	25.7
Dirección General de Aeronáutico Civil	4	48	47	25.8
Servicio Registro Civil e Identificación	24	34	18	25.8
Ejército de Chile	28	25	24	26.3
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	25	33	20	26.4
Comité de Modernización	17	24	58	27.3

Superintendencia Administradora Fondos de Pensiones	19	28	49	27.7
Servicio Nacional del Consumidor	23	40	33	30.1
Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	22	27	60	31.1
Biblioredes	26	32	45	31.6
Instituto Nacional de Estadística	47	18	22	33.3
Ministerio de Obras Públicas Transportes y Telecomunicaciones	27	43	35	33.4
Ministerio de Salud	49	21	16	34
Fuerza Aérea de Chile	35	41	23	34.4
Empresa de Ferrocarriles del Estado	33	45	29	35.8
Tesorería General de la República	34	47	26	36.3
Servicio Nacional de Aduanas	43	31	31	37
Ministerio deL Trabajo y Previsión Social	13	53	73	37
Carabineros de Chile	40	38	30	37.4
Ministerio de Hacienda	42	54	4	38
Agencia de Cooperación internacional	29	52	44	38.9
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	31	49	54	41
Ministerio de Relaciones Exteriores	39	30	76	43.7
Compras Estatales	53	50	12	43.9
Subsecretaría de Bienes Nacionales	54	62	5	46.6
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	46	29	75	46.7
defensoría Penal Pública	57	26	53	46.9
Fondo Nacional de Salud	62	37	25	47.1
Comisión Nacional del Medio Ambiente	82	11	15	47.3
Ministerio de Justicia	32	60	69	47.8
Fondo de desarrollo de las Artes y la Cultura	36	68	51	48.6
Investigaciones de Chile	41	59	52	48.6
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	75	13	39	49.2
Instituto Nacional de deporte	45	46	67	49.7
Comisión Bicentenario	59	64	7	50.1

Instituto Nacional de la Juventud	58	67	6	50.3
Servicio Nacional de la mujer	55	42	59	51.9
Senado	80	19	37	53.1
Subsecretaría de Telecomunicaciones	64	35	55	53.5
Superintendencia de Servicios Sanitarios	51	51	71	55
Fiscalía Nacional Económica	37	75	77	56.4
Chile Solidario	67	72	8	56.7
Ministerio del Interior	38	73	80	56.9
Dirección General de Movilización Nacional	61	66	34	57.1
Ministerio de Minería	48	69	63	57.3
Ministerio de Planificación Nacional	78	36	41	58
Ministerio de Agricultura	50	58	78	58
Beca Presidente de la República	52	82	40	58.6
Gendarmería	60	56	62	59.2
Superintendencias de Electricidad y Combustibles	69	61	46	62
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	79	55	32	62.4
División de Organizaciones Sociales	44	80	82	62.4
Ministerio de Economía, Fomento y Construcción	77	39	64	63
Servicio Agrícola y Ganadero	63	57	74	63.4
Ministerio de Defensa	74	44	66	63.4
Ministerio Público	70	74	38	64.8
Consejo de defensa del Estado	56	71	83	65.9
Servicio de Vivienda y Urbanización	66	77	57	67.5
Superintendencia de Isapres	71	63	70	68.4
Consejo Nacional Control de Estupefacientes	73	65	65	69
Servicio Médico Legal	68	78	68	71
Portal de ayudas estudiantiles	72	79	61	71.9
Infocentros	65	81	79	72.6
Contraloría General de la República	83	70	56	73.7
Superintendencia de Seguridad Social	81	76	72	77.7

Ministerio Secretaría General de Gobierno	76	83	81	79.1
---	----	----	----	------

Como se ve, los sitios a analizar cualitativamente serán:

1. Servicio de Impuestos Internos
2. Dirección Meteorológica de Chile
3. Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica
4. Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos
5. Servicio Nacional de Turismo
6. Ministerio de Educación
7. Trámites Públicos
8. Banco Central.
9. Gobierno de Chile
10. Dirección del Trabajo

RESULTADOS POR SITIO

Antes de presentar el desglose del análisis de los diez sitios seleccionados, los cuales estarán ordenados en orden ascendente según el lugar de la ponderación final, se presenta a continuación la cantidad de resultados satisfactorios, medianamente satisfactorios e insatisfactorios de cada sitio:

Dirección Del Trabajo:

Satisfactorio: 16

Medianamente Satisfactorio: 11

Insatisfactorio: 9

Gobierno De Chile:

Satisfactorio: 18

Medianamente Satisfactorio: 7

Insatisfactorio: 11

Banco Central:

Satisfactorio: 12

Medianamente Satisfactorio: 8

Insatisfactorio: 16

Tramites Públicos:

Satisfactorio: 28

Medianamente Satisfactorio: 4

Insatisfactorio: 4

Ministerio De Educación

Satisfactorio: 11

Medianamente Satisfactorio: 11
Insatisfactorio: 14

Servicio Nacional De Turismo:
Satisfactorio: 16
Medianamente Satisfactorio: 11
Insatisfactorio: 9

Dirección De Bibliotecas, Archivos Y Museos
Satisfactorio: 15
Medianamente Satisfactorio: 12
Insatisfactorio: 9

Comisión Nacional De Investigación Científica Y Tecnología
Satisfactorio: 18
Medianamente Satisfactorio: 11
Insatisfactorio: 7

Dirección Meteorológica De Chile
Satisfactorio: 10
Medianamente Satisfactorio: 10
Insatisfactorio: 16

Servicios De Impuestos Internos
Satisfactorio: 14
Medianamente Satisfactorio: 12
Insatisfactorio: 10

ANÁLISIS CUALITATIVO DE SITIOS WEB

DIRECCIÓN DEL TRABAJO (nº 10)

Organismo :	Dirección del Trabajo
URL:	www.dt.gob.cl
Tipo:	Estatal-Gubernamental
Misión:	Contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones laborales, velando por el cumplimiento normativo, promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, sobre la base de la autonomía colectiva y el desarrollo de relaciones de equilibrio entre los empleadores y trabajadores.

Desglose de la evaluación en el anexo 1, página 267.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Rapidez de acceso

Lo primero que el usuario encuentra cuando ingresa al sitio web de la Dirección del Trabajo, es una página con mucha información útil, deficientemente dispuesta, pero existente.

Sin embargo, las principales falencias comienzan al hacer clic en alguno de los hipervínculos conducentes información dentro del sitio. Lo que ocurre no es similar en todos los casos. A veces no se carga otra página en la misma ventana conteniendo la información requerida, sino que se abre una ventana nueva que, en algunos casos, ni siquiera se asemeja en estética al sitio al cual pertenece.

Al recurrir a otra ventana, el tiempo de espera desde que se presiona un vínculo hasta que éste se abre, es bastante irregular, provocando una pérdida tiempo. Además el visitante desconoce cuándo será redireccionado hacia otra ventana, ya que la información al respecto no existe.

Un ejemplo de lo anterior ocurre al hacer clic en el botón trámites en la página de inicio, como vemos en la Figura 1 que abre otra ventana (Figura 2), que tarda más y cuyo diseño no es similar a la página desde la cual se accede.



Figura 1:
www.dt.gob.cl/1601/channel.html
Consulta: 16 noviembre 2006



Figura 2:
<http://ventanilla.dt.gob.cl/ventanillaempresa/home.htm>
Consulta: 16 noviembre 2006

Aparte de la demora al abrir una ventana adicional, se suma la ausencia de texto o leyendas que informen a los usuarios acerca de los elementos como fotos, esquemas y texto, que contendrá la página mientras ésta se carga.

En el material disponible para descargar, específicamente los textos en formato PDF, los antecedentes disponibles aumentan ya que se advierte, antes de iniciar la descarga, el peso y formato correspondiente al archivo.

Aunque en la elección las operaciones pueden ser canceladas, la funcionalidad de las herramientas tipo formulario es limitada, ya que no todos sus botones responden al teclado, incluso en procedimientos simples como “aceptar” presionando “*enter*”.

Ubicación

Se evalúa positivamente la utilización del logotipo del Gobierno de Chile y el título que identifica al sitio y la sección seleccionada en cada una de sus páginas. Sin embargo, la derivación hacia otras ventanas con colores y diagramación diferente, impide que se pueda hablar de una absoluta consistencia en el uso de los colores.

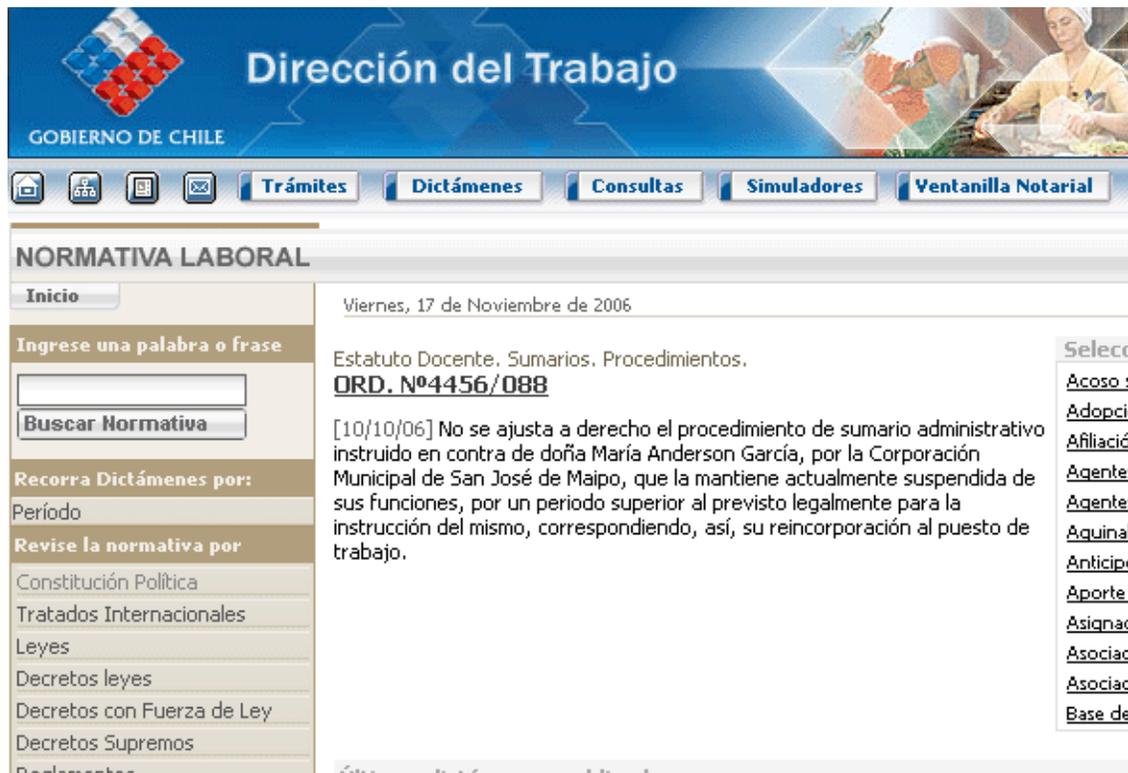
La evaluación del menú, en tanto, su permanente orden y ubicación a través de todo el sitio es un tema complejo.

A partir de la página de inicio (Figura 3) se podría deducir que el menú lo constituye la barra ubicada en el costado izquierdo, que dan acceso a los contenidos que encierra el sitio. Además, están los cinco botones de la parte superior (Trámites, Dictámenes, Consultas, Simuladores y Ventanilla Notarial).

The image shows a screenshot of the website of the Dirección del Trabajo (Labor Directorate) of Chile. The header features the logo of the Government of Chile and the text "Dirección del Trabajo". Below the header is a navigation bar with icons for home, search, and various services: Trámites, Dictámenes, Consultas, Simuladores, and Ventanilla Notarial. A left sidebar contains a menu with categories like "Institucional", "Trámites y formularios", and "Normativa Laboral". The main content area displays a news article dated Friday, November 17, 2006, with the phone number 600 450 4000. The article title is "Inauguran Centro de Atención Laboral". The text of the article, dated [16/11/2006], mentions the director Patricia Silva and Minister Osvaldo Andrade, praising a new tool for labor and social security information. An accompanying photo shows several people in an office setting. Below the photo, the text reads "En la Región de Antofagasta Lanza campaña 'Te queremos con contrato'". On the right side, there are additional widgets for "ENCUESTA" and "Destacar".

Figura 3:
www.dt.gob.cl/1601/channel.html
 Consulta: 16 noviembre 2006

Sin embargo, cuando se presiona alguna de las opciones, el visitante es derivado a una página desprovista de la barra lateral izquierda, y para llegar a esos contenidos tendrá que volver a la página de inicio, o se perderá en el intento. Tal como indica la Figura 4.



Una posibilidad más extrema y grave es la que ocurre cuando incluso se abre otra ventana. En ese caso, no se tiene ninguna otra opción que la que ella ofrece, sin ninguna alternativa que vincule hacia la página desde la cual se abrió esa ventana. Eso también se puede apreciar en la anterior Figura 4.

Otra deficiencia del sitio que afecta a los ciudadanos que ingresen, es el uso de los colores que no logran provocar una jerarquía visual que oriente la mirada hacia los contenidos más relevantes. Por el contrario, se utilizan listas que ordenan temas y extensos textos, en lugar de segmentarlos o destacar de alguna forma el acceso a sus puntos más relevantes.

Visibilidad del contenido

El sitio resulta se despliega eficientemente en una amplia variedad de navegadores, incluyendo *Firefox*, *Explorer* y *Safari* que es utilizado en los computadores *Mac*.

Si bien el contenido del sitio es visible independientemente de la resolución en que esté configurado el monitor, hay un punto relativo al uso de las ventanas que emergen que debe ser precisado.

Cuando se abre la ventana correspondiente al link “Simuladores”, no se abre instantáneamente la ventana completa, sino que aparece una versión incompleta tal como se ve en la Figura 5. Ahí sólo vemos dos posibles simulaciones: Finiquito y Actualización de Deudas Laborales.

Esa ventana no tiene ninguna señal que muestre la falta de contenido, pero cuando se hace doble clic en la barra superior que dice “Simuladores” (esta vez en la nueva ventana), se carga nuevamente la ventana, pero esta vez desplegando las cuatro opciones de simulacro: Finiquito, Actualización de Deudas Laborales, Actualización Indemnizaciones Pagadas en Cuotas y Actualización de Remuneraciones de Jornada Parcial (Figura 6).

En definitiva, esas opciones corresponden a la información que debería haber aparecido desde un principio y sin la necesidad de escudriñar tan profundamente, un ejercicio que afecta la usabilidad del sitio, enfocado precisamente a ciudadanos que no necesariamente poseen la habilidad y experiencia para reconocer cuando una página está desplegada a medias. Un usuario común simplemente abandonará la página si no encuentra lo que busca.

Figura 5:
www.dt.gob.cl/1601/channel.html
Consulta: 16 noviembre 2006

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "http://ventanilla.dt.gob.cl - Portada Simuladores :: Dirección del Trabajo - Mic...". The page header features the logo of the "GOBIERNO DE CHILE DIRECCIÓN DEL TRABAJO" and the word "SIMULADORES" in large letters. Navigation links include "Inicio", "portal DT", and "contacto". A red banner below the header lists "Opciones de Simuladores" with categories: "finiquito", "actualización de deudas", "indemnizaciones en cuotas", and "actualización jornada parcial".

Simuladores

Este conjunto de simuladores están diseñados para ser utilizados por trabajadores, empleadores, organizaciones y, en general, todos los actores del mundo laboral; y permiten recrear, a partir de la información que proporciona el usuario, situaciones muy cercanas a la realidad laboral, si es que no son exactas, que permiten conocer, entre otras cosas, montos que deben pagarse en un finiquito, montos actualizados de deudas laborales, monto de la cuota cuando la indemnización por años de servicio se paga fraccionada, etc. Es del caso advertir que la exactitud de la información que proporcionan los simuladores dependerá de lo fidedigna que sea la información que ingresa al sistema el usuario.

 Simulador de Finiquito  <p>Este simulador le permite calcular los montos que se deben pagar con ocasión del término del contrato,</p>	 Simulador de Actualización de Deudas Laborales  <p>Este simulador le permite calcular el monto actualizado de remuneraciones o indemnizaciones</p>
--	--

... momento de la terminación del ...
... variación del IPC entre el mes ...

Internet

GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

SIMULADORES

:: inicio :: portal DT :: contacto

Opciones de Simuladores

finiquito | actualización de deudas | indemnizaciones en cuotas | actualización jornada parcial

Simuladores

Este conjunto de simuladores están diseñados para ser utilizados por trabajadores, empleadores, organizaciones y, en general, todos los actores del mundo laboral; y permiten recrear, a partir de la información que proporciona el usuario, situaciones muy cercanas a la realidad laboral, si es que no son exactas, que permiten conocer, entre otras cosas, montos que deben pagarse en un finiquito, montos actualizados de deudas laborales, monto de la cuota cuando la indemnización por años de servicio se paga fraccionada, etc. Es del caso advertir que la exactitud de la información que proporcionan los simuladores dependerá de lo fidedigna que sea la información que ingresa al sistema el usuario.

Simulador de Finiquito



Este simulador le permite calcular los montos que se deben pagar con ocasión del término del contrato, debidamente reajustados y con los intereses legales en caso que el pago no se efectúe al momento de la terminación del contrato. El simulador permite calcular beneficios tales como: remuneraciones adeudadas, indemnización sustitutiva del aviso previo, indemnización por años de servicio, feriado anual adeudado y el feriado proporcional.

Simulador de Actualización de Deudas Laborales



Este simulador le permite calcular el monto actualizado de remuneraciones o indemnizaciones adeudadas, es decir, el monto original de la deuda más el reajuste correspondiente a la variación del IPC entre el mes anterior a aquel en que debió efectuarse el pago y el precedente a aquel en que efectivamente se realice y, además, el interés legal que corresponde aplicarse a partir de la fecha en que se debió pagar la remuneración o indemnización adeudada.

Simulador de Actualización de Indemnizaciones Pagadas en Cuotas



Este simulador le permite calcular el monto que debe pagarse por concepto de reajuste e intereses cuando se ha convenido pagar en cuotas la indemnización por años de servicio. El cálculo puede estar referido al monto de una determinada cuota con sus respectivos reajustes e intereses o a la última cuota del acuerdo respecto de la cual se pactó agregarle los reajustes e intereses que no se pagaron en su oportunidad, correspondiente a las cuotas anteriores.

Simulador de Actualización de Remuneraciones de Jornada Parcial



Este simulador le permite actualizar las remuneraciones devengadas por el trabajador durante la vigencia del contrato cuando se tiene pactada una jornada parcial de trabajo, para los efectos del cálculo de la indemnización por años de servicio. El simulador proporciona la remuneración promedio de las remuneraciones percibidas por el trabajador durante la vigencia de su contrato. Para estos efectos el simulador reajusta cada remuneración conforme la variación experimentada por el IPC entre el mes anterior al pago de la remuneración respectiva y el mes anterior al término del contrato.

Figura 6:
<http://ventanilla.dt.gob.cl/simulador/Portada/default.aspx>
 Consulta: 16 noviembre 2006

El uso de archivos de texto en formato PDF obliga a utilizar programas especiales para visualizarlos. Sin embargo, se trata de documentos legales que tienden a complementar la información que provee el sitio. En todo caso, la mayor crítica apunta a la falta de información al respecto, ya que en algunos casos se conoce el peso y formato del archivo, pero en otras ocasiones, no se conoce el peso del documento sino hasta que aparece la ventana de descarga.

Aunque la diagramación y uso de colores difiere en algunas secciones del sitio, o en relación a las ventanas que derivan de éste, la legibilidad de los textos que contiene es adecuada.

Finalmente, el cumplimiento de normas internacionales de desarrollo web y accesibilidad no es un atributo que goza esta página.

ESTRUCTURA NARRATIVA

Concisión y estructura

El sitio contiene en muchas de sus secciones textos breves, como los puntos que se encuentran dentro del apartado “Institucional”, “Quiénes somos” y “Misión”, los cuales cumplen además con los requerimientos de simpleza y precisión. Los textos breves también se aprecian en los puntos de la sección “Trámites y formularios”, en donde la explicación a trámites que están contenidos en los puntos “Empleadores” y “Trabajadores” son precisos y simples.

Pero es esto no es generalizado en el sitio, pues los textos son complejos y áridos debido al lenguaje técnico-jurídico que se usa, incluso se puede apreciar en las noticias que en la portada del sitio son desplegadas, de muestra un ejemplo:

“...destacó la posibilidad que tendrán los trabajadores en sus reclamos de menor cuantía, los que muchas veces por lo bajo de los montos comprometidos no llegan a los Tribunales de Justicia”.

Los textos son largos en el punto “Modernización Institucional”, pero de todas formas existe una intención de no cansar la vista del usuario, al usar párrafos cortos y directos.

En cuanto a usar una estructura de pirámide invertida, esta es usada de buena forma en la sección “Trámites y formularios”, donde las explicaciones para realizar trámites en línea, respuestas a consultas frecuentes e introducciones a formularios, cumplen este requisito. Pero esto no se cumple en la sección “Institucional”, ni en la denominada “Centro de Consultas”. En esta sección, las respuestas que se dan son, aparte de complejas, mal estructuradas.

Finalmente, respecto a si cada párrafo contiene una idea, esto nuevamente es relativo. Se cumple en la sección “Trámites y formularios”, donde la distribución de una idea por párrafo es correcta. Pero es totalmente opuesto, en secciones como “Institucional” y en “Centro de consultas”. En esta última sección, para hacer más compactos los textos, un solo gran párrafo contiene todas las ideas. Si se separan las ideas en distintos párrafos, todo se facilitaría más.

Navegación

Los textos del sitio de la Dirección del Trabajo, son en su mayoría breves, y muchas veces no es necesario hacer uso de la barra de desplazamiento o *scrolling* para leer completos. Pero existen algunos como los de la sección “Normativa Laboral” que son demasiado largos, debido a que son textos legales imposibles de resumir. Pero esto podría solucionarse dividiéndolos a través de hipervínculos.

En cuanto a la profundidad de la información, el sitio cumple satisfactoriamente los requerimientos de no sobrepasar los tres clics para llegar a lo que se busca. Esto se logra gracias a la amplia distribución que tiene la información en el sitio y de la división que se hace de las materias según sectores productivos y regiones.

Lenguaje y rotulado

El uso de recursos gráficos que contribuyan al hojeador es muy poco utilizado. La gran excepción, está dentro de la sección “Trámites”. Se utilizan punteos para

separar las ideas y éstos contribuyen a encontrar la información que puntualmente se busca. Sería recomendable utilizar el mismo recurso en la sección “Centro de consultas”, en donde los textos aparecen como un gran y denso bloque de información.

El uso de negritas o de colorear frases y conceptos importantes es completamente nulo. Al igual que con el uso de recursos gráficos, la sección “Centro de consultas” ganaría mucho si destacara conceptos y frases relevantes. También sería recomendable el uso de este recurso en el punto “Guía de Trámites” de la sección “Trámites”, ya que junto al punteo que se usa, el uso de negritas o de coloreo, mejoraría aún más el hojeado.

En cuanto al lenguaje y al estilo utilizado, los requerimientos estipulados no son cumplidos satisfactoriamente. El lenguaje no es accesible a los usuarios que no tengan un manejo de términos jurídicos o tecnicismos propios de la legislación laboral, coartando bastante el acceso a la información a muchos usuarios.

En relación al estilo, éste es demasiado formal y plano, no contiene ningún elemento atractivo y acogedor para el lector en general, pues se ciñe al de los textos jurídicos, volviéndose la información demasiado críptica por momentos. Un ejemplo de las carencias en el lenguaje y el estilo, es este fragmento de la sección “Centro de consultas”:

“...en el caso de que no se haya convenido expresamente en el contrato de trabajo la prohibición para que el dependiente ejerza su profesión u oficio, en nada obsta para que éste pueda desempeñar su actividad percibiendo una remuneración por ello y sin que concurren los elementos que configuran la relación laboral”.

En relación a los rótulos, gran parte de los que se despliegan en el sitio son usados correctamente. Son claros y unívocos, pero existe una gran excepción que

hace que este punto no cumpla todos los requisitos y son los rótulos que componen la sección “Centro de Documentación” (ver Figura 7). A excepción del primero, “Boletín Oficial”, del resto difícilmente podría determinarse que se tratan de nombres de publicaciones que realiza la Dirección del Trabajo.

Figura 7:
www.dt.gob.cl
Consulta: 14 noviembre 2006

Centro de Documentación
Boletín Oficial
Cuadernos de Investigación
Aportes al Debate
Temas Laborales
Encuesta Laboral (ENCLA)

Otro error es la repetición del rótulo “Dictámenes” que se repite en la barra superior del sitio y está contenida en la sección “Normativa Laboral”. Ambas, si bien finalmente llevan a la misma información, tienen una apariencia distinta, lo que podría llevar a confundir al usuario y pensar que son distintas.

Finalmente, los íconos usados como rótulos, son escasos y se remiten sólo a 4 ubicados en la parte superior-izquierda del sitio (ver Figura 8). Todos remiten a conceptos más o menos universales dentro de la red, quizás la única excepción es la hoja que alude a la “inscripción al *newsletter*”. Se debe decir, por lo demás, que el uso de esta denominación, *newsletter*, no es pertinente, y perfectamente podría reemplazarse por su símil en español.

Figura 8:
www.dt.gob.cl
Consulta: 14 noviembre 2006



GOBIERNO ELECTRÓNICO, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Desarrollo de la democracia

El sitio web que pertenece a la Dirección del Trabajo cumple satisfactoriamente en casi todas las categorías referidas a prestación de servicios al usuario, fomento de la participación ciudadana y asistencia web para quienes tengan dudas del funcionamiento de la página. Obviamente esto es tremendamente importante para cualquier sitio cuya función principal sea estar a disposición del ciudadano. No tendría sentido un sitio web no funcional para un organismo público que basa su existencia en prestar ayuda a los trabajadores del país.

El sitio está diseñado para responder a cualquier tipo de preguntas que el usuario pueda tener. Existe una sección que ofrece servicios tanto para trabajadores, como para empleadores y sindicatos. En los tres casos la ayuda se centra en orientar legalmente el accionar de cada uno de ellos, ofreciendo documentos en Word de formularios estándar entre los que se incluyen contratos, cartas de renuncia, proyectos de negociación colectiva sindical, etc.

Se puede encontrar gran cantidad de servicios, simulaciones, consultas en línea e incluso una ventanilla notarial en donde las oficinas de ese rubro pueden dejar sus datos en los archivos del sitio situados en la barra principal de la portada como se ve en la Figura 9.



Figura 9:
www.dt.gob.cl
Consulta: 10 noviembre de 2006

Lo interesante en a lo que a la sección de los trámites en línea se refiere, es que se puede acceder a un pequeño dossier explicativo de la funcionalidad del trámite a realizar, de quién puede o no realizarlo y más importante aún, porque es bueno realizarlo a través de la opción electrónica que el sitio ofrece. Es más, si quien visita esta sección de trámites en línea, es un usuario primerizo o que no sabe manejarse bien en internet, el instructivo ofrece una guía paso por paso de cómo efectuar el trámite que se desea a través del computador.

También hay una sección en la que el ciudadano puede dejar su opinión en cuanto al servicio de trámites en línea que se le está ofreciendo, lo que se une a la posibilidad de acceder a una encuesta que busca la evaluación de la página web en su totalidad. El sitio se instala un espacio de intercomunicación entre el Estado y el ciudadano, no como otro formato en el que sólo se despliegue información que siempre va desde el aparato estatal hacia la gente. Ahora el canal de información debe estar abierto para los dos lados, fomentando así la participación democrática.

Para ratificar el punto anterior, vale la pena dejar constancia de la existencia de un foro, en donde a los ciudadanos se les informa periódicamente de una noticia que los puede afectar en el plano laboral. Durante el mes de noviembre del 2005, el tema era el siguiente:

“El Presidente de la República, Ricardo Lagos, promulgó el 24 de Agosto pasado la Ley N°20.047, que concede un permiso especial de 4 días con ocasión del nacimiento del hijo, que se suma al día ya existente en el Código del Trabajo. Este permiso es irrenunciable y de cargo del

empleador, lo que significa que no puede ser compensado en dinero ni imputado a vacaciones, y deberá ser utilizado dentro del primer mes de ocurrido el nacimiento.

¿Qué opinión le merece la Promulgación de esta nueva Ley?”

La idea principal es que se discuta a través de este espacio. Que el usuario deje su opinión con respecto a las políticas laborales desarrolladas por el gobierno de turno. Así el foro se transforma en un indicador de aceptación o rechazo de las propuestas en lo que a materia de trabajo se refiere y mejor aún, se puede dejar constancia de la discusión pública que temas como el post natal masculino, por ejemplo, despierta en la ciudadanía.

Lo otro interesante es que el foro funciona a la vez como un espacio de consulta entre los mismos ciudadanos. Dudas laborales o del funcionamiento mismo del sitio web, que unidas al centro de consultas general que el sitio posee, ayudan a que su utilización sea más fluida y que el usuario pueda acceder rápidamente a la información que le interesa.

Existe también un despliegue de información institucional o relacionada útil para el usuario.

Institucional
Quiénes Somos
Misión
Modernización Institucional
Dónde Estamos
Estructura Organizacional

Figura 10:
www.dt.gob.cl
Consulta: 10 noviembre 2006

Como se ve en la Figura 10, el sitio coloca dentro de sus botones principales, accesos a lo que es la normativa laboral y a un centro de documentación que incluye un boletín mensual disponible para bajar en formato PDF. Sin embargo, la eficiencia en pos de mantener actualizados los documentos en esta última sección es mala. A noviembre del presente año, aún no están disponibles los boletines que van desde diciembre del 2005 hasta el mes actual, lo que se puede considerar una falta grave, considerando que internet es una herramienta que debe ir unida con la contingencia para poder usar todo su potencial.

En otro punto, existe la posibilidad de seleccionar la información según la región del país a la que se pertenezca. Esto es bastante bueno pues permite una identificación de los usuarios desde sus distintas perspectivas. A los de las regiones del sur tendrán mayor interés en las políticas laborales agrícolas, que los de las regiones nortinas, por ejemplo. Esta separación permite disponer de mejor forma una información que es general para todos, pero que afecta al ciudadano de distintas maneras.

Finalmente uno puede suscribirse, vía mail, a un boletín electrónico o *newsletter* a través del cual el usuario puede recibir información periódica institucional de la Dirección del Trabajo, además de noticias y servicios ofrecidos. En resumen hay una buena intención en lo que poner información al servicio del usuario se refiere.

Newsletter

Suscribase al Newsletter de la Dirección del Trabajo.

Fecha y hora del documento: 14/12/2004 10:40

 ENVIAR  IMPRIMIR

Inscribase en el Newsletter de la Dirección del Trabajo

Ingrese su nombre

Ingrese su apellido

Ingrese su e-mail

Por favor reingrese su correo

Enviar

Finalizar suscripción

Si desea desuscribirse de nuestro Newsletter, por favor ingrese su correo en el siguiente campo

E-mail

Finalizar suscripción

Figura 11:
www.dt.gob.cl/1601/article-73851.html
Consulta: 10 noviembre 2006

En lo que respecta a los mecanismos de retroalimentación entre el ciudadano y el sitio hay que señalar que la página cuenta con una sección exclusiva para quejas, sugerencias y búsqueda de información, a parte del centro de consultas laborales. Para comprobar su funcionamiento se envió la siguiente pregunta:

E-mail enviado el 10 de noviembre de 2006:

“Hola, soy estudiante de periodismo. He tratado de encontrar cuales son los derechos que tengo al trabajar *freelance* para un diario. Ojalá me puedan responder esta pregunta o decirme a quién consultarle esto. Gracias de antemano”

Tras una semana de esperar la respuesta, ésta no llegó, por lo cual se puede afirmar que el mecanismo es ineficiente.

Buen gobierno y atención al ciudadano

Como se señaló anteriormente, el sitio ofrece la posibilidad de realizar trámites a través de la red que reducen en gran medida el costo para los ciudadanos. Si bien no ofrece gratuidad en la gran mayoría de ellos, lo que a futuro sería lo ideal, sí permite reducir tiempos de espera, ya que el ciudadano puede llenar los formularios desde su casa, e ingresar su información en la base de datos del sitio. Lo único que debe hacer después es realizar el pago en los lugares establecidos, cuando éste existe.

Se logran evitar las colas provocadas por tener que llenar documentos en las mismas instalaciones de la institución, y lo que es más importante aún, es que el usuario dispone más libremente de su propio tiempo. Es decir, que el realizar el trámite por internet, no tiene que ajustarse necesariamente a los horarios institucionales, sino que puede funcionar con su tiempo propio, determinando cuándo y en qué momento del día le es más conveniente dedicarse a ese tipo de actividades. Anteriormente, la mayoría debía interrumpir sus actividades habituales para llevarlas a cabo. Sin embargo, internet ofrece la posibilidad de que sea el mismo usuario quien decida.

Este es uno de los puntos fuertes a los que debe apelar un gobierno a través de los servicios ofrecidos a través de la red. Darle capacidad de decisión al ciudadano y facilitar la delegación de responsabilidades en él a través de la herramienta que es internet. Se potencia la visión de un ciudadano participante y activo que tiene todas las herramientas a su alcance, que es lo principal tras la aplicación del buen gobierno electrónico.

En apoyo de este fomento de la participación ya señalada existe un gran despliegue de información en pos de orientar en el uso de los trámites y en los pasos para poder realizarlos a través de internet. A esto se suma un sistema de ayudas que está situada dentro de la sección de los trámites en línea, como se ve en la Figura 12.

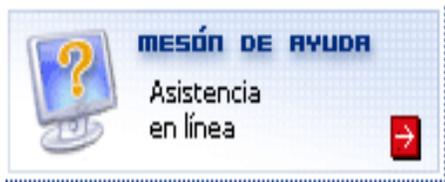


Figura 12:
<http://ventanilla.dt.gob.cl/ventanillaempresa/home.htm>
Consulta: 10 noviembre 2006

Es una sección llamada “Mesón de ayuda”, que orienta al usuario en lo que ha configuración de sitio se refiere. Se tratar de salvaguardar cualquier problema que esté fuera de un conocimiento básico de las funciones del computador. Le da al ciudadano las respuestas a cualquier malfuncionamiento de la página es su computador por problemas de configuración, estableciéndose como un eficiente sistema de ayuda para quienes son primerizos en el uso de internet, o que simplemente no manejan todas las posibilidades que el ordenador posee. De esta manera se evita la posibilidad de que no se logre llevar a cabo la entrega de servicios por parte del sitio, lo que volvería inoperante e inútil la gran cantidad que existe en la página web.

GOBIERNO DE CHILE (nº 9)

Organismo :	Gobierno de Chile
URL:	www.gobierno.cl
Tipo:	Gubernamental
Misión:	No contiene información al respecto.

Desglose de la evaluación en el anexo 2, página 269.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Rapidez de acceso

La primera impresión que se tiene como usuario al acceder al sitio, es que efectivamente contiene información útil, aunque no está bien dispuesta. Pero en estricto rigor la página de inicio cumple con ofrecer alternativas al ciudadano.

Las opciones que ofrece el sitio las constituyen las noticias, documentos públicos, trámites, entre otros, hacia los cuales se puede acceder. Por las características del material mencionado, la navegación a través de las diferentes páginas se transforma en una permanente puerta de acceso hacia otros sitios de interés ciudadano.

Lo anterior redundante en la presentación recurrente de nuevas imágenes, animaciones y recursos visuales al desplegarse una nueva página, lo cual no sacrifica los requerimientos de brevedad y constancia en el tiempo de espera necesario para que se carguen las páginas, o se abran archivos tras hacer clic.

[Ver mensaje completo](#)

Informe Completo 

Indice
Prólogo
Capítulo I
Capítulo II
Capítulo II-A
Capítulo II-B
Capítulo II-C
Capítulo II-D
Capítulo III
Capítulo IV
Capítulo V
Capítulo VI
Capítulo VII
Capítulo VIII
Capítulo IX
Capítulo X
Nómina de personas reconocidas como víctimas
Nómina de personas reconocidas como víctimas en etapa de reconsideración

Figura: 13:
www.gobiernodechile.cl/comision_valech/index.asp
Consulta: 10 noviembre 2006

La amplia cantidad de material disponible para descargar o visualizar, como archivos de audio de los discursos, videos y textos en PDF (*Portable Document Format*), no siempre se acompaña con información pertinente al tiempo y peso de su descarga. Esta falencia dificulta la rapidez en la navegación e incluso puede

desincentivar el uso de estos recursos, al no saber a qué atenernos en términos de gasto de tiempo.

En el caso del ejemplo de la Figura 13, no se menciona el peso del archivo en PDF, y tampoco el tiempo que demorará en abrir. Un caso parecido a la Figura 14, donde, aunque se indica la duración del video, se desconoce el tiempo requerido para cargarse.

The image shows a screenshot of a website's multimedia library. On the left, there is a list of items with orange arrow icons. The items include:

- > Consejo de la Internacional Socialista 6 de Noviembre, 2006
- > Visita Empresa Mundo Marino 6 de Noviembre, 2006
- > Primer concurso "Comunidades Digitales 2006" 31 de Octubre, 2006
- > Nuevo programa de giras de estudios 31 de Octubre, 2006
- > Día Nacional Iglesias Evangélicas y Protestantes 31 de Octubre, 2006
- > Convenio entre el MINVU y el GORE Metropolitano 30 de Octubre, 2006
- > Anuncio de nueva Institucionalidad de Chiledeportes 30 de Octubre, 2006
- > Presidenta en Mesa de Negocios Economist Conferences 26 de Octubre, 2006
- > Presentación del sistema de Formación Permanente 25 de Octubre, 2006
- > Reunión con Ministros de Chile y Perú 25 de Octubre, 2006

On the right, there is a yellow box containing the details for the selected item, "Anuncio de nueva Institucionalidad de Chiledeportes":

- Duración: 08 minutos, 07 segundos
- Fecha: 30 de Octubre, 2006

Below the details is a video player interface with a black video area and a control bar. The control bar includes a play button, a progress slider, and a volume icon. The status "Detenido" (Paused) is displayed at the bottom of the player.

At the bottom of the yellow box, there is a grey area with the following text:

Sólo requiere el programa Windows Media 9.0 Series o superior. Si desea instalarlo, [Descárguelo en forma gratuita aquí](#)

Figura 14:
www.gobierno.cl/biblioteca_multimedia/index.asp
Consulta: 9 noviembre 2006

La falta de información se extrapola a otros elementos, ya que no se muestra ninguna leyenda que indique el contenido de fotos, esquemas o texto mientras se carga la página.

La rapidez en el acceso se observa al permitir el uso de barras de menú (estilo formularios) a través del *mouse* y el teclado, y la cancelación de operaciones seleccionadas, lo cual no condena al usuario a esperar algo que no desea.

Ubicación

Si bien el sitio identifica sus páginas con el título “Gobierno de Chile” y con el logotipo del Gobierno, al visitar las diferentes secciones que tratan sobre temas tan diversos como el plan AUGE, el Informe Valech o parques nacionales, se mantiene el mismo título.

Lo anterior puede ser tomado como una virtud pues siempre se sabe que no se ha salido del sitio, pero también es una gran desventaja al navegar más profundamente, ya que se llega a secciones donde no hay títulos o esquemas indiquen de modo específico en qué sección se halla el visitante: salud, documentación, Chile regional, etc. Sólo se conoce que no se ha salido del sitio “Gobierno de Chile”.

La consistencia en los colores usados también denota la permanencia dentro del sitio, ya que en todas sus páginas, el color de los textos, títulos e hipervínculos se mantienen. Sin embargo, el menú no está igualmente definido y permanente durante la navegación en el sitio porque hay elementos que corresponden al menú, pero su presencia no es constante en todas las páginas.

Aparte de los elementos señalados, hay barras que también corresponden a categoría de menú, que están presentes en la página de inicio, pero que están dispersas en el sitio. Tal es el caso de la barra que ofrece alternativas de acceso a las organizaciones gubernamentales, cuya ubicación está en medio de la página, entre el texto. Algo similar ocurre con las efemérides y la barra de acceso a los apartados regionales.

En general, el orden de los contenidos no es el punto fuerte de esta página, así como tampoco el uso del color para jerarquizar a nivel visual dichos contenidos. De tal forma que, a simple vista, el usuario debe repasar todo para saber qué contiene y determinar qué es lo más importante para él, ya que la página de inicio despliega primero noticias sobre la Presidenta o de las reparticiones del Estado.

Al ingresar al sitio, la información sobre trámites ciudadanos u orientación al consumidor, se hallan ubicadas al final de la página, perjudicando no sólo el acceso a ellos en caso de que el usuario no revise toda la página, sino que hace más dificultosa y lenta la navegación.

Visibilidad del contenido

El sitio en general no presenta problemas en la visualización del contenido que alberga, independientemente de la resolución que tenga del monitor. Sin embargo, en el caso de los archivos en formato PDF, es preciso tener instalado o descargar un programa lector de ese formato.

Los textos tampoco constituyen una dificultad para el ciudadano, ya que su tamaño y contraste es el adecuado, pudiéndose incluso aumentar el tamaño de la fuente gracias a esa opción incorporada en el menú estable.

A estos elementos, y a los expuestos de accesibilidad y visibilidad del sitio, se suma que “Gobierno de Chile” cumple los estándares internacionales de desarrollo web y accesibilidad.

ESTRUCTURA NARRATIVA

Concisión y estructura

En este sitio los puntos que tienen que ver con estructurar los textos en forma de pirámide invertida, y de que contenga una idea por párrafo, entregan, en general, resultados satisfactorios, sobretodo porque las noticias son parte primordial de su contenido. Pero no es satisfactorio en cuanto a la brevedad.

Tampoco se destaca la simpleza en el lenguaje utilizado, un ejemplo es el siguiente título de una noticia que se entrega: “Sence entregó resultados del proceso de acreditación de los organismos capacitadores”. Esto demuestra también que los encabezados tampoco son atractivos.

Toda la información respecto a la Presidenta Bachelet, es excesivamente larga. Su biografía y currículum (en la sección “Autoridades”), y la sección “Programa de gobierno”, son demasiado extensos y no aptos para la lectura en línea.

“...Chile cuenta desde hoy con una Constitución que ya no nos divide, sino que es un piso institucional compartido, desde el cual podemos continuar avanzando por el camino del perfeccionamiento de nuestra democracia. Nuestra Constitución no es más un dique en la vida nacional, la vida nacional puede fluir ahora como un río por este cauce institucional...”

Tenemos hoy una Constitución democrática y tiene que ver con los reales problemas de la gente, porque no da lo mismo que las futuras leyes de la República, con las que se trata precisamente de dar solución a esos problemas, se discutan y aprueben en un Senado íntegramente elegido o no por sufragio universal, por la voluntad soberana de la gente...

Hoy es un día señero. Iniciamos nuestras celebraciones nacionales con una patria más grande, más unida, más prestigiosa, reconocida en el mundo, una patria que recuerda con orgullo su pasado y construye entusiasta su porvenir, una patria que termina de reencontrarse con su tradición histórica, donde todos sus hijos pueden abrazarse, donde todos podemos mirarnos a los ojos con respeto, sin privilegios inaceptables, sin subordinaciones indignas, sin exclusiones vergonzantes...

Chilenas y chilenos:

Este es un día muy grande para Chile, tenemos razones para celebrar, tenemos hoy, por fin, una Constitución democrática, acorde con el espíritu de Chile, del alma permanente de Chile...

Chilenos y chilenas:

Hoy, hoy despunta la primavera...”

Extractos del discurso del Presidente Lagos al firmar la nueva Constitución Política de la República Palacio de La Moneda, 17 de septiembre de 2005.

[Ver mensaje completo](#)

Figura 15:
www.gobierno.cl/constitucion/
Consulta: 4 noviembre 2006

Si bien, la sección “Discursos” no tiene posibilidad de que los textos estén dispuestos para cumplir a cabalidad las condiciones que faciliten un buen hojeado, éstos pueden ser estructurados como se aprecia en la sección “Documentación”, que contiene los puntos “Constitución” e “Informe Valech”, donde se despliegan fragmentos de los discursos del entonces Presidente Ricardo Lagos (ver Figura 15). Las selecciones de los discursos son efectivos, y ponen en claro la importancia de éstos. Además, quien desea leerlos íntegramente, existe la opción de hacerlo.

Por otra parte, en las distintas secciones donde se explican las políticas gubernamentales (Presupuesto 2007, Plan AUGE y Defensa del Ciudadano) contienen, en general, textos extensos y complejos.

Las excepciones en cuanto a la brevedad y a la simpleza son “Chile Regional” y sobretodo, la denominada “Política habitacional de Mejoramiento de la Calidad e Integración Social” y el programa “Sistema de Protección Integral a la Primera Infancia Chile Crece Contigo”. Ambos cumplen a cabalidad todos los requisitos de este ítem, transformándose en ejemplos a seguir dentro del sitio.

Navegación

Como ya se deslizó en el apartado anterior, la predominancia de textos extensos, trae como consecuencia que no se ajusten al tamaño de la pantalla, haciendo que para verla completamente haya que hacer uso del *scrolling*, es decir, deslizarse a través de ella. En este punto, no existe excepción alguna.

En cambio, en lo relacionado a la profundidad de la información, ésta siempre es de fácil acceso y nunca está a más dos clics de alcance en todas las secciones del sitio.

Lenguaje y rotulado

En lo relativo a ordenar la información, ayudándose de recursos gráficos que faciliten el hojearlo, es algo que se logra, pues se hace valer de punteos y esquemas que acompañan al texto y que ayudan al usuario a profundizar en ciertos temas que le son más interesantes. Sin embargo, sigue siendo una excepción la forma en que se estructuran las noticias que el sitio entrega. Éstas se escriben en un estilo similar al que está en la prensa escrita, y no se ayuda de ningún recurso de diagramación que el diseño web entrega, haciendo demasiada plana y poco atractiva la página.

Respecto a usar palabras destacadas, o en negritas, es algo que no utiliza el sitio en general. Esta característica, sumada a la poca brevedad, no contribuye a crear un interés por leer los textos que se entregan, pues si existiera el uso de negritas, habría ciertos términos o frases que harían enganchar al lector con los textos.

Si bien, existe una pequeña excepción en la sección “Política habitacional de Mejoramiento de la Calidad e Integración Social”, ésta no alcanza a hacer peso contra una generalidad del sitio y además no se usa de buena forma, ya que se destacan largas oraciones que no enganchan al lector.

El lenguaje, por su parte, no es accesible y unívoco para el lector. Esta carencia es aún más grave, si ocurren en las noticias que el sitio despliega.

En base a lo mismo, se puede afirmar que el estilo usado no es en absoluto atractivo, ni distintivo del sitio. Sus características son una escritura demasiado formal e impersonal que lo hace extremadamente plano. Si bien el sitio es el oficial del

Gobierno, por lo que es necesaria una formalidad en el estilo, éste es tan impersonal que no le da un distintivo especial, pudiendo ser tanto un sitio de noticias, como el del Gobierno de Chile.

Por último, en relación a los rótulos, estos cumplen los requisitos de univocidad y claridad. “Así funciona el AUGE”, “Documentación” o “Chile Regional”, son ejemplos de buenas decisiones en cuanto a la denominación de los rótulos.

GOBIERNO ELECTRÓNICO, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Desarrollo de la democracia

El sitio presenta un problema que merma sus buenas intenciones en materia del desarrollo de la participación ciudadana y de la democracia. La oferta de los espacios en el sitio es demasiado desordenada, remitiendo casi en un 100% a otras páginas gubernamentales.

Si bien puede que la intención sea dar a conocer todas las aristas que abarca el gobierno, la información se pierde en una infinidad de caminos distintos, que no permiten un fácil navegar por el sitio web, ni una consistencia en el desplazamiento.

Sin embargo, podemos destacar la abundante presencia de información puesta a disposición de los usuarios. Distintas materias están presentes en la página de inicio, todas invitando a participar al ciudadano, lo que es siempre un buen indicador del desarrollo adecuado del gobierno electrónico.

Desde las cualidades del plan AUGE, dependiente del Ministerio de Salud, pasando por las etapas del Transantiago que se han cumplido y las que faltan, hasta llegar a la labor del recientemente creado Consejo Asesor Presidencial para la Calidad de la Educación, el sitio se esmera en informar claramente todos los proyectos que a nivel gubernamental se llevan a cabo. Hay una disposición a que el usuario pueda

mantenerse informado de las tareas de desarrollo urbano y social que el presente gobierno está ejecutando. Para eso ha instaurado una sección de noticias donde rinde cuenta pública del actuar diario de la presidenta y de los distintos entes relacionados con el gobierno.

En el área de la oferta de servicios cumple medianamente, pues reúne varios enlaces y secciones dedicadas a ofrecer la posibilidad de realizar trámites a través de internet. Se puede acceder desde acá a varios links como www.tramitefacil.cl, o a www.sernac.cl. A pesar de esto, la página no cumple de forma óptima su cometido al carecer de servicios ligados principalmente a ella.



Figura 16:
www.gobiernodechile.cl
Consulta: 7 noviembre 2006

Por otro lado, y como se ve en la Figura 16 para guiar el interés de los usuarios, la página tiene en primer término una división regional de sus temáticas. Allí se ofrece información segmentada dedicada mostrar los avances que tienen los proyectos impulsados en cada región. En segundo término, tiene una sección dedicada especialmente a los chilenos que viven fuera del país. Allí se les ofrece noticias relacionadas con las relaciones exteriores de Chile y datos útiles para ellos, como los pasos a seguir para la revalidación de títulos en el extranjero, o los beneficios para los chilenos a través de los tratados bilaterales con otros países.

El sitio web denota la intención de incluir y hacer participar al usuario del trabajo gubernamental a través de todas estas informaciones que apelan a los más distintos ámbitos, ya sean en Chile o en el extranjero.

No obstante, las buenas intenciones se pierden por una serie de fallas en el funcionamiento de la página, que no permiten desarrollar plenamente la interacción con el ciudadano que se busca, o que se debería buscar en todo sitio gubernamental.

Principalmente el sitio se concentra principalmente en brindar múltiples servicios e informaciones, pero casi no ofrece espacios de retroalimentación e interacción con los usuarios que lo visitan. Carece de un *chat* interno o un foro principal que invite a las personas a plasmar sus opiniones, buenas o malas, de la gestión gubernamental.

A pesar de que el sitio tiene títulos rotulados como “Participa”, se le niega al ciudadano la posibilidad de exponer sus opiniones e interactuar directamente con la institución. La participación está entendida en la instancia de llenar formularios y no en el debate libre de ideas.

Una necesidad como ésta no se puede entender como un capricho de la presente investigación, ya que el sitio ofrece este servicio sólo en la sección para los chilenos que viven en el exterior, bajo el rótulo de “Diario Mural”. Como se ve en la Figura 17, éste es ampliamente utilizado, intercambiando experiencias, dudas y sugerencias de forma abierta unos con otros y, más importante aún, con la institución.

Figura 17:
www.gobiernodechile.cl/chilenos_exterior/index.asp
 Consulta: 7 noviembre 2006

Con iniciativas como ésta, se integra al usuario al quehacer institucional. Se aprovecha la posibilidad del trato directo con el ciudadano que internet es capaz de generar. Por esta razón es que se extraña un foro o *chat* mayor, dirigido a la totalidad

de los usuarios que visitan este sitio, para que la posibilidad de real interacción se extienda a todos quienes visitan la página.

En la misma perspectiva el sitio cuenta con un mecanismo de contacto, donde se pueden enviar dudas, reclamos o sugerencias. Para comprobar la experiencia se envió la siguiente pregunta:

E-mail enviado el 5 de noviembre:

“Hola, soy un joven de la comuna de Talagante. Quería preguntar cuáles son las condiciones para poder coordinar una visita a La Moneda con un grupo de niños de la ciudad. Disculpe si la pregunta no es pertinente a la página, pero la verdad no se donde más acudir... gracias de antemano.”

La respuesta llegó dos días después lo que es un tiempo de espera bastante corto. Se informó de todos los pasos a seguir y las condiciones para llevar a cabo esta visita al Palacio de la Moneda. Podemos decir que si bien el sitio no cuenta con un buen espacio de interacción ciudadana, al menos la retroalimentación con el usuario funciona.

También cuenta con la posibilidad de comunicarse con la Presidenta de la República, en teoría, pero en estricto rigor este es una posibilidad que otorga el sitio de la Secretaría General de la Presidencia (www.segpres.cl), y no el sitio del gobierno.

Buen gobierno y atención al ciudadano

Este tópico es difícil de analizar en este caso particular. Pues si bien el sitio ofrece una gran cantidad de servicios, que obviamente facilitan que el usuario los pueda hacer desde su casa, en estricto rigor no son servicios pertenecientes a la página en sí. Como se dijo antes, www.gobierno.cl congrega y expone ofertas de

servicios que están repartidas dentro de los otros sitios que el Gobierno puso a disposición de la ciudadanía, separados por carteras específicas. Es por esto que resulta raro que la página del gobierno no tenga un servicio que le pertenezca de forma íntegra, uno que relacionemos con el sitio cada vez que necesitemos de él. Algo que lo identifique.

Por lo mismo se analizará la sección del sitio “Infórmate y Participa”, que pareciera ser la única que aúna ciertos criterios en la oferta de servicios. Aquí se informa de plazos para postular a beneficios sociales en distintas áreas de desarrollo. Aparece desde la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) hasta subsidios que entrega la Corporación de Fomento (CORFO) a los empresarios.

De esta sección, se puede decir que no cumple en utilizar el potencial que internet ofrece para el desarrollo del gobierno electrónico. Las ofertas no permiten en su totalidad reducir la burocracia que significa postular a cada una de ellas del modo tradicional. Si bien las menos permiten el llenado de formularios en línea que evitan el costo en tiempo y dinero que significa ir a visitar físicamente las instituciones que brindan los beneficios, la gran mayoría se limita a ofrecer una información acerca de los servicios ofrecidos, pero no una posibilidad de acceder a ellos a través del computador.

Por ejemplo, en el caso de las JUNJI, se hace el siguiente llamado a través de la página web: “Las familias deben acercarse a los jardines institucionales cercanos a su domicilio o lugar de trabajo para participar en este proceso, cuyos resultados se conocerán las últimas dos semanas de enero de 2007”.

Es uno de los deberes de los sitios web gubernamentales evitar seguir haciendo lo mismo que puede hacer un comunicado en papel. Aquí no hay una atención al ciudadano derivada de este espacio web de la institución. Es redundar en las funciones.

Esta falta de unidad entre el desarrollo de los parámetros del gobierno electrónico y la realidad del sitio web se sitúa como uno de los mayores problemas de la página. Se queda a medio camino entre un espacio de informaciones y una instancia capaz de potenciar totalmente la participación ciudadana.

Finalmente esto decanta en que no exista un espacio de ayuda en línea exclusiva ligada a resolver dudas con respecto al acceso ciudadano a los beneficios que se ofrecen.

BANCO CENTRAL (nº 8)

Organismo :	Banco Central
URL:	www.bcentral.cl
Tipo:	Estatal autónomo.
Misión:	Cautelar la estabilidad del valor de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos.

Desglose de la evaluación en el anexo 3, página 271.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Rapidez de acceso

Antes de analizar el sitio web en sí, es importante consignar una dificultad al momento de querer ingresar a él. La dirección es “www.bcentral.cl”, sin embargo la lógica indicaría que debería ser “www.bancocentral.cl”, pero al ingresar esa dirección, se abre la página de “sitios.cl”. Esto ocurre por la imposibilidad de ser redireccionado automáticamente a la URL que corresponde al Banco Central, lo cual indica una falta de preocupación y previsión para pronosticar el problema descrito.

La página de inicio tiene defectos que empañan la calidad de la información que ofrece al usuario. Por ejemplo, cuando se hace clic para ver en extenso alguno de los

contenidos ofrecidos, el tiempo que tarda en cargarse la página no es uniforme ni breve para todas las que componen el sitio.

Lo anterior se causa por la cantidad de archivos que requieren cargarse en otros programas para ser visualizados. Sucede en la sección “Políticas del Banco Central”, donde los hipervínculos que ofrece en realidad son archivos en formato PDF, que se cargan en la misma página pero sin que el usuario sepa el formato, peso y tiempo que ocupará la descarga. Esto lo ilustra la Figura 18.

Políticas del Banco Central

Fecha:	destacamos:
09/11/2006	Presentación de Consejeros
	X Conferencia Anual del Banco Central de Chile: "Cuenta Corriente y Financiamiento Externo"
	Discurso de bienvenida pronunciado por el Presidente del Banco Central de Chile, Vittorio Corbo Lioi. Hotel Crown Plaza. Santiago, Noviembre 9, 2006.
	Perspectivas de la Economía Chilena en el Actual Escenario Internacional
	Presentación de José De Gregorio, vicepresidente del Banco Central de Chile, en el seminario: Visión Económica y Empresarial 2007 organizado por El Mercurio, Sofofa y la Universidad del Desarrollo. Santiago, Noviembre 9, 2006.
09/11/2006	Reuniones de política monetaria
	Reunión de Política Monetaria N°99 celebrada el 12 de octubre de 2006 < Minuta >< Antecedentes >

~~Aunque la situación anterior~~ no se repite en todo el sitio, es un caso frecuente.

Figura 18:

www.bcentral.cl/esp/politicas/

También escasea la información descriptiva sobre las ilustraciones, textos o gráficos que se verán en una página mientras ésta tarda en desplegarse. Este punto tal vez no sea tan importante ya que en la gran mayoría de las páginas, la información consta de texto con hipervínculos a otras páginas, o que abren archivos en PDF, por lo tanto no demora mucho tiempo en desplegarse cada página.

Lo anterior contiene también un defecto, ya que revela la falta de elementos de apoyo (visual o audiovisual) que ayuden o cautiven la atención del usuario. En vez de

eso, se encuentra un sitio que parece un gran depósito de documentos financieros digitalizados.

Dentro de esta realidad, al menos la navegación se puede hacer efectiva a través del teclado o el *mouse* en los casos pertinentes, como las secciones que necesitan completar un formulario. Y ya que abunda el material en formato PDF, también es bueno que se pueda cancelar su descarga (pese a que hay situaciones en que el usuario no se entera que está cargando un documento en dicho formato).

Ubicación

El título cada página siempre entrega información pertinente que ayuda a no perderse en la maraña de archivos y documentos disponibles, lo cual es un punto a favor. Si el usuario no sabe en qué sección del sitio está o ante la eventualidad de tener abiertas varias ventanas, la leyenda de la página minimizada correspondiente al Banco Central, dice de qué se trata dicha página y a qué sección pertenece.

Asimismo, en todo el sitio se mantiene el logotipo de la institución, aunque no está presente el del Gobierno de Chile, lo cual no logra afectar en gran medida la ubicación. Esto ocurre porque los colores se mantienen en las páginas, con una consistencia que indica visualmente al usuario la estadía dentro del sitio web.

Tal como los colores se repiten en cada página, la posición de la barra menú también es permanente, tan permanente como la disposición de una cantidad excesiva de información y archivos, sin una respectiva jerarquía visual que ayude al ciudadano a no perderse entre tanto dato estadístico y antecedentes económicos.

En la Figura 19 se aprecia la falta de jerarquía visual, por incluir una lista de sitios de manera uniforme, ordenados alfabéticamente, pero sin una disposición a partir del uso de los colores o recursos que, visualmente, los agrupen por ministerios o

reparticiones. De esta manera, el Ministerio de Economía está ubicado dieciocho lugares más abajo que la Comisión Nacional del Medio Ambiente, en la misma lista, sin categorías especiales. Todos en el mismo y uniforme “saco visual”.

- [Comisión Chilena de Energía Nuclear](#)

- [Sociedad de Economía de Chile](#)

Figura 19:
<http://www.bcentral.cl/esp/complementaria/sitios.htm>
Consulta: 15 noviembre 2006

- [Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito \(Conaset\)](#)

- [Comité de Inversiones Extranjeras](#)

- [Congreso Nacional de Chile](#)

- [Contraloría General de la República](#)

- [Corporación de Fomento de la Producción \(Corfo\)](#)

- [Corporación Nacional del Cobre \(Codelco\)](#)

- [Corporación Nacional Forestal \(Conaf\)](#)

- [Depósito Central de Valores](#)

- [Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales](#)

- [Dirección del Trabajo](#)

- [Instituto de Investigaciones Agropecuarias](#)

- [Instituto Nacional de Estadísticas](#)

- [Instituto Nacional de Normalización](#)

- [Instituto de Fomento Pesquero](#)

- [Instituto Forestal \(Infor\)](#)

- [Ministerio de Agricultura](#)

- [Ministerio de Bienes Nacionales](#)

- [Ministerio de Defensa Nacional](#)

- [Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción](#)

- [Ministerio de Educación](#)

Otros sitios de interés

- [Adimark](#) (Índice de Percepción Económica)

- [ICARE-UAI](#) (Indicador Mensual de Confianza Empresarial IMCE)

Visibilidad del contenido

La falencia en este ítem no pasa por la adaptación a las diferentes resoluciones del monitor, lo cual cumple satisfactoriamente, sino por la excesiva dependencia de programas especiales.

Como ya se mencionó, este sitio contiene gran cantidad de información, sin embargo, este material en su gran mayoría está codificado en formato PDF, lo cual requiere de programas de visualización como el *Adobe Reader*. Un obstáculo que puede entorpecer el acceso a quienes no están familiarizados con la búsqueda o identificación de programas extras a los básicos paquetes de oficina con procesadores de texto y planilla de cálculo.

Una dificultad que se incrementa considerando lo dicho en el punto “Rapidez de acceso”, donde se menciona que muchas veces ni siquiera se informa al usuario que la información está codificada en formato PDF, por lo cual no basta el uso de un simple navegador.

Por otra parte, los listados de archivos, y los textos en general, están apropiadamente escritos en cuanto al tipo, tamaño y contraste de las fuentes usadas en relación al fondo (blanco liso) de las páginas.

En tanto lo relacionado a los estándares internacionales, el sitio logra satisfacer las expectativas impuestas en cánones de desarrollo web y accesibilidad, ya que el grado de errores detectados es mínimo.

ESTRUCTURA NARRATIVA

Concisión y estructura

La mayoría de los textos que contiene www.bcentral.cl, son introducciones y reseñas a documentos que entrega al público en formato PDF, por lo tanto, son en gran parte textos breves. Un ejemplo es la sección “Estudios y Conferencias”, en

donde en el punto “Conferencias” se introduce a una serie de discursos y ponencias de distintas autoridades. También existe textos claros, precisos y breves en la sección “Funciones del Banco”, en el punto “Autoridades del Banco Central”, donde se ve la trayectoria de cada componente de la institución.

Lo contrario se ve en la misma sección, en el punto “Funciones”. Acá el contenido trata sobre la historia y el funcionamiento del banco, y es bastante extenso. Lo mismo se puede decir de la sección “Sala de Prensa”, que en el punto “Política de Comunicaciones”, se da una larga explicación sobre éste tema.

En cuanto a estructurar la información en forma de pirámide invertida, es insatisfactorio su resultado. La información importante se pierde en medios de textos introductorios que poco aportan.

Los párrafos no están divididos por ideas, contiendo más de una en un mismo párrafo. Esto demuestra que los textos del sitio siguen los parámetros de textos impresos que de contienen información técnica, en este caso, económica.

Navegación

Los textos no son lo suficientemente breves para impedir que haya que hacer uso del *scrolling* para ver todo lo que contiene. La sección “Funciones del Banco”, demuestra que difícilmente se puede explorar en poco tiempo todo lo que contiene, incluso haciendo *scrolling*.

En cuanto a la profundidad de la información, ésta es satisfactoria y no hay que hacer más clics de los recomendables para llegar a lo que se quiere. A pesar de ello, sería bueno que existiera la opción de ver algunos textos en línea y que no sólo puedan ser leídos en formato PDF, pues retarda el acceso a cierta información.

Lenguaje y rotulado

El uso de recursos gráficos que contribuyan al hojeador en las páginas del sitio es nulo, como también no existe el uso de negritas o el de colorear frases o términos relevantes. El texto se presenta en bloque, de forma plana y densa a la vista. Quizás, en la entrega de datos, podría usarse alguno de estos recursos para destacar cifras económicas importantes, ya que este es el fin del sitio.

En relación al lenguaje y al estilo que el sitio tiene en los textos, es muy poco accesible y unívoco. La aridez e impersonalidad con la que la información es desplegada sobrepasa incluso las consideraciones por ser una página que entrega datos económicos. Pero pensando que está dirigida al público en general, el estilo debería ser más accesible y también tener un lenguaje de fácil comprensión. Un ejemplo de esta carencia es el siguiente texto de la sección “Sala de Prensa”, en el punto “Política de Comunicaciones”:

“Esta exigencia resulta de entender que los beneficios de la transparencia solo se obtienen integralmente cuando la audiencia es capaz de comprender la información entregada. Como en el caso de la información que entrega el banco el mercado reacciona de inmediato, sin tener la posibilidad de confirmar su comprensión mediante algún tipo de retroalimentación, la claridad es especialmente relevante”.

En cuanto a los rótulos utilizados, en su mayoría remiten a la información que señalan en su denominación. Sin embargo, existen puntos que no son del todo claros, como los que se sitúan en la sección “Normativa y Reglamentación”, en su punto “Transcripciones Oficiales”, que contiene la información sobre el tipo de cambio de monedas extranjeras durante un tiempo determinado. El rótulo del sitio debería remitir también a esto y hacer más unívoco el significado.

Otro error es un punto que está contenido en todas las secciones, denominado “Novedades en esta sección”. Esta es más bien la página de inicio de las secciones

que forman parte del sitio, pues lleva a la misma información al hacer clic en el rótulo que da el nombre de la sección.

También se encuentran rótulos distintos que llevan a la misma información. El subpunto “Políticas del Banco Central”, que está dentro de “Funciones”, que forma parte de la sección “Funciones y Organización”, lleva a la misma información que el rótulo “Descripción de Políticas” que se encuentra en la sección “Políticas del Banco Central”.

En cuanto al uso de íconos que son puestos como rótulos (contacto, ayuda, mapa del sitio y la versión en inglés), todos siguen convenciones dentro de internet, como la figura de una casa para ir a la portada, o un sobre para ver la forma de contactarse con la institución. La excepción es el icono para la ayuda, ya que al ser un signo de interrogación, esta puede remitir no sólo a una sección de ayuda, sino que también a una donde se pueden realizar consultas (ver Figura 20).

Figura 20:
www.bcentral.cl
Consulta: 6 noviembre 2006



GOBIERNO ELECTRÓNICO, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Desarrollo de la democracia

Escondida entre los cientos de enlaces que la página *web* del Banco Central tiene se encuentra este fragmento:

“El Banco Central de Chile, consciente de la importancia que tiene para el desarrollo del país que la mayoría de la población comprenda los conceptos y variables económicas claves, ha emprendido un programa denominado “Economía para la Mayoría” que busca acercar a todos los chilenos a la comprensión y estudio de esta ciencia”.

Este texto está enmarcado dentro de la iniciativa llamada “Economía para la Mayoría”, el que apoya un concurso llamado “La Economía Cerca”, dirigido a alumnos de cuarto y tercero medio. La idea principal es acercar el mundo de la economía a la gente común, para que haya un entendimiento más práctico de él.

A partir de aquí es que se puede ver la gran falencia que esta página web tiene en su relación con el usuario de internet. Si bien existe una conciencia de promover el mayor entendimiento del mundo económico entre la población, la página en si está construida de una manera excluyente en casi un 100%. Es un sin fin de información dispuesta en el sitio sin ni siquiera hacer referencia a quien está dirigida. Solo se indica el título del estudio, estadísticas o información general y el enlace para poder acceder a éste.

Esta falla perjudica en gran medida la intención notoria de poner a disposición de quien visita la página el diario quehacer del Banco Central. Hay una gran cantidad de información en formato PDF (*Portable Document Format*) o Excel en donde se rinde cuenta pública de las decisiones tomadas por el Banco Central. Hay desde una base de datos estadísticos que publica desde el balance de caja del gobierno a nivel mensual, trimestral o anual, hasta documentos que entregan las exposiciones íntegras del consejeros que asesoran al organismo público.

Sin embargo, y a excepción del párrafo mencionado antes, la página no promueve explícitamente en ningún sentido el uso ciudadano de sus contenidos, ni facilita el entendimiento de ellos. Por esta razón es que se tiende a perder gran

cantidad de archivos entre la amplia gama que existe en el sitio para elegir. No hay recomendaciones de ningún tipo que guíen al usuario hacia un tipo de información, ni jerarquía de unas sobre otras. El sitio se despliega desde un punto de vista lejano al ciudadano.

Como ejemplo podemos citar el siguiente documento expuesto en la portada del sitio web (ver Figura 21):

Defining Inflation Targets and the Output-Inflation Tradeoff

Presentación de José De Gregorio, vicepresidente del Banco Central de Chile, en Latin American and Caribbean Economic Association (LACEA) and Latin American Meeting of the Econometric Society (LAMES), LACEA-LAMES 2006. Instituto Tecnológico Autónomo de México, ITAM. Ciudad de México, noviembre 3 de 2006.

[Ver documento](#) ▶ [Ver presentación](#) ▶

Santiago, Chile, 8 y 10 de
Noviembre de 2006.

[Ver sección](#) ▶

Gestión de Reservas Internacionales.

Esta sección contiene
información referente a la gestión

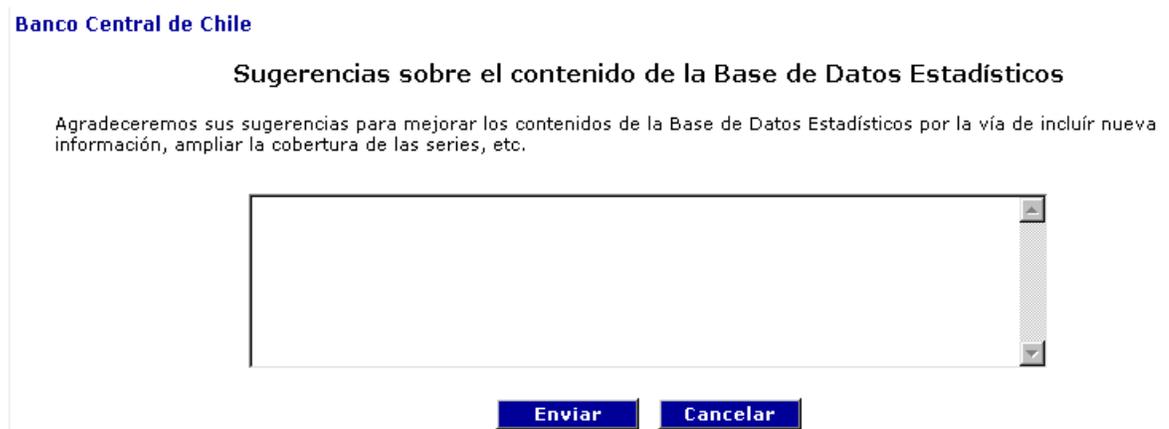
Figura 21:
www.bcentral.cl
Consulta: 7 noviembre 2006

Para poder saber cuál es la utilidad de esta información colocada en portada por el Banco Central, por lo menos hay que saber inglés, y tener alguna noción de esas tres siglas que aparecen en el título. No hay ninguna información que guíe al usuario común que decida consultar a la página del Banco Central, por lo que esta información termina perdiéndose en ojos del ciudadano promedio.

Otro elemento que afecta en gran medida el fomento de la participación ciudadana es la inexistencia de un espacio donde la gente interactúe, en que se manifiesten abiertamente las inquietudes, dificultades y beneficios que ofrece la

página. No hay un *chat*, o un foro abierto de debate que sirva para, por lo menos, poder averiguar cómo está siendo percibida la página por la ciudadanía.

Si hay que decir que la página cuenta con dos sistemas de comunicación entre ella y los usuarios. La primera de ellas es de sugerencias, dentro del espacio de la “Base de Datos Estadísticos”.



Banco Central de Chile

Sugerencias sobre el contenido de la Base de Datos Estadísticos

Agradeceremos sus sugerencias para mejorar los contenidos de la Base de Datos Estadísticos por la vía de incluir nueva información, ampliar la cobertura de las series, etc.

Figura 22:
http://si2.bcentral.cl/Basededatoseconomicos/951_contacto.asp?idioma=E

Como se ve en la figura 22, la idea es buena, pero se cae al no ofrecer la posibilidad de tener una respuesta a la sugerencia, lo que distancia al usuario del sitio, además rompe el principio de retroalimentación.

La segunda es del sitio en general, y está dispuesta para reclamos, dudas y sugerencias. Para conocer su funcionamiento, se hizo llegar la siguiente duda, con la intención de reflejar, en cierta manera, lo complicado que es el sitio para el usuario común:

Mensaje enviando el 7 de noviembre:

“Hola, mi consulta es la siguiente. ¿Existe alguna página educativa que me ayude a entender los términos económicos utilizados en sitio web? La verdad estoy muy perdido. Gracias.”

La respuesta llegó a las dos horas de haber enviado el mensaje, lo que es completamente satisfactorio, y habla, al menos en este caso, de un sistema de retroalimentación que funciona perfectamente. Lo relevante es que en la respuesta que se ofreció se recomendó utilizar el sitio www.economiamascerca.cl/material-pedagogico.asp, que pertenece al propio Banco Central.

Este sitio busca enseñar los conceptos básicos de la economía, y democratizarlos para que cualquiera pueda entenderlos y hacer uso de páginas como la del Banco Central, por ejemplo. Lo interesante, y extraño a la vez, es que se manifiesta una vez más la conciencia que hay de llevar el mundo de la economía a todos, pero el poco interés, o la poca visión de reflejarlo a través de una página menos árida y más dirigida hacia el usuario común.

Buen gobierno y atención al ciudadano

De todo lo expuesto anteriormente se puede sacar en limpio que el sitio ofrece gran cantidad de servicios, ligados principalmente a obtener de manera gratuita textos en formato PDF, que de otra forma tendrían que ser pagados por quienes quisieran acceder a estos. Hay una disminución notable en lo que se refiere a costos de tiempo y dinero para el usuario que usa este beneficio. Hay una buena utilización del recurso que es internet, y de las ventajas comparativas que éste ofrece.

Además el sitio ofrece la posibilidad, a quienes se inscriban por medio de un formulario, de recibir todas las novedades por correo electrónico al momento de la

publicación de información en el sitio web, respecto a comunicados, presentaciones e indicadores de coyuntura (ver Figura 23).

Servicio de Notificación de Publicación de Información

Suscríbase y recibirá notificaciones por correo electrónico al momento de la publicación de información en el sitio web, respecto a comunicados, presentaciones e indicadores de coyuntura.

English speakers please use this [form](#).

Datos de Usuario	
* Nombre:	<input type="text"/>
* Apellido Paterno:	<input type="text"/>
* Apellido Materno:	<input type="text"/>
* E-Mail:	<input type="text"/>
* Actividad o Cargo:	<input type="text"/>
* Institución o Empresa:	<input type="text"/>
Web:	<input type="text"/>
Dirección:	<input type="text"/>
País:	<input type="text"/>

Figura 23:
<http://si2.bcentral.cl/notificacionemail/>
Consulta: 7 noviembre 2006

Por último ofrece un tercer servicio, esta vez para las empresas. A través de la página las empresas informan en línea sus operaciones de cambios internacionales, exportaciones, importaciones, etc. Además ofrece la posibilidad de que los operadores de las Mesas de Dinero de las entidades bancarias y Administradoras de Fondos de Pensiones hagan llegar información pertinente al Banco Central a través de su página web.

A pesar de la buena utilización de los recursos que internet ofrece, vuelve a restar méritos a la página la falta de información que guíe a los usuarios hacia ellos. La mayoría de los servicios descritos están ocultos dentro de las distintas secciones de la página. Sólo una revisión exhaustiva del sitio, permite llegar rápidamente a estos servicios, los que no se encuentran bien publicitados en la portada de la página web. Esto resulta tremendamente perjudicial para los propósitos del sitio, que pretender ofrecer estos servicios, puesto que los usuarios de internet, generalmente, si no encuentran de forma fluida la información que buscan a través de la portada del sitio, lo abandonan.

Tampoco se cuenta con un sistema de ayuda en línea, relacionada con los servicios que se ofrecen. Es decir, están escondidos dentro de una gigantesca página web, sin un dispositivo que permita encontrarlos.

Por último, se vuelve a caer en el error no de poder suscribirse a las publicaciones del Banco Central de forma *on line*, como debería privilegiarse en internet, en su lugar se entrega una dirección y un teléfono para hacerlo, igualando la funcionalidad del sitio a lo mismo que puede ofrecer un papel escrito.

TRÁMITES PÚBLICOS (nº 7)

Organismo :	Portal de Trámites Públicos (Trámite Fácil)
URL:	www.tramitefacil.cl
Tipo:	Dependiente del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
Misión:	Facilitar la relación de las personas y empresas con el Estado, para ello proporciona información sobre los trámites de las instituciones del sector público, acceso a formularios de trámites disponibles para ser impresos y acceso a trámites en línea.

Desglose de la evaluación en el anexo 4, página 273.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Rapidez de acceso

Lo primero que vemos al desplegarse el sitio, es la demostración de una notable capacidad de síntesis, buen manejo del diseño y cercanía con el usuario.

Pese a la gran cantidad de servicios e instituciones a las cuales conduce Trámite Fácil, la página de inicio logra dividir en doce grandes áreas el acceso a estas instancias. La información que se muestra, no sólo es clara y breve en sus descripciones, sino que está respaldada por íconos que acercan y representan el contenido de dicho hipervínculo para el usuario.

La utilidad de esta página de inicio aumenta por la existencia de un buscador, ubicado en una posición muy visible, que permite facilitar aún más la búsqueda de algún trámite en el sector público.

En este sentido, el diseño permite que una rápida mirada de la página de inicio, sea suficiente para entender el contenido y al mismo tiempo enterarse de datos útiles, los cuales no llegan a saturar la página.

La liviandad en la revisión de esta página inicial se facilita en parte por la forma de presentar la información, que no utiliza un largo listado con párrafos extensos, sino una presentación amigable, tal como vemos en la Figura 24.



Figura 24:
www.tramitefacil.gov.cl/1481/channel.html
Consulta: 15 noviembre 2006

Pese al amplio abanico de trámites de los cuales se puede obtener información, la gran cantidad de instituciones con los cuales está vinculado este sitio, y la utilización de audio que narra el contenido de las páginas, la navegación a través de ellas es bastante uniforme en cuanto al tiempo que se tarda en abrir cada página seleccionada.

Respecto al material sonoro mencionado, una vez seleccionada su reproducción, se abre el reproductor de audio que tengamos y comienza a cargarse y

escucharse el archivo, pero no conocemos en ningún momento su peso o tiempo de duración. Un antecedente que, a pesar al breve instante que ocupa, es igualmente importante de exponer, en favor de la transparencia y libertad del usuario para optar por escuchar el archivo conociendo en qué consiste.

El sitio tampoco ofrece información de los elementos que componen las páginas mientras se están desplegando. Una falencia que, pese a su existencia, no se debe sobredimensionar, ya que por la composición de las páginas, en general, brinda una rápida navegación al cargarse éstas en poco tiempo.

Con la gran cantidad de operaciones disponibles, es importante destacar que el sitio permite operar los formularios con el *mouse* y también usando el teclado, asimismo, las opciones elegidas, como la reproducción de archivos de audio, se pueden cancelar una vez seleccionadas.

Ubicación

Por ser más de 700 los servicios sobre los cuales Trámite Fácil brinda acceso e información, podría surgir confusión y desorientación al recorrer y profundizar en las diferentes secciones, pero no es así.

La identificación de las páginas, a través del título, es certera y ayuda al visitante a saber en qué parte del sitio está, lo cual es importante, ya que en muchos casos existen hipervínculos que abren una nueva ventana correspondiente al sitio propio de la institución o servicio aludido.

El logotipo del Gobierno de Chile también aparece en todas las páginas, unificándolas como también lo hace el uso de los colores. En este aspecto, el sitio difiere en cuanto a la paleta cromática de la mayoría de los sitios del Gobierno, donde priman los fondos blancos con fuentes de color azul oscuro o negro.

Tramite Fácil rompe esta tendencia, usando diferentes tonalidades de azul (incluso en los fondos) y amarillo. En todo, caso, los textos informativos están igualmente planeados con fondo blanco y letras negras e hipervínculos celestes (salvo algunas excepciones destacadas en la página de inicio que utiliza fuente de color blanco sobre fondo azul).

Sin embargo, este mayor atrevimiento en el uso del color, es aprovechado desde el punto de vista didáctico, ya que, con la misma inclusión de dibujos que ilustran el quehacer de la sección, se logra atraer la mirada de los usuarios hacia las materias importantes. Este aporte en diseño beneficia la jerarquía visual de los contenidos, ahorrando tiempo y facilitando el uso del sitio.

Los íconos que constituyen el menú merecen una mención especial, ya que están ilustrados y descritos al mismo tiempo. Están siempre ubicados en la parte inferior, lo cual logra el acceso fácil a sus funciones, desde el punto de vista que se sabe donde acudir para llegar al menú.

Visibilidad del contenido

La resolución en que esté configurado el monitor no es un problema en la visualización de este sitio, así como tampoco exige el uso de programas o *plug-in* extras al propio navegador.

Sin embargo, hay que hacer un alcance sobre este último punto ya que, pese a la inclusión de material de sonoro explicativo de los respectivos trámites que abarca el sitio, dichos archivos utilizan reproductores de audio comunes y disponibles en la gran mayoría de los computadores. Por esta razón no se considera que ocupen realmente programas específicos o de acceso más restringido.

Tal como adelantamos, la paleta de colores usada en Tramite Fácil es más colorida respecto a otros sitios analizados, sin embargo esta característica del diseño no afecta la correcta legibilidad de los textos.

Pese a los atributos mencionados sobre este sitio, finalmente no logra contar la aprobación de normas internacionales de desarrollo web y accesibilidad.

ESTRUCTURA NARRATIVA

Concisión y estructura

La elaboración de los textos en este sitio es completamente satisfactoria. La brevedad, claridad y precisión son efectivas en todas las secciones, diciendo lo justo y necesario para quien la explora, a través de encabezados significativos. Y esto es sin excepción realmente, pues todos los puntos del sitio responden a una misma estructura.

El ordenamiento de la información en forma de pirámide invertida efectivamente sucede. Cada párrafo contiene desde un comienzo la idea central, algo que contribuye mucho más al hojeador de la página. Esto, a pesar de que pocas veces en el desarrollo de un tema da para más de un párrafo, pero si ocurre, este ítem se cumple satisfactoriamente.

Navegación

Al hablar de si el tamaño del texto se ajusta al porte de la pantalla, el resultado puede sonar ambiguo, tomando en cuenta lo dicho anteriormente. Es que en la

totalidad de las secciones de www.tramitefacil.cl que contienen textos, estos no se acomodan al tamaño de la pantalla, a pesar de que sus textos son breves. Pero esa falencia se suple a través de una lista de vínculos que se conectan con los subtítulos del texto. Así, si se quieren ver los “Documentos Requeridos” del trámite que se desea realizar, con hacer clic sobre el vínculo que está al comienzo de la página para descender a este punto y leer su desarrollo.

En cuanto a la cantidad de clics que hay que realizar para llegar a la información requerida el resultado también es relativo, ya que va apegado con la sección a la que se accede. Por ejemplo, si uno desea obtener información para saber cómo se obtiene una licencia nacional para conducir, primero accede a la sección “Infraestructura y Transporte”. Luego, hay que introducirse en el punto “Documentación vehículos” y aquí viene el problema. Cada punto de todas las secciones son subdivididos en cuatro tipos de orden: alfabético, organizado por institución, trámite en línea y formulario en línea. Al ingresar al punto, se encuentra inmediatamente con el orden alfabético y en el caso de “Documentación vehículos”, como en muchos otros, la lista es bastante amplia, y la búsqueda de la información de cómo sacar una licencia de conducir, se hace difícil. Pero al ver estar la lista organizada por institución, la búsqueda se hace mucho más fácil, pero para ello, es necesario un clic más.

Lenguaje y rotulado

El uso de recursos gráficos es efectivo en este sitio, y es usado de forma satisfactoria, pues contribuye al hojearlo y a organizar la información de manera más efectiva. Esta característica, sumada a la de los textos breves, es lo que hace de www.tramitefacil.cl un ejemplo en la forma de desplegar la información.

En cambio, el uso de frases destacadas con negrita o con colores distintos al del texto en general, es el punto más bajo de este sitio. La utilización de ese recurso es nulo, y deja pasar las posibilidades de aumentar la capacidad de hojearlo que ya contiene el sitio, con las características ya indicadas previamente. Por ejemplo,

destacar los nombres de las instituciones nombradas, direcciones o documentos importantes, sería de gran utilidad al leer los requisitos para realizar un trámite.

En cuanto al lenguaje y al estilo usado, se cumple con las características de simpleza, univocidad y amenidad recomendadas. Las palabras empleadas son simples y accesibles para cualquier usuario, no dando lugar a algún mal entendido. El estilo es acorde al servicio prestado, y se dirige al visitante de forma directa, entregando confianza con un formalismo que no llega a ser impersonal.

Finalmente, en cuanto a los rótulos, el resultado es medianamente satisfactorio. En la portada se cumple de buena manera en establecer íconos como rótulos, los cuales van acompañados con un texto, dejando fuera cualquier ambigüedad o confusión que pueda despertar el icono. También son efectivos en cuanto a la simpleza y univocidad los rótulos que contiene cada sección, a excepción de uno que se repite en casi todas las secciones, denominado “Documentación”. Pareciera ser que este rótulo contiene puntos que no pudieron ser contenidos en los otros, ya que su significado es demasiado amplio. Además, siendo el servicio que entrega www.tramitefacil.cl, la documentación, es una condición natural de cada sección. Quizás si se especificara mejor el tipo de documentos que encierra el rótulo “Documentación”, su significado sería mucho menos amplio.

Por último, existen siete íconos en la parte superior de la página sin un texto que acompañen al significado que entrega solamente la imagen. Siguiendo la Figura 25, de izquierda a derecha se encuentra: Portada Trámite Fácil, Página de Inicio, Agréganos a tus Favoritos, Mapa del Sitio, Acceso a Versión Alto Contraste (versión para no videntes), Inscripción al Boletín Informativo y Contáctenos.



Figura 25:
www.tramitefacil.cl
Consulta: 9 noviembre 2006

Con excepción del primer icono, el mapa del sitio y el que lleva a la versión adaptada para no videntes, el resto difícilmente remite a la información que conlleva y son demasiado abstractos para siquiera imaginar a lo que efectivamente dirigen al hacerle clic. Quizás el ejemplo más extremo, es el que remite a la inscripción al boletín informativo y que es simplemente una hoja escrita, una imagen que no remite a nada puntualmente, sólo origina confusión.

GOBIERNO ELECTRÓNICO, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Desarrollo de la Democracia

Sencilla y eficiente, el sitio dedicado a la información y realización de los trámites públicos, se planta como una de las mejores. Se advierte que está construido para los ciudadanos, tratando de minimizar todos los problemas que el usuario pueda tener al navegar en www.tramitefacil.cl.

Este sitio está diseñado íntegramente para resolver dudas al usuario y prestar servicios. La gran cantidad de éstos últimos la vuelve muy útil para quienes no conocen los requisitos que la burocracia estatal establece para acceder a beneficios en ámbitos tan diversos como el deporte o la vivienda.

Quien ingresa al sitio no tiene problemas para ubicar lo que busca, pues existe una separación temática clara de los servicios a los que se quiere acceder. Demuestra que el hecho de manejar gran cantidad de información no es necesariamente sinónimo de una página gigantesca y compleja, como ocurre en la página del Banco Central por ejemplo. Basta como saber distribuir la información y guiar al usuario a través de ésta.

Además existe un buscador de trámites que funciona muy eficientemente, lo que es un gran acierto en un sitio que ofrece más de 1500 trámites a los ciudadanos.

El que haya elementos como un *ranking* de los trámites más solicitados y un pequeño recordatorio de los que vencen en el plazo más cercano, denotan una intención de ayudar al usuario que visita el sitio web, lo cual es uno de los lineamientos principales dentro de las políticas del desarrollo del gobierno electrónico.

Para quienes visitan la página por primera vez, existe una sección llamada “Quiénes Somos”, en donde se informa de las posibilidades que el sitio ofrece y la intención de la institución que está detrás soportándola. La correcta visión que lleva a construir una página así esta resumida en esta frase:

“Trámite Fácil es un Portal de libre acceso y podrán usarlo todos aquellos que dispongan de una conexión a Internet, ya sea desde sus lugares de trabajo, sus hogares, Infocentros o cualquier otro lugar con acceso de internet. Personas y empresas ahorran tiempo y dinero con Trámite Fácil, una manera simple de conocer cómo resolver sus necesidades y realizar sus trámites con el Estado, a través de Internet”.

Es así de simple y así de eficaz. La promoción de la participación a través del sitio alcanza niveles satisfactorios que no se ven en la totalidad de los sitios pertenecientes a organismos públicos. Acá la presencia de la alternativa de poder configurar el sitio con un alto contraste de colores, dirigido especialmente a las personas ciegas, habla de una intención de democratizar el espacio web que siempre es necesaria en los sitios desarrollados por el gobierno.

En pos de lo anterior se desarrolla una sección de preguntas frecuentes en la que se anticipan las posibles dudas de quienes naveguen por el sitio, dando la posibilidad de hacerlo sin saber que se está buscando.

Así se tapan los flancos débiles que la página posee, los que están centrados mayormente en la ausencia de mecanismos de interacción ciudadana (*chat* o foros).

La utilidad de estos recursos es posible gracias a que los mismos visitantes pueden resolverse dudas sin tener que depender del mecanismo de retroalimentación que la página posee y de sus tiempos de respuesta. Si esto pudiera llevarse a cabo, la funcionalidad de la página, la eficiencia, y calidad práctica de ella se verían potenciadas en una enormidad. Incluso podrían quedar plasmados de forma inmediata, cualquier error encontrado por los usuarios, lo que acortaría los tiempos de respuesta del sitio.

De todas formas, el hecho de que el sitio tenga un mail de contacto siempre es necesario para que su funcionamiento sea óptimo. Para revisar el funcionamiento de éste hemos enviado la siguiente pregunta:

E-mail enviando el 9 de Noviembre:

“Hola...Visito esta página hace poco. Me gustaría sabes si existe en ella algún espacio en donde uno pueda postular a trabajos en línea o conocer la oferta de ellos. Eso es, Gracias de antemano.”

La respuesta por parte del sitio llegó durante el mismo día, así que se puede hablar de un eficiente sistema de retroalimentación.

Buen gobierno y atención al ciudadano

Claramente esta página posee todas las condiciones para logran entregar un buen servicio a través de las posibilidades que internet ofrece. A pesar que del total de los trámites que se hacen presentes en ésta página, sólo un 30% puede realizarse íntegramente por en línea, de todas formas son un poco más de 400 los servicios en

los que se reducen costos de tiempo y dinero para el ciudadano, cifra que reunida en un solo sitio no deja de ser importante. Obviamente, no se debe olvidar que la intención final, en la aplicación de internet para ofrecer este tipo de facilidades, es la que en un futuro no muy lejano exista la posibilidad de que la totalidad de los trámites que existan se puedan realizar a través de la web. Pero no por eso se desvaloriza la intención que hay detrás de la página encargada de los Trámites Públicos.

Vale también señalar que aquellos trámites que no pueden ser realizados en línea cuentan con toda la información que corresponde para llevarlos a cabo de forma presencial. Se responde a las siguientes preguntas, las que son iguales para todos los servicios que se ofrecen: ¿En qué consiste un trámite? ¿Dónde se realiza? ¿A quiénes está dirigido? ¿Cuáles son sus requisitos? ¿Cuál es su costo? Además, encontrará las direcciones y horarios de atención de las oficinas donde puede acudir a realizar el trámite. Si bien no se disminuyen tanto los costos como con los trámites que son posibles de realizar en línea, la posibilidad de no ir bien informado y no poder realizarlos con éxito se reduce considerablemente.

El usuario acá incluso tiene la posibilidad de suscribirse, vía mail, a un boletín mensual en donde se hacen llegar datos, informaciones y recomendaciones, acerca de los trámites disponibles. Hay una preocupación clara de ofrecer todas las posibilidades para que se haga un uso óptimo del sitio, como se ve en la Figura 26.

SUSCRIPCIÓN AL BOLETÍN DE TRÁMITE FÁCIL

* Sólo llene los campos del primer formulario si desea suscribirse a nuestro boletín

Bienvenido al boletín informativo de Trámite Fácil, a través de este boletín queremos mantenerlo informado de los distintos trámites que puede realizar.

Nombre:

Apellido:

Sexo: ▼

Seleccione su rango de edad: ▼

Seleccione la región en la cual vive: ▼

Ingrese su e-mail:

Revise su correo para confirmar la suscripción.

Baje nuestros boletines

[Boletín Trámite Fácil Nº 10 - agosto 2006](#)

 [BAJAR PDF](#)

[Boletín Trámite Fácil Nº 9 - junio 2006](#)

 [BAJAR PDF](#)

[Boletín Trámite Fácil Nº 8 - mayo 2006](#)

 [BAJAR PDF](#)

[Boletín Trámite Fácil Nº 7 - abril 2006](#)

 [BAJAR PDF](#)

Figura 26:
www.tramitefacil.gov.cl/1481/propertyvalue-24658.htm
|
Consulta: 9 noviembre 2006

MINISTERIO DE EDUCACIÓN (nº 6)

Organismo :	Ministerio de Educación
URL:	www.mineduc.cl
Tipo:	Estatal-gubernamental
Misión:	Fomentar el desarrollo de la educación en todos sus niveles y promover el progreso integral de todas las personas a través de un sistema educativo que asegure igualdad de oportunidades y aprendizaje de calidad para todos los niños, jóvenes y adultos durante su vida.

Desglose de la evaluación en el anexo 5, página 275.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Rapidez de acceso

Lo que se despliega ante los ojos del visitante de www.mineduc.cl, es una pantalla de inicio que efectivamente contiene información que puede resultar útil al usuario, o en su defecto, conduce a otras páginas cumplen con eso. Más adelante se abordará la calidad de dichos contenidos y los vínculos que llevan hacia ellos.

Sin embargo, hay que mencionar la diferencia en los tiempos de espera que debe tolerar el usuario dependiendo de las secciones a las cuales desee acceder. Se trata de un problema generado en parte porque al presionar un determinado vínculo,

no se cambia la página, sino que aparece una nueva ventana. Un ejemplo de este caso es cuando se desea entrar a los apartados regionales del Mineduc.

Otro caso de letargo innecesario en la navegación se produce cuando al cargarse una página que contiene ilustraciones, surge una ventana automática (Pop-up), con las mismas imágenes. Ocupando recursos del computador y tiempo del usuario, ya que tampoco aparece información acerca del contenido de esa nueva ventana emergente, como lo vemos en la Figura 27.

Figura 27:
http://www.mineduc.cl/index0.php?id_portal=1
Consulta: 14 noviembre 2006

#

Mineduc y British Council Firman Convenio par Formación E Intercambio de Experiencias Educativas



[Ir a Noticia](#)

http://www.mineduc.cl - Minist...



- ◆ Encuesta Ciencias Sociales de la Educación Básica
- ◆ Sistema para anticipo de subvenciones por concursabilidad de Jefes DAEM y Directores de Establecimientos

Por las características del ministerio al cual pertenece este sitio web analizado, el público que suele acceder a éste está compuesto en gran medida por docentes, alumnos y apoderados que recurren para encontrar material que los oriente. A lo largo de sus páginas existe mucho material y documentación de interés general, y especialmente para quienes están vinculados al área educacional. Sin embargo, y tal como ocurre en el espacio virtual del Banco Central, ciertas secciones tienen a convertirse en un depósito de documentación.

La mala disposición de los contenidos, y la falta de información es un problema para www.mineduc.cl. Los materiales carecen de leyendas o títulos que adviertan del formato en que están codificados y su peso. Una dificultad que comienza en la portada, donde se requiere tener *JavaScript* para visualizar la sección de “noticias”, la cual va rotando a una velocidad que no puede controlar el usuario. También se requiere tener instalado un programa que visualice las animaciones en formato *Flash*.

El tiempo de carga tampoco está indicado, pero peor aún, la documentación se despliega en la misma página, tardando un tiempo superior al usual y ocupando un programa que ni siquiera se especifica que será usado, como el caso de los documentos en PDF. Un ejemplo es lo que se puede ver en los vínculos de la Figura 28.

■ ■ ■ **Categoría: Documentos Jurídicos**

Total de Registros: 172

Congreso Nacional, Congreso Nacional (16/12/2002). Ley 19848 - Establece nuevas normas para reprogramación de deudas provenientes del crédito solidario de la Educación Superior

Categoría asociada : Documentos Jurídicos

Tema asociado : Educación Superior

Ley 19848 - Establece nuevas normas para reprogramación de deudas provenientes del crédito solidario de la Educación Superior.

Resumen Ejecutivo - [Documento](#)

Congreso Nacional, Congreso Nacional (26/11/1991). Decreto con Toma de Razon Nº 453 de 1991 - Reglamento de la ley 19070 - Estatuto de los Profesionales de la Educación

Categoría asociada : Documentos Jurídicos

Tema asociado : Educación General \ Otros, Fortalecimiento Docente

Reglamento de la ley 19070 - Estatuto de los Profesionales de la Educación.

Resumen Ejecutivo - [Documento](#)

Figura 28:
http://www.mineduc.cl/biblio/doc_categoria.php?s_id_categoria=3
Consulta: 17 noviembre 2006

Una falta de información también se produce mientras se cargan las páginas, lo cual acá es más evidente y problemático ya que, constantemente, los vínculos provocan que se abra otra página, la cual mientras se carga, no ofrece pistas que orienten al usuario acerca del contenido.

Ni los textos, ni las imágenes u otros recursos gráficos contienen alguna leyenda explicativa que dé cuenta de ellas, y así evitar al ciudadano la espera de que se cargue dicha página para saber lo que contiene en definitiva.

El las secciones del sitio en que existen formularios, o se pide información que hay que rellenar en celdas, es posible usar tanto el *mouse* como el teclado para operar en dicho campo. De la misma forma, es posible elegir la cancelación de alguna operación seleccionada.

Ubicación

Pese a los *pop-up* que aparecen sin que lo sepamos, en cada una de esas ventanas emergentes está el título de la institución, así como también el logotipo del gobierno cruza todo el sitio. Pese a lo anterior, al usuario le resulta difícil saber en qué parte de www.mineduc.cl está ubicado.

El menú de presencia inconstante y las ventanas que llevan a otras secciones, provocan la desorientación que tampoco se puede suplir a través de un uso permanente y consistente de los colores en el diseño.

Además, la barra correspondiente al menú no parece serlo, y los hipervínculos asemejan texto de un listado de temas, y no botones del menú dinámico que es en realidad.

En varios casos, así como emerge una nueva ventana, surge también otro diseño que, aunque no es radicalmente distinto, se suma a las otras falencias mencionadas.

Tal como se esbozó antes, el menú no es el plato fuerte de este sitio. A través de la navegación se puede constatar que su presencia se reduce bastante. Así lo demuestran las ilustraciones 29, 30 y 31.

Figura 29:
www.mineduc.cl/index0.php?id_portal=1
Consulta: 19 noviembre 2006

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

El Portal de la Educación

Atención Ciudadana
600 MINEDUC

LISTA DE CORREO Ingresar tu E-mail
 Suscribirse

1ª Región 2ª Región 3ª Región 4ª Región 5ª Región 6ª Región 7ª Región 8ª Región 9ª Región 10ª Región 11ª Región 12ª Región Región RM

Usted está en: Portada

Mineduc

- Reforma Educacional
- Niveles del Sistema Escolar
- Programas de Apoyo
- Currículum
- CPEIP; Desarrollo Profesional Docente

Ministra de Educación supervisa avance de obras de infraestructura en Colegios de la Región de Tarapacá



Destacados

- ◆ Guía Becas y Créditos para la Educación Superior 2007
- ◆ Niveles de Logro y Mapas de Progreso a los Aprendizajes
- ◆ Proceso de Obtención Bonos E.M T-P



En la primera ilustración, lo que se puede entender por menú está compuesto por la barra superior de la página de inicio, que ofrece conducir a las páginas dedicadas a cada región. También está la barra celeste ubicada a la izquierda, que conduce a diferentes contenidos (Mineduc, reforma educacional, niveles del sistema escolar, entre otros).

En el segundo dibujo se mantiene la barra superior que conduce a los enlaces regionales, pero la barra celeste de la izquierda ha cambiado por completo, sólo hay un ítem, el cual ni siquiera estaba mencionado en la barra original de la página de inicio.

El tercer ejemplo marca la diferencia más radical, no hay barra que vincule a las secciones regionales y tampoco barra celeste a la izquierda. De hecho, para regresar a la portada desde la cual se llegó a esa nueva página, la única alternativa es escribir la dirección nuevamente.

Otro error que conspira en contra del diseño del sitio, es la mediocre utilización de una jerarquía visual que ayude a captar los contenidos. Apenas unos colores que

enseñan cuál es la barra de “menú”, el resto, es todo texto oscuro sobre fondo blanco. Una alternativa básica de presentación de contenidos.

Visibilidad del Contenido

El sitio resulta se despliega eficientemente en una amplia variedad de navegadores, incluyendo Firefox, Explorer y Safari que es utilizado en los computadores *Mac*.

El sitio es posible de visualizar independiente de la configuración usada en el monitor del usuario. Por otro lado, la gran cantidad de texto en formato PDF y existencia de noticias en video para *Quick Time Player*, empañan la visibilidad al requerir de programas de reproducción excepcionales.

No tanto por el video, como por los archivos en PDF, el sitio está altamente poblado por ese formato de ese material, ya que la documentación es uno de los pilares del sitio.

Gran parte de la información contenida en la dirección web del Ministerio de Educación, precisamente está codificada en un formato excluyente desde el punto de vista de su masividad. Lo cual afecta claramente los objetivos de un buen sitio en la perspectiva de su visibilidad y amplia cobertura.

Independientemente de las falencias referidas a la presentación del contenido, la legibilidad de los textos en las páginas es buena, cumpliendo los requerimientos de un adecuado tamaño de la fuente y el contraste entre fondo y el texto.

Finalmente, la validación por estándares internacionales tampoco es cumplida por el sitio del Mineduc.

ESTRUCTURA NARRATIVA

Concisión y estructura

La condición de establecer textos breves no es para nada cumplida dentro del sitio y sólo en ocasiones son escritos de manera simple. El uso de encabezados significativos tampoco es recurrente. Claros ejemplos de lo mencionado, son el punto “Historia” de la sección “Mineduc”, y el punto “Capital Humano Avanzado” de la sección “Reforma Educativa”. Este último ejemplo, no contiene ni siquiera simpleza en sus textos, e incluso se pueden encontrar oraciones que no tienen lógica dentro del párrafo en el que se encuentran. Para muestra el siguiente extracto:

“Aseguramiento de la calidad. El objetivo es disponer de normas que garanticen que la tremenda expansión de las universidades se realiza dentro de ciertos marcos de calidad que exige el mundo contemporáneo”.

En cuanto a situar la información relevante al comienzo (pirámide invertida), es una situación que se cumple por momentos. Donde está bien estructurada la información, es en el punto “12 años de escolaridad” de la sección “Reforma Educativa”. La misma línea se puede apreciar en el punto “Alfabetización digital” de la misma sección y también en las noticias que se despliegan en la página de inicio.

Lo opuesto se ve en los puntos “Nueva Etapa de la reforma” y “Capital Humano Avanzado”, ambos también de la sección “Reforma Educativa”. Los textos son largos, y poseen la información más importante desde el segundo párrafo o finales del primero.

En cuanto a establecer una idea por párrafo, es algo que también tiene resultados dispares. A pesar de lo dicho anteriormente, respecto a la extensión y estructura del punto “Capital Humano Avanzado”, sus párrafos si cumplen el requerimiento de una idea por párrafo, como también en la presentación del punto “Estadísticas” de la sección “Estudios y Estadísticas del Mineduc”.

Esta última sección es una isla dentro del sitio. Confuso es además que dentro del punto “Contenidos” se pueda leer esto: “El Departamento de Estudios y Desarrollo (DED) del Ministerio de Educación se complace en presentar este sitio Web, cuyo principal objetivo es entregar información actualizada de Estadísticas...”. Esto podría llevar a pensar que los realizadores de esta sección son totalmente distintos a los del resto del sitio www.mineduc.cl.

Pero en contra tiene puntos como ambos llamados “Historia”, de las secciones “Mineduc” y “Reforma educacional”, donde los párrafos son extremadamente largos, perdiéndose en medio conceptos importantes de ser comunicados. También en el punto “Evaluación Docente”, ocurre la misma situación. Pero, más grave es que en las noticias que se muestran en la página de inicio, ocurra este error. Esto hace que las novedades que tengan que ver con la institución, estén muy mal informadas al usuario, no pudiendo captar todo lo que el Mineduc desearía comunicar.

Navegación

Como ya se puede deducir del ítem anterior, el texto en este sitio jamás se ajusta al tamaño de la pantalla, haciendo del *scrolling* algo siempre necesario para acceder a la información que se entrega. Esto hace que junto con las críticas ya hechas, aumenten las condiciones para que el usuario no capte todo lo que el sitio comunica.

En cuanto a la profundidad de la información, en general cumple los requerimientos de no estar más allá de tres clics desde la página de inicio. Pero existen grandes excepciones, como en la sección “Documentos Jurídicos”, ya que esta no tiene un buscador o índice de los documentos que se facilitan, haciendo demasiado engorroso el encontrar uno específico.

Lenguaje y rotulado

El uso de recursos gráficos en los textos y el uso de negritas o coloreado, es algo recurrente dentro del sitio. El punto “12 años de escolaridad”, contiene punteos, y subrayados de conceptos importantes, que hacen más acogedora la lectura, a pesar de la gran extensión del texto. Sería aún mejor, si se apoyara con una lista de los subtítulos vinculados con el texto, para así no tener que explorar hasta el final de la página para ver todo lo que se dice respecto a este punto. La misma recomendación se le puede aplicar al punto “Educación Parvularia” que está dentro de la sección “Niveles del Sistema Escolar”. Acá también se ven punteos, palabras y conceptos en negrita y el texto dividido en subtítulos, pero en su conjunto, todo el contenido es demasiado extenso.

Pero en secciones completas, como en “Mineduc”, los recursos gráficos y el uso de negritas y coloreado, es completamente nulo. Lo mismo ocurre en la sección “Estudios y Estadísticas del Mineduc”, que no suma a la buena estructuración de la información, el uso de estos recursos que ayudarían aún más a desplegar de mejor forma sus contenidos.

En cuanto al lenguaje, si es unívoco, pero no siempre de fácil comprensión. De todas formas, se nota una preocupación en cuanto a elaborar textos más simples, dejando de lado términos técnicos o complejos, en secciones como “Estudios y Estadísticas del Mineduc” o “Reforma Educacional”, específicamente en su punto “12 años de escolaridad”.

En relación al estilo, éste es ameno y acorde al sitio. Los textos se dirigen directamente, con la intención de provocar la sensación de que son partícipes de los procesos que el ministerio lleva a cabo. Los datos técnicos que son entregados, son explicados de manera accesible para cualquier usuario. Un extracto que sirve como ejemplo de ello, es el que está contenido en el punto “Capital Humano Avanzado”, de la sección “Reforma Educacional”:

“Tenemos que intensificar la acción conjunta universidad-empresa. En Chile, la proporción de la inversión privada en esta estratégica materia no sobrepasa el 20%, mientras que en otros países es mucho más alta...”.

Por último, el uso de rótulos es totalmente insatisfactorio ya que ninguno es claro en cuanto a la información que remite. Un ejemplo es “Currículum”, el cual contiene ningún referente claro y que finalmente contiene los planes de estudio que se aplican en cada nivel de enseñanza. También el rótulo “Capital Humano Avanzado”, no dice mucho. Éste finalmente remite a las mayores posibilidades económicas y sociales de quienes acceden a una mayor calidad de educación. Además, existen una serie de rótulos que contienen siglas o denominaciones que no son universales, como “Simce”, “CEIP: Desarrollo Profesional Docente” y otros puntos como “OF/CMO de la Ed. Básica” de la sección “Currículum” o “CNAP” perteneciente a “Educación Superior”, son bastante poco aptos y claros.

Finalmente, otro error, es la existencia de dos rótulos distintos que llevan a la misma información. Los puntos “Historia” y “Nueva Etapa de la Reforma” de la sección “Reforma Educacional”, dicen exactamente lo mismo, refiriéndose ambos a como desde 1990 se han hecho reformas para mejorar la calidad en la educación, por ende, la información corresponde al segundo rótulo. La única diferencia que poseen, es que “Nueva Etapa de la Reforma”, trae vínculos para unos documentos relacionados con el tema. De todas maneras, existe un vínculo desaprovechado o directamente innecesario, como es “Historia”. Esta situación no puede provocar más que confusión.

GOBIERNO ELECTRÓNICO, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Desarrollo de la democracia

Pasa algo extraño con este sitio en particular. Aunque da la sensación de tener todo lo que se pide para un buen funcionamiento, como información pertinente y bien distribuida por regiones, un sistema de ayuda y una sección de trámites en línea que ofrece seis servicios distintos dispuestos en la parte inferior izquierda del sitio, en realidad no se destaca por su funcionalidad, ni utilidad para el común de las personas.

Esto se debe a que el llamado a la participación ciudadana que se hace es nulo. A pesar de que es bastante sencillo el diseño, no hay una fuerte intención de transformarlo en un soporte que sustente algo más que un cúmulo de información, por lo que el usuario tiende a perderse entre tanto tópico expuesto. No hay nada que indique los beneficios ni lo que podemos obtener, en materia de ayuda al ciudadano, del Ministerio de Educación como institución. Solo hay, en su gran mayoría, información respectiva del organismo público dirigida a intereses específicos o académicos, como son los documentos jurídicos que le competen o acceso a sus publicaciones y revistas a través de una biblioteca digital, etc.

No es que esto sea un problema. De hecho que el sitio otorgue este tipo de documentación, es necesario. Sin embargo, lo pernicioso para el buen desarrollo de éste, es que no tiene como eje central de funcionamiento ser un canal que facilite la ayuda al ciudadano y ni ser funcional a los requerimientos de las personas, lo que es fundamental para cualquier espacio virtual que esté destinado a promover el gobierno electrónico.

De hecho, es bastante difícil determinar cual es su eje central, pues en su portada solo tiene un par de noticias destacadas y rótulos de información inconexas en ambos costados que no denotan ningún tópico interés de funcionamiento del sitio.

No se sabe si quiere informar solamente al usuario, lo que sería desaprovechar las potencialidades de internet; o si quiere prestar servicios a éste. La foto de la ministra firmando en convenio, con las fotos del evento y la videonoticia respectiva, sólo tienen un carácter anecdótico que termina por apoderarse del sitio, limitándolo comunicacionalmente.

La mayoría de los contenidos desplegados son de carácter informativo y no tienen ningún otro propósito que el dar cuenta de los parámetros formales en los que se desarrollan las distintas áreas y actividades que abarca el Ministerio de Educación. La docencia, el estudiantado, los sostenedores de colegios y finalmente a los apoderados se encuentran mencionados, pero no hay instancias visibles para que quienes están visitando el sitio, puedan apoyarse en él y llevar a cabo sus actividades de forma más fácil y eficiente.

A pesar de esto, existen algunas excepciones. A parte de la ya mencionada sección llamada Mineduc en línea, en donde existen servicios principalmente ligados a quienes trabajan en el área educativa, sean docentes o dueños de colegios, hay otros servicios que están dirigidos al ciudadano común, pero que se encuentran ocultos dentro de las secciones informativas.

Por ejemplo, existe un documento para descargar titulado “Todo sobre el seguro escolar de accidentes”, el cual como servicio a disposición del usuario común es importante pues está dirigido a orientar sobre una materia cotidiana. Acá hay una intención de que el ciudadano esté conciente de los beneficios con los que cuenta y a quién acudir, cómo hacerlo y dónde dirigirse en caso de un suceso problemático como es el accidente de un hijo. Se busca facilitar el actuar de éste en un caso así. Sin embargo, el servicio se encuentra escondido bajo un rótulo titulado “Programas de apoyo”, a tres clics de profundidad.

Más allá de la dificultad inicial que supone extrapolar lo que dice el rótulo principal con el servicio mencionado, lo que supone algo anormal en el funcionamiento del sitio, es la poca prioridad al entregar información del mismo tipo. Una que invite al usuario a usar el portal web para resolver sus dudas y facilitar sus trámites. Que se abra un espacio de participación y apoyo para el ciudadano.

Sobre este mismo tema hay que mencionar la mayor curiosidad del sitio y donde se ve reflejado la incoherencia de su diseño en intención final. La página no cuenta con mecanismos separados de retroalimentación e interacción ciudadana, como puede ser un centro de consultas o un foro respectivamente. Sin embargo en la barra superior tiene un link hacia una sección llamada “Atención ciudadana. 600 MINEDUC” que en su interior contiene todo lo que se extraña del sitio principal. Es casi una pequeña muestra de lo que debería ser la página del Ministerio de Educación. Como se ve en la Figura 32, la sección está 100% enfocada al usuario y sus intereses.

Figura 32:
<http://600.mineduc.cl>
 Consulta: 18 noviembre 2006

Home | Sistema de Búsqueda | Suscripciones | Mapa de Sitio | Contáctenos

Educación tarea de todos



Atención Ciudadana
600 MINEDOC

Ud. está en: Home





¿QUE ES 600 MINEDOC?

- AYUDAS ESTUDIANTILES
- DIRECTORIOS
- FUTURO LABORAL
- CAMPAÑA CONTIGO APRENDO
- VERIFICACION DE CERTIFICADOS



Consultas
Consulte todo lo que necesita saber en Educación



Trámites
Certificados, Licencias o Legalizaciones



Denuncias
Háganos llegar sus quejas y reclamos



Sugerencias
Su opinión y sus aportes son muy importantes

VACANTE DE MATRICULAS

PREGUNTAS FRECUENTES

NOTICIAS

Educación Superior:

Postulación a becas y créditos

(Ver más)

- OFICINAS 600 MINEDOC
- TELEFONOS Y DIRECCIONES MINEDOC
- INTRANET 600 MINEDOC
- CONSEJOS ESCOLARES
- CONOCE TUS DERECHOS
- ALUMNAS MADRES Y EMBARAZADAS
- CONTENIDOS DE INTERES

Todas las secciones dentro de este espacio están dirigidas a resolver dudas ciudadanas o a ofrecer servicios de los más diversos tipos. Bolsa de trabajo para los profesores, que las alumnas embarazadas del país conozcan sus derechos, ayudas estudiantiles, postulación a becas, etc. El enfoque hacia el ciudadano que tiene esta sección la hace atractiva y muy funcional al usuario. Tanto así, que ocurre el caso contrario con el ejemplo que se dio en párrafos anteriores con respecto al tópico de la seguridad escolar.

Como se mencionó, en lo que es el portal principal del Mineduc, este tópico de interés ciudadano estaba escondido bajo un rótulo titulado “programas de apoyo” a tres clics de profundidad. En esta sección se encuentra ubicado como una sección independiente colocada dentro de la página principal. Esto denota claramente las distintas intencionalidades de ambos sitios, a la vez que hace aparecer una incongruencia en su coexistencia. ¿Por qué tener escondido esta sección en un sitio como el del Mineduc que resulta inoperante para el usuario? La verdad se extraña que esta misma intención comunicativa se encuentre presente a lo largo de toda la página principal del Ministerio de Educación y no tan sólo como una sección de consultas. La idea principal es que la página en su totalidad sea igual de funcional, y que invite a las personas desde el primer momento a resolver sus dudas y participar a través de ella.

La actual disposición de los contenidos y de la intención comunicacional, deja al sitio del Mineduc como algo totalmente prescindible en favor de esta sección de ayudas. Más aún cuando es en la misma sección “Atención ciudadana 600 Mineduc” se encuentra los mecanismos de interacción ciudadana, que en este caso es un foro, y los de retroalimentación que es un centro de consultas.

El foro es utilizado ampliamente, un ejemplos es la Figura 33 que muestra el testimonio de una mujer rapa nui.

Figura 33:
www.mineduc.cl
Consulta: 18 noviembre 2006


GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE EDUCACION

Educación y Capacitación Permanente

1ª Región 2ª Región 3ª Región 4ª Región 5ª Región 6ª Región 7ª Región 8ª Región 9ª Región 10ª Región 11ª Región 12ª Región Región RM

Usted está en: [Portada](#) > [Debates](#) > [Detalle Debate](#)

No hay detalle del debate

Buscar Comentarios
 Comentarista:
 Ordenar por:
 Registro por página:

Comentarios
Total de comentarios: 92

- ◆ Comentario de:
 Naty Icka Icka
 vairangi@yahoo.es
 02/07/2006

Señor Ministro, me he visto en la obligación de dirigirme a Ud., para indicarle que estoy en contra de la nueva normativa que establece la incompatibilidad de la beca indígena con todas las becas administrada por la JUANEb, todo esto por que es un entero daño sólo para aquellos estudiantes que descienden de la etnia Rapana Nui, por qué? dirá Ud.
 Bueno, porque son los únicos que a la fecha perciben la beca indígena y las demás administradas por la JUANEb. Pero ninguno de los suyos ha visto como la gente d'ela isla se ha esforzado en forma paulatina para concederle a sus hijos cumplimiento en sus aspiraciones profesionales, pues no está en la mente de los padres más viejos el enviar a sus hijos a estudiar, pero los descendientes modernos de hoy en día sí sabemos la importancia de ello, pero siempre el Gobierno busca una forma de dañarnos, lo han hecho entregando becas miserables, y qué después fue un avión... pero no les interesa visualizar que la realidad de Isla de Pascua y de su gente es distinta a la de Uds., nosotros luchamos por entregarle a nuestros hijos una identidad y una parte del legado dejado en nuestra tierra por nuestros descendientes... pero tampoco les ha importado, pero a mi sí.

Parte del texto dice lo siguiente:

“Señor Ministro, me he visto en la obligación de dirigirme a Ud, para indicarle que estoy en contra de la nueva normativa que establece la incompatibilidad de la beca indígena con todas las becas administrada por la JUNAEB, todo esto por que es un entero daño sólo para aquellos estudiantes que descienden de la etnia Rapa Nui.

Bueno, porque son los únicos que a la fecha perciben la beca indígena y las demás administradas por la JUANEB.

Pero ninguno de los suyos ha visto como la gente de la isla se ha esforzado en forma paulatina para concederle a sus hijos cumplimiento en sus aspiraciones profesionales, pues no esta en la mente de los padres más viejos el enviar a sus hijos a estudiar, pero los descendientes modernos de hoy en día sí sabemos la importancia de ello, pero siempre el Gobierno busca una forma de dañarnos, lo han hecho entregando becas miserables”

A través de estos espacios se pueden discutir temas importantes como el mencionado. Y gracias a internet se lo puede hacer cualquier persona sin importar que tan lejos se encuentre. Es por lo mismo que lo ideal sea que el foro no se encuentre escondido dentro de la sección de ayudas, sino que fuera parte principal de la portada del sitio del Mineduc, al igual que el mecanismo de retroalimentación, que cae en el mismo problema.

Para testear su eficiencia en los tiempos de respuesta se ha enviado la siguiente pregunta:

E-mail enviando el 18 de noviembre:

“Hola, soy un estudiante universitario. Mi consulta va en relación a un sobrino. Cuando el niño es repitente de un curso, ¿el colegio le puede cancelar la matrícula inapelablemente?, si no es así, me gustaría saber a quien puedo recurrir para revocar esa decisión. Gracias de antemano”

Después de una semana de espera y al no haber respuesta, se puede decir con propiedad que la retroalimentación es insuficiente.

El único mecanismo de contacto que se encuentra presente fuera de la sección de ayudas es un *newsletter*, que funcional vía mail previa inscripción en línea. A través de éste se puede acceder semanalmente a noticias emanadas desde el sitio web.

Buen gobierno y atención al ciudadano

Bajo los mismos parámetros que se han desarrollado en los párrafos anteriores el sitio peca de no centrar sus ayudas en pos del ciudadano común. Como se mencionó, la página cuenta con una sección llamada “Mineduc en línea”, que ofrece 6 tipos de trámites distintos que se pueden hacer desde la comodidad del hogar. Sin embargo, absolutamente todos los trámites están orientados a personas que trabajan en el mundo de la educación, dejando afuera al ciudadano común que ingresa al sitio. Sólo son beneficiados a través de este servicio los sostenedores de los colegios que pueden postular en línea a subvenciones o personas que pertenecen al ámbito administrativo en el mundo educacional que tienen la oportunidad de verificar la autenticidad de certificados de estudios, por ejemplo.

No hay una obtención apropiada de servicios que reduzcan costos en tiempo o dinero al usuario común. Ni siquiera en se hace una mención en la portada, por ejemplo, al pase escolar, que hace tiempo está situado como uno de los grandes servicios que el Ministerio de Educación presta a los estudiantes. En el sitio de la

institución ni siquiera hay un link que nos lleve al tema del pase escolar. Mucho menos un servicio que permita acceder a éste en línea.

Una vez más todos los servicios se encuentran concentrados en la sección “Atención ciudadana 600 Mineduc”. Acá esta la información a lo que es el pase escolar, la bolsa de trabajo en línea para los profesores y la postulación a becas y créditos. Nuevamente lo que es el sitio www.mineduc.cl se ve inoperante frente a esta sección. El potencial de servicio se ve reducido a que el usuario no se aburra de buscar en el sitio principal y decida entrar a esta sección. Si desde un principio el sitio estuviese en la misma dirección de su sección de ayuda, se podría sacar mucha información inútil de éste y darle un perfil de servicio y ayuda ciudadana que lo potenciaría muchísimo.

Dentro de este mismo marco es que tampoco existe en mucha información acerca de los trámites y servicios disponibles dentro de www.mineduc.cl. Estos sólo se hacen presentes dentro de la sección de ayuda. Una vez más los espacios existen, solo que se encuentran ocultos por una mala estrategia comunicacional dentro del sitio web.

Al final la gran conclusión que se puede sacar es que el llamado a la participación ciudadana se encuentra escondida en una sección particular en vez de estar presente en la misma portada de www.mineduc.cl, lo que produce un daño enorme a las pretensiones del gobierno electrónico. El usuario que entra al sitio no ve desde un inicio la ayuda o el servicio que le puede prestar. Y si no hace clic en esta sección de consultas, por diversos motivos, todo lo bueno que se encuentra en ella se pierde inexorablemente. Hay un potencial de servicio ciudadano y de llamado a la participación que no está siendo explotado en un 100%.

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO (n° 5)

Organismo :	Servicio Nacional de Turismo
URL:	www.sernatur.cl
Tipo:	Estatal.
Misión:	Orientar, consolidar y dinamizar el desarrollo del turismo en Chile, en forma sustentable, generando más oportunidades para incorporar a la comunidad, estimulando la competitividad y transparencia del mercado.

Desglose de la evaluación en el anexo 6, página 277.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Rapidez de acceso

Una pantalla de bienvenida es lo que recibe al usuario que entra a este sitio, un hecho que quita tiempo al perder esa primera impresión con una fotografía, el eslogan de la institución y un botón que dice “ingresar”.

La constancia y brevedad en los tiempos de espera, desde que se presiona un vínculo hasta que hay alguna respuesta, es más bien irregular. Esto se produce porque a veces se carga una nueva página en la misma ventana, y otras veces se abre una nueva, incluso se despliegan *pop-ups*. La aparición de estos últimos es grave

desde el punto de vista de la pérdida del control sobre el manejo del sitio, pues el usuario no eligió abrir esas ventanas.

En el caso de los archivos disponibles para el visitante se manifiesta un problema de falta de información. Por una parte se ofrece la visualización de mapas sin indicar el peso, formato, o tiempo que tardará en descargarse dicha imagen, la cual además se muestra en una ventana aparte.

Por otro lado, las múltiples imágenes (afiches, mapas, esquemas, entre otros) y textos no cuentan con leyendas o descripciones que informen sobre el contenido mientras la página se carga. Esto anula la posibilidad de ahorrar tiempo al usuario si no cuenta con una conexión de alta velocidad, ya que podría tardar mucho esperando que se cargue material que finalmente no le interese.

En caso de querer cancelar una operación seleccionada, las posibilidades varían dependiendo del link seleccionado. Si se trata de una página que se carga en la misma ventana, es posible detener el proceso, pero en el caso de la Figura 34, la ventana se abre sin opción de cancelar operación, sólo resta esperar que se despliegue. En tanto, en los espacios estilo formulario es posible operar con teclado y *mouse*.

Ubicación

El hecho de que se abran varias ventanas dependiendo la información a la cual se desea acceder, provoca varios problemas de ubicación durante la navegación.

Algunos botones del menú cargan otra página en la misma ventana, y otros provocan la apertura de una nueva. Aunque todas tienen un título que las identifique, no todas las ventanas emergentes cuentan con el logotipo del Gobierno y, más grave aún, tampoco poseen una imagen que las distinga como pertenecientes al Sernatur.

Este caso es el que ilustra la Figura 34, donde se llega a un grado de aridez en la identificación que no alcanza a superarse con el título de la página.

Figura: 34
javascript: popupx('/scripts/sito/ruta_mapa.php?ruta=14')
Consulta: 19 noviembre 2006

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window with the address bar displaying 'http://www.sernatur.cl - Mapa ALTURAS DE AMERICA'. The website content includes a header with the title 'ALTURAS DE AMERICA' and a sub-header '(Haga click en la localidad del Mapa para conocer los servicios que ofrece)'. Below this, the section 'COPIAPO ALOJAMIENTO' is displayed. It features a navigation bar with buttons for 'Donde Dormir', 'Donde Comer', and 'Volver al mapa'. Underneath, there are buttons for 'Alojamiento' and 'Camping'. A search bar is present with the text 'Buscar por Nombre:' and a 'Buscar' button. The main content area lists several accommodation options in a grid format:

AHEXO RESIDENCIAL CHAÑARCILLO	APART HOTEL CAMASQUIL	APART HOTEL DUINA
HOSTERIA CORONA DEL IIICA	HOSTERIA LAS PIRCAS	HOSTERIA PAII DE AZUCAR
HOTEL CHAGALL	HOTEL COPA DE ORO	HOTEL DEL REY
HOTEL DIEGO DE ALMEIDA	HOTEL EDY MARYROS	HOTEL EL SOL

At the bottom right of the page, there is a footer indicating 'Páginas: 1 2 3'.

El uso de los colores tampoco es constante en todo el sitio, precisamente porque suele variar en las ventanas emergentes. De la misma forma, el caso del menú, su ubicación y composición no es igual para todas las páginas, ya que algunas sólo se despliegan con una imagen o un texto desprovisto de más alternativas, pese a estar encapsulado en la web del Sernatur.

El diseño también es irregular en la aplicación de sus recursos como el color, para provocar una jerarquía visual de los contenidos. De tal manera que algunas veces se usan las pestañas que separan diversos ítems, pero otras ocasiones se muestra simplemente un texto que, además, es poco satisfactorio en cuanto al contraste entre el color de la fuente y el fondo. Es lo que presenta la Figura 35, la cual sólo es una parte de un extenso texto, expuesto tal cual se haría en un documento convencional.

DESCRIPCION

IVª VERSION
A LA CONQUISTA DE LOS DINOSAURIOS 2006

LA LARGADA ES EN LA PLAZA DE ARMAS DE LA CIUDAD DE SAN FERNANDO Y LA META SE UBICA ARRIBA EN LA CORDILLERA A 1.736 METROS DE ALTURA (S.N.M.) AL ESTE DE SAN FERNANDO EN LAS TERMAS DEL FLACO.

EL RECORRIDO EN LOS PRIMEROS 16 KILÓMETROS Y HASTA EL PUEBLO DE PUENTE NEGRO ES CAMINO ASFALTADO,

DESDE AHÍ CONTINUA UNA PENDIENTE SUAVE HASTA EL SECTOR DE LAS PEÑAS, EN ESE PUNTO HAY UNA BIFURCACIÓN DONDE SE DIVIDE EL CAMINO A LAS TERMAS Y EL QUE SIGUE A LAS SIERRAS DE BELLAVISTA, ESTÁ DEBIDAMENTE SEÑALIZADO, HAY QUE TOMAR EL CAMINO DE LA IZQUIERDA. DESDE AQUÍ HAY 47 KILÓMETROS A LAS TERMAS,

LO PRIMERO ES UNA AGRADABLE BAJADA POR CAMINO ANCHO HASTA EL SECTOR DE LA RUFINA, DE AQUÍ EN ADELANTE SE EMPIEZA A PONER UN POCO MÁS COMPLICADO EL CAMINO, PERO SE COMPENSA CON LA BELLEZA DEL PAISAJE QUE SE VA ENCONTRANDO, LUEGO VIENE UNA SUBIDA DE UNOS SEIS KILÓMETROS POR UNA DE LAS PAREDES DEL CAJÓN DEL RÍO TINGUIRIRICA, PARA LUEGO DESCENDER UN PAR DE KILÓMETROS HASTA BAJOS DE LA IGLESIA, EN ESTE PUNTO HAY UNA HOSTERÍA.

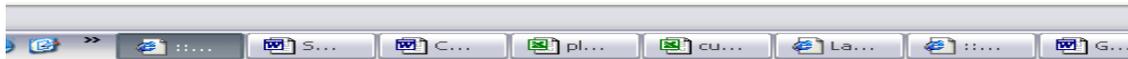
ESTE PUNTO NOS INDICA QUE ESTAMOS EN LA MITAD DEL RECORRIDO, POCO ANTES DE LLEGAR AL PUENTE EL CHORRO ESTARÁ EL ÚNICO PUESTO DE ABASTECIMIENTO DE LA COMPETENCIA, CONSISTENTE EN FRUTA Y AGUA. UNA VEZ QUE SE CRUZA AL OTRO LADO DEL RÍO SE ENFRENTAN LOS ÚLTIMOS Y MÁS DUROS 14 KILÓMETROS DE LA RUTA HASTA LLEGAR A LAS TERMAS DEL FLACO.

CRONOGRAMA

VIERNES 08/12/2006 :
07:30 HORAS ENTREGA DE NÚMEROS DE BICICLETAS, TICKET DE PARTICIPACIÓN Y POLERAS.

08:30 A 10:00 HORAS ENTREGA DE EQUIPAJE AL CAMIÓN QUE LO LLEVARÁ A LAS TERMAS, NO SE RECIBIRÁ EQUIPAJE QUE NO ESTÉ DEBIDAMENTE IDENTIFICADO.

10:00 HORAS FIN DE ENTREGA DE NÚMEROS
10:15 HORAS INSTRUCCIONES FINALES.
10:30 HORAS EN PUNTO, LARGADA
17:00 HORAS, TODO CORREDOR QUE NO HAYA CRUZADO EL PUENTE EL CHORRO DEBERÁ HACER ABANDONO Y SUBIR A LOS CAMIONES DESTINADOS A RECOGER A LOS REZAGADOS.
18:00 HORAS,



Visibilidad del contenido

Figura 35:
www.sernatur.cl/scripts/sitio/evento.php?evento=2828
Consulta: 20 noviembre 2006

El sitio resulta se despliega eficientemente en una amplia variedad de navegadores, incluyendo *Firefox*, *Explorer* y *Safari* que es utilizado en los computadores *Mac*.

En cuanto al ajuste del sitio en monitores de diversa configuración, el sitio cumple satisfactoriamente, sin embargo, la visibilidad del contenido no es así de buena en lo relativo al uso de programas o *plug-in* especiales.

Muchos de los tantos mapas y esquemas que contiene *www.sernatur.cl*, están configurados para funcionar solamente con *Macromedia Flash Player* versión 8.0. Esto comprende una limitante en un sitio que está dirigido a la mayor cantidad de gente para que, precisamente, conozca Chile, pero si no tienen el programa requerido no podrá acceder al material gráfico expuesto.

Finalmente, se puede considerar que el sitio está a la altura de los protocolos internacionales en cuanto a desarrollo web y accesibilidad, ya que el número de falencias es escaso.

ESTRUCTURA NARRATIVA

Concisión y estructura

Este sitio cumple satisfactoriamente todos los requerimientos que contempla este ítem. Todos los textos del www.sernatur.cl, son simples, breves y con buenos encabezados. Una muestra de ello son los puntos que contiene la sección “Sernatur”, específicamente aquellos contenidos en el apartado “Información Institucional”. El punto “Nuestra Historia”, aparte de textos breves, está estructurada la información según el concepto de la pirámide invertida. Además, los párrafos son cortos y contienen claramente una sola idea, acomodándose a las condiciones para que el usuario no pierda tanta información relevante al hojear los encabezados de los párrafos y ver si la información que contiene le es útil.

También es un ejemplo la sección “Preguntas Frecuentes”, donde las respuestas dadas contienen la información justa y necesaria, aparte de estar en un lenguaje simple y directo.

Navegación

En cuanto a que el tamaño del texto se ajuste a la pantalla, decir que esto no ocurre en todas las ocasiones, puede sonar contradictorio a lo ya dicho anteriormente. Pero es que los textos si bien son breves, no impiden que en ocasiones se tenga que hacer uso del *scrolling*.

En la sección “Nuestro País”, en el punto “Información General”, se despliegan una serie de componentes a desarrollar, como “Situación”, “Clima”, “Superficie”, entre otros. Los textos de cada uno son cortos, pero en su conjunto alargan la página. Esta misma situación ocurre en la sección “Circuitos/Rutas” y también en el desarrollo de algún evento en la sección “Eventos destacados”, por nombrar otros más. La solución sería establecer un punteo de los conceptos a desarrollar que estén vinculados con el texto.

En cuanto a la profundidad de la información, ésta es correcta y no sobrepasa los tres clics para llegar adónde se requiere. Quizás, por momentos da la impresión que podría ser aún más directa, debido a las variadas subdivisiones que existen para acceder a la información, como las que se aprecian en los puntos de la sección “Que hacer”. Pero finalmente, las divisiones que hay de las actividades, por ejemplo las relacionadas con el agua, la tierra y el aire, contribuye para encontrar de mejor forma la información que se desea.

Lenguaje y rotulado

El uso de viñetas y punteos es constante en gran parte del sitio, sobretodo en las secciones donde la información es necesariamente más amplia. Pertinente es por ejemplo, en el punto “Agenda de Turismo 2002-2005”, haciendo del hojeador algo mucho más efectivo. Se considera entonces satisfactorio el resultado, ya que en los sectores que no son usados los recursos gráficos, es debido a que la brevedad de los textos basta para que la estructura de la información sea efectiva.

Pero esto último tendría una mayor efectividad si los conceptos y frases relevantes fueran destacados en negrita o coloreados, algo que no cumple satisfactoriamente el sitio. Si fuera usado, ayudaría a captar de mejor forma la información, como la que contiene el punto “Información General” de la sección “Nuestro País”: Aquí se despliegan datos como la superficie del territorio nacional o la

población del país, que si estuvieran destacados serían muchos más asibles ante la exploración del usuario.

El lenguaje de los textos es totalmente claro y unívoco. Que este requerimiento se cumpla en este sitio es importantísimo, pues no sólo está dirigido a los usuarios nacionales, sino también a turistas extranjeros que recorren el país. Por esto, es necesario que el lenguaje sea lo más accesible posible para quienes incluso, no manejen de buena forma el español, algo que el sitio logra con eficacia.

Y en cuanto al estilo también se aprecia una preocupación por él, ya que se confeccionan textos simples, sin perder una amenidad ni la univocidad del sentido de lo que se comunica. Una muestra de esto, es este extracto donde se presenta el Cajón del Maipo como atractivo turístico:

“A una hora de distancia de Santiago, en donde la armonía y la belleza del entorno natural, dan la bienvenida al visitante con innumerables atractivos turísticos de jerarquía y servicios de calidad...”.

Finalmente, en cuantos a los rótulos, en general son claros, aunque existen algunas notorias excepciones. Primero, existe un rótulo que pareciera estar fuera de lugar dentro del sitio, que es el denominado “Enfoque de Género”. Este punto contiene entrevistas a mujeres que han formado empresas turísticas y que cuentan sus experiencias y logros como mujeres empresarias. Quizás, este rótulo, podría tener una denominación cercana a estos contenidos, ya que suena demasiado externo al sitio.

Otro rótulo que necesita mejor definición, debido a su importancia, es el llamado “Que Hacer”. Este remite más a un link de consultas que a lo que en verdad contiene, que es información sobre los distintos panoramas turísticos que el país ofrece. Si bien un punto de esta sección se llama “Actividades”, la que se divide en “En el Aire”, “En el Agua” y en “En la tierra”, sería recomendable que el rótulo de la sección fuera “Actividades”, o algo más puntual.

Por último, existen un mapa de Chile en la zona superior de las secciones “Que Hacer”, “Servicios Turísticos” y “Circuitos Rutas”, que está dividido en cinco zonas geográficas. Cada zona en sí es un icono que lleva a información relacionada con la zona que representa. Pero la existencia de estos íconos o vínculos, no son claros, pudiendo que el usuario no los identifique. Para notar la existencia del vínculo es necesario posarse sobre el mapa, para que la zona en donde descansa el cursor cambie de color, para recién percatarse de que se trata de un vínculo (ver Figura 36).

Figura 36:
www.sernatur.cl/scripts/sitio/ruta_zona.ph
p
Consulta: 18 noviembre 2006



Quizás, deba hacerse notar más en el diseño de que se trata de un botón y que haciendo clic encontraremos la información de una respectiva zona.

GOBIERNO ELECTRÓNICO, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Desarrollo de la democracia

A diferencia de www.mineduc.cl, el sitio web que pertenece al Servicio Nacional de Turismo sabe como combinar bien la entrega de información, ya sea institucional o de su gestión a lo largo del país, con una variada oferta de servicios para el usuario que visita su espacio en internet. El gran punto a favor que posee es que desde un primer momento se coloca de manifiesto que el pilar principal que mueve a este sitio web es ofrecer la mayor cantidad de ayuda y servicios al ciudadano.

Como se ve en la Figura 37, la disposición temática del sitio desde la misma portada, está pensada para ofrecer alternativas al usuario.



Figura 37:
www.sernatur.cl
Consulta: 19 noviembre 2006

Desde el mapa de Chile en la parte superior de la figura, que entrega un detalle, separado por zonas (o por regiones, dependiendo del requerimiento del usuario), de los mejores sitios para visitar en nuestro país, pasando por el costado izquierdo de la portada en donde se pueden encontrar un menú que entre sus ofertas tiene recomendaciones de los mejores lugares para visitar a lo largo del país, donde comer o dormir, el detalle de la distancia entre dos ciudades y las mejores rutas para llegar de

lugar a otro, hasta llegar a la parte inferior que ofrece la “Guía Turismo Juvenil”, ofertas y datos turísticos o información acerca de la temporada de esquí 2006, el sitio desde un primer momento se establece como una herramienta útil para el ciudadano.

Se utilizan todas las herramientas que internet ofrece para este propósito. Una biblioteca en línea, animaciones flash en el caso del mapa, el uso de imágenes con números telefónicos en la portada o un menú despegable le da a www.sernatur.cl un gran potencial de uso por parte del usuario común.

A pesar de esta gran cualidad, lo interesante se sitúa en como se combina este tipo de servicios y contenidos, con información netamente institucional, de carácter más árido y particular. Este tipo de documentos deben estar presentes en los sitios de organismos públicos como un punto más que deben cumplir para asegurar un buen funcionamiento. Sin embargo, el error que no se puede cometer es desplazar el carácter de servicio que debe tener en pos de este tipo de información, error que se comete en www.mineduc.cl, por ejemplo.

Como se puede ver en la Figura 38, existe una sola sección titulada como “Sernatur”



Figura 38:
www.sernatur.cl
Consulta: 19 noviembre 2006

A través de un menú desplegable, se puede observar que en este lugar está toda la información institucional.

Desde cual es la misión institucional del Sernatur hasta sus proyectos realizados. Acceso a estadísticas y estudios relacionados, complementados por una cuenta pública de las transferencias de dinero hechas desde año 2003, denotan una gran batería de contenidos a disposición del usuario. Lo fundamental es que todo esto se encuentra en una sección fija y bien delimitada, que no coarta comunicacionalmente la

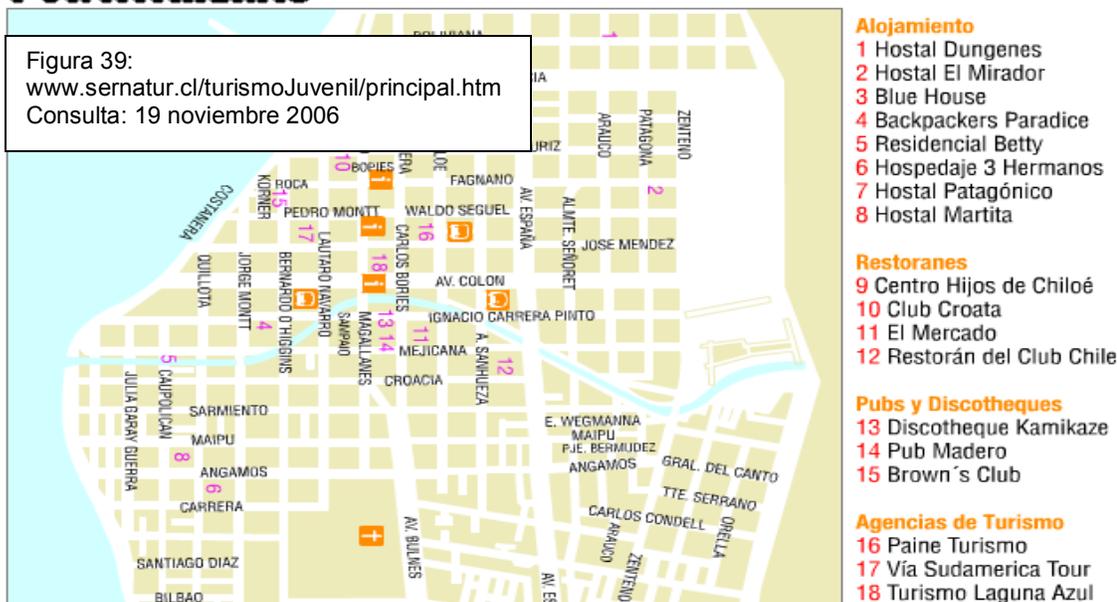
intención de servicio que tiene el sitio. Se evita que se despliegue información de este tipo por todo www.sernatur.cl, lo que sitúa esta sección institucional como un complemento más en la variada oferta de servicios.

Una vez situada la intención de ayudar al usuario a través de los servicios que ofrece, es destacable la promoción democrática que se hace de éstos al separarlos por edades e incluso por géneros. A parte del usuario adulto al que apela la página, existe una sección dedicada al adulto mayor, en donde se hace un llamado a la participación de estos más allá de la edad que tengan. Se les ofrece información acerca de lugares especialmente pensados en ellos a lo largo de todo el país, situándoles un espacio específico dentro de los beneficiarios de Sernatur y dentro los servicios que se ofrecen en el sitio web.

La tercera edad también está incluida dentro de las ofertas, con una sección propia, en donde se les ofrece una guía de precios, puntos de venta de los pasajes y destinos a visitar dentro del programa “Vacaciones Tercera Edad”. Se exponen las condiciones del programa, sus beneficiarios y se hace una invitación a la participación de este sector etario.

Un caso similar ocurre con los jóvenes que tienen a su disposición la “Guía Turismo Juvenil” de manera gratuita (también lo es la guía impresa), en donde se les recomiendan los mejores datos para unas vacaciones, en la mayoría de los casos, de bajo presupuesto. También se les ofrece un mapa en línea para que puedan ubicarse a lo largo de todo el país, como se ve en la Figura 39.

PUNTA ARENAS



Sin embargo, lo más relevante es una sección del sitio llamada “Enfoque de Género”, que cuenta con noticias que tienen que ver con la mujer dentro del mundo del turismo. Aquí un extracto de una de ellas:

“Catalina Planella, administradora de las Cabañas Campomar, explica que una de las mayores dificultades que ha enfrentado como mujer para desempeñarse en el sector turístico es la falta de confianza de las instituciones financieras, y propone la idea de crear tasas de interés preferenciales para las microempresarias turísticas”

El sitio web, como se ve, tiene varios espacios de participación democrática, segmentados de tal forma que nadie se quede sin recibir los beneficios que la institución y la página ofrecen, lo que es sumamente bueno como objetivo dentro de lo que se pretende con la instalación del gobierno electrónico en el país.

Es por esto mismo que se extraña algún mecanismo de interacción ciudadana dentro del sitio. Si bien se otorgan espacios diferenciados dentro de él, no hay un foro o un *chat* que permita que la gente interactúe, o cruce opiniones acerca de la labor

institucional o de lo que se ofrece a través de www.sernatur.cl. Un lugar donde se expongan dudas comunes entre las mismas personas o que simplemente otorgue un espacio donde quede impresa la opinión popular.

Lo que sí existe es un mecanismo de retroalimentación. A través de la sección contáctenos se pueden enviar dudas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Para testear la efectividad en sus tiempos de respuesta se ha enviado la siguiente consulta:

Mensaje enviado el 19 de noviembre del 2006:

“Mi consulta es la siguiente: Si un anciano sufre una complicación de salud en medio del los viajes patrocinados por el programa “Vacaciones Tercera Edad”, ¿cuáles son los pasos que siguen las personas a cargo del grupo?”

A pesar de que este mecanismo existe, es ineficiente, pues tras una semana de haber enviado la consulta no hubo respuesta.

Buen gobierno y atención al ciudadano

Como se ha dicho, la página está 100 por ciento enfocada en el ciudadano. Por esto mismo es que cuenta con un sistema de ayudas en línea destinada a responder las preguntas más frecuentes que quien use el sitio se pueda hacer.

En la Figura 40, se ve como este sistema de ayudas en línea abarca 9 grandes temas destinados a responder la más variada gama de consultas.



E
n
t
r
e

Figura 40:
www.sernatur.cl
Consulta: 19 noviembre 2006

ellas está la sección de servicios donde se responden preguntas como horarios de salidas de trenes o buses, o los pasos que hay que seguir para poder visitar el Observatorio Astronómico Paranal en la segunda región, por ejemplo.

Hay un buen acceso a la información de los servicios que ofrece el sitio web del Sernatur, ya sea por la jerarquía visual que tienen cada uno de ellos en la portada de éste como la descripción que se hace al ingresar a cada uno de ellos. Todo esto potenciado por la claridad de los rótulos que le dan sus nombres respectivos.

En relación a los beneficios que se obtienen en relación a la disminución de costos y tiempo a través del sitio web, se puede decir que esta es dispar. Si bien el ahorro en tiempo se vuelve enorme, en el sentido de que absolutamente toda la información que puede interesar está dentro del mismo sitio, no hay una gran oferta de trámites en línea que se puedan realizar.

Por ejemplo, el programa “Vacaciones Tercera Edad”, que es un servicio al cual los ancianos deben postular, no cuenta con un formulario en línea para poder hacerlo. Tampoco existe uno con el cual se puedan excusar en línea de hacer el viaje, en caso de cualquier imprevisto. Solo cuentan con un documento que se puede descargar en formato PDF o en Excel, que es un formulario de pago, que, sin embargo, debe enviar por fax a un centro de pago autorizado. En este sentido el sitio

debería potenciar ese aspecto de su oferta al usuario, para cumplir en un 100% con los intereses de un buen gobierno electrónico.

Organismo :	Dirección de Bibliotecas. Archivos y Museos
URL:	www.dibam.cl
Tipo:	Organismo público, relacionado con el Gobierno a través del Ministerio de Educación.
Misión:	Promover el conocimiento, creación, recreación y apropiación permanente del patrimonio cultural y la memoria colectiva del país, contribuyendo a los procesos de construcción de identidades y al desarrollo de la comunidad nacional y de su inserción en la comunidad internacional.

Desglose de la evaluación en el anexo 7, página 279.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Rapidez de acceso

La página de inicio cumple con otorgar de inmediato información y alternativas de navegación a quienes visiten el sitio. En este sentido no dificulta la navegación con páginas de bienvenida, sin embargo, no es igualmente eficiente en cuanto a la rapidez y constancia de los tiempos de espera que opone al usuario que acciona un determinado vínculo.

Una disímil cantidad de imágenes o animaciones que contienen las páginas es un factor que provoca que unas se carguen en menos tiempo que otras. Además algunos vínculos provocan la apertura de ventanas nuevas, lo cual confunde al usuario entre tantas ventanas que se abren y tornan confusa la revisión del material.

Existen muchos archivos disponibles para descargar que complementan la información central de algunas páginas, sin embargo, en lo general, estos materiales no están acompañados de antecedentes sobre su peso, tiempo de descarga y, peor aún, el tipo de formato al cual corresponde.

De esta forma al presionar la opción “Balance de la Gestión Integral 2005”, automáticamente se abre otra ventana de navegación que, finalmente, resulta ser un archivo en formato PDF. Tal como lo vemos en las Figuras 41 y 42.



Figura 41:
<http://www.dibam.cl/>
Consulta: 22 noviembre 2006

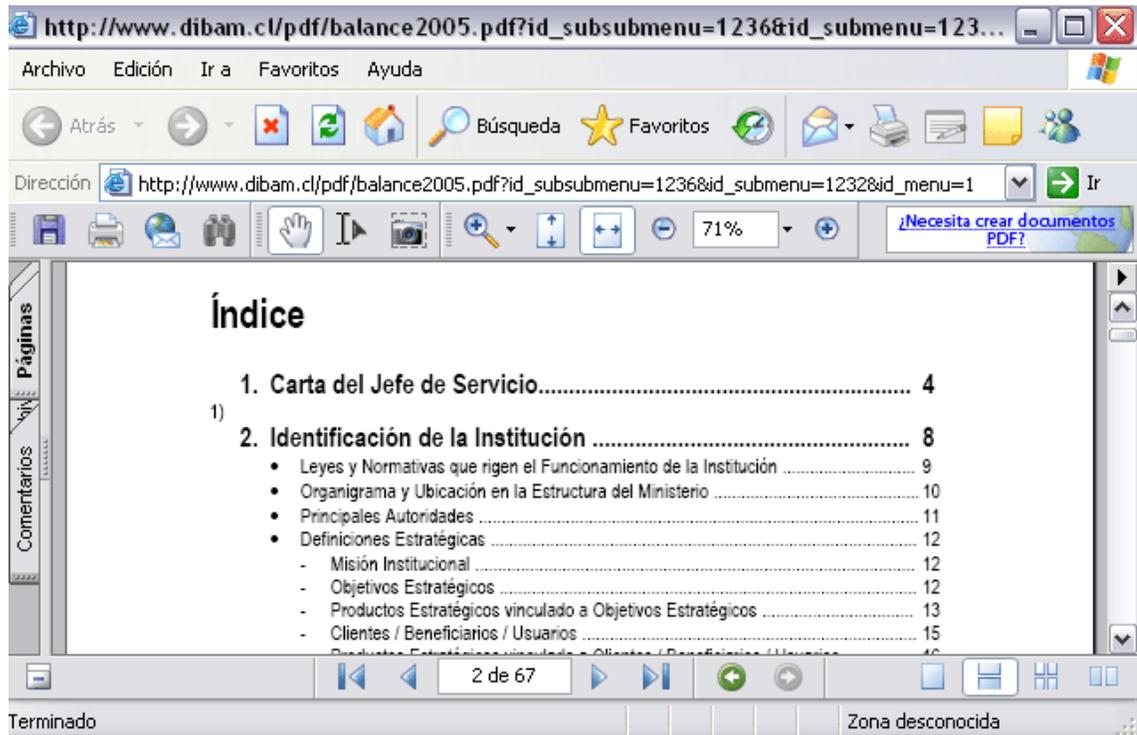


Figura 42:
http://www.dibam.cl/pdf/balance2005.pdf?id_subsubmenu=1236&id_submenu=1232&id_menu=1
Consulta: 22 noviembre 2006

Otro problema es que mientras las páginas tardan en cargarse, no hay datos acerca de los elementos que la componen, es decir, no se conoce el contenido de las imágenes, textos y animaciones, hasta que ellos están desplegados completamente. Un tiempo que el usuario deberá esperar sí o sí, para conocer el contenido de la página.

En el caso de las búsquedas, el sitio ofrece campos que se deben elegir en una tabla tipo formulario, el cual es posible de manejar con el *mouse* y el teclado. Operaciones que también se pueden cancelar.

Ubicación

La mayoría de las páginas poseen un título que las distingue, sin embargo esto no se cumple en las ventanas emergentes que contienen archivo en otros formatos, como el PDF de la ilustración 42 o cuando se abren página que contienen imágenes, tales como afiches.

La presencia del logotipo del Gobierno es menos relevante aún en el sitio, ya que sólo la página de inicio contiene este elemento en la parte inferior, al final de la página. Sin embargo, a través del sitio se puede apreciar una unidad a partir del uso constante de una misma paleta de colores.

Igualmente la posición del menú en un lugar estable en las páginas, es un punto a favor en www.dibam.cl. Pero no es igualmente satisfactorio el logro de una jerarquía visual que favorezca la disposición de los contenidos. Tras un *link*, suele aparecer un bloque de texto uniforme que no está pensado para una fácil lectura, con un ordenamiento de las estructuras o ayudado por los colores, por ejemplo.

Visibilidad del contenido

Al sitio se puede acceder desde cualquier navegador, sin importar tampoco que el computador utilizado sea *Macintosh*.

Si bien se adapta a las diversas configuraciones del monitor, la visibilidad del contenido se ve perjudicada por la necesidad de programas especiales.

Aparte de las múltiples animaciones en Flash presentes en las páginas, la presencia de información codificada en formato PDF constituye una limitación en el acceso masivo del sitio. Además, tampoco brinda la ayuda de un link o una advertencia para descargar el programa o *plug-in* necesario.

Tampoco es óptima la legibilidad de los textos ya que, en algunos casos, el contraste entre el fondo y el texto no es suficiente para que se lea el contenido sin problemas.

Finalmente, el espacio en internet de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, no aprueba estándares internacionales de desarrollo web y accesibilidad.

ESTRUCTURA NARRATIVA

Concisión y estructura

La extensión de los textos en este sitio se presenta de dos formas totalmente opuestas, lo que muestra que al parecer hubo más de un criterio para la realización de los contenidos. Existen ejemplos de brevedad, simpleza y precisión de textos, en la sección “Dibam”, en los puntos “Cómo contribuir” y “Patrocinios”, donde vemos párrafos cortos y encabezados precisos. También una sección rescatable respecto a la extensión de los textos es “Servicios”, destacándose el punto “Presenciales”.

Pero opuesto a esos ejemplos, está el ítem “Que entendemos por patrimonio”, contenido en el punto “Quienes somos” perteneciente a la sección “Dibam”. Al contrario de los modelos anteriormente citados, acá el texto es largo y no se usa ningún recurso para hacer esto más llevadero.

En cuanto a estructurar la información en forma de pirámide invertida, esto es efectivo en todos los textos que contiene www.dibam.cl. Esto ayuda en parte a sopesar las debilidades ya expuestas, pues una rápida mirada al comienzo del texto puede provocar interés en el usuario.

Finalmente, no se cumple con el requerimiento de contener párrafos cortos, que sólo contengan una idea, perdiéndose información que puede resultar relevante en medio de largos párrafos.

Navegación

El uso del *scrolling* en la página es abundante, aunque existen excepciones como los contenidos del punto “Presenciales” de la sección “Servicios”. Ahí, los textos son breves y se ajustan al porte de la pantalla completamente, no necesitando que haya que descender para leer el contenido completamente. Si parece complicado disminuir la extensión del texto, el acompañamiento de una lista de hipervínculos con las partes del texto, contribuirían a no tener que abusar del *scrolling* y ayudaría también al hojeador.

En cuanto a acceder a la información a menos de tres clics, esto ocurre efectivamente. Incluso en gran parte del sitio para llegar a un sector requerido, bastan dos clics para ello.

Lenguaje y rotulado

El uso de recursos como punteos y viñetas es irregular dentro del sitio. Se hace un buen uso de esto en el punto “Contáctenos” de la sección “Dibam” y de manera aún más ejemplar, en el punto “Patrocinio”. Pero esto se diluye en el resto de la página, en donde el recurso aparece ocasionalmente y además cuando si ocurre, es tan escaso que no contribuye a mejorar las condiciones para el hojeador.

En relación a recalcar con negritas o colorear conceptos relevantes, también es relativo. La sección “Servicios”, el uso de negritas es casi nulo, no aplicándose ni siquiera a hipervínculos como “Museo Nacional de Bellas Artes” o “Centro Nacional de Conservación y Restauración”. Esto puede confundir al usuario al desplazar el *mouse* por la pantalla y que note por casualidad la existencia de estos hipervínculos.

El opuesto a esta situación se aprecia en los puntos de la sección “Temas”, donde el uso de negritas es pertinente y eficaz. Acá los hipervínculos además son claros al estar destacados. El buen uso de este elemento hace que se amilane la desidia que pueden causar leer textos extensos.

Ahora, en lo que concierne al lenguaje utilizado en el sitio, este efectivamente es simple y de fácil comprensión para todo tipo de usuario. No cae en el abuso de palabras técnicas ni el de conceptos lejanos a una universal comprensión.

En cuanto al estilo, este no es satisfactorio. Los textos son más que nada expositivos de las características y funciones de la institución, no dirigiéndose al lector, por lo que no se provoca una cercanía con este. Quizás lo más cercano a un estilo acogedor es en la sección “Servicios”. De todas formas, si bien la intención existe, no es suficiente para lograr un estilo del todo ameno.

En relación a los rótulos, hay una generalidad que entrega resultados satisfactorios. Pero hay ciertos elementos que lo relativizan y es debido que son rótulos menos específicos que el resto. Ejemplos de ello, es la denominación que posee la sección “Temas”, ya que acá podría incluirse prácticamente cualquier información y efectivamente es lo que ocurre, pues contiene el punto “Patrimonio”, mismo nombre que recibe una sección del sitio. La sección “Patrimonio” aglutina sitios desarrollados por la misma DIBAM, contenido que no justifica la denominación que posee. Quizás si la información contenida en el punto “Patrimonio” estuviera dentro de la sección del mismo nombre, sería más lógico que la sección se denominara así.

GOBIERNO ELECTRÓNICO, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Desarrollo de la democracia

El sitio web de la dirección de bibliotecas, archivos y museos se sitúa como una buena alternativa para el usuario que accede a ella. En su portada se pueden observar varias noticias que llaman a participar en distintos seminarios y actividades, a la vez que *banners* de varios sitios pertenecientes a instituciones que promueven la recuperación artística, histórica y cultural, se presentan como una variada gama de servicios ofrecidos por este espacio virtual, como se ve en la Figura 43.



Figura 43:
www.dibam.cl
Consulta: 20 noviembre 2006

De forma inmediata la oferta de servicios se vuelve importante en el desarrollo de este sitio. Haciendo honor al slogan publicitario que aparece en la parte superior de la portada, se hace un trabajo de acercamiento de las actividades e instituciones

relacionadas con la DIBAM al usuario, haciendo ofertas de carácter segmentado para distintos públicos, entre los que están incluidos los niños, también a quienes le gusta la plástica o simplemente aquel usuario que se interesa por la actividad cultural en general.

Un aspecto relevante de esta segmentación de usuarios y la posibilidad de abrir espacios para cada uno de ellos, es la sección “enfoque de géneros”, ilustrada en la Figura 44.



Figura 44:
www.dibam.cl/contenido.asp?id_contenido=738&id_subsubmenu=1189&id_submenu=1188&id_menu=7
Consulta: 20 noviembre 2006

Acá se ofrece un espacio democratizador que incluye una visión femenina dentro del sitio. Se evita la homologación forzosa de perspectivas. Se da paso a la diversidad de enfoques frente a los temas tratados en este espacio.

También a través del sitio web, se da la posibilidad de acceder a diversos servicios en línea que le dan una variedad atractiva a éstos. Todos los accesos e información hacia bibliotecas, catálogos y revistas *on line*, disponibles al costado derecho de la portada remiten a sitios de características interactivas que transforman al usuario en algo más que un simple receptor de información. Se le da la posibilidad de moverse en concordancia con sus propios intereses. Esta es una característica fundamental de los ciudadanos de hoy que debe ser tomada siempre en cuenta. Los

sitios han de ser preferentemente creados a partir de las perspectivas particulares de sus usuarios para que ellos puedan seleccionar sus contenidos libremente.

Bajo esta misma perspectiva, es bueno que también se incluya una sección de espacios relacionados con el organismo público, como es “Sitios DIBAM”, en donde la oferta se abre más allá de su foro interno. Le ofrece la posibilidad al ciudadano de poder acceder a contenidos de su interés aun cuando éste se encuentre fuera de www.dibam.cl.

En el caso del acceso al programa de radio “Patrimonio Cultural”, hay un error en su oferta, pues da la sensación de que existiese la posibilidad de escucharla en línea, cuando en realidad el *link* solo remite a una página de información acerca del programa que finalmente transmite radio Cooperativa. Una chance como ésta no debería dejarse pasar, si la DIBAM cuenta con su propio espacio radial. La posibilidad de hacerlo llegar a través de internet al usuario debería estar presente en el sitio, lo que potenciaría su perfil interactivo y de uso ciudadano.

El caso contrario lo dan las ofertas a las revistas digitales que ofrece el sitio web a través de la sección “Ediciones”. Se puede acceder a cuatro publicaciones distintas, de las cuales solo la llamada “Museos” no tiene la opción de poder acceder a ella a través de internet.



Figura 45:
www.dibam.cl/patrimonio_cultural/index.htm?id_subsubmenu=1181&id_submenu=1180&id_menu=6
Consulta: 20 noviembre 2006

El resto, que son las revistas “Patrimonio Cultural”, “Conserva” y “Mapocho” despliegan sus contenidos en la página de forma gratuita, como se ve en la Figura 45, a pesar de que también existen en ediciones impresas las cuales hay que pagar.

Lo interesante de esto, en materia de participación ciudadana e interacción a través de los espacios web, lo da la publicación “Conserva”, pues en la sección que le pertenece hace un llamado a quienes deseen participar de ésta, al mandar sus artículos antes del 30 de mayo de cada año, los cuales han de ser seleccionados por los editores de la revista. Este es un poderoso llamado a la participación en un proceso importante como es el de la recuperación cultural de nuestro país.

En otras palabras, se les ofrece la posibilidad a los usuarios de generar los contenidos de una revista que después estará a su disposición en forma gratuita a través de internet. Es la chance de poder construir documentación a partir de ellos mismos, siendo una de las posibilidades más interesantes que otorga el uso de internet en el desarrollo del gobierno electrónico.

En lo que concierne al despliegue de información institucional y el acceso que el usuario tiene a ésta, se puede decir que www.dibam.cl cumple satisfactoriamente.

Dibam	Sitios Dibam	Patrimonio	Servicios	Catálogos	Ediciones	Temas	Bicentenario
Quiénes somos		<p>En Centro Recoleta Dominica</p> <p>MUSICA, ARTE Y DEBATES EN SEMINARIO PATRIMONIAL</p> <p>Con la presencia de la Ministra de Cultura, la directora de la Dibam, personalidades extranjeras y artistas como Ramón Griffero, se dará inicio mañana al VIII Seminario sobre Patrimonio Cultural en el Centro Recoleta Dominica. La primera jornada también completa un homenaje a Fidel Sepúlveda y la presentación de la Conchalí Big Band.</p> <p> Ver Todas</p>					
Cifras							
Memoria							
Contáctenos							
Donde estamos							
Cómo contribuir							
Trabaje con nosotros							
Patrocinios							
Sobre el sitio							

En la barra que muestra la Figura 46, entre todas las secciones que ha sido debidamente separada por ámbitos, la primera de ellas de izquierda a derecha, está dispuesta para ofrecer todos los contenidos de carácter administrativo que competen a la institución.

Se pueden revisar datos como la labor que cumple, pasando por sus perspectivas de funcionamiento en torno al rescate del patrimonio cultural, hasta llegar a una detallada cuenta pública que incluye el presupuesto entre los años 2000 – 2005, y una balance integral de la gestión institucional durante el año 2005. Lo bueno es que el despliegue de este tipo de información no desvía la atención del usuario de la intención de servicio que el sitio tiene como eje principal. Queda como una más de las ofertas de información a disposición de quien navega por este espacio virtual, evitando que la persona que no está interesada por este tipo de contenidos se vea abrumada por su presencia excesiva.

Ya en el ámbito de la retroalimentación con el ciudadano y los espacios de interacción que éstos poseen dentro del sitio, se vuelve a caer en un error recurrente.

Si bien se cuenta con un sistema de consultas y contactos, no hay disponible espacios de interacción como lo es un foro o un *chat* interno. En las páginas anteriores si bien hay llamados a la participación a través de la página, se obvia la posibilidad de actuar dentro de la misma, ofreciendo un espacio de expresión en tiempo real como es un *chat*, o uno en donde se puedan publicar opiniones, dudas e inquietudes del usuario común.

El mecanismo de retroalimentación si bien existe, es perjudicado por lo oculto que se encuentra. Al hacer clic en el *link* que dice “Contáctenos”, presente en la sección “DIBAM”, en vez de abrirse el formulario de contacto, aparece una explicación de que es la OIRS (oficina de reclamos y sugerencias).

Hay que hacer nuevamente clic en donde dice “Consultas”, en el sector derecho de la pantalla como se ve en la Figura 47 para que aparezca el formulario.

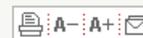
...: QUÉ ES LA OIRS



...: Museo Nacional de Bellas Artes

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS, son espacios de comunicación ciudadana que facultan a los ciudadanos entrar en contacto con los diferentes servicios. Estas oficinas permiten:

- ↳ La difusión de programas sociales y trámites propios de las reparticiones públicas;
- ↳ La comunicación de las prioridades gubernamentales;
- ↳ Que la ciudadanía se exprese a través de sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses;
- ↳ Facilitar la atención de toda persona que realice gestiones en las entidades públicas, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.



DIBAM:

- Quienes somos
- Cifras
- Memoria
- Contáctenos
 - Qué es la OIRS
 - Oficinas de informaciones
 - Derechos ciudadanos
 - Preguntas frecuentes
 - Consultas
- Donde estamos
- Cómo contribuir
- Trabaje con nosotros
- Patrocinios
- Sobre el sitio

Figura 47:

www.dibam.cl/contenido.asp?id_contenido=100&id_submenu=1060&id_menu=1
Consulta: 20 noviembre 2006

sigue
n t e
consu

lta:

E-mail enviado el 20 de noviembre del 2006:

“Me gustaría saber si hacen visitas guiadas para niños a la biblioteca nacional, donde expliquen su funcionamiento y mecanismos para acceder a sus libros, ya sea de forma presencial o en línea. ¿Qué pasos se deben seguir para concertarlas y los horarios de éstas? Gracias de antemano”

La respuesta nunca llegó tras un tiempo de espera de 7 días, por lo que se puede decir con propiedad que el mecanismo es francamente ineficiente. Lo extraño

es que al los 4 días de haber enviado la consulta, llegó una respuesta que textualmente decía “hemos recibido su mensaje, contestaremos a la brevedad”, lo que finalmente nunca ocurrió en un plazo prudente.

Buen gobierno y atención al ciudadano

La variada oferta de servicios que el sitio tiene se ve mermada por una limitada disposición de los que realmente se pueden realizar a través de formularios en línea.

Si bien tiene una sección denominada “Servicios” que permite acceder rápidamente a la totalidad de lo que se ofrece dividiéndolos en presenciales, los que se dan en regiones y los “en línea”, la verdad es que de los últimos solo dos de un total de siete, facilitan la realización de trámites a través de internet. El resto sólo reenvía al usuario a páginas con el contenido que se ofrece, pero no da facilidades como realizar trámites a través de internet.

Más grave se vuelve el asunto si consideramos que de los dos servicios que realmente pueden ser llamados “En Línea”, solo el que permite buscar certificados de bienes raíces funciona a niveles aceptables. El otro, que permite hacer reservas en línea para visitas guiadas en los museos ligados con la DIBAM, solo da la posibilidad de hacerlo con el Museo Histórico Nacional, y ni siquiera abre el formulario de postulación, sino que remite al sitio del museo, en donde es bastante difícil dar con el servicio.

Por todas estas razones es que a pesar de contar con un sistema de servicios en línea, en realidad la reducción de costos y tiempo que se hace a través del sitio es nula.

Finalmente, el sitio cuenta con un sistema de ayudas en línea basado en preguntas frecuentes que el usuario podría hacer al momento de navegar en éste. Sin embargo se encuentra bastante escondido en la sección “Contáctenos”, encargada de

la retroalimentación del sitio, en vez de estar en portada para ser visualmente accesible desde un primer momento.

COMISIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA (n° 3)

Organismo :	Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica
URL:	www.conicyt.cl
Tipo:	Gubernamental.
Misión:	Asesorar al Gobierno en el campo de la Ciencia y Tecnología. Actúa como la institución coordinadora y articuladora del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología.

Desglose de la evaluación en el anexo 8, página 281.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Rapidez de acceso

La página que recibe al visitante de este sitio contiene información útil para el usuario, con un menú que deriva a otros lugares del Conicyt y a sus servicios, asimismo el tiempo que tardan las páginas en desplegarse es permanente en cuanto a su brevedad.

Los documentos disponibles para descargar, están disponibles en formato de planilla de calculo Excel y en versión de archivo en PDF. Si bien en ambos casos se informa sobre el formato en que están codificados esos materiales, no se explica el peso ni el tiempo aproximado que tardará en cargarse el archivo, lo cual es más problemático en el caso del PDF.

La ausencia de información afecta también a los elementos de apoyo que componen las páginas, ya que se desconoce el contenido de las imágenes y los textos hasta que terminan de cargarse. No hay leyendas anunciando anticipadamente el contenido al ciudadano, por lo cual sólo le queda esperar a que se despliegue.

En las secciones donde se incorporan campos de relleno estilo formularios, las opciones se pueden manejar con el *mouse* y el teclado. Igualmente es posible cancelar las operaciones seleccionadas.

Ubicación

Las páginas correspondientes a www.conicyt.cl poseen un título que las identifica como pertenecientes al organismo, de la misma forma, contienen el logotipo del Gobierno de Chile y el nombre de la institución.

En cuanto a la utilización de colores, estos varían en diferentes páginas e incluso desaparece el menú en ciertos casos, ver Figura 49. Es lo que ocurre al trasladarse de la página de inicio a la sección "OIRS". En primer lugar no se especifica

que esa sigla significa “Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias”, pero cuando se accede a la página que corresponde a ese enlace, se llega a una sección denominada “Oficina Virtual de Atención a Usuarios”, lo cual no concuerda con la sigla. Eso se refleja en las Figuras 48 y 49 donde no parecen páginas del mismo sitio.

La jerarquía visual tampoco es totalmente satisfactoria, por ejemplo al enunciar los “Destacados”. Ese tópico aparece sin destacarse efectivamente, bajo la columna de “Programas”, sin llamar la atención. (Figura 48).

Figura 48:
<http://www.conicyt.cl/>
 Consulta: 23 noviembre 2006

The screenshot shows the homepage of the CONICYT website. At the top, there is a navigation bar with links: **Acerca de CONICYT**, **Perfil Investigador**, **Perfil Becario**, **Indicadores**, **Bases de Datos**, and **Archivo de Noticias**. Below this is a search bar with the text "CONICYT" and a "search..." button.

The main content area features a large banner with the **CONICYT** logo and the text:

- Promueve la investigación científica, tecnológica y la innovación productiva
- Promueve la formación de recursos humanos

 The banner includes an image of a microscope and a person working in a lab.

Below the banner is a **Noticias** section with two articles:

- CONICYT firma convenio con Centro de Investigación Industrial de Nueva Zelanda**: La Presidenta de la República Michelle Bachelet valoró la suscripción de este acuerdo que establece un programa de encuentros y coloquios entre ambas instituciones, en los años 2007 y 2008 ...
- CONICYT crea cuatro nuevos Centros Regionales de Ciencia y Tecnología**: Las regiones de Tarapacá (Arica-Parinacota), de Atacama, de Valparaíso y de Los Lagos (Región de los Ríos) fueron las beneficiadas por un monto máximo de 1.000 millones de pesos en un período de ...

On the left side, there is a **Programas** menu with links to: Inicio, Becas de Postgrado, Explora, Fondap, Fondecyt, Fondef, Fonis, Genoma, Gemini, Información CyT Regionales, Internacionales, Bicentenario de CyT, Chile - Francia, Unión Europea, and Tic-Edu. Below this is a **Destacados** section with links to Género and Revista.

On the right side, there are two boxes:

- Postulaciones en línea BECAS FRANCIA**
- Postulaciones en línea BECAS NACIONALES**

 Below these is a **Lo más visitado** section with links to: Concursos / Resultados, Financiamiento / Becas, Unión Europea, Convenios Institucionales, and Proyectos / Investigadores.

At the bottom right is a **Servicios** section with links to: Atención Usuarios (OIRS), SciELO, Consorcio Cincel, Web of Science, and Nature Journal of Science.



Figura 49:
<http://www.conicyt.cl/oirs/>

Visibilidad del contenido

El sitio resulta se despliega eficientemente en una amplia variedad de navegadores, incluyendo *Firefox*, *Explorer* y *Safari* que es utilizado en los computadores *Mac*.

También resulta visible indistintamente de la resolución en que esté configurado el monitor, pero para visualizar algunos de sus archivos es necesario tener instalado un lector de formato PDF en el caso de documentos, o *Adobe Flash Player* en lo que respecta a ciertos *banners* (barras con información animada que, en este sitio, además funcionan como vínculos), lo cual limita el acceso a esos contenidos para quienes no tengan estos programas instalados.

La legibilidad de los textos que incluye el sitio es la apropiada. En cuanto al cumplimiento de estándares internacionales de desarrollo web y accesibilidad, el grado de cumplimiento no es absoluto, aunque los errores detectados son pocos.

ESTRUCTURA NARRATIVA

Concisión y estructura

La mayoría de los textos que aparecen en el son extensos, incluso algunos como los de la sección “Becas de Postgrado” no acaban en una misma página y se debe hacer clic en el rótulo “Siguiente” o “Next” para continuar leyendo los contenidos. Esta situación contrasta con secciones como “Explora” y “Fondecyt”, donde se entrega una información breve y concisa sobre lo que tratan, entregando vínculos para profundizar más en la información.

En cuanto a estructurar la información más importante desde un comienzo, es algo que si se cumple satisfactoriamente en todos los textos contenidos en el sitio. Se deja en claro de que va a ir la sección o punto a tratar.

Finalmente, los párrafos son breves y jamás contienen más de una idea, ajustándose a este requerimiento que contribuye a un mejor hojeado. Se destacan respecto a este punto, las noticias publicadas en la página de inicio y los textos contenidos en la sección “Fondap”.

Navegación

Debido a que la gran mayoría de los textos son extensos, el uso del *scrolling* es recurrente dentro del sitio. De todas formas, en donde la información es más breve y puntual no es necesario explorar más allá de lo que la pantalla a primera vista ofrece.

En ocasiones, también contribuye a ello buen uso de vínculos para profundizar en la información, como el de la sección “Unión Europea”.

En relación a la profundidad de la información, esta no es del todo satisfactoria. Si bien en la gran mayoría del sitio, no es necesario más de tres clics para llegar a una determinada información, esto si ocurre cuando una sección contiene demasiado información en un solo punto. Ante esto, para llegar a alguna información requerida es necesario hacer dos clics más en el rótulo “Siguiente” o “Next”. Esto no hace más que dejar demasiada escondida alguna información que puede ser relevante para el usuario, si es que este no se percata que el texto continúa en otra página.

Lenguaje y rotulado

El uso de recursos gráficos no es generalizado en la página y esta escasez no contribuye para mejorar el hojeador. Un ejemplo que refleja esta característica es la sección “Internacional”, donde la mitad del contenido tiene un muy buen uso de punteos, para luego seguir con una estructura de un texto largo sin ningún tipo de recursos, provocando un molesto contraste para la exploración visual la información.

Luego, el uso de negritas, fuera de usarse para destacar los subtítulos, es totalmente nulo para resaltar conceptos importantes dentro de los textos.

Por otra parte, en cuanto al lenguaje empleado es complicado y poco unívoco, principalmente por el abundante uso de siglas y terminología propia de la entidad. Esto margina totalmente a usuarios novatos en cuanto a la búsqueda de becas o de realización de proyectos, y obviamente, o de cualquier otro que busca información general.

Del estilo, se puede decir que también es insatisfactorio. Los textos tienen un estilo muy poco atractivo, principalmente a que en los textos abundan los nombres de instituciones y sus siglas respectivas. Todo esto, provoca que el estilo esté lejano de una recomendada amenidad y cercanía al lector.

Finalmente, el uso de rótulos es totalmente insatisfactorio en esta página. Numerosos rótulos no evocan a conceptos universales, debido a que son siglas de entidades, fondos concursables o de términos que son usados dentro de la institución como “C y T” para cuando se habla de Ciencia y Tecnología. Ejemplos de esto son las denominaciones de las secciones “Fondap”, “Fonis”, “Gemini”, “Información C y T”, “Tic-Edu”, entre otras (ver Figura 50).

También existen rótulos que no son unívocos y pueden confundir al usuario en cuanto a la información que a primera vista parecen remitir. Denominaciones que ejemplifican esto son “Explora”, “Internacionales”, “Unión Europea”, “Género”, entre otras (ver Figura 50).

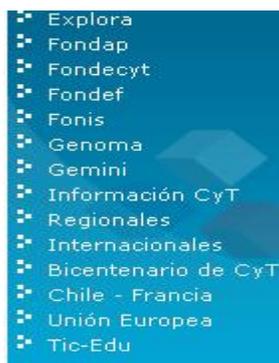


Figura 50:
www.conicyt.cl
Consulta: 23 noviembre 2006

Por último, un grave error es poner en ciertas secciones el rótulo “Next” en vez de “Siguiete”, y “*Previous*” por “Anterior”, para seguir profundizando en los contenidos de ciertas secciones (ver Figura 51).

Doctorado y Magister acreditados por la CONAP y con el proyecto de calificación aprobados, a través de financiamiento para la asistencia de estu-
diantes realizados en centros de investigación extranjeros.

< Previous

Next >

Figura 51:

http://www.conicyt.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=1285&Itemid=38

Consulta: 23 noviembre 2006

GOBIERNO ELECTRÓNICO, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Desarrollo de la democracia

El sitio web de la comisión nacional de investigación científica y tecnológica en su portada cuenta con variados servicios para el usuario. En el centro de su portada mantiene un mural informativo que se divide en noticias y reportajes, que entrega al ciudadano el diario acontecer de la institución, los convenios que se firman en pos del desarrollo tecnológico del país y las posibilidades de desarrollo científico, etc. Es un espacio que ofrece interacción a la persona que navega el sitio pues la invita a introducirse en el ámbito en el cual se desarrolla.

Sumado a esto, al costado derecho del mural de noticias, se ve una sección de servicios en donde se le ofrecen a quien navega por el sitio, variados vínculos a importantes sitios relacionados con la ciencia y la tecnología. Como se ve en la Figura 52, el ciudadano tiene la posibilidad a partir de este espacio virtual, de ir interiorizándose en el tema si es primerizo, o acceder a sitios que le permitan profundizar sus intereses. Hay un fomento de la actividad ciudadana a través de éstos espacios que ofrece el sitio.



Figura 52:
www.conicyt.cl

En el mismo ámbito, se le ofrece una revista web “Ciencia y Tecnología” al usuario de manera totalmente gratuita, la que contiene reportajes y noticias al respecto. En la actualidad existen 108 números disponibles que se remontan a octubre de 1996, otorgando a quien navega por www.conicyt.cl no solo un contenido de orden informativos, sino que es capaz de dar cuenta de los últimos 10 años de desarrollo tecnológico en el país.

Finalmente está la disposición de todos los programas apoyados por el Conicyt visibles en un menú para que el usuario pueda acceder a ellos. Lo único que se le puede reclamar a esta sección es la poca prolijidad de sus rótulos. Quien no conoce la totalidad de las siglas presentadas, no sabe que esperar de ellos.

Otro carácter importante, esta vez relacionado con el desarrollo democrático de la actividad científica, es que existe una sección rotulada como “Género”, que si bien no se logra entender a primera vista de que se trata, al ingresar en ella se puede ver que el sitio cuenta con un espacio exclusivo para las mujeres que se dedican a la actividad científica. Se le entregan noticias relacionadas, estadísticas de integración a los beneficios otorgados por el Conicyt, documentación al respecto de su labor y derechos a becas respaldados por el programa de género, como se ve en la figura xxx.



Figura 53:
 www.conicyt.cl/genero
 Consulta: 24 noviembre 2006

A parte de la distinción por géneros que se hace, otro elemento relacionado con las aperturas democráticas que se pueden dar a través del gobierno electrónico y que el sitio abarca, es la disposición de contenidos institucionales a la vista del ciudadano. Desde la simple información de cual es la labor institucional hasta la detallada cuenta pública de sus acciones sirven para este propósito. Sin embargo el sitio falla en un aspecto, lo que limita su funcionalidad. En ningún momento, aparentemente, existe una presentación de la labor del Conicyt. La barra principal que está dedicada a la institución solo trae detalles del actuar de ésta.

Cifras de presupuesto, una base de datos con todos los proyectos de los distintos programas que apoya la institución, se pueden encontrar aquí, más un pequeño espacio para presentar a las autoridades que la rigen, es información que no sirve de mucho para un usuario que no comprende hacia donde apunta lo que está viendo. La carencia de una explicación mayor al respecto en el sitio web, se presenta como una debilidad en facilitar esta labor.

Después de buscar, aparece la información acerca de la labor institucional. Lo malo es que está escondida en un menú desplegable, cuando debería esta en primer lugar en la barra principal, junto con las otras.



Figura 54:
www.conicyt.cl

En lo que respecta a los mecanismos de interacción ciudadana, el sitio carece de este último en todas sus formas, ya sea como un foro o un *chat*. Por el otro lado, se cuenta con un servicio de retroalimentación apoyado por la OIRS, a disposición de los usuarios quienes pueden hacer consultas, reclamos y sugerencias.

Para testear su funcionamiento hemos enviado la siguiente consulta:

E-mail escrito el 22 de noviembre 2006:

“Mi consulta va hacia los países con los que tienen convenios para becas. Solo pude ver las secciones donde se muestran las nacionales y las en Francia. ¿Existe convenio con otras naciones? Gracias de antemano”

La respuesta llegó en menos de 24 horas. Se dio a conocer la totalidad de los países con el que el organismo público mantiene convenios de becas de pregrado y recomendaciones de a dónde y a quién dirigirse para consultar sobre las mismas. En resumen, el mecanismo funciona satisfactoriamente.

Buen gobierno y atención al ciudadano

El sitio ofrece servicios en línea ambas ligadas a los programas de becas. Se ofrece un formulario de postulación en línea para becas de postgrado nacionales y en Francia, entre otros. Lo bueno de estos servicios es, como se ve ejemplificado en la

imagen, se ofrece la posibilidad de crear una cuenta nueva para postular y a la vez mantener cuentas antiguas para tratar de acceder a los servicios en más de una ocasión sin tener que llenar el formulario con los datos una otra vez.

Con respecto a esto mismo, si bien los servicios en línea son escasos, dos para ser más específicos, la reducción en costos de tiempo y dinero es satisfactoria. La postulación a becas en el extranjero, por ejemplo, requiere de una burocracia a niveles de embajadas potente. Sin embargo, como se ve en la Figura 55, el sitio proporciona todos los documentos para postular exitosamente de manera fácil y gratuita.



MENU

INICIO	
COMO POSTULAR	
DOCUMENTOS POSTULACION	
DATOS PRACTICOS	
PREGUNTAS FRECUENTES	
CONTACTO	
POSTULACION EN LINEA	

Documentos para Postular
Aquí Ud. encontrará, previo registro, los documentos necesarios para realizar su postulación al Prog Investigación y Doctorado, que se realiza en conjunto con la Embajada de Francia en Chile y CONICYT. Los documentos son:

Bases del Concurso
Entrega información sobre los objetivos generales de esta beca, requisitos para la postulación, responsabilidades asociadas, restricciones e incompatibilidades, proceso de evaluación y fallo del concurso. I

Requerimientos de Información para la Postulación en Línea
Aquí se señala el tipo de información que el postulante deberá ingresar al sistema, al momento de hacer su obligatoriedad de la misma y los archivos que deberá adjuntar. [DESCARGAR](#)

Formato de Cartas de Recomendación
Corresponde al archivo en formato Word de las cartas de recomendación en versión español y francés preseleccionado deberá enviar a CONICYT antes de la fecha de la entrevista.
[DESCARGAR Formato de Carta de Recomendación Español](#)
[DESCARGAR Formato de Carta de Recomendación Francés](#)

Formato de Currículo para la Postulación en Línea
Aquí se señala el tipo de información de su currículum que el postulante deberá ingresar al sistema, antes de define la obligatoriedad de la misma y los archivos que deberá adjuntar. [DESCARGAR](#)

Figura 55:
<http://concursos.conicyt.cl/becas/#>
Consulta: 24 noviembre 2006

En el área de la atención a los ciudadanos el sitio queda completamente en deuda. No existe un sistema de ayudas en línea que permita resolver dudas inmediatas, por lo que el usuario queda a la deriva si no logra entender algo. A pesar

de esto hay un sistema de “preguntas frecuentes”, que salvaguarda este aspecto, ayudada por la gran información que hay acerca de los programas que sustenta el Conicyt.

DIRECCIÓN METEOROLÓGICA DE CHILE (n° 2)

Organismo :	Dirección Meteorológica de Chile
URL:	www.meteochile.cl
Tipo:	Organismo público, dependiente de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
Misión:	Proporcionar pronósticos, avisos e información de tiempo y clima para fines aeronáuticos y de otras actividades; realizar estudios e investigación en todas sus aplicaciones; administrar y preservar toda la información meteorológica nacional.

Desglose de la evaluación en el anexo 9, página 283.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Rapidez de acceso

Lo primero que ve el usuario no es una página de bienvenida, sino una página de inicio con información. El problema es que sólo consiste en el menú, un texto con la dirección física del organismo, y en la condición actual del clima en Santiago.

Se considera medianamente lograda la entrega de información ya que, considerando la naturaleza de la institución a la cual pertenece el sitio, se podrían incluir mejores datos o información más amplia. Por ejemplo, no sólo de la capital ya que se trata de la Dirección Meteorológica de Chile, no de una ciudad en particular.

El tiempo que se toma cada página en cargar es, por lo general, constante y breve, rompiéndose esta tendencia sólo cuando los vínculos provocan que se abra una nueva ventana, o remiten a otros sitios dentro de la misma ventana. Este último hecho no necesariamente es un error, ya que si la información que necesita el ciudadano se encuentra fuera del sitio, igualmente la obtendrá, aunque para ello deba salir de www.meteochile.cl.

La indicación del peso, formato y tiempo de descarga del material disponible para el usuario está a medio camino de estar completa. Si bien se da cuenta del tipo de archivo (comprimido .zip) y su respectivo peso, no se menciona el formato del documento que contiene, así lo vemos en la Figura 56, donde una vez abierto se advierte que se trata de documento de texto.

DOCUMENTOS DE AYUDA AL ESTUDIANTE	
Documento (.zip)	Tamaño
 Acronimos.zip	23K
 Agujero_de_Ozono.zip	42K
 Cambio_Climatico.zip	642K
 Circulacion_general_de_la_atmosfera.zip	139K
 Climograma.zip	87K
 Estabilidad_Atmosferica.zip	74K
 Fact_Meteorologicos_Contaminacion.zip	20K
 Glosario_Meteorologico.zip	59K
 Huracanes.zip	6.3K
 La_Atmosfera.zip	101K
 Precipitaciones_Estivales.zip	295K
 Sensacion_Termica.zip	34K
 Sistemas_fronales.zip	580K
 Tornados.zip	8.7K
 Vaguada_Costera.zip	4.9K

Figura 56:
www.meteochile.cl/ayudaest.html
 Consulta: 23 noviembre 2006

Por otra parte, la información del contenido de las páginas se desconoce mientras se están cargando debido a la ausencia de leyendas que aclaren, por ejemplo, de qué trata una determinada ilustración o gráfico.

En las secciones que utilizan plantillas estilo formulario, es posible ocupar el teclado y el *mouse*, además se pueden detener las operaciones seleccionadas.

Ubicación

La identificación de las páginas a través del título, es un ítem logrado en todo el sitio. Sin embargo, la presencia del logotipo del Gobierno de Chile sólo se cuenta en la

página de inicio, mientras que el logotipo de la institución sí aparece en cada página, pero con la salvedad de su pequeño tamaño. Este problema ocasiona que en los monitores de mayor resolución, se vea un dibujo similar a una “rosa de los vientos”, pero que no se distinga la leyenda “Dirección Meteorológica de Chile”.

Los colores son usados de modo consistente en todo el sitio por lo cual, a nivel visual, no es difícil reconocer cuando se está dentro de www.meteochile.cl o cuando se ha sido derivado a otra página. En cuanto a la posición del menú que vemos en la Figura 57, sólo en la página de inicio está ubicado en la zona central dividido en dos filas, el resto del sitio, está al costado izquierdo sólo en una barra (Figura 58).

Un hecho más problemático, es que el contenido del menú aumenta en otras páginas respecto a la página de inicio, pasando de 12 a 14 vínculos, según se demuestra en la Figura 57 y 58.

Figura 57:
www.meteochile.cl/index.html



<p>Meteorología Aeronáutica Imágenes Satelitales Precipitación - Temperatura Radiación Ultravioleta Agrometeorología El Niño - La Niña</p>	<p>Pronóstico General</p>  <p>Servicio de Pronóstico Línea 700</p>	<p>Climas de Chile Ayuda al estudiante Instrumentos Meteorológicos ¿Quiénes somos? Oficina Comercial Sitios de Interés</p>
 <p>Dirección Meteorológica de Chile Av. Portales 3450, Estación Central - Santiago Fono (2) 4364538 - Fax (2) 4378212 Correo Postal: Casilla 140, Sucursal Matucana, Estación Central Venta de Servicios</p> <p>Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias O.I.R.S. Carta de Derechos Ciudadanos</p>	<p>SANTIAGO</p> <p>Condición actual: Despejado</p> <p>Temperatura: 15.3°C Humedad relativa: 72%</p> <p>Usuarios online: 11</p>	



Figura 58:
www.meteochile.cl/radiacion_uv.html
Consulta: 24 noviembre 2006

Además de lo ya dicho, se aprecia que el diseño del menú no permite diferenciarlo de una lista de contenidos, ya que carece de botones o subrayado que indiquen su función.

En lo que a jerarquía visual se refiere, el sitio no lo aplica mayormente. La ausencia de colores diferenciando lo más relevante, o la nula disposición de pestañas

(entre otros recursos) que distinguen contenidos provocan un sitio plano, que obliga a leer todo para saber qué contiene, y no conduce la mirada hacia los contenidos principales.

Visibilidad del contenido

Primeramente, al sitio se puede acceder desde cualquier navegador, sin importar tampoco que el computador utilizado sea Macintosh.

La resolución del monitor no es problema para visualizar el sitio, ya que éste se acomoda eficientemente a las diferentes configuraciones. Igual de eficiente es la visualización de su contenido considerando la presencia de mapas y gráficos sin requerir programas especiales a excepción de un descompresor de archivos .zip, el cual suele estar en la mayoría de los computadores.

La legibilidad de los textos es mediana, tal como se ve en la Figura 56, ya que el celeste pálido de la fuente sobre el fondo blanco no contrasta lo suficiente.

Finalmente, el sitio de la Dirección Meteorológica de Chile, no aprueba completamente estándares internacionales de desarrollo web y accesibilidad, pero hay que aclarar que los errores están dentro de un bajo margen.

ESTRUCTURA NARRATIVA

Concisión y estructura

La concisión en los textos no es una característica de este sitio, a pesar de que no existen demasiados dentro del sitio, debido a la primacía de tablas con datos. Los textos como los comprendidos en la sección “Radiación Ultravioleta”, son excesivamente extensos y complejos. Pero existen secciones donde los textos son más precisos, como en “¿Quiénes somos?”, también en “Oficina Comercial” y en los

puntos "Perspectiva Agrometeorológica" y "Boletines Agrometeorológicos" de la sección "Agrometeorología".

El uso de la pirámide invertida tiene un resultado medianamente satisfactorio. Se usa correctamente en los puntos de la sección "Instrumentos meteorológicos", dando definiciones certeras y directas desde un comienzo. Pero los textos en la ya mencionada sección "Radiación Ultravioleta" no sigue esta línea, aunque quizás peor es que esto ocurra en la sección "Comunicados de prensa" (ver Figura 59), donde por un requerimiento básico de una redacción periodística, esta estructura debiera presentarse.

AGUJERO DE OZONO ANTARTICO DISMINUYE SU TAMAÑO DESPUES DE HABER ALCANZADO ALGUNOS RECORDS

DESARROLLO DEL AGUJERO ESTACIONAL DE OZONO

Las condiciones meteorológicas de la estratósfera antártica producidas durante el invierno (Junio a Agosto) de cada año, establecen el escenario para la formación del agujero de ozono que ocurre anualmente. Como la cantidad de vapor de agua en la estratósfera es muy baja, la formación de nubes sólo es posible bajo temperaturas también muy bajas. Cuando la temperatura desciende bajo -78°C se forman nubes compuestas de una mezcla de agua y ácido nítrico y en las partículas de estas nubes, ocurren reacciones químicas que transforman componentes halógenos pasivos e inocuos (por ej. HCl y HBr) en especies de clorinas y brominas (por ej. ClO y BrO). Las clorinas y brominas causan rápidas pérdidas de ozono en condiciones de luz solar a través de ciclos catalíticos donde una molécula de ClO puede destruir miles de moléculas de ozono antes que sean desactivadas a través de la reacción con óxidos de nitrógeno. Estas nubes en la estratosfera formadas bajo condiciones de muy baja temperatura, son conocidas como Nubes Estratosféricas Polares (NEPs)

Figura 59:
www.meteochile.cl/comunicado_ozono.html
Consulta: 24 noviembre 2006

Luego, el que cada párrafo contenga una sola idea, se aprecia en las secciones "¿Quiénes somos?" y sobretodo en el punto "Información General" de la sección "Radiación Ultravioleta". También un buen ejemplo es la sección "Climas de Chile". Lo contrario se aprecia en los textos de "Comunicados de prensa", donde nuevamente se contraviene un principio básico del periodismo escrito y de internet.

También se aprecia este error en la sección “Agrometereología”, donde la mitad de un texto es solamente un párrafo en el punto “Tendencia agrometereológica”.

Navegación

Como se puede escindir al enfrentarse a textos extensos, el uso del *scrolling* es totalmente generalizado. Incluso, ni siquiera las secciones en donde se usan punteos con vínculos de los subtítulos del texto, como en el punto “Climatología de Ciudades” de la sección “Climas de Chile”, sirven para remediar esta situación. Esto porque el uso de recurso no está bien realizado, pues al finalizar el texto de cada subtema, no existe un vínculo para volver al inicio donde se encuentra el punteo, por lo que igualmente hay que hacer uso del *scrolling* para regresar a la lista inicial.

En cuanto a acceder rápidamente a la información, es decir, no usar más de tres clics para llegar a algún lugar requerido, es completamente satisfactorio. Esto debido a que el sitio dispone de una buena división de los contenidos que pone en servicio de los usuarios.

Lenguaje y rotulado

El uso de recursos gráficos es completamente inexistente. Todos los textos se presentan como un gran bloque, sin el uso de punteos o viñetas que hagan más livianos los contenidos para la vista del usuario.

Tampoco se contraviene esta situación que perjudica al hojeador, con el uso de negritas o coloreado de conceptos relevantes. Este recurso solo se ve aplicado a los títulos y subtítulos del sitio, algo que es básico para toda conformación de un texto tanto para un medio escrito como para en este caso, internet.

Por otro lado, el lenguaje del sitio es extremadamente complicado y críptico para usuarios que no manejan conceptos meteorológicos. Tampoco posee un alto

grado de univocidad, a pesar de abundante uso de tecnicismos. Un ejemplo es el siguiente extracto perteneciente al punto “Tendencia Agrometeorológica” de la sección “Agrometeorología”, donde la frase subrayada es demasiado ambigua para cualquier lector.

“Los indicadores vinculados al Ciclo El Niño/Oscilación del Sur, se mostraron fortalecidos durante el mes de octubre de 2006, observándose un calentamiento de las aguas superficiales del océano Pacífico ecuatorial, con núcleos térmicos de anomalías positivas por sobre los 2°C en sectores próximos a los 180° Oeste...”

Justificar que el sitio está construido para aquellos entendidos en el tema, no es del todo válido, pues secciones como “Ayuda al estudiante” e “Instrumentos Meteorológicos” demuestran que también se dirigen al público en general.

El estilo sigue la misma línea del lenguaje, y no contiene ningún grado de amenidad. Se abusa de un estilo poco directo, al encontrar abundantes frases intercaladas que confunden y entorpecen una buena lectura ante la pantalla, la que se caracteriza por la búsqueda de frases más directas que las de un texto impreso.

Finalmente, el rotulado es en general, bien realizado aunque existen excepciones que hacen que el resultado no sea completamente satisfactorio. En la página de inicio vemos dos rótulos llamados “Meteorología Aeronáutica” e “Instrumentos Meteorológicos”, dentro del menú general. Pero ambos, al entrar a alguna sección y el menú general situarse al costado izquierdo de la pantalla, varían su denominación, pasando ahora a denominarse “Met. Aeronáutica” e “Inst. Meteorológicos”. Esto no hace más que confundir al usuario que no se ha fijado en la página de inicio de la denominación completa de estos rótulos y no sabrá realmente a que se está enfrentando si los avizora luego de entrar a otra sección y ver el menú del costado izquierdo.

Otro error, pero que tiene que ver con la utilización de íconos en lugar de rótulos, es el mapa de Chile que se ubica en el punto “Pronóstico General”. Acá si no se sitúa el *mouse* sobre alguna región en particular, no se percatará que haciendo clic sobre ella se podrá acceder a información más específica. Quizás una advertencia de esta característica, podría hacer que un usuario que no se de cuenta de que puede acceder a esta información, acceda a ella.

GOBIERNO ELECTRÓNICO, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Desarrollo de la democracia

Un sitio desarrollado por una organización pública, como lo es la Dirección meteorológica de Chile debe tener dos requerimientos mínimos para cumplir su labor comunicacional de manera correcta, según los parámetros de la Guía Web desarrollada por el gobierno. En primer lugar debe ofrecer servicios a los usuarios y en segundo lugar situarse como un espacio para ellos.

En lo que es el primer parámetro cumple satisfactoriamente. La gama de servicios, de naturaleza informativa íntegramente, busca abarcar a sus distintos públicos específicos. Es por esto que el menú de posibilidades desplegado en la portada del sitio web muestra la segmentación de éstos dejando los datos más específicos a la izquierda, como en la sección dedicada a la aeronáutica, a la agrometeorología, las imágenes satelitales, etc, mientras que a la derecha se encuentra la información de carácter más general, como la sección de ayudas estudiantiles, la información de carácter institucional o la simple posibilidad de ver como será el clima de una ciudad específica. Se puede hablar de una preocupación de situar contenidos para todos los usuarios que acceden al sitio. También se recomiendan sitios anexos para quien desee profundizar más en alguna materia relacionada.

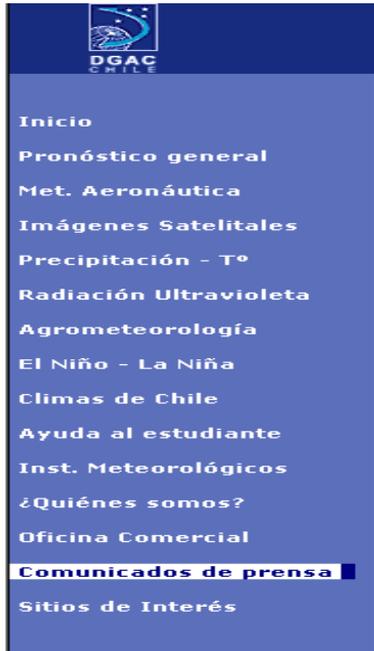
Sin embargo la gran falla se produce cuando se abandona toda intención de posicionamiento entre los ciudadanos en pos de solo entregar este tipo de servicios e informaciones. El sitio no cuenta con textos de apoyo en su portada que ofrezcan interactividad, como lo podría hacer con una sección de noticias por ejemplo, o recomendaciones para el usuario del cualquier tipo. Solo presenta las distintas secciones sin priorizar ninguna sobre la otra. No hay consejos, ni ayudas a excepción de una carta de derechos ciudadano, que se termina perdiendo por no haber ningún énfasis en materias de ayuda ciudadana.

Como un ejemplo de la desprolijidad en lo que sería la atención al ciudadano, se puede ver, en la Figuras 60 y 61, como en la portada no existe una sección de noticias por ejemplo, pero sin embargo al entrar a cualquiera de éstas, en el menú aparece dicha sección, de manera oculta, sin ninguna relevancia frente a las otras.



Figura 60:
www.meteochile.cl
 Consulta: 24 noviembre 2006

Figura 61:
www.meteochile.cl/quienes_somos
 Consulta: 24 noviembre 2006



Tal vez la única sección que pretende ayudar al usuario abiertamente es la que se presenta bajo el rotulado de “ayuda al estudiante”, pero sin embargo, a pesar de ofrecer varios archivos zip con materia explicativa, no hay ningún texto que oriente al ciudadano. Solo se presentan los documentos para descargar como se vio anteriormente.

Este mismo error se extiende por casi todas las secciones del sitio. Mucha información dura, lo que no es malo, pero sin ningún tipo de discurso que vaya orientado al ciudadano.

En lo que respecta a la apertura de la información institucional, no se cumple satisfactoriamente. La única referencia que se hace aparece en la sección “¿Quiénes somos?”, donde sólo se presenta un pequeño dossier de los objetivos de la Dirección Meteorológica de Chile, pero no existe documento que ilustre la labor a lo largo del año o ni los movimientos de dinero al interior de la institución. En resumen, no se rinde una cuenta pública a través del sitio en pos de transparentar la gestión del organismo público, lo cual va en detrimento del desarrollo democrático que sustenta la instalación del gobierno electrónico.

Por otra parte, los mecanismos de interacción ciudadana son inexistentes. No hay foros ni *chat*, lo que deja al usuario sin la posibilidad de poner de manifiesto cualquier tipo de opinión a través del sitio y plasmarlo ahí.

Existe si un centro de consultas que promueve la retroalimentación del sitio web con el usuario, respaldado por la OIRS. Para testear su efectividad en los tiempos de respuesta se envió la siguiente consulta:

Mensaje enviado el 24 de noviembre 2006:

“La Consulta es la siguiente: en el sitio se habla de "Publicaciones Meteorológicas y Climatológicas", me gustaría saber cómo accedo a ellas. Si es que son gratuitas o pagadas. Gracias de antemano”

La respuesta solo tardó en llegar un par de horas, con toda la información necesaria que se requirió, más algunas recomendaciones para facilitar el acceso a las publicaciones. Esto habla de un muy eficiente sistema de retroalimentación, sin embargo desnuda una paradoja: ¿Por qué no existen las mismas recomendaciones en el sitio?

Buen gobierno y atención al ciudadano

En esta área es donde peor se desarrolla el sitio web. Como se mencionaba como no existe ningún tipo de ayuda, más allá de los servicios que se ofrecen. No hay trámites en línea que se puedan desarrollar de manera gratuita, que hagan “más fácil la vida” de los usuarios. De hecho la única sección que cuenta con algo que pueda parecerse a un trámite en línea, es un formulario de venta de servicios como se ve en la Figura 62, que finalmente no reduce los costos al usuario, puesto no existe nada gratuito en ello.

The image shows a web form titled "VENTA DE SERVICIOS REGISTRO DE SOLICITUDES". The form contains the following fields:

- Rut(*) : [input field]
- Nombre o Empresa(*) : [input field]
- Dirección(*) : [input field]
- Comuna(*) : [dropdown menu]
- Teléfono: [input field]
- Celular: [input field]
- Fax: [input field]
- Correo electrónico(*) : [input field]
- Contacto(*) : [input field]
- Solicitud (*): [text area]

Below the fields, there is a note: "(*) Campos obligatorios de llenar". At the bottom of the form is a blue button labeled "Enviar".

Figura 62
www.meteochile.cl/ofventastxt
Consulta: 24 noviembre 2006

Tampoco existen sistemas de ayuda en línea, lo que sumado a la inexistencia de textos formulados para esa misión, nos entrega un sitio árido y desapegado del ciudadano, lo cual no ayuda al desarrollo de un eficiente gobierno electrónico.

SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS (n° 1)

Organismo :	Servicio de Impuestos Internos
URL:	www.sii.cl
Tipo:	Estatal.

Misión:	Administrar con equidad el sistema de tributos internos, facilitar y fiscalizar el cumplimiento tributario, propiciar la reducción de costos de cumplimiento, y potenciar la modernización del Estado y la administración tributaria en línea.
----------------	--

Desglose de la evaluación en el anexo 10, página 285.

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Rapidez de acceso

La página de inicio cumple con la tarea de informar desde el primer momento acerca de las funciones, divisiones y servicios que ofrece la institución. La prioridad de servir al usuario se manifiesta desde el inicio, al poner a primera vista las tareas que se pueden realizar en la Oficina virtual del Servicio de Impuestos Internos, en lugar de

ocupar el espacio central promocionando a la entidad con saludos corporativos o noticias internas de la organización.

Al adentrarse en el sitio, el tiempo que toma en cargarse cada página se caracteriza como un instante breve y de duración constante, lo cual se potencia por la estructura concisa y sobria de cada página.

Lo anterior no debe interpretarse como una falta de recursos explicativos como gráficos, ilustraciones o animaciones, los cuales efectivamente existen. El problema es que no se informa suficiente al visitante acerca del peso, formato y tiempo de descarga que ocupan esos archivos disponibles.

En algunos casos se informa el formato, pero no informa el peso, y en otros como la Figura 63, se enuncia el peso del material, pero no se indica el formato en que será visualizado.

		Ocultar
Cómo emitir una Boleta de Honorarios Electrónica. Versión: 17-07-2006	Ver demo	Bajar archivo (0.44 MB)
Cómo anular una Boleta de Honorarios Electrónica Versión: 18-07-2006	Ver demo	Bajar archivo (0.31 MB)

Figura 63:
http://www.sii.cl/demos_autoasistencia/demos_autoasistencia.htm
Consulta: 24 noviembre 2006

Además, en el ejemplo citado, la demostración animada se despliega en una ventana aparte, y no brinda más opciones que minimizar o cerrar dicha ventana mientras se carga la animación. Sin embargo, una vez lista, sí es posible cancelar, pausar, acelerar o retroceder la presentación.

En los demos no hay información que describa el contenido mientras el archivo se carga, una situación que se extrapola al resto de los elementos de las páginas, cuya

composición no conocemos hasta que se carga, ya que ni las imágenes ni los textos poseen alguna leyenda explicativa.

Una carencia que resulta llamativa, es la imposibilidad de operar con el teclado y el *mouse*, por ejemplo, en los formularios de consulta. Lo especial de este caso, es que se trata de un sitio que esencialmente contiene formularios que rellenar, producto de las funciones que propias que cumple el Servicio de Impuestos Internos.

Ubicación

Las páginas están identificadas, sin embargo no es posible considerar que sea un hecho totalmente satisfactorio. Esto pasa porque los títulos usados son demasiado específicos y no indican pertenencia al www.sii.cl, y menos a la sección mayor a la cual pertenecen.

Así lo vemos en la Figura 64, donde el título de la página es “Autenticación de Contribuyentes”, pero para llegar ahí, hubo que presionar el vínculo “Consultar timbraje de documentos” en la sección “Situación Tributaria” del menú principal. Es decir, el resultado de una confusa derivación, es una página desprovista de un título que la identifique apropiadamente y sin los logotipos del Gobierno de Chile ni del Servicio de Impuestos Internos.

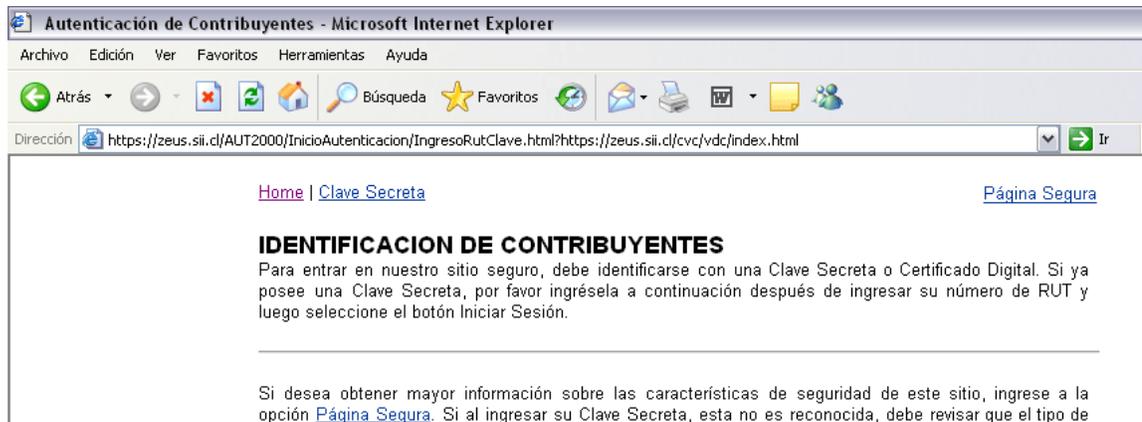


Figura 64:

https://zeus.sii.cl/AUT2000/InicioAutenticacion/IngresoRutClave.html?https://zeus.sii.cl/cvc/vdc/index.html
Consulta: 25 noviembre 2006

La utilización de los colores en las páginas es consistente, con una estética sencilla pero permanente a lo largo del sitio. La reiteración de colores básicos (fondo blanco, texto negro y los vínculos azules) es lo que ayuda a superar, en parte, la ausencia de recursos que demuestren al visitante que aún se ubica en el SII.

La presencia irregular del menú también puede confundir al usuario, ya que además de no indicarse en qué sección está ubicado, y a qué otras partes puede llegar, es una molestia y una pérdida de tiempo tener que retroceder o ir hasta la página de inicio para desplazarse a otro ítem. Esto ocurre porque el menú tiene un orden protagónico en la portada, pero en otras páginas aparece en la parte superior y, finalmente, como en el ejemplo, ni siquiera aparece.

La jerarquía visual, a través de un buen uso del diseño, es principalmente logrado en la página de inicio, a través del uso de pestañas que ordenan el contenido y colores que agrupan distintos campos temáticos. Pero esta jerarquía se pierde en las siguientes páginas, como en la Figura 65, donde los apartados no se diferencian visualmente, es básicamente un listado que no prioriza entre una sección de preguntas frecuentes y un servicio de ingreso de denuncias.

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE DENUNCIAS Y CONDONACIONES ON LINE

En esta página usted puede acceder a las opciones relacionadas con la atención por Internet de las denuncias por infracción tributarias que le hayan sido notificadas. Podrá, además, obtener condonaciones si reconoce la infracción y paga la multa impuesta en línea.

Consulta y Verificación de Denuncias

- [Ingresar Denuncia](#)
- [Cartola de Denuncias y Giros Asociados](#)

Información y Ayuda

- [Preguntas Frecuentes](#)
- [Guía para acceder a la condonación y pago de multas](#)
- [Normativa Aplicable](#)
- [Instituciones Financieras Habilitadas](#)

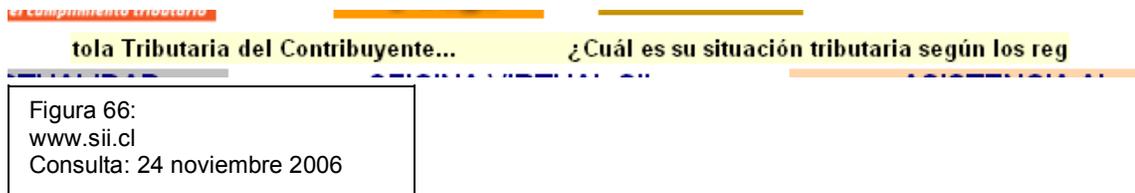
Figura 65:
https://alerce.sii.cl/HTML_GPS/GPS_menu.html

Visibilidad del contenido

Un problema grave que tiene el sitio es su incompatibilidad con el navegador Safari para computadores *Mac*. Sólo es posible visualizar la portada del sitio, pero no permite acceder a ninguno de sus vínculos, secciones o páginas. Una situación que excluye a los usuarios del soporte mencionado, en la realización de trámites, como la Declaración Tributaria.

Las páginas del SII se adaptan a las diferentes configuraciones del monitor, lo cual otorga una óptima visibilidad de su contenido, sin embargo, en ciertos casos necesita de programas o *plug-in* especiales para ser visto. En este sentido, la utilización de animaciones en *Flash* en presentaciones que demuestran a los usuarios cómo acceder a determinados servicios, limita el acceso a esos recursos, ya que se trata de programas que no están en todos los computadores.

El grado de legibilidad de los textos en el sitio en general es bueno, sin embargo la el uso de una marquesina con texto en movimiento entorpece la correcta lectura de un aviso importante para el usuario, según demuestra la Figura 66.



El texto en movimiento dice: “¿Cuál es su situación tributaria según los registros del SII? Infórmese de ello utilizando la Cartola Tributaria del Contribuyente”. En ese texto, de utilidad para los contribuyentes, se trató de llamar la atención usando un recurso que en la práctica molesta y ralentiza la lectura, ya que la legibilidad de los escritos se ve afectada con el desplazamiento.

En lo que respecta a las normas internacionales de desarrollo web y accesibilidad, www.sii.cl no logra cumplir en un cien por ciento, pero hay que consignar que los errores están en una muy baja cantidad.

ESTRUCTURA NARRATIVA

Concisión y estructura

Los textos que introducen a cada sección son breves, como también lo son advertencias que son puestas antes de introducir la clave de acceso para la realización de algún trámite. También, es satisfactorio la forma en que están dispuestas las respuestas para los contenidos del punto “Información y Ayuda” de cada sección.

Pero todo esto es contrapuesto por secciones en que el texto es largo y mantiene algo que es uniforme a todo el sitio: lo poco simple de los textos. La sección “Principales Procesos Tributarios” contiene el punto “Fiscalización” que es bastante

extenso el contenido que presenta. Lo mismo se ve en “Contabilidad electrónica” en su punto “Postulación”. Pero peor aún es que esto se vea en la sección “Actualidad Tributaria-Noticias”.

En cuanto a estructurar la información, se cumple el requerimiento de partir con lo más importante, lo que ayuda a aminorar en aquellos puntos donde el texto es más largo y denso.

En cuanto a si cada párrafo contiene una idea, es algo que también se cumple. En todas las secciones, la división de la información es la adecuada con párrafos cortos y precisos. Ante un hojeador, esto es ideal.

Navegación

El uso del *scrolling* no es generalizado y se remite más que nada en los puntos de “Información y Ayuda” de cada sección. Sin embargo, existe una gran cantidad de secciones que si bien contienen textos largos, se usa de buena forma una lista de vínculos con subtítulos, y así evitar el desplazarse por la página con el *mouse*. Ejemplos de esto son los puntos contenidos en la sección “¿Cómo se hace para?” o dentro del punto “Software de declaraciones juradas” de la sección “Declaraciones juradas y nóminas”.

En cuanto a la profundidad de la información, esta es relativamente buena. Pero no es satisfactorio en “Información y Ayuda” que se presenta en todas las secciones, ya que hay preguntas que para llegar finalmente a una respuesta, es necesario realizar hasta cuatro clics, debido a la gran segmentación que se realiza para lograr explicar una situación específica. Si bien esto puede ser bueno, ya que se busca una respuesta precisa para un determinado usuario, pasar de una página a otra buscando la solución, puede resultar confuso y cansador para quien la explora. Sería necesaria una estructuración que evitara esto y que hiciera menos profunda las respuestas.

Lenguaje y rotulado

El uso de recursos gráficos es totalmente satisfactorio. En cada texto existe la intención de ordenar parte de la información usando punteos, o enumerarlos, incluso en las noticias que el sitio presenta. Destacable es la forma en que se usan recursos gráficos en las respuestas a las consultas de cada sección (ver Figura 67). Esto hace que cada ítem se diferencie claramente.

Tema				
Documentos tributarios Boletas Boletas de honorarios Boleta de honorarios electrónica ¿Quiénes pueden emitir boleta de honorarios electrónica?				
Pregunta	ID	001.012.2190.002	Fecha Creación de Pregunta	12/01/2005
¿Es necesario acreditar el título profesional en alguna oficina del SII cuando se ha emitido la primera Boleta de Honorarios Electrónica?				
Respuesta			Fecha Actualización de Respuesta	21/08/2006
No es necesario acreditar el título profesional en alguna oficina del SII cuando se ha emitido la primera Boleta de Honorarios Electrónica, puesto que esta acreditación se realiza en el trámite de aviso de Inicio de Actividades en las oficinas del SII .				
Puede obtenerse mayor información relativa a este tema en el sitio web del SII, sección Boleta de Honorarios Electrónica y en "¿Cómo se hace para...?", opción Iniciar Actividades y Obtener RUT .				

Figura 67:
www.sii.cl/preguntas_frecuentes/catastro/001_012_2190.htm
Consulta: 27 noviembre 2006

Pero esto se ve contrapesado con el nulo uso de negritas o coloreado para palabras y conceptos relevantes, lo que haría más amena la página y contribuiría aún más a un mejor hojeado.

En relación al lenguaje utilizado, está lejos de ser simple y de fácil acceso. Los términos técnicos fluyen por todo el sitio, algo grave considerando la gran gama de usuarios a los cuales este sitio contribuye.

Insatisfactorio también es el estilo, el cual no contiene nada de amenidad y es completamente árido. Un buen ejemplo de ambos puntos, lenguaje y estilo, es el siguiente fragmento de una noticia del sitio, algo que por principio debería ser simple y accesible:

“Luego de la querrela presentada el pasado 3 de noviembre en el Octavo Juzgado del Crimen de San Miguel contra diversas personas vinculadas a Publicam y Lo Valledor, en relación al delito tributario asociado a la entrega maliciosa de información falsa en la declaración inicial de actividades y timbraje de documentos (artículo 97 N° 23 del Código Tributario), el Servicio de Impuestos Internos (SII) continuó la investigación tendiente a configurar la existencia de comercio ilegal de facturas u otros delitos tributarios asociados a este caso”.

Finalmente, los rótulos del sitio varían entre unos claros y otros bastante crípticos. Correctas y claras son las denominaciones como “Renta”, “Bienes Raíces” y “Boleta de Honorarios Electrónica”. Pero existen otras, relativas a puntos de ciertas secciones que pueden no ser del todo claras para el público no familiarizado con ciertos conceptos jurídicos y económicos. “Facturación MIPYME SII”, “UTM-UTA-IPC”, “UF”, “UTA”, son ejemplos de ello.

En cuanto al uso de íconos de ciertas secciones y que acompañan a los rótulos escritos de éstas, no ayudan mucho a configurar una idea de lo que la sección contiene. Los que mejor se acercan a representar de forma efectiva la información que

contienen pueden ser “Registro de Contribuyentes”, “Bienes Raíces”, “Renta” y en menor grado “Boleta de Honorarios Electrónica” (ver Figura 68).



Figura 68:
www.sii.cl/IVA2000/index.html
Consulta: 27 noviembre 2006

El resto de los íconos, difícilmente complementan de buena forma la denominación escrita que tienen. El signo de exclamación de “Situación Tributaria”, o el “abc” de “¿Cómo se hace para?” poco ayudan a ello, sobretodo cuando la línea de íconos, la imagen es más preponderante que los nombres que se ven muy pequeños.

GOBIERNO ELECTRÓNICO, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Desarrollo de la democracia

El sitio que corresponde al servicio de impuestos internos podría resumir lo que es una buena intención que logra concretarse casi en un 100%. Está dividido claramente en tres franjas verticales que, de izquierda a derecha, abarcan información y noticias acerca de la institución, una amplia sección de servicios en línea y un espacio dedicado a contenidos especialmente dirigidos a lo que es la orientación del usuario a través del sitio.

Sin embargo, la poca rigurosidad de su “puesta en escena”, como se ve en la Figura 69, transforma a www.sii.cl en un cúmulo caótico en donde el ciudadano fácilmente se puede perder entre tanta oferta no pudiendo acceder a ella, a pesar de que exista.



Figura 69:
www.sii.cl
Consulta: 29 noviembre 2006

En lo que concierne a la oferta de servicios a la ciudadanía y la integración que se hace de ésta a la labor de la institución pública, se cumple el objetivo de manera íntegra. El sitio está dedicado principalmente a facilitar la realización de los deberes tributarios a los usuarios, mientras que a la vez se los educa con respecto a ellos. Más allá de la oferta de servicios que es el pilar fundamental del sitio, el punto anexo más destacable es la impecable labor de asistencia ciudadana que se manifiesta en él, lo que deja a www.sii.cl como un espacio web conciente de que su principal labor es estar a disposición de la gente que accede a sus informaciones.

Claro ejemplo de esto es la sección llamada “Aprenda sobre los impuestos”, en donde se ofrece información acerca de los fundamentos básico en que los que se basa el sistema tributario chileno, junto con información educativa dedicada especialmente a escolares, la que es muy importante dentro de los tópicos abarcados por el sitio web. A parte, existe un link que bajo el rótulo de “SII educa” lleva al usuario a una sección dedicada en su totalidad a ser una guía didáctica de lo que es el ejercicio tributario.

Como se ve en la Figura 70, la información que se puede encontrar en su interior va dirigida a profesores, a modo de complementación de su labor educativa, al alumnado y a la familia en general, situación que denota la intención de acercar la labor institucional al común de la gente, ocupando la instancia que internet y el gobierno electrónico les ofrece.



Figura 70:
www.siieduca.cl
Consulta: 29 noviembre 2006

En lo que respecta a la transparencia institucional que se pretende generar a través de un libre acceso a las informaciones de los organismos públicos, el sitio no logra cumplir de manera totalmente satisfactoria su cometido. Pues si bien existe en pequeño espacio dedicado a difundir la labor del servicio de impuestos internos, que

está muy escondido entre todos los contenidos dispuestos, no hay documentos que den cuenta de su gestión a niveles reales. El usuario no tiene la posibilidad de acceder a cifras o documentos de texto que lo informen del actuar del organismo, lo cual atenta directamente con el libre acceso a la información de carácter público que todo sitio que forma parte del gobierno electrónico debe promover.

A parte de esto, tal vez lo más interesante es la sección llamada “SII internet, hacia un gobierno electrónico” en donde se dan a conocer las ventajas de la instauración de este sistema y las posibilidades que el usuario tiene con una herramienta así, lo que de una u otra forma sirve para ir validándose a niveles de confianza y seriedad.

La paradoja se produce al analizar los sistemas y mecanismos de interacción ciudadana. Si bien hay todo un acercamiento al ciudadano de lo que es el gobierno electrónico como se describió en los párrafos anteriores, este sitio web es el único de los 10 seleccionados que no cuenta con ningún canal de comunicación directa con los usuarios. Ni foro, ni *chat*, ni un centro de consultas está presente en el sitio. Lo único que existe son un par de ítems llamados “Sobre el SII” y “Opine de la Calidad del Servicio del SII”, los que ofrecen una posibilidad de contacto que se resume en una gran gama de respuesta preconcebidas dispuesta para el usuario.

Hay una subutilización de la posibilidad de la conectividad directa con la ciudadanía que afecta el funcionamiento del sitio, situación que no debería ser tal. Sin embargo hay que decir que el sitio www.siieduca.cl, perteneciente al Servicio de Impuestos Internos, ofrece un mecanismo de retroalimentación entre el espacio web y la ciudadanía. El problema radica en lo periférico de la opción en relación al sitio principal, ya que en rigor, no pertenece a www.sii.cl, por lo que quien sólo ingrese a esta última página se queda sin posibilidad de comunicarse de forma directa con el organismo público.

Buen gobierno y atención al ciudadano

A pesar de los problemas expuestos, el gran plus que tiene www.sii.cl, es su capacidad de “facilitarle la vida” a sus usuarios. Con una siempre creciente oferta de trámites que son posibles de realizar en línea, la reducción de costos y tiempo para el usuario es considerable. Está totalmente llena de formularios dirigidos tanto a los contribuyentes particulares como a las grandes empresas a un solo clic de distancia.

El nivel de información acerca de los servicios prestados es enorme a su vez. Como se ve en la Figura 71, toda la columna derecha de la portada del sitio esta íntegramente dedicada a este propósito, destacándose particularmente la sección llamada “Demos educativos”.



Figura 71
www.sii.cl
Consulta: 29 noviembre 2006

Como se ve en la figura 72, a través de una animación *flash* se le indica paso a paso y visualmente al usuario, la forma de llevar a cabo sus operaciones a través del sitio web, instalándose como una de las mejores ayudas que pueda obtener y planteando de mejor forma la manera de colocar las herramientas que internet ofrece en pos de la ayuda ciudadana.



Figura 72:
www.sii.cl
Consulta: 29 noviembre 2007

También es bueno destacar la pluralidad del público al que aspira el sitio. El sistema de ayuda incluye un portal informático para inversionistas extranjeros que amplía claramente el rango de acción de www.sii.cl.

EVALUACIÓN GRUPAL: EXPERIENCIA DEL USUARIO

Los resultados arrojados por la matriz de análisis aplicada a los diez sitios seleccionados situaron como los mejores a www.tramitefacil.cl, www.conicyt.cl y www.gobierno.cl (ver páginas 95 y 96). Sin embargo, también se incorporará a la última etapa de este trabajo a www.sii.cl. La razón principal es que el análisis cuantitativo efectuado en la primera parte de esta investigación, entre los sitios seleccionados, lo sitúa como el organismo público con mayor presencia en internet, por lo que es importante someterlo al juicio del usuario común.

En cuanto a su alcance, se trata de un sitio que ha manifestado un explosivo aumento en el número de visitas y trámites realizados a través de éste. En 1999, se ejecutaron 89.355 declaraciones de impuestos usando el sitio web de la institución, en cambio, en el año 2005 se concretaron 1.984.383 declaraciones por internet, cifra equivalente al 97% del total de los trámites mencionados.

En este caso son cinco personas las que conformarán el grupo de análisis:

1. Nidia Hip, 28 años, profesional joven, comuna de El Bosque.
2. Marcelo Uribe, 35 años, diseñador de sitios web, microempresario, comuna de Puente Alto.
3. Gabriela González, 22 años, estudiante universitaria, comuna de La Florida.

4. Ricardo Castro, 18 años, estudiante de enseñanza media, comuna de Talagante.

5. Patricia Vicuña, 53 años, dueña de casa, comuna de Providencia.

Para llevar a cabo la experiencia se les hizo una serie de preguntas a cada uno de los participantes, y posteriormente sentarlos frente a un computador para que llevaran a cabo las siguientes operaciones:

- En www.tramitefacil.cl: encuentre las instrucciones para obtener certificado de defunción.
- En www.gobierno.cl: encuentre el currículo del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.
- En www.conicyt.cl: encuentre qué es el CONICYT y cuáles son sus objetivos estratégicos.
- En www.sii.cl: obtenga el certificado de avalúo fiscal simple (sin datos del propietario registrado en el SII) de la propiedad con los siguientes datos, ROL: 00095-00XXX en la comuna de Peñaflor.

La idea principal era que interactuaran con los distintos sitios web con un objetivo específico que pusiera a prueba los canales de comunicación, accesibilidad e información de estos últimos. El objetivo de esta experiencia es contrastar la buena evaluación que arrojó la matriz de análisis que se utilizó, con la opinión de los usuarios que se enfrentan a lo que cada sitio ofrece. Por esta misma razón, se hizo una “mesa redonda” en donde se compartieron opiniones.

Resultados de los pasos realizados por los participantes durante el ejercicio

En www.tramitefacil.cl el tiempo máximo requerido para cumplir con el ejercicio en este sitio fue de 4 minutos.

- a. Nidia: no encontró la información directamente en www.tramitefacil.cl, pero ahí localizó el vínculo que la llevó hasta el sitio web del Registro Civil, y desde allí obtuvo la información requerida.
- b. Marcelo: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio.
- c. Gabriela: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio.
- d. Ricardo: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio.
- e. Patricia: encontró la información usando el buscador que provee el sitio, ya que no entendió el significado del rótulo “Familia” que aglutina instituciones como el Sernam, Carabineros y Registro Civil, entre otras. Hizo notar su incompreensión de los dibujos que constituyen los rótulos e iconos del menú.

En www.gobierno.cl el tiempo máximo requerido para cumplir con el ejercicio en este sitio fue de 2 minutos.

- a. Nidia: no encontró la información directamente en www.gobierno.cl y, al igual que en el caso anterior, encontró el link que la llevó hasta el sitio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y desde allí obtuvo la información requerida.
- b. Marcelo: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio.
- c. Gabriela: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio.
- d. Ricardo: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio.

- e. Patricia: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio.

En www.conicyt.cl el tiempo máximo requerido para cumplir con el ejercicio en este sitio fue de 7 minutos.

- a. Nidia: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio.
- b. Marcelo: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio.
- c. Gabriela: no encontró la información en el sitio, pero después de intentarlo casi cinco minutos y habiendo buscado en la opción “Acerca de CONICYT” –sin éxito- optó por buscar directamente en *google*, y entonces llegó hasta la información solicitada. Manifestó el tedio producido por lo complicado del sitio.
- d. Ricardo: no pudo encontrar la información. Primero buscó en la sección “acerca de CONICYT” pero ese vínculo no contiene la información requerida, luego supuso que los datos que circulan en la animación Flash de la página de inicio era lo que buscaba, pero tampoco fue así. Finalmente se rindió y calificó de “frustrante” el ejercicio al no encontrar la simple respuesta a ¿qué es el CONICYT y cuáles son sus objetivos estratégicos?
- e. Patricia: encontró la información pero tardó casi 8 minutos. En primera instancia también buscó directamente en “Acerca de CONICYT”, calificando de “ilógico” el hecho de que la información requerida no esté contenida en ese tópico.

En www.sii.cl el tiempo máximo requerido para cumplir con el ejercicio en este sitio fue de 3 minutos.

- a. Nidia: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio.

- b. Marcelo: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio (en sólo 1 minuto)
- c. Gabriela: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio.
- d. Ricardo: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio (en menos de 1 minuto)
- e. Patricia: encontró la información siguiendo la ruta propuesta por el sitio.

Resultados

En primer lugar, las preguntas previas a la experiencia en el computador dieron como resultados una gran presencia del sitio www.sii.cl en el diario quehacer de todos los participantes. Sin embargo, esto se produce en gran medida por una necesidad que por un buen posicionamiento de los sitios web de organizaciones públicas. La totalidad de los participantes de la experiencia reconoció no visitar otros sitios de instituciones similares, principalmente por un desconocimiento de sus funcionalidades y una falta de confianza en los servicios que internet puede prestar. La misma desconfianza que sintieron todos la primera vez que utilizaron www.sii.cl, pero que ha ido disminuyendo considerablemente al comprobar su eficacia. A pesar de contar con este ejemplo, no hay una motivación concreta para buscar información en las otras páginas, lo que limita las intenciones de expandir el gobierno electrónico en la ciudadanía.

Tras la experiencia, los resultados pueden ser resumidos en tres grandes parámetros de funcionamiento que los usuarios exigen de los sitios de organizaciones públicas: funcionalidad del sitio, claridad en lo que entrega éste y rapidez en el acceso a sus contenidos o servicios.

La funcionalidad del sitio para la totalidad de los participantes está por sobre cualquier otro tipo de características que pueda presentar éste. Está por sobre el diseño y el lenguaje utilizado en el sitio web. Para casi la mayoría de las cinco personas, el principal sitio de los organismos públicos es www.sii.cl. Tan solo Nidia nombró al que pertenece a la DIBAM, como el sitio con el que tiene más familiaridad. Sin embargo, al mismo tiempo criticó la poca claridad en el despliegue de información de este último: “A mi no me ha resultado lo que he buscado. Quizás lo que yo buscaba era difícil o a lo mejor es difícil la página”

Entre ambos sitios prefirió el del SII, debido a que si bien no lo visita con tanta frecuencia, sabe que el utilizarlo le simplificará el acceso y la realización de trámites tributarios, que es lo que más aprecia. Ricardo dijo al respecto que el principal valor que se le entrega a los sitios web es que “uno puede realizar los trámites a través de los sitios web, sacar certificados, en ese sentido son muchos más prácticos”

Por otro lado, el usuario es capaz de reconocer la naturaleza del sitio al que está ingresando y por lo mismo demanda un servicio eficaz, claro y coherente en esa perspectiva. Sabe que no encontrará tantos servicios en el sitio del gobierno o en www.conicyt.cl, como los que hay en www.sii.cl, pero sí exigen a cambio que la información que se despliegue en ellos sea de fácil acceso. Así, www.gobierno.cl fue catalogado como un buen sitio por los cinco usuarios debido a la secuencia lógica con la que llegaron a la información que se les solicitó. Sólo había un camino posible y fue el que se utilizó.

Por su parte el sitio que pertenece a Conicyt, fue criticado a pesar de la buena estructuración de los contenidos detectada por la matriz de análisis. Ricardo no fue capaz de encontrar la información que se les solicitó dentro de los siete minutos que tenían todos para hacerlo, a la vez que Gabriela prefirió salir del sitio y llegar a través de *Google*. Marcelo graficó la situación de la siguiente manera: “El sitio es demasiado complejo, porque tiene demasiadas cosas. Para empezar tiene una “Y” dentro de su sigla lo que es desconcertante. Un buen sitio debería ser como un paisaje, ver

claramente donde hay un árbol o un camino. Un sitio que pretende entregar tanta información, como éste, es una cosa oscura en donde uno se pierde. La mejor opción es ir al mapa del sitio o ir por instinto a través de éste”

En relación a lo que se espera de los sitios de organizaciones públicas, que están siendo retratados en los cuatro elegidos para esta experiencia, la rapidez en la entrega del servicio o la información es preponderante. “Personalmente a mi me interesa llegar y encontrarlo. Por ejemplo, yo a veces he buscado hoteles y en la página te pasan un montón de imágenes, música y nunca encuentras lo que buscas. A mi no me interesa. Me interesa que esté bien conciso lo que uno va a buscar”, dijo Patricia reflejando de forma unánime el sentir de los presentes en la conversación. Por ejemplo Gabriela, a pesar de encontrar a www.sii.cl como el mejor de los sitios, le criticó el no poder acceder a través de un solo clic a lo que se busca, señalando que a ella poco le interesa leer los contenidos cuando necesita realizar un trámite.

En esta misma perspectiva es que Patricia criticó a ww.tramitefacil.cl. La que en el análisis cualitativo resultó ser la mejor página, ante la evaluación del usuario presentó falencias de construcción. El despliegue iconográfico del sitio no logra abarcar de forma completa todos los servicios que ofrece. Del sitio se dijo: “en el menú principal no vi nada que me remitiera a lo que buscaba. Me tendría que pasear detrás de cada uno de los puntos para ver que hay detrás del icono. El monito no lo miro mucho. Me fui al tiro a lo que estaba puesto en letras”. Se buscó el link que fuera más directo a la información requerida. Mientras a menos clic de distancia estuviera la información en el sitio, mejor.

CONCLUSIONES

Retomando lo que en el comienzo de la investigación se estableció, el trabajo de Chile en cuanto al desarrollo del gobierno electrónico lo destaca entre los países de la región, como ya se comprobó lo dicho por Andrés Saravia Morales en su texto “Un momento decisivo para el gobierno electrónico: el avance de las nuevas tecnologías en Europa y sus comparativas con América Latina”. El juicio elaborado por el profesional uruguayo está además respaldado por cifras que demuestran que a nivel hispanoamericano, España junto a Chile, poseen la mayor cantidad de población usuaria de internet con un 43 y 37 por ciento respectivamente, durante el 2005.

Al mismo tiempo, la cantidad de actividades que los ciudadanos chilenos realizan a través de internet se han ido incrementando notoriamente en los últimos tres años. Lo interesante es que, como se ve en la Figura 73, una de las mayores alzas se produce en la cantidad de personas que visitan sitios estatales o de organizaciones

públicas, pasando de un 41,4 a un 63,6 por ciento, un aumento de 22 puntos porcentuales en sólo tres años.

Tipos de actividades que realizan los usuarios de Internet, 2003-2006

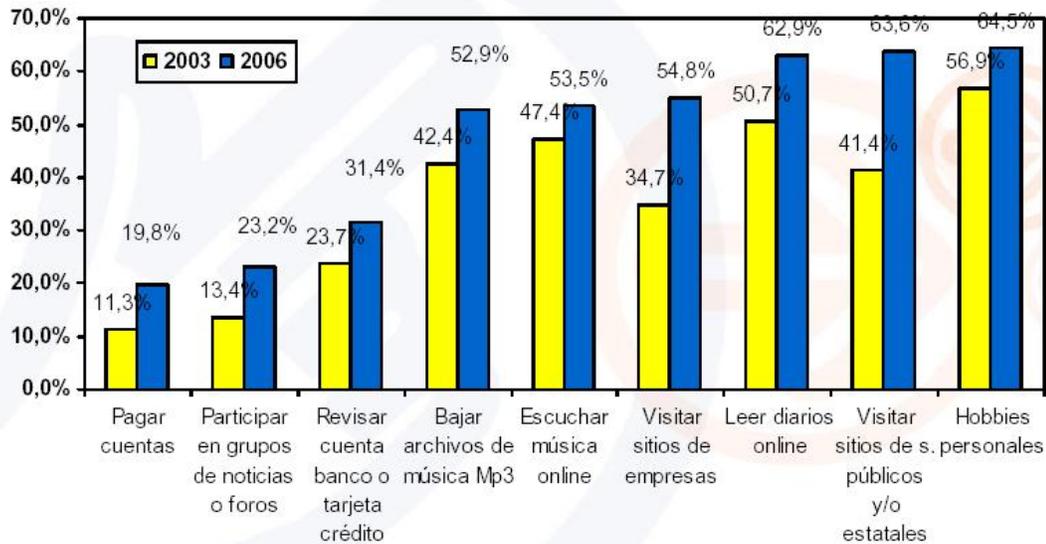


Figura 73:
www.wipchile.cl/esp/estudios/WIP_Chile_2006.pdf
Consulta: 5 diciembre 2006

Todas estas cifras demuestran que luego de la implantación de la Agenda Digital, el avance ha sido sustantivo y que los usuarios han acogido este incremento de sitios web, en pos de implementar las estructuras de un eficaz gobierno digital.

Sin embargo, luego del análisis presentado, se puede decir que estas constantes alzas en usuarios y páginas de servicios, no significan que el camino hacia un *e-government* esté tomando un rumbo cada vez más sostenido.

Los resultados han demostrado que al parecer tantas cifras en alza han encandilado a los encargados de estos organismos y ha desviado la mirada de la necesidad de una mejora en los servicios e información, hacia simplemente ofrecer la presencia de la institución en internet.

Los sitios entonces, a excepción de algunos casos, no van más allá de un interés de dar a conocer la labor institucional del organismo, empantanando el sitio de noticias que poco contribuyen a construir la gran promesa del gobierno electrónico: la cercanía y real interacción con los ciudadanos. En consecuencia, se puede apreciar que todavía la búsqueda de calidad en los sitios web no se han convertido en una herramienta fundamental dentro del accionar de los organismos públicos, lo que implicaría promover tanto las realizaciones de trámites, como una interacción con el usuario para contribuir a un mejoramiento de los servicios que las instituciones proveen.

La mayoría de los sitios analizados en este trabajo presentan la deficiencia grave de no situarse como un espacio amable para el usuario que ingresa en éstos. Desde la utilización de lenguajes técnicos, pasando por las deficientes referencias e interpelaciones al usuario hasta llegar una escasa oferta de servicios que los sitúen como elementos acción ciudadana, no se logra aunar los criterios de construcción y arquitectura de la información, con una visión que tome en cuenta lo que de verdad espera el usuario común.

En los textos dispuestos, todavía prevalece un criterio apegado a la forma de escribir en textos impresos. No se ha considerado lo fastidioso que resulta leer textos extensos ante una pantalla, ni el uso de un estilo más ameno y directo, características que en internet deberían ser inherentes a la elaboración de cualquier sitio, sobretodo en aquellos dirigidos a la ciudadanía.

Esto radica principalmente, en la carencia de un plan comunicacional eficiente en el trato del lenguaje web en su totalidad. Se tiende a confundir conceptos como el de un diseño funcional al organismo y al servicio que entrega, con una mayor disposición de imágenes o una utilización forzosa de los formatos web como lo son los textos en PDF (*Portable Document Format*) o la animaciones en *flash*, que no hacen más que recargar las páginas con pirotecnias innecesarias, en vez de apelar a lenguajes simples y al mismo tiempo atractivos, que lleven a una efectiva masividad a estos espacios virtuales.

Hoy en día existe un concepto llamado Web 2.0 que parece estar siendo ignorado por quienes diseñan los sitios pertenecientes a organismos públicos en el país. No es una tecnología, sino una actitud que debe situarse en las web como el pilar fundamental de su construcción y que la enfoque hacia una comunicación de carácter interpersonal. Bajo esta perspectiva es que se han desarrollado formatos como los blogs, por ejemplo, que se sitúa como espacios de participación ciudadana e intercambio de ideas y conceptos a través de la herramienta que es internet.

“Cuando el web inició, nos encontrábamos en un entorno estático, con páginas en HTML que sufrían pocas actualizaciones y no tenían interacción con el usuario. La Web 2.0 es la transición que se ha dado de aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones que funcionan a través del web enfocadas al usuario final. Se trata de aplicaciones que generen colaboración y de servicios que reemplacen las aplicaciones de escritorio”.

Por esto mismo resulta interesante constatar cómo las conclusiones anteriormente señaladas, guardan relación con las impresiones que los usuarios manifiestan tras navegar en los sitios. Luego de la experiencia sacada de la evaluación grupal, es posible darse cuenta que el cumplimiento de parámetros objetivos debe ir de la mano con el enfoque de un sitio construido para los usuarios, pensando en ellos como efectivos destinatarios.

Si bien las plantillas de análisis pueden dar cuenta del cumplimiento en la incorporación de ilustraciones, o el contraste de los textos en relación al fondo de las páginas, estas virtudes no estarán completas si no son acogidas y entendidas por el usuario.

Por ejemplo, la entidad www.tramitefacil.cl es reconocida por nuestro análisis teórico como un sitio que cumple en gran medida con los requerimientos de accesibilidad, comunicación con el usuario y fomento de la democracia, entre otros. Sin embargo, el contraste con la experiencia de los usuarios reveló que no es un sitio que se destaque particularmente.

El uso de íconos que aúnen varios tópicos no fue bien evaluado por los usuarios, al contrario, en general preferirían títulos más claros que no los haga especular o dudar acerca del contenido de la opción que eligen. Por lo mismo, es que resultó más útil la incorporación de un buscador de contenidos o trámites, en lugar de dibujos que traten de aglutinar servicios y amenizar la navegación.

En este sentido, se puede entender que el análisis de los sitios, desprovisto de las opiniones de los ciudadanos, no considera un aspecto fundamental de la interacción con el sitio web: el usuario.

Bajo esta mirada, el cumplimiento de requisitos técnicos y formales no necesariamente demuestra que una página está pensada para ser usada apropiadamente. Si bien lo anterior puede sonar una obviedad, luego de la investigación se puede afirmar que un sitio no está efectivamente logrado hasta que es visitado, usado y aprobado por los usuarios.

Por lo tanto, la incorporación de componentes en un sitio debe hacerse desde la perspectiva de generar alguna utilidad al visitante. Porque podría suceder que todas las ilustraciones de un sitio estén correctamente configuradas para ser vistas en cualquier computador, sin importar el navegador y ocupando los programas más elementales, pero nada de eso cumple su misión, si el contenido de esas imágenes no ayudan al usuario.

Las proezas que los programadores sean capaces de realizar, no deben entonces circular por caminos diferentes a las necesidades del ciudadano que acude al espacio virtual de una institución. A través del análisis es posible percatarse que no todos los organismos públicos tienen conciencia de que internet implica por sí misma un soporte distinto, en el que se debe hablar con un lenguaje diferente al usado en medios escritos, por ejemplo.

Se puede plantear incluso cierto grado de desorientación en algunos organismos analizados, ya que no siempre la misión que se atribuye el sitio está con concordancia con lo que efectivamente se realiza en sus páginas. Por ejemplo, en el caso de www.mineduc.cl, lo que se puede esperar del Ministerio de Educación es que eduque, que muestre contenidos o al menos informe, pero en cambio se gastan muchos recursos y tiempo de navegación a los usuarios en destacar las actividades diarias de la Ministra de dicha cartera. Algo parecido ocurre con el sitio del Banco Central, cuyas prioridades y contenidos se confunden entre los extensos depósitos virtuales de archivos y documentos económicos.

Cumplir las expectativas de los usuarios es, por lo que vemos, fundamental para lograr un sitio web de buena calidad. Pero para llegar hasta aquello se requiere conocer dichas expectativas, partiendo por conocer a los usuarios.

Desde una mirada elemental, internet se ha planteado desde un inicio como un medio marcado por la rapidez y la eficiencia. La premisa de los organismos públicos que llevan hasta la web la realización de sus trámites, es precisamente transparentar y agilizar los procedimientos burocráticos correspondientes a cada organización.

En esta línea, lo que los usuarios esperan de un sitio es operar a través de él con los mismo atributos que se supone tiene internet. Por este motivo, realizar trámites, obtener servicios o información de estos, es ampliamente valorado por los ciudadanos-usuarios. Así lo corroboró también la evaluación grupal y los distintos indicadores de popularidad citados en la investigación.

Por lo anterior, no es casual que el Servicio de Impuestos Internos y Trámite Fácil sean bien evaluados por los participantes del grupo de análisis, ya que sus sitios otorgan la posibilidad de realizar trámites en línea, lo que en teoría reduce el tiempo y costo para los usuarios. De hecho, las recomendaciones apuntaban a que www.tramitefacil.cl debería contener más trámites en línea, y que www.sii.cl contiene demasiada información acerca de las diligencias, y preferirían ir directamente a los trámites.

Estos sitios marcan un camino a seguir. Las preferencias apuntan a quitar lo accesorio, y preferir el contenido directo, sin necesidad de llamativas animaciones sino con enunciados directos y procedimientos simples.

Los resultados arrojados muestran la necesidad de cambiar la perspectiva en cuanto a la confección de sitios web de organismos públicos. Quienes están a cargo de estas instituciones, deben tomar conciencia de lo que significa ser “entidad pública” y, por lo tanto, establecer las operaciones comunicacionales adecuadas y señaladas

en la presente investigación, para posibilitar una buena llegada con la ciudadanía. Con esto, se está en camino de encontrar esa confianza que tal vez el usuario no tenga ante la institución física, y que se puede obtener a través de un buen uso de las herramientas que el Gobierno Electrónico otorga, en búsqueda del objetivo más ansiado: una participación ciudadana más activa y una efectiva interacción.