



Resumen Ejecutivo

4° ranking de Digitalización de los Municipios a Nivel País

Contexto

1. Una de las herramientas tecnológicas que más ha tenido impacto en la sociedad es Internet. Y las municipalidades no han querido quedar atrás, iniciando y adaptando soluciones tecnológicas, tanto en trámites como en información municipal y comunal.
2. Muchos son los beneficios que una página web tiene para las municipalidades: funciona como una segunda puerta de acceso hacia la información; fuente de publicidad respecto a los anuncios que estarán disponibles todos los días y en todo horario, sin olvidar, que promueve la comunicación con los vecinos de la comuna, mejorando la imagen y la confiabilidad. A esto, se suma el impacto que han tenido las redes sociales en nuestras vidas, las que se pueden utilizar como el nuevo “call center”, pudiendo cuantificar la forma en que se responde a los vecinos y el nivel de confianza entregado.
3. Sin embargo, son pocos los municipios que han visto una ventaja en la inversión en este sistema de comunicación para incorporarlo en sus procesos de toma de decisiones. Es difícil dar el salto para aquellos que no tienen una interacción continua con las nuevas tecnologías de la información, a diferencia de aquellos que han ido avanzando año tras año en mejoras continuas.
4. Es así como el “Ranking de Digitalización Municipal en Chile” abre la posibilidad de medir -sobre la base de una serie de indicadores- la brecha existente y las posibilidades de mejora en el impacto de las tecnologías digitales a nivel municipal logrando entregar una visión a nivel país.

Ranking de Digitalización Municipal en Chile

1. Esta es la cuarta versión del estudio a cargo de la Facultad de Ingeniería y Ciencias (FIC) de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI) en conjunto con el Observatorio Iberoamericano de Comunicaciones Digitales (OCD).
2. Este ranking es una sistemática evaluación del nivel de digitalización de las distintas municipalidades a lo largo del país, considerando tanto aspectos internos del municipio como la relación con los ciudadanos.
3. Durante enero de este año, se estudiaron los sitios web de las 345 municipalidades de Chile. Sólo en caso de 6 de ellas no se pudo realizar la evaluación con toda profundidad, dado que la municipalidad no contaba con una página web operando.
4. En la versión anterior de este ranking (2011) el promedio de digitalización de las municipalidades fue de 57,8 puntos en una escala de 0 a 100. En el Ranking 2014, el promedio fue de 73,2 puntos, lo que significa un incremento de 15,4 puntos en 3 años.



5. El Ranking debe ser considerado como un proceso recíproco de mejora continua puesto que las municipalidades van mejorando su uso de tecnologías de información y las herramientas de evaluación se van adaptando a los cambios sociales y tecnológicos.
6. Existe un nuevo programa del gobierno central: Sistema Financiero Municipal (SIFIM) que busca potenciar las tecnologías de la información en las municipalidades de Chile, priorizando a aquellas municipalidades que poseen condiciones difíciles.
7. El ranking contempla un anexo en el que se encuentra una tabla complementaria respecto a las municipalidades que están usando el SIFIM en contraste con su puntaje en el ranking 2014, así como el puntaje obtenido en la encuesta de realidad tecnológica 2011.

Indicadores

1. Para la elaboración del Ranking se consideran dos variables generales: Sitio Web Manual, que considera cuatro indicadores y Sitio Web Automático, que posee seis indicadores. Los indicadores apuntan a medir su existencia y funcionalidad:

Sitio Web Manual

- a. Presencia:** corresponde a los elementos y herramientas que permiten imponer la imagen del municipio; acceder y dar lugar a una navegación fluida por el sitio web, facilitando información útil a los internautas:
 - Logo o escudo municipal.
 - Mapa del sitio web.
 - Buscador interno del sitio.
 - Guía telefónica del personal municipal.
 - E-mails del personal municipal.
 - Noticias acerca de la comuna y el municipio.
 - Información de los departamentos
 - Existencia de e-mail corporativo.
 - Agenda de actividades
 - Redes Sociales
- b. Información Comunal:** para los usuarios de la página web, es importante que el sitio provea información referente al transporte y atractivos de la zona, además de la ubicación de la misma municipalidad y sus horarios de atención:
 - Mapas y planos de la comuna.
 - Información de transporte de la comuna.
 - Información turística.
 - Ubicación de la comuna.
 - Horario de atención.
 - Respuesta Mail.



- c. **Integración Vertical:** corresponden a aquellos servicios que se entregan en el sitio web, dentro de los cuales se encuentra la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias OIRS:
1. Trámites en línea.
 2. Oficina de Información, Reclamos y Sugerencia (OIRS).
 3. Guía de trámites que se ofrecen en la Municipalidad.
- d. **Transparencia Municipal:** La Ley de Transparencia Municipal establece que cada municipalidad debe tener habilitado un sitio, o parte de su sitio web, donde cualquier persona puede ejercer el derecho a solicitar y recibir información que se encuentre en la corporación:
- Información del consejo municipal
 - Rendición de cuentas en línea

Sitio Web Automático

- a. **Disponibilidad:** donde se busca determinar, para cada página web, el porcentaje del tiempo en que se encuentra accesible en la red.
- b. **Popularidad:** definida como la cantidad de coincidencias entregadas por la página internacional de Google (www.google.com) al buscar "Ilustre Municipalidad de", seguido del nombre de la comuna. De esta forma, se le asigna el máximo puntaje posible a los que obtenían sobre 150.000 coincidencias.
- c. **Estándares W3C:** Este atributo consiste en medir el porcentaje de líneas de código correctas de la página web, tanto de CSS como de HTML.
- d. **Porcentaje de Link Buenos**
- e. **Tiempo de Descarga**
- f. **Tiempo de Respuesta:** este indicador busca medir el tiempo de respuesta del servidor donde se encuentra el sitio web.

Indicadores Generales

Para la ponderación de los indicadores antes descritos y a fin de realizar un Ranking comparable a nivel internacional, se construyeron 7 indicadores, cada uno conformado por la ponderación de los indicadores de Sitio Web, tanto manual como automático:

- a. **Funcionalidad**
- b. **Amigabilidad**
- c. **Usabilidad**
- d. **Accesibilidad**
- e. **Navegabilidad**
- f. **Información**
- g. **Veracidad**



Resultados Ranking

- 10 municipalidades tienen en común un alto grado de veracidad respecto del promedio entre los atributos: información del Concejo Municipal y Rendición de Cuentas en línea.
- Ninguna región se ubica bajo los 60 puntos. Se observa una concentración de puntajes altos a medida que nos acercamos al centro del país. Es más, desde la cuarta a la décima región, todas las comunas se encuentran sobre los 70 puntos.
- Los resultados de “Web Automática son significativamente superiores a los de Web Manual”, lo que quiere decir que existen menos problemas en términos de calidad de los servidores donde se alojan los sitios web de las municipalidades o del código de programación de los mismos. Sin embargo, aún existen ámbitos por mejorar en lo que se refiere al diseño de la página y su contenido de manera que los usuarios puedan acceder rápidamente y de manera fácil a la información buscada.
- En las comunas más alejadas del centro, tienen gran importancia los mapas, el cómo llegar, y por sobre todo el turismo, mientras que aspectos más relativos a trámites, están menos presentes.
- En las zonas más centrales, el turismo y los mapas son de los indicadores más bajos. En cambio, el sistema de pago de trámites, la lista de trámites y la información de la municipalidad, en general, están más presentes.
- Pese a las diferencias en ingresos y ruralidad de las comunas, todas ellas han visto una oportunidad -tanto económica como social- de mejorar la calidad de vida de sus vecinos y su gestión a través de la implementación de web dinámicas y amigables para los usuarios.

Ranking de Digitalización Municipal 2014

Ranking	Municipalidad	Puntaje
1	Peñalolén	92,5
2	Coihaique	90,4
3	Santiago	89,3
4	San Javier	89
5	Machalí	88,9
6	Concepción	88,4
7	Viña del Mar	88,2
8	Puerto Montt	87,7
9	San Bernardo	87,3
10	Quilpué	87,1

11	Vitacura	87
12	Valdivia	86,9
13	Nacimiento	86,8
14	Las Condes	86,7
15	Mejillones	86,6
16	Arica	86,6
17	Cabrero	85,7
18	Los Álamos	85,6
19	Los Ángeles	85,4
20	Limache	85,3
21	San Felipe	85,3
22	Quinta Normal	85,3
23	Rancagua	85,2
24	Molina	85,2
25	Pelarco	84,7
26	Porvenir	84,6
27	San Antonio	84,5
28	Quillota	84,4
29	Tirúa	84,4
30	Florida	84,1
31	Providencia	84,1
32	Santa María	84
33	San Vicente de Tagua Tagua	83,9
34	Talca	83,8
35	Lebu	83,8
36	Perquenco	83,8

Anexo 1: Ranking de Digitalización Municipal 2014

Ranking	Municipalidad	Puntaje
37	Constitución	83,6
38	Victoria	83,5
39	Santa Cruz	83,4
40	Talcahuano	83,4
41	Los Andes	83,3
42	Hualqui	83,3
43	Santa Bárbara	83,3
44	Angol	83,3

45	Recoleta	83,2
46	Nueva Imperial	83,1
47	San Fernando	82,9
48	Chimbarongo	82,9
49	La Florida	82,6
50	Coihueco	82,5
51	La Serena	82,4
52	Padre Las Casas	82,2
53	Pedro Aguirre Cerda	82,2
54	Lo Barnechea	81,5
55	Pudahuel	81,5
56	Purranque	81,4
57	Fresia	81,3
58	Futaleufú	81,1
59	Estación Central	81,1
60	Purén	81
61	Cochrane	81
62	Loncoche	80,9
63	Quilicura	80,9
64	Antuco	80,8
65	Calama	80,6
66	Zapallar	80,6
67	Contulmo	80,5
68	Chillan	80,5
69	Chonchi	80,5
70	Iquique	80,4
71	La Unión	80,4
72	La Higuera	80,3
73	Pelluhue	80,3
74	Puente Alto	80,3

Anexo 1: Ranking de Digitalización Municipal 2014

Ranking	Municipalidad	Puntaje
75	Chanco	80,2
76	La Cisterna	80,1
77	Pitrufquén	79,9
78	Osorno	79,8
79	San Joaquín	79,8

80	Codegua	79,7
81	Graneros	79,5
82	Olivar	79,5
83	Empedrado	79,5
84	Pinto	79,5
85	Doñihue	79,4
86	Puerto Saavedra	79,4
87	Paillaco	79,4
88	Peñaflor	79,3
89	Freirina	79,2
90	Panquehue	79,2
91	Alto Hospicio	79,1
92	Curepto	79
93	Ancud	79
94	Vicuña	78,9
95	Illapel	78,9
96	Concón	78,9
97	Lo Prado	78,9
98	Curacaví	78,9
99	Quinchao	78,7
100	San Miguel	78,7
101	Putaendo	78,4
102	Curanilahue	78,4
103	Padre Hurtado	78,3
104	Rinconada	78,2
105	Pichilemu	78,2
106	San Pedro de La Paz	78,2
107	Hualaihue	78,2
108	Colina	78,2
109	Isla de Maipo	78,2
110	Licantén	78,1
111	El Tabo	78
112	Coinco	78

Anexo 1: Ranking de Digitalización Municipal 2014

Ranking	Municipalidad	Puntaje
113	La Granja	78
114	La Reina	78

115	Punitaqui	77,8
116	San Rafael	77,7
117	Parral	77,7
118	Hualañe	77,6
119	Independencia	77,6
120	Queilén	77,5
121	Catemu	77,4
122	Yumbel	77,4
123	Talagante	77,4
124	Coquimbo	77,3
125	Cañete	77,3
126	Hijuelas	77,1
127	Bulnes	77,1
128	Tiltil	77,1
129	Valparaíso	77
130	Cartagena	77
131	Laja	76,9
132	Los Muermos	76,8
133	Maipú	76,8
134	San Ramón	76,8
135	Tolten	76,7
136	Collipulli	76,7
137	Cochamo	76,7
138	Rio Verde	76,6
139	Linares	76,4
140	Las Cabras	76,3
141	Sagrada Familia	76,3
142	Longaví	76,3
143	Mostazal	76,2
144	San Carlos	76,2
145	San Esteban	76,1
146	Natales	76,1
147	Huechuraba	76,1
148	Buín	76,1
149	Mafil	76,1
150	General Lagos	76,1

Anexo 1: Ranking de Digitalización Municipal 2014

Ranking	Municipalidad	Puntaje
151	Rio Hurtado	76
152	Ovalle	75,9
153	Galvarino	75,8
154	Requinoa	75,7
155	Mulchen	75,7
156	Romeral	75,6
157	Mariquina	75,6
158	Monte Patria	75,4
159	Villa Alemana	75,4
160	Vilcún	75,3
161	Rauco	75,1
162	Cerro Navia	75
163	Antofagasta	74,9
164	Cunco	74,9
165	Quirihue	74,8
166	Conchalí	74,7
167	Nancagua	74,4
168	Peralillo	74,4
169	Pucón	74,4
170	Sierra Gorda	74,3
171	Casablanca	74,3
172	Santo Domingo	74,2
173	Curicó	74,2
174	Lago Ranco	74,2
175	Pencahue	73,9
176	Llay Llay	73,7
177	Villarrica	73,7
178	Petorca	73,6
179	Coltauco	73,6
180	Ñuñoa	73,5
181	Teodoro Schmidt	73,3
182	Coronel	73,1
183	Calera de Tango	73,1
184	La Ligua	73
185	Rio Claro	72,9
186	San Rosendo	72,8

187	Puqueldon	72,8
188	Punta Arenas	72,8

Anexo 1: Ranking de Digitalización Municipal 2014

Ranking	Municipalidad	Puntaje
189	San Pablo	72,7
190	El Quisco	72,6
191	Cauquenes	72,5
192	Tome	72,5
193	Quellón	72,5
194	Torres del Paine	72,5
195	San Pedro	72,5
196	Los Lagos	72,5
197	Los Sauces	72,3
198	Rio Negro	72,3
199	La Pintana	72,2
200	Algarrobo	72,1
201	Alto Bio bio	72,1
202	San Nicolás	72,1
203	Traiguén	72,1
204	Puyehue	71,8
205	Taltal	71,7
206	Vichuquen	71,7
207	Arauco	71,7
208	Santa Juana	71,5
209	Ercilla	71,4
210	Lo Espejo	71,4
211	Copiapó	71,3
212	Lonquimay	71,1
213	Tucapel	71
214	Chillan Viejo	70,9
215	Marchigue	70,8
216	Paine	70,8
217	Cobquecura	70,6
218	San Gregorio	70,6
219	Temuco	70,5
220	Vallenar	70,4
221	Rengo	70,4

222	Alhue	70,4
223	Chañaral	70,3
224	Río Ibáñez	70,3
225	Puchuncaví	70
226	Palena	70

Anexo 1: Ranking de Digitalización Municipal 2014

Ranking	Municipalidad	Puntaje
227	Curacautin	69,7
228	Caldera	69,6
229	Ranquil	69,6
230	Colbún	69,5
231	Malloa	69,2
232	Navidad	69,2
233	Tortel	69,1
234	Macul	68,8
235	Frutillar	68,7
236	Lolol	68,5
237	Lautaro	68,5
238	Castro	68,4
239	María Elena	68,3
240	Alto del Carmen	68,3
241	Cabildo	68,2
242	Ninhue	68,1
243	Pozo Almonte	67,9
244	Juan Fernández	67,9
245	Huasco	67,8
246	Los Vilos	67,8
247	Ñiquén	67,7
248	Pichidegua	67,4
249	Negrete	67,4
250	Melipeuco	67,4
251	Llanquihue	67,4
252	Villa Alegre	67,1
253	Quilaco	67,1
254	Maule	67
255	El Bosque	66,9
256	Combarbalá	66,8

257	Palmilla	66,7
258	Yerbas Buenas	66,7
259	El Monte	66,7
260	Quillón	66,6
261	San Ignacio	66,6
262	Calle Larga	66,5
263	Placilla	66,3
264	Quemchi	66,3

Anexo 1: Ranking de Digitalización Municipal 2014

Ranking	Municipalidad	Puntaje
265	Andacollo	66,2
266	Renca	66,2
267	Coelemu	66,1
268	Curarrehue	65,9
269	Freire	65,9
270	Calbuco	65,8
271	Melipilla	65,8
272	Corral	65,8
273	La Cruz	65,7
274	Chépica	65,7
275	O'Higgins	65,6
276	Primavera	65,5
277	Puerto Octay	65,2
278	Cisnes	65,2
279	Papudo	65,1
280	Futrono	65,1
281	Teno	64,9
282	Lanco	64,9
283	Paihuano	64,7
284	Isla de Pascua	64,6
285	San Clemente	64,6
286	Curaco de Vélez	64,6
287	Cholchol	64,2
288	Portezuelo	64,1
289	Mauñín	64,1
290	Laguna Blanca	64,1
291	Salamanca	64

292	Pumanque	64
293	Quintero	63,8
294	Chiguayante	63,8
295	San Fabián	63,7
296	El Carmen	63,6
297	Hualpen	63,5
298	Pemuco	63,4
299	Camarones	63,2
300	Aysén	63,1
301	María Pinto	63,1
302	Lampa	63

Anexo 1: Ranking de Digitalización Municipal 2014

Ranking	Municipalidad	Puntaje
303	Yungay	62,8
304	Gorbea	62,8
305	Renaico	62,8
306	Diego de Almagro	62
307	La Estrella	62
308	Lota	61,7
309	Paredones	61
310	Lumaco	60,9
311	Pirque	60,8
312	Rio Bueno	60,6
313	Puerto Varas	59,6
314	Chile Chico	59,6
315	Tiluche	59,3
316	Cabo de Hornos	59,1
317	Quilleco	59
318	Canela	58,8
319	Timaukel	58,4
320	Chaitén	58,2
321	Olmué	57,3
322	Camina	57,2
323	San Pedro de Atacama	56,9
324	Treguaco	55,6
325	Lago Verde	55,5
326	Panguipulli	55,5



327	Huara	55
328	Guaitecas	54,5
329	Tocopilla	54,3
330	Retiro	53,5
331	Tierra Amarilla	53,4
332	Penco	53,3
333	Colchane	52,1
334	Putre	51,9
335	Pica	51,6
336	San José de Maipo	50,3
337	Peumo	48,9
338	Ollague	47,9
339	Quinta de Tilcoco	46,4