



DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
UNIDAD DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN TERRITORIAL



INFORME DE ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES RECIBIDAS EN EL GEOPORTAL

I. ANTECEDENTES GENERALES

Desde el contexto de la Región Metropolitana de Santiago, uno de los mayores desafíos que se han evidenciado en la planificación estratégica regional, ha sido contar con las herramientas que integren a todos los factores presentes en ella, y que consecuentemente se incorpore la dimensión geográfica desde las etapas iniciales de la planificación.

El Sistema de Información Geográfica (SIG) del Gobierno Regional Metropolitano se inició a mediados del 1996 y fue concebido para el análisis e interrelación de gran cantidad de variables, así como producción de cartografía digital georeferenciada de la realidad territorial, ambiental y socioeconómica de la Región Metropolitana de Santiago, elementos necesarios para la formulación de un Plan Regional de Ordenamiento Territorial.

Su construcción fue gradual y en conjunto con el proceso de desarrollo del proyecto Ordenamiento Territorial Ambientalmente Sustentable (OTAS) para la Región Metropolitana de Santiago. Generó convenios de cooperación con instituciones públicas, intercambiando la información base regional por información temática desde los distintos servicios, además de la devolución de la información normalizada sobre la base y toda la información temática recopilada; se forma así el Comité Técnico de OTAS.

Actualmente, la información territorial se encuentra alojada en el Geoportal, el cual se encuentra gestionado y dirigido por la Unidad de Gestión de Información Territorial, dependiente de la División de Planificación y Desarrollo de este Gobierno Regional, y su función es elaborar productos que apoyen la planificación y gestión territorial, traducidos en insumos para mejorar la localización y focalización de la inversión en pos de una mejor calidad de vida de la población.

Por otro lado, y sobre la base de los principios de eficiencia y modernización del Estado, el Decreto Supremo N° 28 del año 2006 crea el Sistema Nacional de Coordinación de Información Territorial (SNIT) como un mecanismo de coordinación interinstitucional permanente para la gestión de información territorial pública en el país, integrado por las instituciones del Estado generadoras y usuarias de dicha información, y cuyo objetivo es apoyar y optimizar la ejecución de la Política de Gestión de Información Territorial y velar por el pleno cumplimiento de ella. A escala regional, esta función recae en el Intendente, quien preside la mesa regional SNIT y delega a un representante a cargo de la coordinación regional; esta tarea radica en el encargo de la Unidad de Gestión de Información Territorial del Gobierno Regional.

Si bien la Mesa de Coordinación SNIT Metropolitana ha desarrollado un trabajo constante desde su creación y ha contado con un involucramiento importante de los servicios públicos regionales, aún se evidencian brechas en el uso y disponibilidad de información territorial y sistemas geográficos entre los actores que participan, lo cual tiene una incidencia directa en el trabajo que desarrollan dentro de sus respectivos sectores, así como en aquellos que requieren

articulación intersectorial. En este sentido, el Geoportal si bien cumple con las funciones para poder transformarse en una herramienta que reduzca las brechas en el acceso y disponibilidad de la información geoespacial de interés regional, dado que posibilita la administración multiusuario, es necesario evaluar su uso dentro de los servicios públicos que son actores de la mesa de coordinación SNIT respecto a su utilidad y pertinencia, dado los avances que han desarrollado ciertos servicios públicos que apuntan en la misma línea de socialización de la información territorial, pero de carácter sectorial.

1. Fundamentación del proyecto

El estudio “Evaluación y mejoras de la información territorial contenida en el Geoportal” tuvo como objetivo mejorar los procesos de gestión de planificación territorial orientado desde la perspectiva de los cliente internos y externos del Servicio, además de evaluar su utilidad y pertinencia como centro de acopio de la información clave para el desarrollo regional con los actores que conforman la mesa regional SNIT.

Se pretende evaluar cómo el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago gestiona la documentación, el intercambio de buenas prácticas y la información clave al interior de la región con otras fuentes de referencias relevantes a nivel nacional e internacional, a través del Geoportal (<http://observatorio.gorerm.cl>), además de su vinculación con los servicios públicos regionales que son participantes de la mesa de coordinación SNIT, y que por ende debiesen ser los principales usuarios de esta plataforma, en el sentido de visualizarlo como el centro de acopio de la información territorial de interés regional. Lo anterior se debe evaluar a través de las siguientes preguntas: ¿cómo se levanta y recopila la información clave para el desarrollo regional?, ¿cómo se analiza, evalúa y utiliza la información recopilada?, y ¿cómo se publica, difunde y comunica la información generada al interior del Gobierno Regional a los actores claves y a la comunidad en general, tanto dentro como fuera de la región?

Lo anterior, a través de una aplicación web dentro del sitio del Geoportal que permita a los clientes internos (servicios públicos asociados a la mesa de coordinación SNIT) evaluar su utilidad y pertinencia como centro de acopio y difusión de la información territorial de interés regional, como asimismo que los usuarios externos (ciudadanía) de éste evalúen los contenidos presentados y a su vez sugieran la inclusión de otros.

La metodología para la evaluación con la mesa de coordinación SNIT estará a cargo de la Unidad de Gestión de la Información Territorial (UGIT). La medición de los usuarios externos se basa en la puntuación (ranking) de los contenidos que se visualizan o descargan dentro del Geoportal, y además de generar la instancia donde los clientes puedan dejar sus sugerencias de incorporación de más y/o mejor información.

De acuerdo a lo señalado, lo anterior se tradujo en los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Generar un módulo de evaluación del Geoportal como centro de acopio de la información territorial de interés regional, que a su vez brinde la información necesaria a través de informes y estadísticas, que permitan diseñar y desarrollar los cambios necesarios en el sitio, de acuerdo a las necesidades y jerarquización de los propios usuarios.

Objetivos Específicos:

- Capacidad de evaluar (ya sea a través de escala numérica, nominal o gráfica) los diferentes contenidos publicados en el sistema (mapas, coberturas, estadísticas, documentos, etc.), con especial énfasis en que toda la información base para construir los contenidos deberá estar desagregada por sexo, según normativa de establecida en Decreto N° 305 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y su respectiva Subsecretaría, de fecha 26 de Noviembre de 2009 y publicado en el Diario Oficial con fecha 17 de febrero de 2010.
- Disponibilidad de generar informes, reportes y estadísticas automatizadas resultantes del proceso de evaluación que entreguen los usuarios del sitio, pudiendo identificar y desagregar estos resultados según sea su perfil de usuario: aquellos servicios que son participantes de la mesa de coordinación regional SNIT, de los usuarios visitantes de la plataforma.
- Administrar los resultados de la puntuación de contenidos, de manera de poder configurar y rediseñar la priorización y cantidad de elementos a visualizar.
- Generar un divisor de visualización de los contenidos mejor evaluados de acuerdo al ranking generado en la aplicación.
- Diseñar un espacio de comentarios donde los usuarios puedan dejar sus comentarios, así como sus propuestas de inclusión de nueva información territorial que no hayan podido obtener dentro del portal para lo que dice relación
- Capacitación para uso de la aplicación

II. RESULTADOS

1. Clientes internos

Dentro del Plan de Trabajo 2012 de la mesa de coordinación SNIT se estipuló el desarrollo de capacitaciones en temas afines a la gestión de la información territorial, la cual fue realizada el día 27 de septiembre de 2012. En ella se presentaron los avances del proyecto de mejoras en el Geoportal, para posteriormente distribuir entre los representantes de los servicios una encuesta que da cuenta de la calidad general del sistema y sus funcionalidades (ver anexo 1).

La primera parte de la encuesta se encuentra estructurada en tres dimensiones, de las cuales se desglosan distintas preguntas que conforman la dimensión, evaluables en una escala de 0 a 3; donde 0 corresponde a "No cumple los aspectos solicitados y/o expectativas" y 3 es la máxima puntuación equivalente a "Sobrepasa las expectativas".

Del total de servicios asistentes a la capacitación, un total de 76% respondieron satisfactoriamente la encuesta. Los servicios que cooperaron con la evaluación fueron los siguientes:

Tabla N°1: Servicios participantes de la encuesta

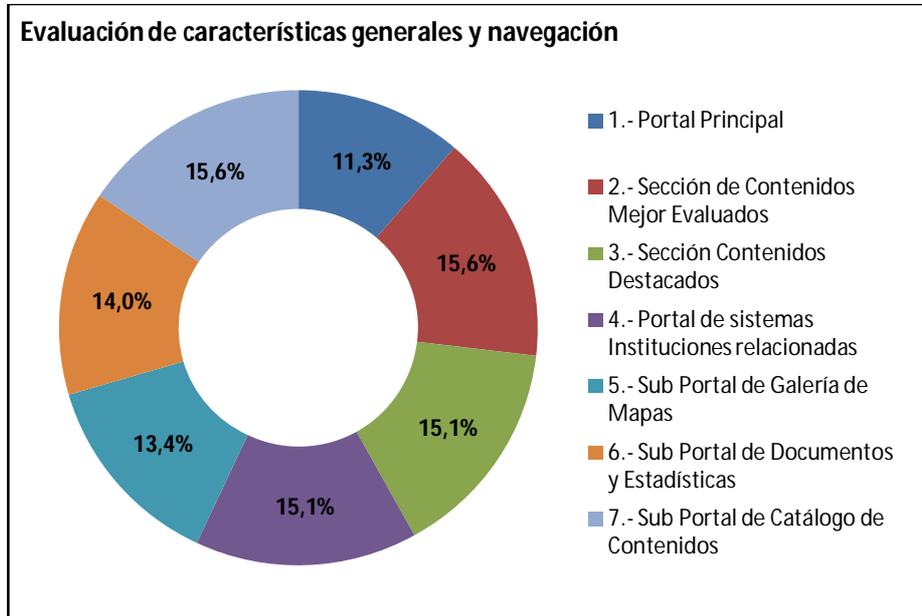
INSTITUCIÓN	NOMBRE REPRESENTANTE
SEREMI de Agricultura RMS	Ivonne Aranguiz
SEREMI de Bienes Nacionales	Luis Guillermo Álvarez
SEREMI de Salud RMS	Juan Pablo Uribe
SEREMI de Vivienda y Urbanismo RMS	Sergio León Balza
Dirección Regional de Planeamiento - MOP RMS	Eugenia Mocarquer
Director Regional Dirección General de Aguas - MOP RMS	Miguel Donoso
Director Regional Corporación Nacional Forestal RMS	Rodrigo Vargas
Director Instituto de Desarrollo Agropecuario RMS	Manuel Gross
Director Regional Servicio Agrícola y Ganadero RMS	Claudio Fiabane
Director de Servicio Nacional de Geología y Minería	Carlos Martínez Cuevas
Director Instituto Nacional de Estadísticas	Carolina Goeminne
Director Servicio de Evaluación Ambiental	Alvaro Miñú
Director Regional Oficina Nacional de Emergencia	Sergio Rebolledo
SUBDERE Depto de Estudios y Evaluación	Rodrigo Osorio Rivera
Gobernadora Provincia de Chacabuco	Héctor Ahumada
Gobernadora Provincia de Melipilla	Felipe Rocuant

Fuente: GORE RMS, 2012

En términos generales, las tres dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción homogéneo y medio dentro de los servicios, con un promedio de evaluación de 1,66 puntos, un poco superior a la media.

La primera parte de la evaluación consistió en identificar las características generales y de navegación, tendientes a poder evaluar la distribución y la claridad de la información. La pregunta que hace referencia al portal principal, vale decir el *home* del sitio, fue lo peor evaluado de los servicios, con un promedio de 1,4. Las variables mejor evaluadas fueron las secciones Catálogo de Contenidos y Contenidos Mejor Evaluados, las cuales alcanzaron un 60,4% de respuestas satisfactorias, equivalentes a un promedio de 1,8. El total de dimensiones evaluadas y su distribución dentro del total se visualizan en el gráfico N°1.

Gráfico N°1: Evaluación Dimensión Características Generales y Navegación

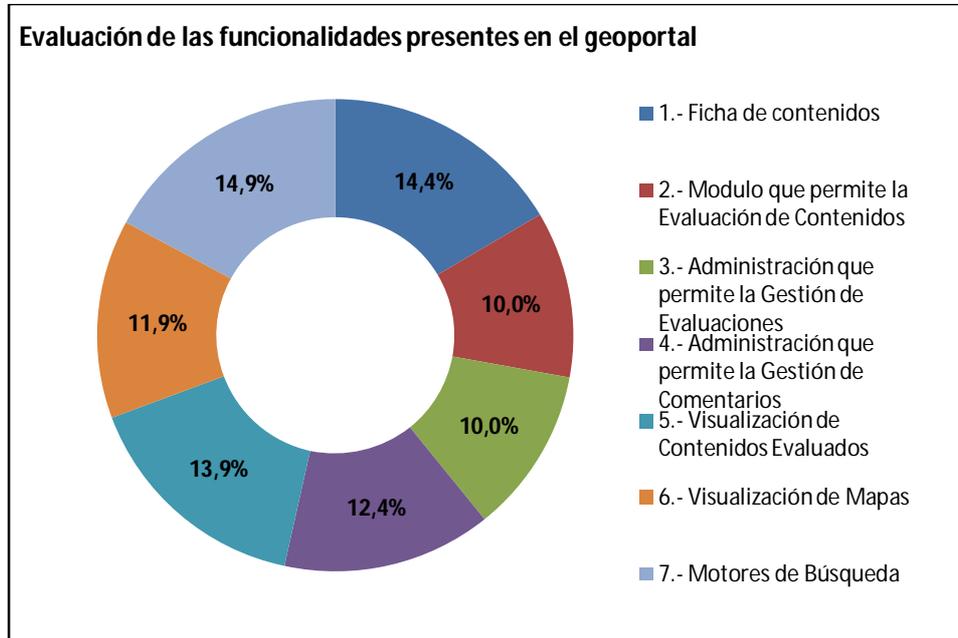


Fuente: GORE RMS, 2012

La segunda dimensión evaluada correspondiente a la evaluación de funcionalidades presentes en el Geoportal posee una evaluación promedio 1,67 equivalentes a 52,3% de respuestas favorables. Las preguntas con menor puntuación corresponden a la Administración que permite la gestión de comentarios y a la Administración que permite la gestión de evaluaciones, ambas con un promedio de 1,43. Estas bajas puntuaciones pueden ser atribuibles a que estos módulos son parte de los productos de la actualización de la plataforma, y que por lo mismo son en cierta medida desconocidos por quienes tiene un conocimiento anterior del portal.

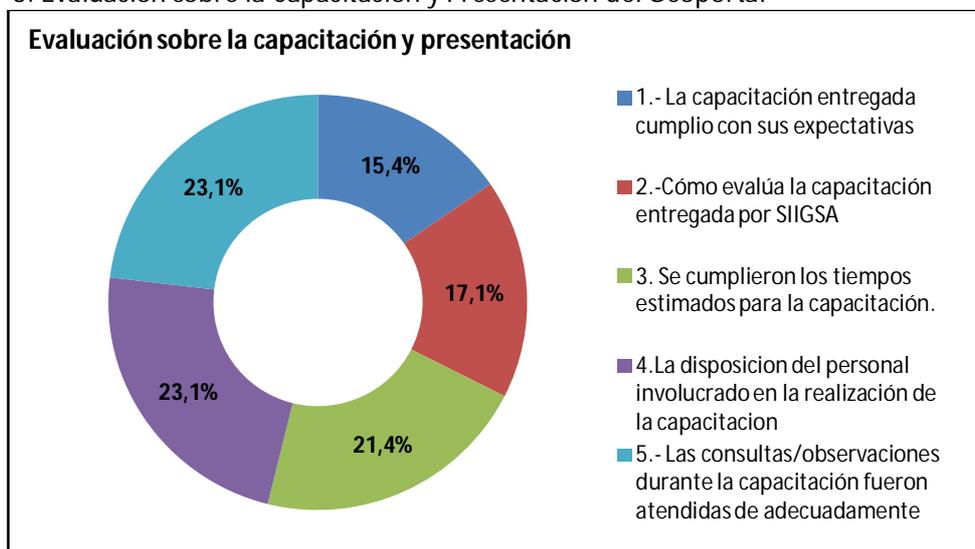
Es importante rescatar la positiva evaluación que se obtuvo del módulo de evaluación de contenidos evaluados y de la visualización de mapas. La primera al ser parte de las mejoras introducidas a la plataforma y la segunda como un complemento que hace la plataforma y la visualización de la información más amigable. El resultado total de la dimensión se muestran en el gráfico N°2.

Gráfico N°2: Evaluación de Funcionalidades presentes en el Geoportal



Fuente: GORE RMS, 2012

Gráfico N°3: Evaluación sobre la Capacitación y Presentación del Geoportal



Fuente: GORE RMS, 2012

La tercera dimensión guarda relación con la entrega de la capacitación. La importancia de incorporarla dentro de la evaluación radica en la importancia de poder sociabilizar con la totalidad de los integrantes de la mesa de coordinación SNIT las nuevas mejoras que incluye el Geoportal y cuáles son sus alcances, de manera que puedan hacer un uso provechoso de ellas.

Al igual que las otras dos dimensiones, su evaluación alcanza un puntaje levemente superior a la media, en donde destacó la disposición de los relatores de la capacitación, que estuvo a cargo de los profesionales de la consultora que desarrolló el proyecto, y el positivo tratamiento que se tuvo de las dudas y las observaciones durante la capacitación. La síntesis de resultados de la dimensión se enseñan en el gráfico N°3.

La segunda parte de la encuesta era de texto libre, en donde se pidió a los evaluadores que desarrollarán los siguientes puntos:

- Recomendaciones
- Fortalezas
- Mejoras a ser incluidas
- Observaciones/Comentarios.

La tabla N°2 recoge las principales conclusiones respecto a las posibles modificaciones que pudiese tener el Geoportal de manera de asegurar su efectividad.

Tabla N°2: Síntesis preguntas abiertas sobre mejoras al Geoportal

Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor facilidad para operar el sistema. - Permitir vínculo o generación de gráficos. - Los metadatos deben contener una ID que permita su vinculación con cualquier base de datos externa. - Añadir el criterio de organización de información según norma ISO. - Perseverar en la permanente búsqueda de fórmulas que hagan más amigable la visualización, administración y publicación de información en el Geoportal. - Mayor alineación con objetivos de una IDE regional. - Se requiere una capacitación a nivel de usuario/administrador más avanzada (subir contenidos, crear grupos, hacer búsquedas más complejas). - Es necesario completar o poblar con más información de distintas instituciones relacionadas.
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> - Gran centro de acopio de información territorial de la región. - Identificación y fecha en la actualización de datos. - Amigable y fácil de navegar. - Velocidad de búsqueda. - Gran esfuerzo por sistematizar la información - Potencial interconexión de los diferentes metadatos presentes en la red. - Conceptualmente muy poderoso, por cuanto implica compartir información gratis y en un solo portal interinstitucional. - Buena herramienta la evaluación de contenidos por parte de los usuarios. - Favorece comunicación de datos entre instituciones. - Es muy útil para obtener información y toma de decisiones de autoridades. - Es un espacio de coordinación interinstitucional, de posible y deseable ahorro de recursos porque no se duplican investigaciones.
Mejoras a ser	<ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de hacer vínculos con otras instituciones.

<p>incluidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Visualización de límites DPA en mapas (simbología para cada nivel) y etiquetado de código y/o nombre de la Unidad Geográfica, sin necesidad de abrir tabla. - Cartografía oficial del Estado (IGM, SAF, SHOA). - Buscar y/o diseñar herramientas que espacialmente vayan dimensionado, ponderando y ligando las decisiones y/o acciones en la región, con la sustentabilidad de la misma, dado podría ser uno de los indicadores claves de un buen y mejor Gobierno Regional. - Entregar la posibilidad de mapear (puntos o polígonos) entregando la base georeferenciada de la Región Metropolitana. - Incluir distintos estudios de riesgo realizados por los servicios competentes a nivel comunal, provincial y regional.
<p>Observaciones /Comentarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La búsqueda de información es engorrosa y desordenada. Debiera ser más intuitiva y no redireccionar en nuevas ventanas. - La información de guía en el portal no es clara, se hace difícil descubrir las diferentes secciones. - Ampliar la difusión del proyecto. - En general es una plataforma funcional que permite a las instituciones publicar contenidos interactivos a la comunidad de manera gratuita.

Fuente: GORE RMS, 2012

Conforme al planteamiento de los clientes internos, las principales recomendaciones apuntan guardan relación con el robustecimiento de la plataforma, a través de la construcción de una IDE regional con la documentación de metadatos de manera rigurosa y estandarizada, así como también se recoge inquietudes relativas a nuevas funcionalidades que pueden ser realizadas en el Geoportal, como mayor interoperabilidad entre formatos y consultas que vayan asociadas a nuevas capacitaciones.

En relación a las fortalezas del Geoportal, los servicios públicos reconocen su posición como centro de acopio de la información territorial regional, así como la interoperabilidad que se da entre los actores, cumpliendo con los objetivos trazados en la construcción y desarrollo del Geoportal. También es positivo resaltar su visualización como forma de comunicación entre los servicios para la toma de decisiones, destacando la importancia de la información territorial en este proceso.

En cuanto a las posibles modificaciones a ser realizadas, el énfasis se encuentra puesto principalmente en el poblamiento de información en la plataforma, a través de la información oficial del Estado, de la cual no todos los servicios disponen, así como nuevas herramientas de mapeo que faciliten el trabajo dentro de la misma plataforma y no desde la descarga de información. Este último punto es destacable, por cuanto permite deducir que se reconoce la utilidad del Geoportal como espacio de trabajo y no sólo como un centro de acopio de la información regional.

Finalmente, las observaciones y comentarios están orientados a perfeccionar la interfaz de la plataforma, así como rediseñar los diferentes módulos de manera de poder facilitar la búsqueda de información con resultados satisfactorios y en menor tiempo. Estos comentarios esperan ser resueltos desde la nueva funcionalidad que permite ordenar en una sola sección los comentarios mejor evaluados por parte de los usuarios, lo que permitiría orientar la búsqueda de acuerdo a los requerimientos de ellos mismos.

2. Clientes externos

Se entiende por clientes externos al resto de la ciudadanía que tiene acceso a la información territorial contenida en el Geoportal. Las formas de acceso son a través de la navegación a través del link principal (<http://observatorio.gorerm.cl>) o el banner que se encuentra dentro del sitio web del Gobierno Regional (www.gobiernosantiago.cl).

En términos generales, al mes de diciembre la estadística acumulada está por sobre las 19 mil visitas, de las cuales unas 14.000 corresponde a usuarios no registrados, los cuales principalmente son ciudadanos, pues los clientes internos poseen mayores facultades de trabajo al ser usuarios registrados. Del total de visitas (19.523), un 65,7% corresponden a visitas realizadas en el último año, mientras que de este total un 89,6 se registran desde el mes de septiembre, fecha en que se dieron a conocer la actualización y nuevas funciones del Geoportal.

Una de los productos esperados del proyecto era generar un modulo de evaluación de contenidos, a través de una puntuación de 1 a 5, asimilable a las categorías que van desde “muy malo” a “muy bueno”. Dado lo reciente de esta aplicación, sólo un 5,4% de los elementos visitados ha sido evaluado por parte de los usuarios. De este porcentaje de contenidos evaluados, se desprende la siguiente categorización:

Tabla N°3: Desglose de los contenidos evaluados

Promedio de las evaluaciones	Porcentaje
Muy malo	7,1
Malo	0
Regular	35,7
Bueno	50,0
Muy bueno	7,1

Fuente: GORE RMS, 2012

En cuanto a los contenidos que los usuarios han evaluado, independiente de la evaluación obtenida, un 42,9% corresponde a documentos, mientras un 28,6% a mapas y un 14,3% a mapas contruidos sobre IMS.

En cuanto a la posibilidad de realizar comentarios a los contenidos, esta opción aún no es explotada por parte de los usuarios. Se prevé que lo anterior responda a la necesidad de estar

registrado en el sistema para poder realizar comentarios. Dicha condición fue resuelta de manera de poder asegurar cierta seriedad en los comentarios realizados, al agregar un paso más, de manera que la gestión de los contenidos se realice un pos de mejorar los contenidos del portal o aclarar las dudas de los usuarios.

III. CONCLUSIONES

En primer lugar, es preciso señalar el correcto cumplimiento del desarrollo del estudio, desde el periodo de licitación, hasta la puesta en marcha y presentación de las mejoras. Conforme lo anterior, es posible afirmar que el Geoportal cumple con su rol de centro de acopio de la información territorial de interés regional, situación que es afirmada por la evaluación de los clientes internos, compuestos por los participantes de la mesa de coordinación regional del SNIT, así como por los clientes externos a través del importante número de visitas.

Dentro de los resultados, es remarcable su visualización por parte de los servicios públicos de plataforma interoperable, de fácil y gratuito acceso, que democratiza y comparte la información territorial, clave para la toma de decisiones. Sobre esta base, comienza el trabajo de construcción de una Infraestructura de Datos Espaciales (IDE) de carácter regional, lo cual se ajusta a los lineamientos trazados por la Secretaría Ejecutiva del SNIT.

Dado que la construcción de la plataforma lo hace un sistema escalable, es viable recoger las propuestas de mejoras y las observaciones hechas por los servicios, las cuales apuntan principalmente a robustecer el Geoportal a través de una mayor y mejor cantidad de información disponible y que se convierta en una herramienta de trabajo que facilite la gestión, a través de mejoras en el diseño y operación con los respectivos planes de capacitación.

En relación a los clientes externos, el Geoportal aparece como una solución a la búsqueda de información sobre la Región Metropolitana, por lo que la mejora correspondiente a la visualización de la información según su evaluación, ciertamente apunta a mejorar y reducir los procesos y tiempos de búsqueda. Asimismo, se espera que la evaluación de contenidos y la gestión de los comentarios aumenten con el tiempo, de manera de poder estar atentos a los requerimientos de la población de información territorial.

Finalmente, el Geoportal debe seguir creciendo como plataforma, acorde lo ha hecho con el transcurso del tiempo, de manera que sea un sistema perfectible y escalable de acuerdo a las necesidades y desafíos que presenten los servicios públicos y la ciudadanía, respecto a los sistema de información geográfica y la información territorial.



ANEXOS

Anexo 1: Encuesta satisfacción Geoportal

				GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO	
		Servicios Integrados en Información Geográfica S.A.			
Encuesta Evaluación Satisfacción Clientes Productos/Servicios					
Datos del Encuestado					
Nombre				Fecha	
Empresa o Institucion (Si Aplica)					
Estimado, agradecemos a usted evaluarnos en los siguientes aspectos, para poder mejorar nuestros procesos y así brindar cada vez mejores productos / servicios.					
<p>I. Califique los siguientes aspectos de 0 a 3, considerando la siguiente escala: 0: No cumple con los aspectos solicitados y o expectativas 1: Cumple pero con observaciones 2: Cumple con la totalidad de las exigencias y o expectativas 3: Sobrepasa las expectativas Marque con una cruz la alternativa que mejor lo represente.</p>					
Evaluaciones		0	1	2	3
A.- Características Generales y Navegación por Geoportal (Distribución y Claridad de la Información)					
1.- Portal Principal					
2.- Sección de Contenidos Mejor Evaluados					
3.- Sección Contenidos Destacados					
4.- Sub Secciones - Portal de sistemas Instituciones relacionadas					
5.- Sub Secciones - Sub Portal de Galería de Mapas					
6.- Sub Secciones - Sub Portal de Documentos y Estadísticas					
7.- Sub Secciones - Sub Portal de Catálogo de Contenidos					
B.- Evaluación de funcionalidades presentes en el geoportal (Según lo presentado)					
1.- Ficha de contenidos					
2.- Modulo que permite la Evaluación de Contenidos					
3.- Administración que permite la Gestión de Evaluaciones					
4.- Administración que permite la Gestión de Comentarios					
5.- Visualización de Contenidos Evaluados					
6.- Visualización de Mapas					
7.- Motores de Búsqueda					
8.- Modulo de Usuarios y Autenticación en el Sistema					
C.- Evaluación sobre la Capacitación y o Presentación					
1.- La capacitación entregada cumple con sus expectativas					
2.-Cómo evalúa la capacitación entregada por SIIGSA					
3. Se cumplieron los tiempos estimados para la capacitación.					
4.La disposición y trato del Personal involucrado en la realización					
5.Considera que sus consultas/observaciones durante la etapa de capacitación fueron atendidas de manera adecuada					
Señale 3 recomendaciones para los productos / servicios presentados					
Señale 3 fortalezas del producto / servicio presentados					
Identifique algún producto o servicio adicional de su interés que estima podría ser incluido					
Observaciones / Comentarios					