

Volumen 2 - Número 3 - Julio/Septiembre 2016

# REVISTA Ciencias de la Documentación

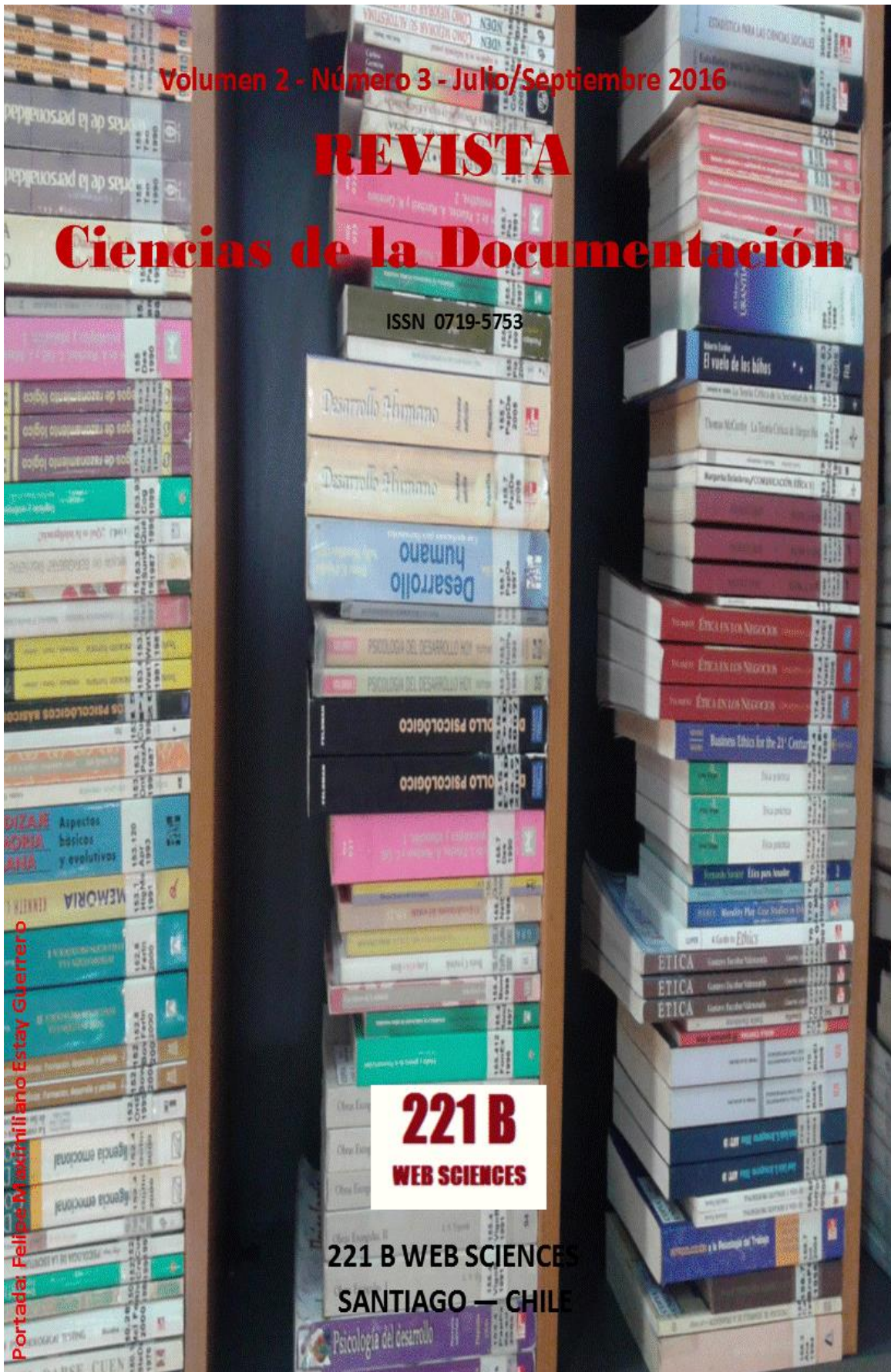
ISSN 0719-5753

**221 B**

**WEB SCIENCES**

**221 B WEB SCIENCES  
SANTIAGO — CHILE**

Portada: Felipe Maximiliano Estay Guerrero



**CUERPO DIRECTIVO**

**Directora**  
**Carolina Cabezas Cáceres**  
*221 B WS, Chile*

**Subdirectores**  
**Rebeca Yáñez Fuentes**  
**Eugenio Bustos Ruz**  
*221 B WS, Chile*

**Editor**  
**Juan Guillermo Estay Sepúlveda**  
*221 B WS, Chile*

**Relaciones Pública e Internacional**  
**Héctor Garate Wamparo**  
*CEPU - ICAT, Chile*

**Cuerpo Asistente**

**Traductora: Inglés – Francés**  
**Ilia Zamora Peña**  
*Asesorías 221 B, Chile*

**Traductora: Portugués**  
**Elaine Cristina Pereira Menegón**  
*Asesorías 221 B, Chile*

**Traductora: Italiano**  
**Cecilia Beatriz Alba de Peralta**  
*Asesorías 221 B, Chile*

**Traductora: Sueco**  
**Per-Anders Gröndahl**  
*Asesorías 221 B, Chile*

**Portada**  
**Felipe Maximiliano Estay Guerrero**  
*Asesorías 221 B, Chile*

**COMITÉ EDITORIAL**

**Dra. Kátia Bethânia Melo de Souza**  
Universidade de Brasília – UNB, Brasil

**Dr. Carlos Blaya Perez**  
Universidade Federal de Santa María, Brasil

**Ph. D. France Bouthillier**  
MgGill University, Canadá

**Dr. Juan Escobedo Romero**  
Universidad Autónoma de San Luis de  
Potosí, México

**Dr. Jorge Espino Sánchez**  
Escuela Nacional de Archiveros, Perú

**Dra. Patricia Hernández Salazar**  
Universidad Nacional Autónoma de México,  
México

**Dra. Trudy Huskamp Peterson**  
Certified Archivist Washington D. C., Estados  
Unidos

**Dr. Luis Fernando Jaén García**  
Universidad de Costa Rica, Costa Rica

**Dra. Elmira Luzia Melo Soares Simeão**  
Universidade de Brasília, Brasil

**Lic. Beatriz Montoya Valenzuela**  
Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú

**Mg. Liliana Patiño**  
Archiveros Red Social, Argentina

**Dr. André Porto Ancona Lopez**  
Universidade de Brasília, Brasil

**Dra. Glaucia Vieira Ramos Konrad**  
Universidad Federal de Santa María, Brasil

**Dra. Perla Olivia Rodríguez Reséndiz**  
Universidad Nacional Autónoma de México,  
México

**COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL**

**Dr. Héctor Guillermo Alfaro López**

Universidad Nacional Autónoma de México,  
México

**Dr. Eugenio Bustos Ruz**

Asociación de Archiveros de Chile, Chile

**Ph. D. Juan R. Coca**

Universidad de Valladolid, España

**Dr. Martino Contu**

Universitá Degli Studi di Sassari, Italia

**Dr. José Ramón Cruz Mundet**

Universidad Carlos III, España

**Dr. Carlos Tulio Da Silva Medeiros**

Instituto Federal Sul-rio-grandense, Brasil

**Dr. Andrés Di Masso Tarditti**

Universidad de Barcelona, España

**Dra. Luciana Duranti**

University of British Columbia, Canadá

**Dr. Allen Foster**

University of Aberystwyth, Reino Unido

**Dra. Manuela Garau**

Universidad de Cagliari, Italia

**Dra. Marcia H. T. de Figueredo Lima**

Universidad Federal Fluminense, Brasil

**Dra. Rosana López Carreño**

Universidad de Murcia, España

**Dr. José López Yepes**

Universidad Complutense de Madrid, España

**Dr. Miguel Angel Márdero Arellano**

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência  
e Tecnologia, Brasil

**Lic. María Auxiliadora Martín Gallardo**

Fundación Cs. de la Documentación, España

**Dra. María del Carmen Mastropiero**

Archivos Privados Organizados, Argentina

**Dr. Andrea Mutolo**

Universidad Autónoma de la Ciudad de  
México, México

**Mg. Luis Oporto Ordoñez**

Director Biblioteca Nacional y Archivo  
Histórico de la Asamblea Legislativa  
Plurinacional de Bolivia, Bolivia  
Universidad San Andrés, Bolivia

**Dr. Alejandro Parada**

Universidad de Buenos Aires, Argentina

**Dra. Gloria Ponjuán Dante**

Universidad de La Habana, Cuba

**Dra. Luz Marina Quiroga**

University of Hawaii, Estados Unidos

**Dr. Miguel Ángel Rendón Rojas**

Universidad Nacional Autónoma de México,  
México

**Dra. Fernanda Ribeiro**

Universidade do Porto, Portugal

**Dr. Carlos Manuel Rodríguez  
Arrechavaleta**

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

**Dra. Vivian Romeu**

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

**Mg. Julio Santillán Aldana**

Universidade de Brasília, Brasil

**Dra. Anna Szejcher**

Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

**Dra. Ludmila Tikhnova**

Russian State Library, Federación Rusa



**Indización**

Revista Ciencias de la Documentación, se encuentra indizada en:



**CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICA**



ISSN 0719-5753 - Volumen 2 / Número 3 / Julio – Septiembre 2016 pp. 07-18

## **DIAGNÓSTICO DEL USO DE LA DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA GUBERNAMENTAL EN LA REGIÓN DEL BIOBÍO EN EL MARCO DEL PROYECTO CHILE SIN PAPELEOS**

**GUBERNAMENTAL ELECTRONIC DOCUMENTATION USING DIAGNOSYS: CHILE SIN PAPELOS PROJECT**

**Lic. Bárbara Salfate**

Investigadora Independiente, Chile  
bfsalfate@gmail.com

**Fecha de Recepción:** 20 de mayo de 2016 – **Fecha de Aceptación:** 26 de junio de 2016

### **Resumen**

La siguiente investigación cualitativa propone una revisión y análisis de las problemáticas de implementación y uso de documentación electrónica en la región del Biobío, a la luz de las normas existentes en Chile en relación con documentos electrónicos entrevistando a los encargados de las distintas reparticiones públicas de la región del Bio-Bio. Así, fue posible averiguar qué organismos públicos se han sumado a las iniciativas de gobierno electrónico, revelando deficiencias en el manejo de información documental, debido a la ausencia de sistemas de gestión documental (SGD) y la falta de información relacionada a las normativas asociadas a documento electrónico.

### **Palabras Claves**

Documento electrónico – Gobierno electrónico – Organismos públicos – Sistema de Gestión Gubernamental

### **Abstract**

The following qualitative research proposes a review and analysis of the problems of implementation and use of electronic documentation in the region of Biobío, in the light of existing laws in Chile regarding electronic documents interviewing representatives government institutions of Bio-Bio. It was possible to find out what government agencies have joined the e-government initiatives, revealing weaknesses in the management of information, due to the absence of document management systems (DMS) and lack of information regarding the regulations associated with electronic document.

### **Keywords**

Electronic document – e-Government – Public Organizations – Document management systems

## Introducción

Para lograr una reflexión sobre las problemáticas con relación a documentación electrónica debemos contextualizar el tema, y primero debemos saber que es un documento electrónico. También se expondrán todas las normativas existentes referentes a documentación en Chile y cómo trabaja la documentación electrónica en el e-gobierno explicando, además, que es un el e-gobierno, apuntando cuáles son las principales características que debe tener para poder ser un gobierno electrónico.

## Gobierno electrónico

Según Centro de Excelencia para el e-Gobierno<sup>1</sup>, Gobierno electrónico es una forma de organización que integra las interacciones y las interrelaciones entre gobierno y ciudadanos, compañías, clientes y organizaciones públicas a través de la aplicación de TIC modernas.

Según Ochoa<sup>2</sup>, el Gobierno electrónico busca apoyar el quehacer del Gobierno mediante un eficiente y efectivo uso de las TIC. Este quehacer está caracterizado por “el manejo de documentos, el procesamiento de requerimientos y la entrega de servicios e información”<sup>3</sup>. Para Rivera Urrutia, el gobierno electrónico o e-gobierno se refiere “al uso, por parte de las agencias gubernamentales, de las tecnologías de la información, las cuales posibilitan la transformación de las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras partes del gobierno”<sup>4</sup>.

El concepto de gobierno electrónico comenzó a ser utilizado en Chile con la creación de un documento presidencial entregado en 1998, donde se propone una gran simplificación de procedimientos. “Desde entonces, el Gobierno comenzó a ofrecer información básica en línea a los ciudadanos a través de un Portal Web oficial”<sup>5</sup>.

Con esto se hace necesario normar sobre documento electrónico, ya que también estos pueden “reflejar las actividades de los órganos de la Administración del Estado y ser susceptible de ser solicitado en virtud del derecho de acceso a la información pública”<sup>6</sup>. Es por esto que el gobierno, mediante el ministerio de economía crea la ley 19.799 sobre documentación electrónica, la que se publicó el 12 de Abril del 2002.

---

<sup>1</sup> E. Rivera Urrutia, Concepto y problemas de la construcción del gobierno digital. Una revisión de la literatura. Gestión y Política Pública, Volumen XV (2006) 259-305.

<sup>2</sup> S. Ochoa; C. Bastarrica y C. Gutierrez, Documentación Electrónica e Interoperabilidad de la Información (Santiago: Universidad de Chile, 2010)

<sup>3</sup> S. Ochoa; C. Bastarrica y C. Gutierrez, Documentación Electrónica e...

<sup>4</sup> E. Rivera Urrutia, Concepto y problemas de la construcción del...

<sup>5</sup> C. Gutiérrez; M. C. Bastarrica; R. Frez; C. Fuenzalida; S. F. Ochoa; P. O. Rossel y A. Villena, Gobierno electrónico en Chile, desafíos, perspectivas y oportunidades. Santiago: Universidad de Chile. Paper lanzado desde el departamento de ciencias de la computación de la Universidad de Chile. Disponible en: <http://www.dcc.uchile.cl/~prossel/descarga/articulos/PaperIN3Final.pdf> (2007).

<sup>6</sup> B. Mercado Martinic, Análisis de la Normativa Legal Vigente sobre documentación y archivos en Chile: Normas sobre Elaboración y Conservación de documentos. Serie Bibliotecología y Gestión de Información. 2012.

## ¿Qué es un documento electrónico?

“Un documento electrónico es aquel contenido en un soporte electrónico que, para su visualización requiere una pantalla textual, una pantalla gráfica, y/o unos dispositivos de emisión de audio, vídeo, etc.”<sup>7</sup> En algunos casos también se precisa la mediación de un computador, en otros casos, como versión análoga, no.

Según la Ley 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, se define documento electrónico, como “toda representación de un hecho, imagen o idea que sea creada, enviada, comunicada o recibida por medios electrónicos y almacenada de un modo idóneo para permitir su uso posterior”<sup>8</sup>. Según el documento electrónico es el elemento básico que permite “interoperar entre distintos sistemas”<sup>9</sup>.

Según Mercado a pesar de la promulgación de esta ley se han detectado en ciertos casos “el desconocimiento y, en otros, la poca aplicación del conjunto de normas que rigen la materia”<sup>10</sup>, ya sea en aspectos tan sensibles como la conservación y eliminación de documentos públicos, como en directrices técnicas de organización de archivos que aseguren la adecuada recuperación y disponibilidad de los documentos de archivo. Otros de los contras, según Mercado, es la antigüedad del Decreto con Fuerza de Ley N° 5.200 de 1929, principal normativa nacional sobre archivos, que no guarda relación con el desarrollo cultural, social, tecnológico, político económico y administrativo de nuestro país, como tampoco asume el desarrollo técnico de la disciplina archivística<sup>11</sup>. A lo que Rivera dice que la introducción del documento electrónico es una iniciativa compleja desde el punto de vista jurídico, pero en la experiencia internacional se han encontrado modalidades que simplifican significativamente el proceso.<sup>12</sup>

## Normativas y proyectos relacionados a Gobierno electrónico y documento electrónico en Chile

El primer paso fue la creación del portal Web llamado Trámite Fácil. Se creó en el año 2000 para dar información acerca de los procedimientos a seguir para distintos trámites a realizar en reparticiones gubernamentales. El marco legal que brinda la normativa para el gobierno electrónico existe desde el año 1999. Se comenzó con la ley 19.628 de Privacidad y Seguridad de la Información Digital; luego, en el año 2002, la creación de la ley 19.799 sobre Documento, Firma y Certificación Digital; en el 2003, la ley 19.880 sobre Procedimientos Administrativos de Dependencias Gubernamentales; y finalmente, en el año 2004, el Decreto Supremo N° 77 sobre Eficiencia de Comunicaciones Electrónicas y el decreto Decreto Supremo N° 81 sobre Interoperabilidad de Documentos Electrónicos (XML)<sup>13</sup>.

<sup>7</sup> M. J. Lamarca Lapuente, Hipertexto. Obtenido de hipertexto.info: <http://www.hipertexto.info/documentos/document.htm> (21 de Abril de 2013).

<sup>8</sup> Ministerio de Economía, Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma. Santiago: Gobierno de Chile. 2002.

<sup>9</sup> S. Ochoa; C. Bastarrica y C. Gutierrez, Documentación Electrónica e...

<sup>10</sup> B. Mercado Martinic, Análisis de la Normativa Legal Vigente sobre documentación...

<sup>11</sup> B. Mercado Martinic, Análisis de la Normativa Legal Vigente sobre documentación...

<sup>12</sup> E. Rivera Urrutia, Concepto y problemas de la construcción del...

<sup>13</sup> C. Gutiérrez; M. C. Bastarrica; R. Frez; C. Fuenzalida; S. F. Ochoa; P. O. Rossel y A. Villena, Gobierno electrónico en Chile, desafíos...

Uno de los hitos importantes dentro del gobierno electrónico es la creación de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, encargada de los progresos sobre gobierno electrónico, proponiendo diferentes proyectos para el avance de este. Uno de los productos o proyectos principales que tiene la unidad de modernización fue “Chile Sin Papeleos”.

De acuerdo al instructivo presidencial N° 0002 del 2012, esta iniciativa es parte de la agenda de Modernización del Estado, con el fin de facilitar a las personas “la obtención de beneficios, el acceso a la información y la participación ciudadana. Por ello, nos hemos propuesto impulsar iniciativas para acercar el Estado a las personas de manera más fácil, proveyéndolos en forma oportuna de los servicios para satisfacer sus necesidades e intereses”<sup>14</sup>.

A través de una alianza entre ChileAtiende<sup>15</sup> y la Comisión Defensora Ciudadana<sup>16</sup>, se busca “simplificar y digitalizar progresivamente los trámites públicos, de modo que puedas realizarlos en cualquier momento y desde cualquier lugar, sin tener que hacer filas, viajes innecesarios o pedir permiso en el trabajo”<sup>17</sup>. En este sentido, “la idea central es que los trámites que deben ser digitalizados correspondan a trámites que al ciudadano le sirva. No es digitalizar mas tramites si no, los importantes”<sup>18</sup>.

### **Sistema de Gestión Documental (SGD), normas y estandarización de descripción de documentos**

Para que los documentos, tanto digitales como físicos, no se queden solo como un medio de evidencia de eventos dentro de una institución, es importante un Sistema de Gestión Documental (SGD) que procese la información contenida en estos.

Los SGD son un medio de información electrónico elaborado para la generación, seguimiento, consulta y gestión de la documentación institucional<sup>19</sup>. Según el Ministerio de

---

<sup>14</sup> Secretaría General de la Presidencia, Decreto Supremo N° 0002. Instructivo Presidencial sobre Simplificación y Eliminación de Tramites Públicos. Chile. (17 de Agosto de 2012).

<sup>15</sup> ChileAtiende es la red multiservicios del Estado, que busca acercar los beneficios y servicios de las instituciones públicas a las personas, todo en un solo lugar a través de su página web, de los centros de ChileAtiende en todo el país y su número telefónico 101.

<sup>16</sup> La Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia es un órgano asesor de la Presidencia de la República que tiene como misión velar por el respeto de los derechos y deberes en la relación entre ciudadanía y Estado; y resguardar la calidad y plazo de la respuesta de las 340 instituciones y servicios públicos de la Administración Central del Estado, respecto de las consultas y reclamos administrativos de los usuarios, a su vez, asesora el ministerio en proponer mejoras legales y administrativas sobre probidad, transparencia y modernización de procedimientos administrativos; colaborando en el estudio, análisis y propuestas para fortalecer la probidad y la transparencia; además de apoyar en la ejecución de las leyes que forman Agenda de Probidad y Transparencia.

<sup>17</sup> Unidad de modernización, ministerio de secretaria general de la presidencia, Chile. *Modernización*. Obtenido de Modernización y Gobierno Digital: <http://www.modernizacion.gob.cl/> 2013.

<sup>18</sup> F. Mancini, Entrevista personal. Realizada el 7 de noviembre de 2013, por Bárbara Salfate Carrillo. 2013.

<sup>19</sup> Gobierno de Chile. Ministerio de Educación. [manuales.mineduc.cl](http://manuales.mineduc.cl). Recuperado el 24 de 10 de 2014, de Tecnología. Manuales Usuarios.: <http://manuales.mineduc.cl/sgd.html> (11 de 03 de 2013).



Educación, un SGD debe almacenar la información en forma centralizada y segura, donde se debe considerar la digitalización de los documentos, los datos que lo identifican, como también la información que permite hacer gestión sobre el documento.

Existe una norma creada por la International Organization for Standardization (ISO): la "ISO 15489. Información y documentación: Gestión de documentos". Esta entrega lineamientos generales y precisos respecto a la política de gestión documental (ISO, 2006).

Para que estas características se cumplan se debe considerar las distintas normativas que existen para la descripción y normalización de datos de los documentos. Una de estas es la Norma Internacional General de Descripción Archivística más conocida como ISAD-G. Es una herramienta de gestión que brinda especificaciones elementales para la elaboración de descripciones archivísticas compatibles a nivel nacional e internacional, que pueden aplicarse con independencia del tipo documental o soporte físico de los documentos de archivo.<sup>20</sup>

Extensible Markup Language (XML) es otro tipo de descriptor de documento electrónico que propone el Decreto Supremo N° 81 "Aprueba norma técnica para los órganos de la administración del estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos". Es un lenguaje de marcas utilizado para almacenar datos en forma legible. Funciona básicamente como un estándar para el intercambio de información estructurada entre diferentes plataformas.<sup>21</sup>

## **Justificación de la Investigación**

La mayoría de los proyectos o investigaciones relacionadas a e-gobierno y documentación electrónica están tomadas desde el punto de vista político, informático y jurídico, no así, como pretende esta investigación, hacerlo desde las ciencias de la documentación, dándole importancia no solo a lo formal, informático o jurídico, si no a aportar desde la mirada bibliotecológica. Esto apunta directamente a documentos electrónicos, está estrechamente relacionado a las ciencias de la documentación, por lo que es un tópico que va en aumento y en constante cambio, lo que da un espacio de discusión que se pretende que de fruto a nuevos aportes enriquecedores tanto a la disciplina como al mismo gobierno.

## **Objetivos**

**Objetivo General:** Revisar y analizar las problemáticas de implementación y uso de documentación electrónica en la región del Biobío, a la luz de las normas existentes en Chile en relación con documentos electrónicos.

**Objetivos Específicos:** 1- Revisar las normas que existen en Chile en relación con documentos electrónicos, emanadas del Instructivo Presidencial N° 002/2012 sobre

---

<sup>20</sup> Consejo Internacional de Archivos, ISAD(G): Norma Internacional General de Descripción Archivística (Madrid: Consejo Internacional de Archivos, 2000)

<sup>21</sup> World Wide Web Consortium. Conjunto de información XML. Recuperado el 28 de Septiembre del 2014, de <http://www.spanish-translator-services.com/espanol/t/infoset.htm>

Digitalización de Trámites Públicos y de la Ley de Transparencia y su conocimiento por parte de las instituciones públicas en la región del Biobío y 2.- Analizar los principales problemas que han tenido las instituciones públicas al trabajar con documentación electrónica.

## **Materiales y métodos**

La investigación fue cualitativa ya que no pretendió medir, si no explicar cómo sucedió el fenómeno estudiado. De corte básico ya que buscó conocer, explicar y comprender el objeto estudiado y también así ser fundamento para otras investigaciones. Esta es una investigación documental, donde se concreta en la recopilación de datos documentales y entrevistas. Un estudio exploratorio, por ser un tema poco abordado por la rama bibliotecológica y no tener una base de investigaciones anteriores para poder trabajar.

Esta es una investigación transversal por ser en un tiempo acotado dentro del gobierno de Sebastián Piñera, entre los años 2010-2013. Se utilizó una entrevista semiestructurada, por la libertad de realizar preguntas al entrevistado en diferente orden y dependiendo de la cercanía con el informante clave.

La muestra es de tipo opinático o intencional, porque se elegirán los sujetos dependiendo de lo que se necesite saber.<sup>22</sup> La entrevista se construye a través de una malla temática. El tipo de análisis que se utilizó fue el de contenido, ya que mediante éste se podrá ordenar, resumir y analizar las respuestas de los entrevistados mediante una matriz de análisis basada en la malla temática, cuyas respuestas son analizadas en categorías y subcategorías, como se detalla a continuación:

### **Malla temática**

- **Uso de la normativa:** con esta categoría queremos ver cuáles son las normativas más importantes que afectan al documento electrónico y si estas son conocidas y utilizadas en las instituciones públicas. Esta categoría se divide en dos sub categorías:
  - Instructivo Presidencial N°2: en esta subcategoría queremos responder si esta normativa es conocida y utilizada en la institución.
  - Ley de Transparencia: en esta subcategoría queremos responder si esta normativa es conocida y utilizada en la institución.
- **Sistema de Gestión Documental (SGD):** esta categoría responde a buscar si existe un SGD en la institución y quién se encarga de este. Esta categoría se divide en dos sub categorías:
  - Existencia de encargado: Pretende conocer si existe alguien que administre el SGD en la institución.
  - Identificación del encargado: Comprobar si el encargado del SGD es una persona o más y quien es.
- **Solicitudes de documentos:** Con esta categoría se quiere conocer si mediante las normativas que afectan al documento electrónico también afectan a la cantidad de solicitudes .Esta categoría se divide en dos sub categorías:

---

<sup>22</sup> Roberto Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación (México: McGrall-Hill, 2010).

- Variación en la cantidad de solicitudes: Se pretende conocer si existe o no variación de solicitudes de documentos electrónicos y documentos en papel.
- Tasa de variación: Si existe variación en la cantidad de solicitudes, se quiere saber cuál es la cantidad de variación que existe desde que entraron en vigencia las normativas.
- Recepción del público: Se quiere saber cómo ha sido la recepción del ciudadano o usuario de estos cambios generados por las normativas. Esta categoría se divide en dos sub categorías:
  - Evaluación: Conocer como ha evaluado estos cambios el usuario.
  - Motivo de la evaluación: Saber las razones del porqué de la evaluación, siendo esta negativa o positiva por parte del usuario
- Implementación del sistema: esta categoría se pretende saber cuáles son las falencias y beneficios de la implementación de estas normativas relacionadas con el documento electrónico. Esta categoría se divide en una sub categoría:
- Propuestas de mejoras: Conocer la opinión del entrevistado y que dé su opinión respecto a que se puede mejorar y cuáles han sido sus mayores beneficios con respecto a la implementación de los documentos electrónicos y sus sistema de tramites web.

## Resultados

En la categoría “Uso de la normativa”, en la subcategoría “Instructivo Presidencial N°2”, ninguna de las instituciones reconoció conocerla o usarla. Por otro lado, en la subcategoría “Ley de Transparencia”, cuatro de las cinco instituciones consultadas reconoce trabajar con ella o conocer esta ley. La única institución consultada que desconoce trabajar con la Ley de Transparencia es el Ministerio de Desarrollo Social, que dice conocer la ley pero que nunca ha recibido ni información oficial o ni instructivos en relación a la ley.

En la categoría “Sistema de Gestión Documental”, en la subcategoría “Existencia de encargado”, el SII y el Registro Civil reconocen la existencia de un encargado a nivel nacional, quien se encontraría en Santiago, mientras que las demás instituciones tienen un encargado a nivel regional. En la subcategoría “Identificación del encargado”, FONASA tiene como encargado del Sistema de Gestión Documental al Área de Planificación, mientras que el MINEDUC y el Ministerio de Desarrollo Social tienen a una persona como encargado exclusivo. De estos encargados, ninguno es profesional de las ciencias de la información, aunque cabe destacar que el encargado del MINEDUC ha participado en diversos eventos y capacitaciones relacionadas con la Ley de Transparencia y con el Archivo Nacional.

En la categoría “Solicitudes de documentos”, en la subcategoría “Variación en la cantidad de solicitudes”, ninguna institución supo responder si existía o no, ya que no tienen información exacta o, simplemente, no tienen la información. La excepción la constituye el MINEDUC, que sí tiene datos de la variación en las solicitudes, aunque no de manera completa, porque sólo llevan algunos datos como los certificados de enseñanza media y las solicitudes de información vía web. En la subcategoría “Tasa de variación”, las instituciones no registran información.

En la categoría “Recepción del público”, en la subcategoría “Evaluación”, el Registro Civil y el MINEDUC consideran como “buena” la acogida de los trámites y certificados emitidos vía internet, mientras que el SII y el Ministerio de Desarrollo Social no emitieron opinión por no tener información que la respalde, mientras que FONASA considera la evaluación como “neutral”. En la subcategoría “Motivo de la evaluación”, el Registro Civil considera que los usuarios evalúan bien el servicio por el uso de la plataforma de certificados por internet, mientras que el MINEDUC aclara que por parte del ciudadano informado ha sido beneficioso y bien recibido, pero falta informar y enseñar a la población en general. FONASA fundamenta su evaluación en que solo se conoce la opinión de los últimos usuarios ingresados al sistema, la mayoría jóvenes que están acostumbrados al uso de las TIC y documentos electrónicos.

En la categoría “Implementación”, en la subcategoría “Propuesta de mejoras”, los representantes de las instituciones tuvieron la oportunidad de entregar sus propias propuestas de mejora para su servicio. El representante del Registro Civil propone mejorar sus servidores, el MINEDUC apuesta por mejorar la amabilidad de las plataformas y la unificación estas, ya que “existen muchas y los usuarios muchas veces se pierden al tratar de ubicar o localizar lo que necesitan”. FONASA propone como mejora en su servicio algún tipo de sistema en donde “la gente pueda realizar la mayor cantidad de tramites vía web”, mientras que el representante del Ministerio de Desarrollo Social da como una solución la creación de una única plataforma para todo tramite. El MINEDUC, FONASA y el Ministerio de Desarrollo Social coinciden en la creación de una plataforma única donde se puedan realizar todo tipo de trámites en donde se reúnan todas las instituciones como el proyecto “Chile Atiende”.

## Discusión

En la subcategoría “Instructivo Presidencial N°2” de la categoría “Uso de la normativa”, ninguno de los entrevistados conocía este instructivo. En entrevista realizada a Felipe Mancini, Asesor en Ministerio Secretaría General de la Presidencia en la Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico, expresó que fue uno de los encargados de dar marcha al proyecto “Chile Sin Papeleos”, que es uno de los proyectos que nace en el Instructivo Presidencial N°2. Mancini fue el encargado de asesorar a todas las instituciones sobre las recomendaciones para cumplir con este instructivo, pero solo lo hizo para las instituciones en la Región Metropolitana, por lo que se entiende con los encargados de las instituciones entrevistadas en la VIII Región desconozcan la existencia de este instructivo. Y en la subcategoría “Ley de Transparencia” todos los representantes dicen trabajar con la ley. En la categoría “Sistema de Gestión Documental”, todas las instituciones reconocieron tener, en la región o en Santiago, un encargado de gestión documental, aunque no tuvieran como cargo exclusivo lo de gestionar la documentación. En el caso de FONASA, el área de Planificación Estratégica es la encargada de gestionar la documentación de la institución, mientras que en el MINEDUC y el Ministerio de Desarrollo Social tienen un encargado exclusivo. Las demás instituciones “suponen” tener algún encargado en Santiago, por lo que no se maneja información sobre sistemas de gestión documental. El único representante que entiende lo que es un sistema de gestión documental es el representante del MINEDUC, que también fue el creador del nuevo software, ya que el sistema existente en el ministerio no se ajustaba a sus necesidades. Esto da a entender que los sistemas de gestión documental que están en las instituciones no están desarrollados para suplir las necesidades de los que la usan, y tampoco las personas que están a cargo de este puesto no están capacitados o preparados para cumplir a cabalidad este trabajo.



En la categoría “Solicitudes de documentos”, ningún institución supo responder con claridad alguna cantidad o porcentaje exacto por lo que confirma la teoría del párrafo anterior en donde no solo no hay capacitación en el tema de sistema de gestión documental si no también se refleja que las instituciones declaran “tener un sistema de gestión documental”, en circunstancias que sólo tienen un software que solo almacena y organiza los datos de los documentos. No hay sistematización, monitoreo, seguimiento, análisis de datos o creación informes de resultados donde se pueda comparar la información y sacar provecho de esta. Y es por esto que en las subcategorías de “Variación en la cantidad de solicitudes” y “Tasa de variación” no hay información concreta puesto que los sistemas de gestión documental existentes no son adecuados para mostrar estos datos y poder saber que se está haciendo mal o bien y poder aprovechar esta información para mejorar. Lo recomendable para que un sistema de gestión documental funcione correctamente es basándose en la ISO 15489 y tomando como normas descriptivas algunas de las mencionadas en el marco teórico como XML, ISAD-G, entre otras. Con esto nos aseguramos que el sistema funcione de manera correcta y precisa y así tener información pertinente al momento de tomar decisiones.

En la categoría “Recepción del público”, en la subcategoría “Evaluación”, aun no habiendo información concreta, varias instituciones respondieron que la recepción había sido buena basándose principalmente en comentarios escuchados al azar por lo que esto señala que no existe algún tipo de sistema para evaluación de servicios electrónicos dentro de las instituciones públicas. Y en la en la subcategoría “Motivo de la evaluación” se entregaron opiniones dispersas que confirman que no existe o no hay conocimiento de un sistema que evalué la opinión del usuario al sistema. Uno de los puntos que plantea la ISO 15489 es la “revisión posterior a la implementación del sistema de gestión documental” que consiste principalmente en revisar y evaluar el rendimiento del sistema, supervisar las acciones correctoras y establecer un régimen de supervisión continua y de evaluación periódica. Esto manifiesta claramente a un sistema donde se pueda tener una retroalimentación por parte de los usuarios para ver las falencias del servicio y poder mejorarlas.

En la categoría “Implementación”, en la subcategoría “Propuesta de mejoras” la mayoría coincide con que debería existir una plataforma única donde se puedan realizar todo tipo de trámites en donde se reúnan todas las instituciones como el existente proyecto “Chile Atiende”. Se demuestra que el proyecto aún no está terminado ya que, si las instituciones alegan falta de una plataforma así existiendo una de similares características, quiere decir que no se está cumpliendo a cabalidad este cometido. Hay que considerar también que el proyecto sigue en marcha por lo que se pueden ir agregando mejoras al sistema, por lo que el estado va por buen camino.

Finalmente, podemos decir que los dos mayores problemas de la implementación de estas normativas radican en que:

-no existe capacitación u información relacionadas las normativas/leyes relacionadas a documento electrónico,

-no existe conocimiento de que funciones debe contener un sistema de gestión documental.

Si se utilizaran las normas establecidas internacionalmente para la creación de un sistema de gestión documental y existiesen capacitaciones para el personal de regiones, mejoraría sustancialmente el servicio prestado a la comunidad.

## Conclusiones

Esta investigación pretendió revisar la existencia y conocimiento de normas relacionadas con documento electrónico en Chile, a la luz del Instructivo Presidencial N°002/2012 sobre la digitalización de Trámites Públicos y de la Ley de Transparencia, a través de la opinión experta de quienes prepararon el proceso y de los propios encargados de los centros de documentación de gobierno en la Región del Biobío

Se logró responder las interrogantes relacionadas a las normas vinculadas con los documentos electrónicos en Chile y las instituciones públicas que estaban bajo el marco del proyecto “Chile Sin papeleos”. La primera, sobre si existen y son conocidas por las instituciones públicas las normativas relacionadas a documentación electrónica, en este caso, se pudo comprobar que si existen pero no son conocidas.

También fue posible constatar que no existe normalización a nivel técnico, puesto que no hay información concreta de cómo funcionan las normativas y por esto tampoco existe mayores datos relacionados a cómo afectan a los documento electrónicos y tramites. Esto va en directa relación con el Sistema de Gestión Documental (SGD).

Más de la mitad de los entrevistados dice no saber o conocer algún encargado de SGD en la región y que creen que debe estar en la Región Metropolitana. Ninguna institución cuenta con algún SGD adecuado para poder procesar la información. Esto se comprobó al preguntar por las variaciones en la cantidad de solicitudes de documentos desde la puesta en marcha de estas normativas, donde ninguno de los entrevistados pudo responder esta consulta por no contar con datos, por lo que hace suponer que el SGD es tan solo un software de creación y guardado de documentos.

Es recomendable desarrollar un SGD centralizado o regional, que cuente con la tecnología necesaria para levantar indicadores de impacto de uso, para mantener a la ciudadanía informada, ya que son los principales beneficiarios de estas iniciativas.

Una inquietud mayor surgida del estudio dice relación con que no existe un mayor conocimiento de que hace o como funciona un SGD, ni tampoco existen ánimos de capacitar o dar información a los responsables de dirigir instituciones públicas en la Región del Biobío. El programa “Chile Sin Papeleos” se encuentra con la principal traba burocrática del gobierno, que es la centralización de las decisiones. Esto lleva a inferir que no se consideró necesario comunicar o hacer capacitaciones en regiones, considerando que los sistemas de gestión documental residen en Santiago.

En relación con el cumplimiento de algunas normas, principalmente se cumple con la Ley de Transparencia, mientras que otras no son conocidas, como el instructivo N°2/2012. Todos los entrevistados reconocieron que nunca escucharon hablar del instructivo N°2, ni sabían de su existencia. Y en comparación con sus pares entrevistados, el encargado de SGD del MINEDUC es el que está mejor capacitado, ya que, aunque no teniendo datos concretos, tenía certeza de las variaciones de los documentos y tenía al día su SGD, que fue creado por su misma área, ya que el SGD que existía anteriormente no cumplía, según ellos, con sus requerimientos, adaptando su propio SGD. Esto es también resultado de que el encargado del SGD del MINEDUC se ha capacitado en temas relacionados en Archivística y Bibliotecología, ha participado de capacitaciones y eventos relacionados a estos y con esto se convirtió en el encargado de las capacitaciones de la Ley de Transparencia para su institución.

Esto nos sugiere que si se une tanto el conocimiento sobre las normas y leyes actuales que afectan a los documentos y le agregamos la sugerencia de los entrevistados de la creación de una plataforma única para todos los tramites y documentos, el sistema funcionaria mucho mejor y seria un beneficio tanto para los ciudadanos como para los propios integrantes de las instituciones públicas.

## Bibliografía

Biblioteca Nacional de España. bne.es. Obtenido de BNE: <http://www.bne.es/es/Inicio/Perfiles/Bibliotecarios/NormasInternacionales/ISBD/> (20 de Octubre de 2014).

Bustelo-Ruesta, C. Los grandes temas relacionados con la gestión de documentos: Desafíos y Oportunidades. El profesional de la Información. 2011.

Consejo Internacional de Archivos. ISAD(G): Norma Internacional General de Descripción Archivística. Madrid: Consejo Internacional de Archivos. 2000.

Gobierno de Chile. Ministerio de Educación. manuales.mineduc.cl. Recuperado el 24 de 10 de 2014, de Tecnología. Manuales Usuarios.: <http://manuales.mineduc.cl/sgd.html> (11 de 03 de 2013).

Gutiérrez, C., Bastarrica, M. C., Frez, R., Fuenzalida, C., Ochoa, S. F., Rossel, P. O., & Villena, A. Gobierno electrónico en Chile, desafíos, perspectivas y oportunidades. Santiago: Universidad de Chile. Paper lanzado desde el departamento de ciencias de la computación de la Universidad de Chile. Disponible en : <http://www.dcc.uchile.cl/~prossel/descarga/articulos/PaperIN3Final.pdf> (2007).

Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. México: McGrall-Hill. 2010.

Innovación.cl Aumenta la adopción de tecnologías en hogares chilenos. Obtenido el 25 de Mayo del 2012 desde:<http://www.innovacion.gob.cl/2012/05/aumenta-la-adopcion-de-tecnologias-en-hogares-chilenos/>

Lamarca Lapuente, M. J. Hipertexto. Obtenido de [hipertexto.info](http://www.hipertexto.info): <http://www.hipertexto.info/documentos/document.htm> (21 de Abril de 2013).

Mancini, F. Entrevista personal. Realizada el 7 de noviembre de 2013, por Bárbara Salfate Carrillo. 2013.

Mercado Martinic, B. Análisis de la Normativa Legal Vigente sobre documentación y archivos en Chile: Normas sobre Elaboración y Conservación de documentos. Serie Bibliotecología y Gestión de Información. 2012.

Ministerio de Economía. Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma. Santiago: Gobierno de Chile. 2002.

Ochoa, S.; Bastarrica, C. y Gutierrez, C. Documentación Electrónica e Interoperabilidad de la Información. Santiago: Universidad de Chile. 2010.

Diagnóstico del uso de la documentación electrónica gubernamental en la Región del Biobío en el marco del proyecto... pág. 18

Organización Internacional de Normalización ISO. Norma ISO 15489-1. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor). 2006.

Rivera Urrutia, E. Concepto y problemas de la construcción del gobierno digital. Una revisión de la literatura. Gestión y Política Pública, VOLUMEN XV (2006) 259-305.

Secretaría General de la Presidencia. Decreto Supremo N° 0002. Instructivo Presidencial sobre Simplificación y Eliminación de Tramites Públicos. Chile. (17 de Agosto de 2012).

Sousa Oliva, José Daniel, "La experiencia de Chile en la transparencia y acceso a la información: El cambio institucional del gobierno central ante las nuevas disposiciones normativas. Obtenido el 9 de Julio del 2012 desde: [http://www.sociedadpoliticaspUBLICAS.cl/archivos/MODULO\\_II/Panel03\\_Reforma\\_del\\_Estado/Jose\\_Sousa\\_La\\_experiencia\\_de\\_Chile\\_en\\_la\\_transparencia\\_y\\_el\\_acceso\\_a\\_la\\_informacion.pdf](http://www.sociedadpoliticaspUBLICAS.cl/archivos/MODULO_II/Panel03_Reforma_del_Estado/Jose_Sousa_La_experiencia_de_Chile_en_la_transparencia_y_el_acceso_a_la_informacion.pdf)

Unidad de Modernización y Gobierno Digital. Chile sin papeleos. Obtenido de Chile sin papeleos: <http://www.chilesinpapeleo.cl/> (21 de Octubre de 2013).

Unidad de modernización, ministerio de secretaria general de la presidencia, Chile. Modernización. Obtenido de Modernización y Gobierno Digital: <http://www.modernizacion.gob.cl/> 2013.

World Wide Web Consortium. Conjunto de información XML. Recuperado el 28 de Septiembre del 2014, de <http://www.spanish-translator-services.com/espanol/t/infoset.htm>

**Para Citar este Artículo:**

Salfate, Bárbara. Diagnóstico del uso de la documentación electrónica gubernamental en la Región del Biobío en el marco del proyecto Chile Sin Papeleos. Rev. Cs. Doc. Vol. 2. Num. 3. Julio - Septiembre 2016, ISSN 0719-5753, pp. 07-18.

**221 B**  
**WEB SCIENCES**

Revista  
**CD**  
Ciencias de la  
Documentación

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Ciencias de la Documentación**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Ciencias de la Documentación**.