

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
VALPARAÍSO - CHILE



**Co-Diseño y Evaluación Centrado en Usuarios de
Mecanismos Alternativos para la Transparencia de
Información en el Congreso Nacional de Chile**

JONATHAN ANDRÉS GALASSI PALAVICINO

**PROPUESTA MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERO CIVIL EN INFORMÁTICA**

Profesora Guía: Claudia Andrea López Moncada

Profesora Co-Referente: Cecilia Reyes Covarrubias

AGRADECIMIENTOS

Esta memoria va dedicada a la Normita, que se desvelaba todas las noches para enseñarle a ese joven Jonathan que las tablas de multiplicar no eran tan difíciles. Normita, Luchito, debo confesarles que no me las aprendí, pero a los 28 años aun así me logré titular y tener un buen trabajo.

A mi hermana por estar ahí incondicionalmente, en especial en las peores crisis de mi vida, sé que saldrás adelante, la vida te ha puesto pruebas, pero mira estoy superando una que pensamos nunca iba a acabar.

A mi futuro esposo Francisco Hernández, que gracias a ti retomé las ganas de ser aún más grande, y me incentivaste a terminar este ciclo aun cuando ya sentía que había llegado lo suficientemente lejos.

A la profesora Cecilia Reyes, por dejarme desarrollar mas allá de la sala de clases, en ayudantías, en organizaciones estudiantiles y en el Centro de Estudiantes, donde aprendí la gran mayoría de cosas que actualmente utilizo en mi cargo dentro de la empresa.

A la profesora Claudia López, por brindarme apoyo no solo académico, si no que en lo laboral en un periodo donde muchas cosas se veían imposibles.

A mí, por todos esos malos momentos que pasaste de salud a escondidas pensando que era algo normal y que todos viven, por esas mañanas interminables donde no podías salir de la casa porque tenias que revisar 10 veces la puerta, por esas voces que pudiste apagar luego de encontrar el verdadero problema, aunque a veces vuelvan, sepas que ya sabemos cómo pelear.

Si crees que esta es tu última misión, estás equivocado, recuerda tus metas aún no están completas y este es solo el inicio de algo mas grande.

RESUMEN

Resumen—

Un gran desafío para todos los países que han tomado el rumbo de Datos Abiertos, es establecer estándares y principios mínimos para desarrollar la transparencia enfocada en el concepto de Gobiernos Abiertos. En la actualidad, se han presentado mecanismos que entregan al ciudadano información atinente a los servicios públicos, que son necesarios evaluar respecto a si realmente pueden ser utilizados por parte de la ciudadanía y si cumplen con el concepto de transparencia que la sociedad necesita. En esta investigación se busca evaluar y diseñar un mecanismo alternativo de transparencia de información pública que permita a la ciudadanía hacer uso de la información entregada. Para ello, se trabaja en un proceso de guiado por técnicas de diseño centradas en personas, las que permitieron obtener los principales requerimientos, evaluar los sistemas actuales y generar una propuesta de mecanismo alternativo capaz de aportar en un sistema que interconecte los servicios públicos para la obtención de información de transparencia. Finalmente, se presenta esta propuesta de solución haciendo un análisis de los desafíos técnicos, para la interconexión de sistemas de información, político, para los acuerdos legislativos que se requieren para que el estado trabaje en conjunto y, social, para que el avance de la transparencia sea una exigencia de la ciudadanía y estos mismos aporten en robustecerla.

Palabras Clave—. Acceso a la Información, Transparencia, Congreso Nacional, Visualización de la Ley, Proceso Legislativo.

ABSTRACT

Abstract—

A great challenge for all the countries that have taken the path of Open Data is to establish minimum standards and principles to develop transparency focused on the concept of Open Governments. Currently, mechanisms have been presented that provide citizens with information related to public services, which need to be evaluated as to whether they can really be used by citizens and whether they comply with the concept of transparency that society needs. This research seeks to evaluate and design an alternative mechanism for transparency of public information that allows citizens to make use of the information provided. To do this, we work on a process guided by people-centered design techniques, which allowed us to obtain the main requirements, evaluate the current systems and generate a proposal for an alternative mechanism capable of contributing to a system that interconnects public services for the Obtaining transparency information. Finally, this solution proposal is presented by analyzing the technical challenges, for the interconnection of information systems, political, for the legislative agreements that are required for the state to work together and social, so that the advancement of transparency be a demand of the citizens and they themselves contribute to strengthen it.

Keywords— Access to Information, Transparency, National Congress, Visualization of the Law, Legislative Process.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN	3
ABSTRACT	3
INDICE DE FIGURAS	5
INDICE DE TABLAS	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO 1: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	10
CAPÍTULO 2: MARCO CONCEPTUAL	21
2.1. Transparencia y Acceso a la Información	21
2.2. Datos Abiertos Gubernamentales	25
2.3. Presentación y Visualización de la Ley	28
2.4. Técnicas de Diseño Centrado en Personas.....	30
CAPÍTULO 3: PROPUESTA DE LA SOLUCIÓN	32
3.1. Mapeo de StakeHolders	32
3.2. Personas	34
3.3. Focus Group	36
3.4. Think Aloud	44
3.5. Propuesta de Diseño	54
CAPÍTULO 4: VALIDACIÓN	62
4.1 Validación de Requerimientos	62
4.2 Comparación de Sistemas	67
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	75
Trabajo Futuro.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	79
ANEXO 1	84
ANEXO 2	86
ANEXO 3	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 - Sistemas de Datos Abiertos del Mundo. Open Data Inception.....	12
Ilustración 2 - Sitio Web Tribunal Constitucional Frances.	15
Ilustración 3 - Sitio Web Tribunal Constitucional Chile.....	15
Ilustración 4 - Sitio Web Dirección de Estudios del Tribunal Constitucional Chile	16
Ilustración 5 - Sitio Web Poder Judicial (Corte Suprema) de Chile, Búsqueda por Causa.	17
Ilustración 6 - Sitio Web Ley Chile de la Biblioteca del Congreso Nacional (2019).....	18
Ilustración 7 - Sitio Web Ley Chile, Biblioteca del Congreso Nacional (2020)	18
Ilustración 8 - Sitio Web de Datos Abiertos, Paraguay	19
Ilustración 9 - Buscador Sitio Web de Datos Abiertos, Paraguay.....	19
Ilustración 10 - Diagrama Diseño Centrado en Personas Design Toolkit	31
Ilustración 11 - Flujo de técnicas de diseño para propuesta de solución. Elaboración Propia	32
Ilustración 12 - Conjunto de Stakeholders. Elaboración Propia	33
Ilustración 13 - Focus Group. Fotografía.....	38
Ilustración 14 - Nube de Palabras Focus Group. Elaboración Propia.....	43
Ilustración 15 - Relación entre organizaciones, sitios web y conceptos asociados al caso de estudio. Elaboración Propia	45
Ilustración 16 - Relación entre organizaciones, sitios web y conceptos asociados al caso de estudio expandido. Elaboración Propia	50
Ilustración 17 - Nube de Conceptos de Búsqueda. Elaboración Propia.....	52
Ilustración 18 - Vista Inicial Sistema Integral de Transparencia. Elaboración Propia	57
Ilustración 19 - Vista Resultados Búsqueda Sistema Integral de Transparencia. Elaboración Propia	58
Ilustración 20 - Sección Realizar Denuncia, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia	59
Ilustración 21 - Vista Resultados Búsqueda Sistema Integral de Transparencia. Elaboración Propia	61
Ilustración 22 - Sección Recomendaciones Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia	62
Ilustración 23 - Sección Visualización de la Ley Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia	62
Ilustración 24 - Sección Material Complementario Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia	63
Ilustración 25 - Sección Resumen de la Ley Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia	63
Ilustración 26 - Sección Normas y Procedimientos Relacionados, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia	64
Ilustración 27 - Sección Procedimientos Judiciales, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia	64
Ilustración 28 - Sección Medios de Comunicación, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia	65

Ilustración 29 - Botón Denuncia Vulneración de Derecho, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia	65
Ilustración 30 - Sección Buscadores, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia	66
Ilustración 31 - Sección Tópicos más Buscados, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia	66
Ilustración 32 - Sección Filtros, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia	67
Ilustración 33 - Sitio Web VLex Vista Inicial	68
Ilustración 34 - Resultado Búsqueda “denunciar acoso” web Vlex.. Elaboración Propia	71
Ilustración 35 - Visualización de la Búsqueda VLex.. Elaboración Propia	72
Ilustración 36 - Resultado Búsqueda web Ley Chile. Elaboración Propia	73
Ilustración 37 - Presentación de Contenido Ley Fácil. Elaboración Propia	74
Ilustración 38 - Estudiante Hombre menor a 35 Años. Elaboración Propia.....	87
Ilustración 39 - Estudiante Mujer menor a 35 Años. Elaboración Propia	88
Ilustración 40 - Trabajador Mayor a 35 Años. Elaboración Propia	89
Ilustración 41 - Trabajadora Mayor a 35 Años. Elaboración Propia.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1- Tipos de Filtros Web Transparencia Tribunal Constitucional. Elaboración Propia	14
Tabla 2 - Persona Jóvenes Universitarios	34
Tabla 3 - Personas Adultos Trabajadores	35
Tabla 4 - Priorización Tópicos Transparencia Card Sorting. Elaboración Propia.....	40
Tabla 5 - Priorización grupal Tópicos Transparencia. Elaboración Propia	42
Tabla 6 - Flujo Búsqueda P1. Elaboración Propia	46
Tabla 7 - Flujo Búsqueda P2. Elaboración Propia	47
Tabla 8 - Flujo Búsqueda P3. Elaboración Propia	47
Tabla 9 - Flujo Búsqueda P4. Elaboración Propia	48
Tabla 10 - Grupos de Sitios Web Encontrados. Elaboración Propia.....	49
Tabla 11 - Requerimientos de diseño propuesta solución. Elaboración Propia.	53
Tabla 12 - Comparación de Mecanismos para Requerimientos de Sistemas de Transparencia Actuales VS Propuesta. Elaboración Propia.	68

INTRODUCCIÓN

Tras la promulgación en Chile de la Ley N°20.285¹ sobre Acceso a la Información Pública (BCN Informe, 2010), nuestro país inició un proceso de búsqueda de probidad, participación, rendición de cuentas y transparencia, que se concretó con la creación diversos mecanismos, tales como sitios web de los distintos poderes del Estado y el Consejo de Transparencia², en donde a los ciudadanos se les dio acceso a información clave respecto a leyes, procesos judiciales, gastos fiscales, y muchos otros elementos relacionados al funcionamiento de las distintas instituciones de administración pública.

Esta apertura de información trajo consigo un gran desafío para Chile y todos los países que han tomado el rumbo de Datos Abiertos, que ha confluído en un aumento de esfuerzos durante los últimos años (Oszlack, 2014), creando acuerdos internacionales entre más de 70 países, estableciendo estándares y principios mínimos para desarrollar la transparencia enfocada en el concepto Gobiernos Abiertos (Instructivo Presidencial, 2012; OGP ,2011).

La expansión y perfeccionamiento de esta nueva visión, se ve complementada por el uso de Tecnologías de Información (TICs) y la revolución de los datos (McAfee, 2012), aportando en la digitalización de nuestra instituciones, como por ejemplo la Biblioteca del Congreso Nacional³, quien, en conjunto con el Congreso Nacional, comenzó a trabajar firmemente con herramientas del área informática sumando a esto un enfoque participativo tanto en sus procesos legislativos⁴ como en la creación de plataformas de libre acceso a información (de Chile, 2017).

El valor innegable de esta apertura de información (European Commission, 2003) trae consigo una enorme responsabilidad para todos los investigadores e instituciones que buscamos aportar y perfeccionar la gestión y los mecanismos de transparencia, y es acá donde nace el cuestionamiento que da vida a esta investigación:

- ¿Qué y cuánto de esta información realmente puede ser utilizada por parte de la ciudadanía?
- ¿Existe una relación que facilite la completitud de la información y la clara contextualización de la misma?

Este cuestionamiento presenta la oportunidad para desarrollar una evaluación y posterior diseño conceptual a través de técnicas centradas en personas, de mecanismos alternativos

¹ <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363> Última Visita: 30 de Junio del 2022

² <http://www.consejotransparencia.cl/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

³ <https://www.bcn.cl/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

⁴ <https://congresovirtual.cl/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

de transparencia utilizando la información proporcionada por las leyes, normas, medios de comunicación, investigadores y sistemas de transparencia.

Esta memoria se centra en el objetivo de permitir al ciudadano tomar información pública y poder comprender qué leyes o normas le permiten reportar un hecho a la justicia que atañe a sus derechos fundamentales.

En este documento navegaremos por la descripción del problema antes comentado, analizando cómo han enfrentado esto los distintos sistemas públicos y países para acercar a la ciudadanía información afín. Posteriormente, en los siguientes capítulos, analizaremos técnicas centradas en personas que nos aportarán a modelar y diseñar un sistema que sea capaz de generar mecanismos alternativos de transparencia enfocado en los derechos de las personas, culminando con una propuesta de diseño enfrentado a un caso de uso de un ciudadano buscando información sobre un derecho fundamental.

CAPÍTULO 1: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La democracia a nivel global se ha visto reducida socialmente al hecho de sufragar, lo cual termina a su vez coartando los derechos y deberes que esta entrega a cada uno de los ciudadanos (Pisarello, 2001). Este reduccionismo nos muestra lo cegada que está la política y la misma ciudadanía frente a los verdaderos valores que tiene la democracia, la cual no solo cumple un rol deliberativo, sino que, además colabora en la construcción social de un bien común y que va en pos del desarrollo tanto de cada uno como persona, como también a nivel global como sociedad (Lovera, 2014).

Este reduccionismo, se ha producido principalmente por los reiterados escándalos de corrupción y las dificultades para el ejercicio material de los derechos fundamentales, sumado a los problemas de confianza en los partidos políticos, siendo tan solo un 2% de la población la que cree mucho o bastante en su trabajo como representantes y apenas un 1% confía en las medidas tomadas en el congreso (CIP, 2016). “La ciudadanía no sólo se enfrenta a la opacidad del sistema político, sino que, además, el diseño institucional no siempre permite el pleno ejercicio de los derechos que protege la Constitución, principalmente para las capas medias” (CISEC, 2016).

Esta crisis en la democracia ha afectado a todos los países, y Chile no es ajeno a esto, ya que ha traído como consecuencia la disminución en once puntos porcentuales en promedio en la participación en elecciones parlamentarias entre los años 1990 y 2016 (PNUD, 2016) y un proceso de politización incuestionable que tiene nuestra sociedad y a la misma ciudadanía de pie interpelando a las instituciones democráticas con el fin de cuestionar las formas tradicionales que se tienen de ejercer la acción pública, y la forma en que se discuten los problemas y se buscan soluciones de manera aislada de los actores claves. (PNUD, 2015)

La transparencia, uno de los pilares fundamentales al momento de hablar de consolidación de la calidad de la democracia (Morlino, 2007), posee un rol primordial en subsanar este conflicto social, dada la importancia de la apertura de la información, la cual tiene como beneficios el control social hacia los gobernantes, la eficiencia y eficacia de la función pública (Noveck, 2011).

Evaluaciones realizadas por la Alianza del Gobierno Abierto en 2017 indican que el país ha avanzado enormemente en el listado de compromisos de acceso a la información, con un 92% de cumplimiento (OGP, 2017) enfocados en áreas políticas de distinta índole entre los que se destacan:

- Anticorrupción
- Apertura Fiscal
- Datos Abiertos

- Derechos
- Género
- Justicia
- Legislación y Regulación
- Participación Pública

Los cuales podemos ver reflejado en la creación y mejora de una gran cantidad de interfaces que dan acceso a información estatal (Biblioteca del Congreso Nacional⁵, Tribunal Constitucional⁶, Portal de Transparencia⁷, Poder Judicial⁸), permitiendo el derecho de acceso mediante el cual las personas pueden solicitar, de forma individual, información de su interés que obra en manos de los poderes públicos.

En la búsqueda de aportar en el crecimiento de la transparencia, y considerando que esta no solo se ciñe al acceso de información en formato documental, “Es el acceso fluido y oportuno de información confiable, relevante y verificable” (del Solar, 2008), es que surgen las siguientes preguntas respecto al efectivo uso de la información transparentada:

- ¿Qué y cuanto de esta información realmente puede ser utilizada por parte de la ciudadanía?
- ¿Existe una relación que facilite la completitud de la información y la clara contextualización de la misma?

Para comenzar a responder estas preguntas, se presentará en la siguiente subsección una revisión de los distintos sistemas de transparencia, viendo ejemplos específicos de distintos países del mundo.

Los poderes del Estado en los diversos países, con la clara meta de transparentar información y disponibilizar esta a la ciudadanía, han generado una gran cantidad de sitios web, además de instituciones y organizaciones. Esto se ve reflejado en más de 2600 sitios a lo largo del globo concentrados de manera importante en Europa y América del Norte, tal como es posible apreciar en la Ilustración 1, la cual visualiza la cantidad de sistemas enfocados en abrir espacios de información pública a la ciudadanía alrededor del mundo.

⁵ <https://www.bcn.cl/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

⁶ <http://www.tribunalconstitucional.cl/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

⁷ <https://www.portaltransparencia.cl/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

⁸ <https://www.pjud.cl/transparencia-e-informacion> Última Visita: 20 de Agosto del 2021



Ilustración 1 - Sistemas de Datos Abiertos del Mundo. Open Data Inception⁹

Estos sitios cumplen con patrones de diseño orientado a la búsqueda de información, con una gran cantidad de elementos que son importantes analizar, tanto a nivel global como su composición. Este trabajo se enfoca en disponibilizar información sobre los derechos de las personas, por lo que estos patrones son claves de estudiar.

Entre los distintos poderes del Estado, el Tribunal Constitucional toma un papel relevante respecto a los derechos, con presencia en más de 50¹⁰ países del mundo, siendo este un órgano supremo constitucional de única instancia, de carácter permanente, independiente e imparcial, que tiene por función esencial la interpretación y defensa jurisdiccional de la Constitución (Nogueira, 2003).

Este poder del Estado presenta sitios web, que tras revisarlos con detención, se puede visualizar una serie de elementos en común, enfocado en la búsqueda y visualización de información de sentencias y decisiones judiciales que se levantan respecto al cuestionamiento de normas o leyes que deben regirse por las normas constitucionales.

La presentación y búsqueda de estos datos que logre observar en los sitios que ellos proporcionan, tiene como pilar los siguientes tres elementos:

- FECHA de la publicación de la información
- El ROL o Identificador único
- El Magistrado o autoridad relacionada

⁹ <https://opendatainception.io/> Última Visita: 30 de Agosto del 2021

¹⁰ Listado Tribunales Constitucionales del Mundo

<https://web.archive.org/web/20150223141006/http://www.tribunalconstitucional.gob.do/Tribunales-Constitucionales-del-Mundo> Última Visita: 30 de Junio del 2022

Estos elementos los podemos ver representados en el siguiente ejemplo obtenido del sitio web presentado por el Tribunal Constitucional Francés¹¹:

Ejemplo: 13 octobre 2017 - Décision n° 2017-662 QPC Société EDF [Recours de l'employeur contre une expertise décidée par le CHSCT] [Conformité]

Algo similar se puede observar en el caso de Chile¹², esquema que se compone de los siguientes elementos y es visible en el ejemplo posteriormente presentado:

- TIPO de Documento
- PERSONA que presenta el caso
- TIPO DE LEY involucrada
- MAGISTRADO o autoridad relacionada

Ejemplo: Requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad presentado por Esteban Andrés Rodríguez Muñoz respecto del artículo 1°, inciso segundo de la Ley N° 18.216 y del artículo 17 B, inciso segundo de la Ley N° 17.798, en el proceso penal RUC 1600580689-9, RIT 5362-2016, seguido ante el Juzgado de Garantía de Temuco.

Esta composición de la información y búsqueda es posible observar en los diversos sitios enfocados en mostrar información de Tribunales Constitucionales, los cuales presentan un acceso directo a las decisiones (información clave a buscar en el caso del Tribunal Constitucional) en las pestañas principales de su menú, con diversos filtros enfocados en los mismos elementos, y desde acá nace el primer cuestionamiento: ¿La información es realmente entendible y puede ser utilizada por la ciudadanía?

Con el fin de entender las herramientas que se le presentan a los ciudadanos para facilitar la búsqueda de información, se tomó una muestra aleatoria de 9 países, que reflejan los elementos comunes de construcción y diseño de los distintos tribunales del mundo, reconociendo filtros y búsquedas enfocadas en los siguientes atributos:

- Rol o número de sentencia: Relacionada a la decisión o proceso judicial llevado en el tribunal
- Fecha de resolución: Relacionada a la fecha en el cual el tribunal tomó determinación
- Por tema: Relacionado a conceptos netamente jurisprudenciales (reglamentos, recursos, expedientes, caratulado)

¹¹ <http://www.conseil-constitutionnel.fr/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

¹² <https://www.tribunalconstitucional.cl/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

- Por magistrado: Relacionado a la persona con cargo de magistrado que tomó dicho proceso judicial

La presencia de estos filtros se puede observar en la Tabla 1, viendo una gran concentración en los datos mismos de las decisiones y resoluciones de los tribunales, y también conceptos enfocados mayormente en tópicos jurisprudenciales.

País	Rol o número de sentencia	Fecha de resolución	Por tema	Por magistrado	Por síntesis descriptiva
Francia	x	x	x	x	x
Chile	x	x	x		x
Argentina	x	x	x		x
Italia					
Bolivia	x	x		x	
Brasil	x			x	
Canadá	x	x			x
Finlandia					
España	x	x			x

Tabla 1- Tipos de Filtros Web Transparencia Tribunal Constitucional. Elaboración Propia

Un punto importante para destacar es que en los sitios revisados no es posible encontrar elementos que ayuden en la búsqueda conceptual general, como por ejemplo conceptos que tengan relación directa con los derechos de las personas, derecho a la vivienda, a la salud o a la educación y que sea capaz de englobar términos que abarquen dichas decisiones presentadas en los sitios de los Tribunales Constitucionales.

Lo que sí es posible ver en páginas como las de Francia, son una gran cantidad de clasificaciones jurídicas, lo cual no facilita la búsqueda de sentencias para ciudadanos sin conocimientos legales. Esta búsqueda es orientada estructura documental del caso (clasificación propia del tribunal) como es posible ver en la Ilustración 2 del sitio del tribunal Francés. Este enfoque orientado a la sentencia se puede ver también en el sitio web del Tribunal Constitucional Chileno presentado en la Ilustración 3, y con una búsqueda compleja que exige conocer datos puntuales de cada sesión o documento buscado, lo que hace pensar en que estos sitios podrían estar enfocados en abogados o carreras afines.

“Co-Diseño y Evaluación Centrado en Usuarios de Mecanismos Alternativos para la Transparencia de Información en el Congreso Nacional de Chile”

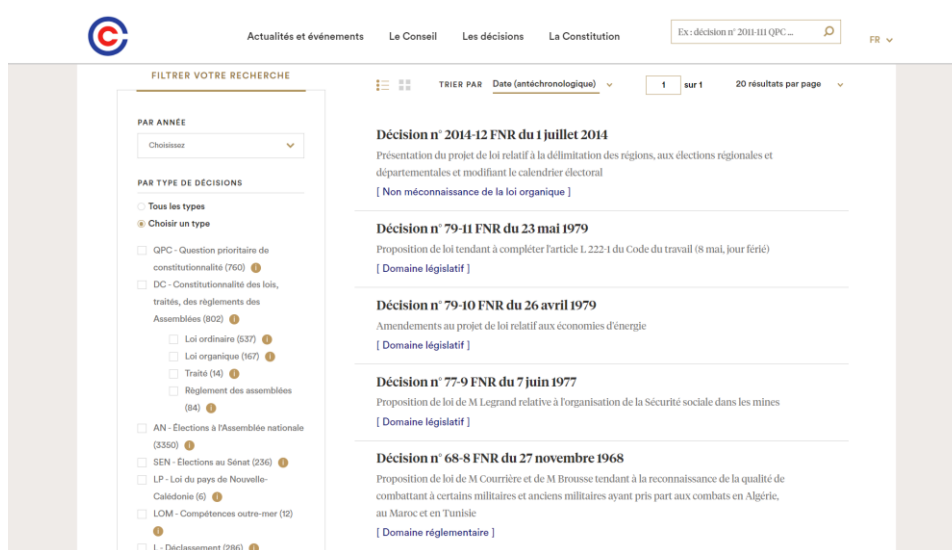


Ilustración 2 - Sitio Web Tribunal Constitucional Frances¹³.

A pesar de que es posible ver un filtro de conceptos, no existe una clasificación de los documentos, por lo que si buscamos tópicos específicos de derecho, solo encontraremos búsqueda de palabras que dentro del texto se relacionan al concepto buscado, sin tener la certeza de que el documento presente realmente información relacionada a dicho derecho antes de ser leído.

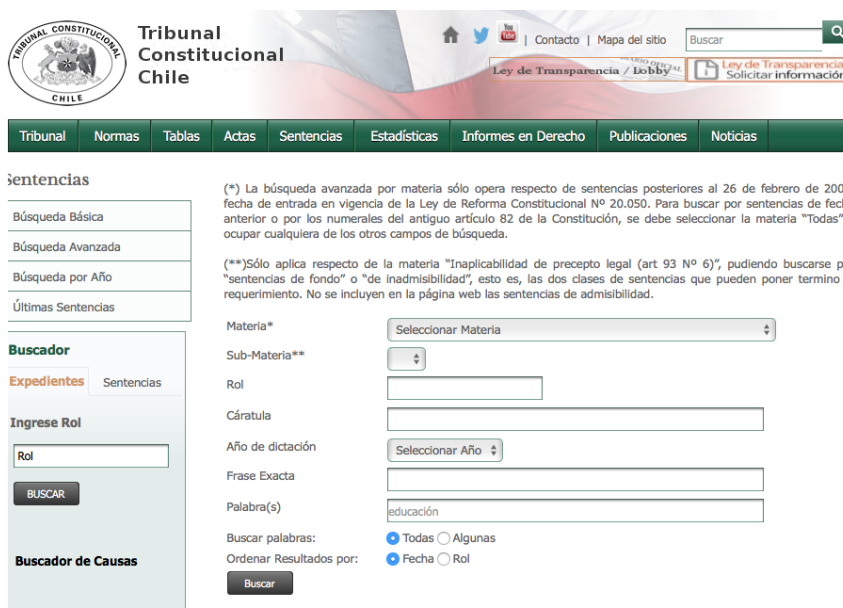


Ilustración 3 - Sitio Web Tribunal Constitucional Chile

¹³ <https://www.conseil-constitutionnel.fr/> Última Visita: 20 de Agosto del 2021

Este problema planteado, a pesar de ser repetido en los distintos sitios del mundo, ha sido trabajado por nuestro país, presentando una web con mejoras, las cuales podemos ver en el avance que se está desarrollando el sitio de E-tribunal Constitucional (Ver Ilustración 4) <http://e.tribunalconstitucional.cl> (Última Visita: 30 de Junio del 2022) correspondiente a la dirección de estudios del mismo, en donde vemos una orientación hacia descriptores y conceptos, que logran clasificar cada una de las sentencias y resoluciones de los distintos tribunales del mundo, facilitando la búsqueda a tópicos relacionados al contenido del documento más que a términos legales del proceso.

The screenshot displays the website 'Dirección de Estudios del Tribunal Constitucional'. The header includes the logo of the Tribunal Constitucional de Chile and the title 'Dirección de Estudios del Tribunal Constitucional'. Below the header is a navigation bar with links: HOME, REPERTORIO CONSTITUCIONAL, NO ADMISION E INADMISIBILIDAD, JURISPRUDENCIA COMPARADA, and JURISPRUDENCIA NACIONAL. A sub-navigation bar contains 'Inicio', 'Tribunales', and 'Boletines', along with a search bar labeled 'Buscar'. The main content area is titled 'Búsqueda Avanzada de Descriptores' and features a search form with the following fields: 'Descriptor (es)' (with a dropdown menu showing 'EDUCACIÓN'), 'Tribunal' (with a dropdown menu), 'Desde' (with a date selector for month and year), and 'Hasta' (with a date selector for month and year). A 'Buscar' button is located at the bottom of the search form. Below the search form is a warning message: '¿Ha detectado algún error? Ayúdenos a mejorar nuestro contenido'. The search results section, titled 'Se han encontrado 21 resultados del Descriptor:', shows a list of results under the heading 'Corte Constitucional de Colombia'. The results include: 'Tanto los docentes abogados de universidades públicas como de otras instituciones de educación superior oficiales podrán ejercer la profesión de la abogacía.', 'Se desconoce el derecho fundamental a la educación de un menor de edad con nacionalidad extranjera e hijo de padres colombianos, cuando se le restringe su permanencia en una institución educativa.', 'Es inconstitucional la disposición que establece como obligatoria a todas las escuelas de educación primaria de una región impartir una cátedra determinada, sin que se deje libertad de acción a dichos establecimientos si corresponde impartirla.', and 'Se vulnera el derecho a la educación al negar la autoridad administrativa apoyo de personal especializado a un menor con discapacidad.'. Below this, the results are grouped under 'Corte Europea de Derechos Humanos (Estrasburgo)', showing: 'El Estado de Irlanda es responsable por los abusos sexuales cometidos en las escuelas nacionales administradas por privados.' and 'El Estado ruso ha vulnerado el derecho a la educación de ciudadanos de la comunidad de Transnistria de la República de Moldavia al imponer un...'. The search bar at the top right of the results area contains the text 'Buscar' and a 'Buscar' button.

Ilustración 4 - Sitio Web Dirección de Estudios del Tribunal Constitucional Chile

La falta de mecanismos que faciliten la búsqueda y visualización de información es algo que no solo se repite en sitios de transparencia del tribunal constitucional, si no que también en la Corte Suprema, máximo órgano jurisdiccional dentro de los tribunales integrantes del

Poder Judicial chileno¹⁴, la cual posee un sitio especializado (ver Ilustración 5) en la búsqueda de sentencias, el cual recurre al mismo tipo de buscador enfocado en conceptos judiciales dejando la expertis como un elemento crucial para la búsqueda de información.

PODER JUDICIAL REPUBLICA DE CHILE
SISTEMA INFORMATICO CORTE SUPREMA

Consultas de Recursos

Estimados usuarios, Informamos a Ustedes, que según lo dispuesto por la Excm. Corte Suprema, a contar del día 01 de abril de 2015, será posible realizar la búsqueda de causas por nombre, fecha, Rol Interno (RIT) y Rol Único (RUC), dejando de estar disponible la consulta libre por RUT. En caso de querer revisar por RUT las causas en las que participa, puede realizarlo a través de la oficina judicial virtual: <https://oficijudicialvirtual.pjud.cl>. Adicionalmente, se informa que el actual portal de consulta para recursos de la Corte Suprema <http://suprema.poderjudicial.cl> está optimizado para Internet Explorer.

Consultas de Escrito Ind.

Salir de Autoconsulta

Version: 1.3.0.0

La información entregada corresponde al día habilitado.

Consultas de Recursos

C.Apelaciones Expediente Nombre Índice(Fecha) Caratulado

Consulta por Recurso

Rol Ingreso : -

Consulta Limpiar

N° Ingreso	Tipo Recurso	Fec. Ing.	Ubicación	Fec. Ub.	Corte	Caratulado
------------	--------------	-----------	-----------	----------	-------	------------

VALOR RECUSACIÓN \$ 8.024 AGOSTO 2020 VALOR SUSPENSIÓN \$ 25.286

Ilustración 5 - Sitio Web Poder Judicial (Corte Suprema) de Chile, Búsqueda por Causa.

Tal como lo está haciendo el Tribunal Constitucional en su sitio de la Dirección de Estudios, se visualiza un esfuerzo de los distintos poderes del Estado de Chile por cambiar el enfoque de expertis funcional por uno más orientado a los ciudadanos, algo que podemos ver reflejado en el poder Legislativo en donde mayor avance se ve respecto a la visualización y búsqueda de información, el ejemplo de Ley Chile¹⁵, que busca transparentar el proceso legislativo a partir de la entrega de leyes y sus procesos de tramitación. Durante esta investigación, Ley Chile evolucionó de un sitio web que de preferencia exigía números de Ley (ver Ilustración 6), a un sitio web mucho más orientado a los usuarios, en donde el concepto de la ley o palabras claves son los elementos principales para la búsqueda de la información (ver Ilustración 7).

¹⁴ <https://www.pjud.cl/informacion-institucional> Última Visita: 20 de Agosto del 2021

¹⁵ <https://www.bcn.cl/leychile/> Última Visita: 30 de Junio del 2022



Ilustración 6 - Sitio Web Ley Chile de la Biblioteca del Congreso Nacional (2019)

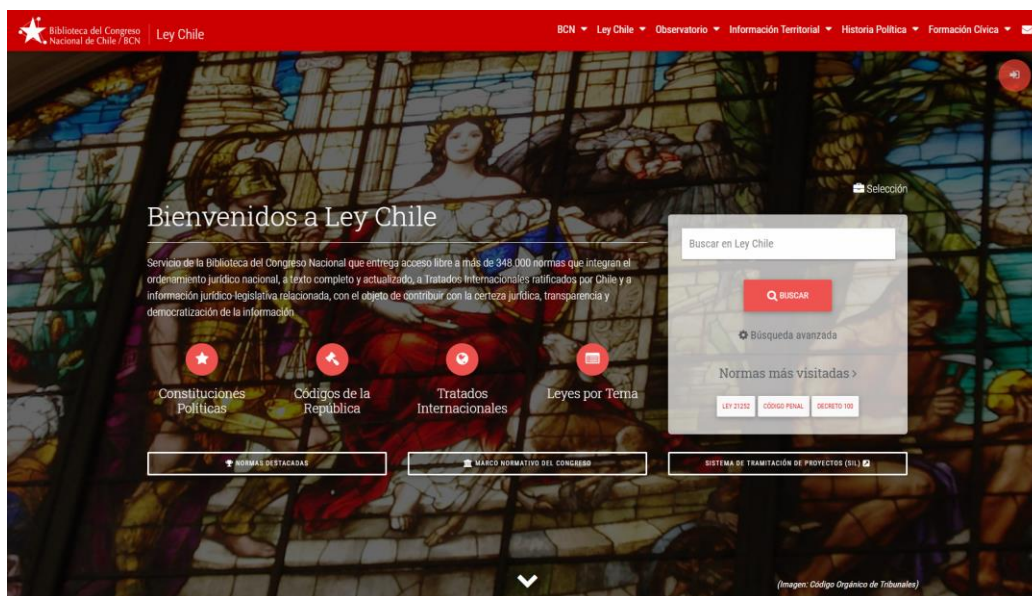


Ilustración 7 - Sitio Web Ley Chile, Biblioteca del Congreso Nacional (2020)

Esta tendencia también se puede visualizar en sitios web (ver Ilustración 8) como los de Paraguay¹⁶, un sitio que posee un enfoque de búsqueda orientado a los conceptos globales

¹⁶ <https://www.datos.gov.py/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

que produce mejoras importantes en usabilidad, con un buscador enfocado en filtros con conceptos comunes que podrían orientar de buena manera a la ciudadanía (ver Ilustración 9).

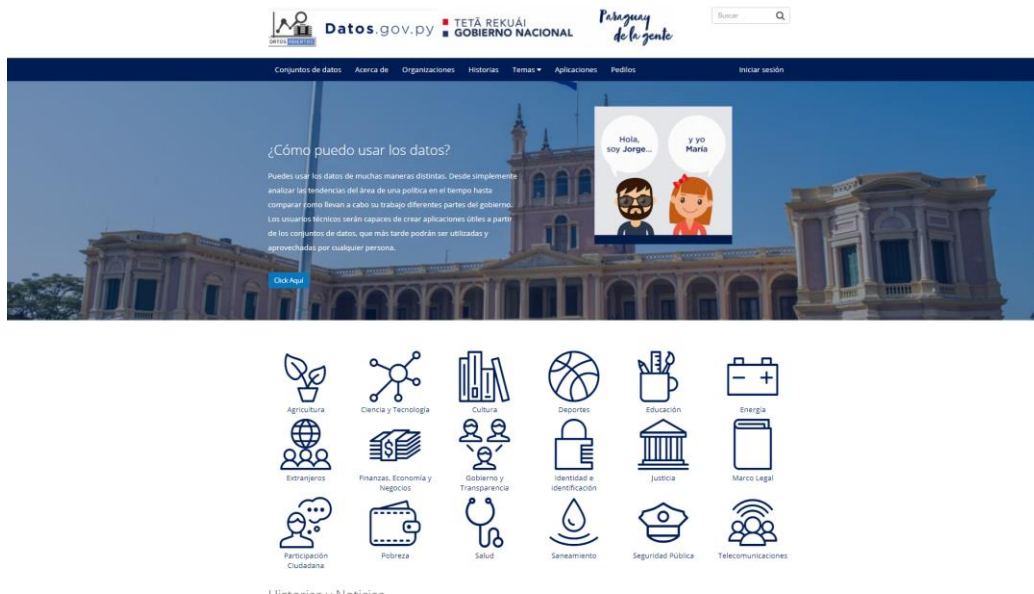


Ilustración 8 - Sitio Web de Datos Abiertos, Paraguay



Ilustración 9 - Buscador Sitio Web de Datos Abiertos, Paraguay

Hasta ahora el único problema abordado es la visualización y la búsqueda. Algo también relevante de analizar es la interacción y la relación que existe entre la información entregada por diferentes poderes del Estado. Vemos que una sentencia de un tribunal, cita

leyes, normas, autoridades, estudios, pero no vemos estos como material complementario en los sitios dejando al ciudadano la responsabilidad de buscar fuera de esta dicha información.

El desafío que se nos presenta en este punto es saber que se ha estudiado respecto a estas diversas formas de mostrar los datos abiertos, cómo es posible mejorar dicha forma de presentar los distintos resultados de búsqueda de información, y cómo podemos abordar tanto desde la literatura, como desde la técnica de diseño centrado en personas esta problemática. Y, tal como se plantea en páginas anteriores, buscar crear mecanismos alternativos de transparencia de información públicos y gratuitos, que respondan a las necesidades de información de la ciudadanía.

1. OBJETIVO GENERAL

Proponer y evaluar mecanismos alternativos de acceso a la información usando técnicas de diseño centradas en personas.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar técnicas de diseño centradas en personas que permitan evaluar el acceso a la información pública.
- Evaluar los mecanismos actuales de acceso a la información pública utilizando técnicas de diseño centradas en personas.
- Diseñar un mecanismo alternativo de acceso a la información pública para la ciudadanía.

CAPÍTULO 2: MARCO CONCEPTUAL

2.1. Transparencia y Acceso a la Información

El derecho al acceso a la información pública es el derecho que toda persona tiene a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la administración del Estado, en las formas y condiciones que establezca la ley (Ley 20.285, 2008). Tras una serie de acuerdos internacionales realizados por más de 70 países (OGP, 2011; ODS 2015), en donde se definieron las directrices y estándares en torno a la Alianza para el Gobierno Abierto, Chile tomó el rumbo de una apertura significativa de gran parte del flujo de datos e información tratada en cada uno de sus poderes del Estado.

Este derecho, tras lo establecido en este acuerdo, comprende 11 principios fundamentales normados en el art. 11 de la Ley 20.285:

1. **Relevancia**, conforme al cual se presume relevante toda información que posean los órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento.
2. **Libertad de información**, de acuerdo al que toda persona goza del derecho a acceder a la información que obre en poder de los órganos de la Administración del Estado, con las solas excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.
3. **Apertura o transparencia**, conforme al cual toda la información en poder de los órganos de la Administración del Estado se presume pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.
4. **Máxima divulgación**, de acuerdo al que los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar información en los términos más amplios posibles, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales o legales.
5. **Divisibilidad**, conforme al cual si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda.
6. **Facilitación**, conforme al cual los mecanismos y procedimientos para el acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado deben facilitar el ejercicio del derecho, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.
7. **No discriminación**, de acuerdo al que los órganos de la Administración del Estado deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivo para la solicitud.

8. **Oportunidad**, conforme al cual los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar respuesta a las solicitudes de información dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y evitando todo tipo de trámites dilatorios.
9. **Control**, de acuerdo al que el cumplimiento de las normas que regulan el derecho de acceso a la información será objeto de fiscalización permanente, y las resoluciones que recaigan en solicitudes de acceso a la información son reclamables ante un órgano externo.
10. **Responsabilidad**, conforme al cual el incumplimiento de las obligaciones que esta ley impone a los órganos de la Administración del Estado, origina responsabilidades y da lugar a las sanciones que establece esta ley.
11. **Gratuidad**, de acuerdo al cual el acceso a la información de los órganos de la Administración es gratuito, sin perjuicio de lo establecido en esta ley.

El derecho al acceso a la información pública además comprende de tres componentes básicos (Gudiño, et al., 2010):

1. La capacidad de respuesta, que hace referencia al deber que los sujetos obligados (políticos, funcionarios) tienen de informar y justificar sus acciones.
2. La fuerza para exigir que alude a la capacidad de sanción a la que pueden ser sometidos los políticos y funcionarios que no acaten la ley respectiva a sus funciones públicas
3. La capacidad de los funcionarios y políticos de tener presente el conocimiento y la opinión de los ciudadanos al momento de rendirles cuentas.

La apertura de información hacia la ciudadanía, que trae consigo este derecho, permite generar un nivel mucho más elevado de discusión, más aún cuando esta información es completa, fácil de encontrar, veraz y objetiva (OECD, 2001). Además de significar un valor innegable (European Commission, 2003) para el Estado y sus ciudadanos. Esta reducción de asimetría de información entre gobernantes y los ciudadanos permite que exista un mayor acercamiento y claridad en las expectativas y requerimientos entre ellos (Stiglitz, 2002).

La lista de información a la cual puede acceder la ciudadanía varía considerablemente de país en país (Scrollini, 2018). En Chile, la información que se publica proactivamente hace referencia a¹⁷:

- Actividades de los distintos organismos públicos.
- Información personal y salarios de las distintas personas que trabajan en organismos públicos.
- Resoluciones y documentación de organismos públicos.

¹⁷ <http://www.consejotransparencia.cl/inicio/que-informacion-puedo-solicitar/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

- Información sobre actividades de la Dirección de los organismos (Agenda).
- Información sobre presupuesto con amplio grado de discriminación respecto al detalle de la misma.
- Información sobre adquisiciones y procesos de contratación en organismos públicos.
- Información sobre beneficiarios de programas sociales, subsidios u otras actividades de organismos públicos.

Uno de los desafíos que ha enfrentado la transparencia de información es la posibilidad de ir mejorando estos sistemas con una interacción constante entre los distintos sectores de la sociedad (Kauffmann, 2014), poniendo siempre en el centro de la toma de decisiones a la ciudadanía (Obama, 2009), pero por sobre todo cumpliendo con la base del acceso de información entregando siempre un acceso “fluido y oportuno de información confiable, relevante y verificable” (del Solar, 2008)

Este desafío comprende no sólo la existencia de la información, si no que además, dos condiciones primordiales (Florini, 1999):

- Que las instituciones están dispuestas y son capaces de entregar información demandada.
- Que quienes reciban la información tienen la capacidad de evaluar a dicha institución de acuerdo a un criterio estándar de comportamiento.

El Estado chileno enfrenta este desafío entregando dos modalidades de obtención de información: la transparencia activa y la transparencia pasiva. La transparencia activa, también conocida como proactiva, se refiere al deber de los órganos de la Administración del Estado de mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, determinados antecedentes actualizados, al menos, una vez al mes. La transparencia pasiva (reactiva), es aquella que se entrega sólo por una solicitud o petición ciudadana (Chile Transparente, 2012).

Con el fin de poder medir el avance de Chile frente al trabajo realizado para abordar el derecho a la transparencia de información, el Consejo para la Transparencia¹⁸, corporación autónoma chilena de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado¹⁹, presentó un indicador²⁰ clave para la masificación de este derecho y para dotarlo de una cierta tangibilidad: el Índice de Transparencia y Acceso a la

¹⁸ <http://www.consejotransparencia.cl/quienes-somos/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

¹⁹ <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363> Última Visita: 30 de Junio del 2022

²⁰ Instrumento construido como una función de una o más variables, que conjuntamente miden una característica o atributo de los individuos o unidad de análisis en estudio (Schuschny, 2009)

Información (ITAI²¹). Este índice identifica este derecho como fenómeno particular y lo “hace existir” públicamente frente a otros derechos o temas de relevancia pública, a la vez que da cuenta de sus atributos particulares y de los estándares de cómo debería comportarse.

ITAI, considera dos grandes dimensiones, el ciudadano demandante de información y la institución que pone en disposición y/o entrega dicha información, y cuatro aspectos medibles (CPLT, 2013):

- Valoración, entendiéndose esta como la identificación de un problema público,
- Conocimiento, como la condición necesaria para el ejercicio del derecho,
- Capacidad, como el conjunto de posibilidades con las cuales están dotadas tanto las personas como las instituciones,
- Desempeño, como la convergencia entre la necesidad, la valoración y el conocimiento, lo que determina un uso efectivo del derecho.

Chile, presenta como resultado en el último estudio realizado del ITAI un estado de avance de la Política Pública de Transparencia en Chile de un 38%, teniendo un porcentaje crítico de un 8% en el conocimiento de los ciudadanos al ejercer su derecho de transparencia y un 43% de los funcionarios públicos tanto los aspectos generales como los mecanismos específicos de la transparencia y su funcionamiento.

Por otro lado, la Red Latinoamericana por la Transparencia Legislativa²², organización de la sociedad civil (OSC) que agrupa a 14 países, incluyendo a Chile, en su informe presenta su propio índice, denominado Índice de Transparencia Legislativa (ITL), el cual presenta un análisis e impulso de la transparencia, rendición de cuentas y parlamento abierto. Aborda este eje de manera más precisa, que pondera con mayor peso la gestión parlamentaria y administrativa realizada de manera proactiva, en contraste a la normativa ya existente de transparencia en los países que la componen.

El ITL se encuentra dividido en 4 dimensiones:

- Normatividad
- Labor del congreso o asamblea
- Presupuesto y gestión administrativa
- Mecanismos de participación, atención ciudadana y rendición de cuentas.

En la cuarta dimensión de participación y atención ciudadana, la cual buscamos profundizar en esta memoria, Chile se mantiene más o menos constante hace más de 4 años con un

²¹ https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/estudios/2018/01/indice_de_transparencia_y_acceso_a_la_informacion.pdf Última Visita: 30 de Junio del 2022

²² <https://www.transparencialegislativa.org/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

64% (IRLTL, 2016), destacándose por sus dos mecanismos de participación activos (IRLTL Chile, 2016):

- Cámara de Diputados, con una radio online donde existe una participación constante, vista como vínculo entre la programación y los ciudadanos.
- Cámara de Senado, este cuenta con un link llamado “Senador Virtual” el cual tiene la finalidad de permitir una retroalimentación entre los Senadores y la ciudadanía acerca de determinados proyectos de ley.

Dada esta constancia y avance lineal sobre esta dimensión, es que surge la necesidad de mejorar los sistemas de transparencia, con el fin de avanzar y ampliar la dimensión de participación desde sitios donde se publican datos, a un sistema que logre enlazar estos, con el fin de darle contexto y mayor entendimiento no solo a los expertos que utilizan diariamente estos sistemas, permitiendo al ciudadano comprender sus derechos y lograr obtener todo lo necesario para hacer valer estos frente a situaciones donde los vea vulnerados y requiera de una defensa informada sobre los mismos.

Con el fin de comprender las cualidades que requieren los datos que debe contener este sistema, es que se analizará en el siguiente subcapítulo el estudio de los datos abiertos gubernamentales y cómo podemos evaluar dichos datos dependiendo de la estructura utilizada en su publicación, comprendiendo a que nivel nos encontramos actualmente en Chile y a lo que podríamos avanzar proponiendo mejoras en esta memoria.

2.2. Datos Abiertos Gubernamentales

Con el fin de poder aportar en la evaluación de los sistemas actuales desde la ciudadanía es que tenemos que tomar en cuenta los 8 principios de los datos abiertos gubernamentales (Malamud, 2007; Desantes, 2014):

1. **Deben ser completos.** Todos los datos creados o recibidos por las instituciones públicas en el ejercicio de sus funciones –con excepción de aquellos amparados legalmente por razones de protección de la privacidad, la seguridad pública, la propiedad intelectual, etc.- han de ser puestos a disposición del público, no solo aquéllos que la autoridad estime pertinentes.
2. **La fuente ha de ser primaria.** Los datos habrán de publicarse, en la medida de lo posible, tal y como se crearon o recogieron (datos en crudo o raw data), sin más alteración que las adaptaciones necesarias para facilitar su accesibilidad o salvaguardar la protección de datos de carácter personal.
3. **Deben publicarse en el momento oportuno.** Los datos deben ser puestos a disposición del público tan pronto como sea posible, ya que su actualidad u oportunidad temporal les proporciona un valor añadido y una mayor utilidad.
4. **Debe procurarse un fácil acceso (físico y/o electrónico) a los datos.** Los datos deben estar disponibles de forma que se facilite el acceso a los mismos a la gama

más amplia de usuarios, eliminando cualquier tipo de barrera que pudiera existir y las dificultades para su localización y recuperación. Las barreras al acceso físico pueden incluir requisitos como la asistencia presencial a una determinada oficina o la tramitación de un procedimiento administrativo de acceso a la información. Las barreras al acceso electrónico incluyen desde el requisito previo de cumplimiento de formularios a la necesaria instalación o ejecución de determinadas aplicaciones.

5. **Deben poder ser procesados de forma automatizada.** La información debe presentarse preferiblemente de forma estructurada y en formatos que permitan su procesamiento por computadoras de la forma más fácil posible.
6. **El acceso no debe ser discriminatorio.** La información ha de estar disponible en cualquier momento para cualquier persona, sin necesidad de identificarse previamente o proporcionar justificación alguna al respecto.
7. **Deben emplearse formatos abiertos para la publicación.** Los datos deben presentarse en formatos no propietarios, esto es, sobre el que ninguna entidad tenga un control exclusivo o cuya utilización no requiera la adquisición de una determinada licencia de software. Es recomendable ofrecer versiones en varios formatos, preferiblemente abiertos, para poner los datos a disposición de un marco más amplio de usuarios potenciales.
8. **Deben ser publicados con licencias libres.** Los datos puestos a disposición del público no han de encontrarse sujetos a ningún tipo de restricción de acceso, copia y reutilización por derechos de autor, patentes, marcas o secretos comerciales.

Estos 8 puntos sumados a la siguiente escala compartida por muchos investigadores de datos abiertos (Berners-Lee, 2006), que comprende de estrellas dependiendo del nivel de arquitectura y composición de la data, nos permitirán evaluar el avance hacia un Gobierno Abierto y comprender los pasos a seguir para llegar al más alto nivel tecnológico en transparencia (Fuentes, 2013):

★ Publicar **información en la red** (en cualquier formato) mediante licencias abiertas.

★★ Disponer la información en forma de **datos estructurados legibles** por una máquina (ej. Excel en lugar de escaneo de imágenes en tablas)

★★★ Publicar la información en forma de **datos estructurados legibles en formatos no propietarios** (ej. CSV en lugar de Excel)

★★★★ Todo lo anterior más, uso de **estándares abiertos de W3C** (RDF y SPARQL) para identificar y referenciar los conjuntos de datos

★★★★★ Todo lo anterior más, **enlazar los datos con otros datos** para dotarlos de contexto (Open Linked Data)

Para poder comprender de qué manera se puede lograr mejorar la entrega de información en el sistema, avanzando así en la escala de 5 estrellas, es que se torna importante analizar en el siguiente subcapítulo los mecanismos que entrega la literatura respecto a visualización de datos y, en este caso específico un elemento clave para nuestro sistema, la ley, la cual se torna como la base para el árbol de interacción entre el poder legislativo, y las acciones legales en el poder judicial y ejecutivo, frente a los datos que requiera el ciudadanos al momento de querer obtener información respecto a sus derechos.

2.3. Presentación y Visualización de la Ley

Los avances en pos de una visualización más clara y transparente de la ley, han traído consigo una variedad bastante amplia respecto a los enfoques que cada uno de los gobiernos y parlamentos quieren dar como presentación de la información. Uno de los exponentes en el tema y que se ha dedicado a investigar respecto a los sitios legislativos de cada país, Michael Curtotti (Curtotti, 2012), expresa que “los sitios de legislación en línea varían ampliamente en sus enfoques” entre los que destaca:

- La presentación más básica de la ley como un texto desplegable con el detalle de la misma.
- Lo anterior, sumándole características de uso más novedosas como el color, gráficos, imágenes, imágenes en movimiento.
- Leyes como documentos descargables en varios formatos, enfatizando la disponibilidad en línea.
- Enlace a materiales complementarios, como memorandos explicativos, legislación subordinada o interpretaciones judiciales.
- Enlace a referencias cruzadas, relacionada a información clave de la ley.
- Mejora en la visualización a través de herramientas de ajuste de fuentes, tamaño, contenido y color.

Podemos observar que no existe un estándar respecto a la visualización de la ley y nos surge la pregunta: ¿Qué realmente entendemos por visualización legislativa? En términos generales Burkhard (Burkhard, 2005) en su publicación hace una separación importante entre lo que entendemos como visualización de información, acto reflejado en el procesar de manera efectiva la representación visual para explorar información, con la visualización de conocimiento, la cual define como la cual “examina el uso de representaciones visuales para mejorar la transferencia de conocimiento entre al menos dos personas o un grupo de personas”. Esto da pie a entender cómo varía la capacidad de los datos mostrados dependiendo del objetivo que se busca, por un lado solo representar visualmente la data obtenida y por otro darle utilidad a estos datos para la persona que aplica como usuario en el sistema.

Esta idea la profundiza Lengler explicando que este proceso de visualización comprende de “una representación sistemática, basada en reglas, externa, permanente y gráfica que representa la información de una manera que conduce a la adquisición de conocimientos, el desarrollo de una comprensión elaborada o la comunicación de experiencias” (Lengler, 2007), dando así pie para que busquemos una forma de comprender si las visualizaciones cumplen con el objetivo de entregar conocimiento.

Curtotti plantea la necesidad de buscar alguna conjetura que se adapte a la intuición utilizada para el diseño de este tipo de interfaz y que cumpla el objetivo de evaluar si esta

realmente cumple con lo propuesto en torno a la forma de entregar conocimiento a través de la presentación de la información (Curtotti, 2012) por lo que desarrolla la siguiente conjetura:

“Dado un conjunto de leyes L , dado un usuario U con la tarea T que requiere conocimiento de L , existe una visualización $V1$ con características $F1$ a F_n tal que el conocimiento percibido K_p transmitido a U para la tarea T es mejor “resuelto” perceptualmente / cognitivamente que en un conjunto dado de visualizaciones $V2$ a V_n .”

Este análisis enfocado a un usuario definido nos permite distinguir entre diferentes usuarios de la legislación como redactores, parlamentarios, legales y asesores profesionales, activistas, investigadores o miembros del público, cuyas tareas T , serán diferentes y estarán condicionado por los resultados previstos, el conocimiento y las necesidades planteadas. La exploración de un marco teórico claro y la evaluación de distintos sitios y herramientas nos presenta la necesidad de sistematizar y generar aprendizaje que pueden extraerse de la diversidad actual de las visualizaciones legislativas en línea (Curtotti, 2013; 2015).

Tras este enfoque orientado a usuario que nos propone la literatura respecto a la visualización de la ley, se hace necesario estudiar las técnicas que permiten realizar un diseño centrado en personas, que aporte en la construcción de mecanismos alternativos de transparencia de información, respondiendo la necesidad de dar utilidad a la información entregada.

2.4. Técnicas de Diseño Centrado en Personas

Un enfoque clave en el desarrollo de esta memoria es la utilización de técnicas en donde el centro del diseño lo ocupa la persona, en este caso el ciudadano. El diseño centrado en personas es un complemento a las metodologías tradicionales del desarrollo de software (Maguire, 2001) y se define en cuatro principios claves para su ejecución:

1. **La participación activa de los usuarios y una comprensión clara de los requisitos de los usuarios y las tareas.** Una de las fortalezas clave del diseño centrado en personas es la participación activa de usuarios finales que conocen el contexto en el que se utilizará el sistema, lo que puede mejorar considerablemente la aprobación y el compromiso con la nueva plataforma, ya que, “las personas llegan a sentir que el sistema se está diseñando en consulta con ellos en lugar de imponérselos” (Damodaran, 1996).
2. **Una adecuada asignación de funciones entre el usuario y el sistema.** Es importante determinar qué aspectos de un trabajo o tarea deben ser manejados por personas y cuáles pueden ser manejados por software y hardware.
3. **Iteración de soluciones de diseño.** Se deben realizar iteraciones constantes para lograr una correcta solución de diseño. Abrir la posibilidad de múltiples instancias para generar espacios de retroalimentación de los usuarios en cada fase del diseño e implementación.
4. **Equipos de diseño multidisciplinarios.** Con una participación activa de diversas entidades, que se beneficia de la participación activa de varias partes, cada una de las cuales tienen conocimientos y experiencia para compartir.

Estos principios requieren ser trabajados con técnicas que tienen como objetivo la planificación, el análisis del contexto de uso y los requisitos, el diseño y finalmente la evaluación. Dichas técnicas al estar conectadas en un flujo (ver Ilustración 10), permitirán decidir el mejor camino para la construcción de una solución, y aumentar las funcionalidades y potencial de lo ya existente.



Ilustración 10 - Diagrama Diseño Centrado en Personas Design Toolkit²³

En la fase de definición e investigación, tiene como objetivo determinar el tema y caso de estudio, además de acotar el problema (Briede, 2012), los cuales definimos a partir de la técnica llamada “Identificación de StakeHolders” entendiendo a estos como todas las partes interesadas que puedan verse afectadas en nuestro problema (Maguire, 2001). Las fases de generación y evaluación son esencialmente iterativas y es donde se lleva a cabo lo que se entiende como diseño propiamente tal.

En el siguiente capítulo se buscará construir un diseño utilizando el flujo de técnicas antes mencionadas y los problemas encontrados en los sistemas actualmente existentes, complementando con interacción directa con stakeholders que proporcionarán información relevante para un diseño que le dé utilidad a la información que se entregará en la propuesta de solución de mecanismos alternativos de transparencia enfocado en los derechos de las personas.

²³ <http://design-toolkit-test.uoc.edu/es/disenio-centrado-en-las-personas>

CAPÍTULO 3: PROPUESTA DE LA SOLUCIÓN

En este capítulo se expondrá el proceso que se llevó a cabo para obtener el diseño final de una propuesta de mecanismos alternativos utilizando técnicas de diseño centrada en personas.

Con el fin de dar cimientos a una propuesta de solución, la cual aborda la necesidad de un sistema de transparencia que sea capaz de entregar un mecanismo que le sea útil al ciudadano y así permitirle utilizar esta información en procesos de búsqueda de sus derechos, es que se diseñó un flujo de técnicas (ver Ilustración 11) que abordan conocer a los principales involucrados, comprender sus mayores dolencias en el proceso de obtención de información, comprender los temas que les interesa enterarse y finalmente comprender que elementos de software responden o no de una manera incorrecta a las necesidades de obtención de información sobre sus derechos.



Ilustración 11 - Flujo de técnicas de diseño para propuesta de solución. Elaboración Propia

En los siguientes subcapítulos se abordará paso a paso las técnicas utilizadas explicando el proceso que se llevó a cabo y la fuente principal de información que permitió comprender las necesidades antes planteadas.

3.1. Mapeo de StakeHolders

Se entiende que la transparencia de información cuenta con actores relevantes que componen el mundo político, judicial y social, entre los que se destacan (ver Ilustración 12):

- Representantes públicos compuestos por diputados, senadores, alcaldes, gobernadores y sindicatos.
- Medios de comunicación que componen los canales de información masivo tanto oral como escrito.
- Académicos que representan el mundo universitario de investigación.
- Abogadas/os y Jueces que comprenden el poder judicial.
- Ciudadanos que representan a todas las personas que participan en el núcleo social.

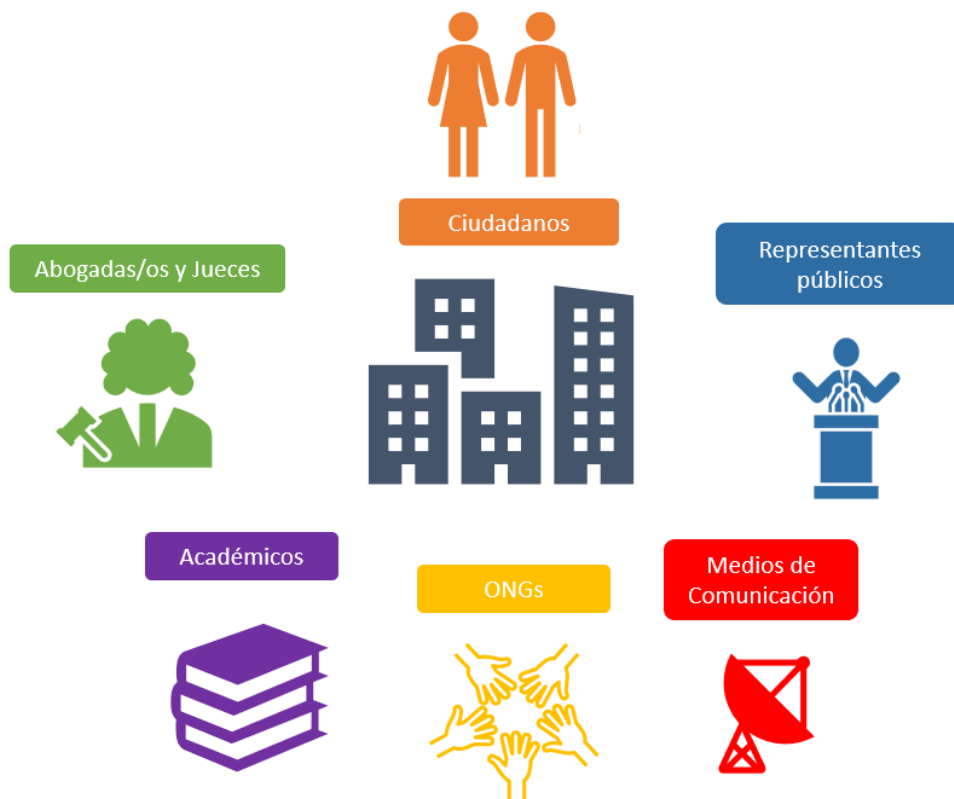


Ilustración 12 - Conjunto de Stakeholders. Elaboración Propia

Estos forman parte del canal emisor y receptor de la misma, quienes son capaces de aportar en el desarrollo y mejora continua de los distintos mecanismos de transparencia.

Entre ellos, se decidió trabajar con los ciudadanos, a quienes invitamos a instancias de investigación para obtener elementos claves en el diseño de nuestra propuesta de mecanismos alternativos de transparencia de información. Con el fin de mantener un conjunto acotado, es que se trabajó con ciudadanos definiendo dos grupos principales:

- Jóvenes menores a 30 años, involucrados en temas sociales, universitarios, usuarios promedio de tecnología.
- Adultos mayores a 30 años, involucrados en temas sociales, trabajando, usuarios promedio de tecnología.

Sumando a lo anterior, una necesaria paridad de género en las actividades grupales e individuales para así obtener un espectro más completo de las necesidades de las personas.

3.2. Personas

Para cada perfil de ciudadano, se desarrolló una Persona (O'Connor, 2011), que describe metas, frustraciones y contexto de cada arquetipo de ciudadano, los cuales se ven representados en la tabla 1 y 2 mostradas a continuación, que representan a las personas reales que participarán en nuestras próximas técnicas utilizadas para obtener la información necesaria para construir nuestro diseño:

Tabla 2 - Persona Jóvenes Universitarios

	Persona	Joven universitario participante activo social político	
	Ocupación	Estudiante universitario	
	Demográfico	Edad	Menor a 30 Años
		Género	Masculino
Metas y Frustraciones		Entorno Físico, Social y Tecnológico	
• Busca la forma de obtener información sobre sus derechos. • Cree que la libertad no significa denigrar ni acosar al otro. • Desea encontrar información relacionada a los derechos sin necesidad de acudir en un inicio a un abogado.		• Cómo estudiante universitario ha sido partícipe de organizaciones de índole político/social, que busca proponer mejoras al modelo universitario y nacional. • Fue representante en el centro de estudiantes de su carrera, por lo que su opinión tenía cierta visibilidad mayor al promedio. • Tiene un conocimiento promedio mayor respecto a tecnologías. • Tiene interés por conocer más sobre sus derechos. • Sus amigos y compañeros buscan informarse a través de ellos, por lo que están siempre actualizando sus conocimientos en el ámbito político/social.	

Tabla 3 - Personas Adultos Trabajadores

	Persona	Trabajadora participante activa social/político	
	Ocupación	Trabajador Dependiente	
	Demográfico	Edad	Mayor a 30 Años
		Género	Femenino
Metas y Frustraciones		Entorno Físico, Social y Tecnológico	
• Busca la forma de averiguar cómo puede denunciar vulneración a sus derechos. • Sabe que la libertad de expresión está regulada por lo que espera obtener las leyes que los amparan para hacer las denuncias. • Tiene amigos abogados, pero quiere llegar informado para poder ejercer sus derechos.		• Cómo trabajadora, ha tenido la oportunidad de compartir con diversos profesionales de distintas áreas, quienes pueden guiarlos con sus dudas respecto a diferentes situaciones. • Es líder en su empresa ya sea a nivel organizacional interno, como de agrupaciones de trabajadores, por lo que su interés político social es amplio. • Tiene conocimiento amplio de tecnologías ya que se desempeñan en proyectos u áreas en donde son bastantes cercanos a esta. • Tiene participación activa en redes sociales, en especial en grupos de trabajadores que están en constante cuestionamiento de la realidad nacional actual.	

3.3. Focus Group

Con el fin de comprender la importancia de la transparencia y cómo los stakeholder esperan que esta se desarrolle, se llevó a cabo la técnica Focus Group con un grupo de jóvenes universitarios que calzan con la definición de la persona “Joven universitario participante activo social político” de la Tabla 2, cumpliendo con la siguiente estructura de diseño de la experiencia que se presenta a continuación:

Focus Group “Transparencia de Información”

Participantes:

Perfil del participante: Estudiantes universitarios o recién titulados con interés en el área política nacional o estudiantil, y experiencia como representantes estudiantiles u de organizaciones del ámbito.

Objetivos:

- Evaluar el mecanismo actual de transparencia del Congreso de Chile. Saber si lo han utilizado, como ha sido su experiencia, si lo han requerido
- Conocer la información de interés que requieren los ciudadanos jóvenes políticamente activos en los sistemas de transparencia del Congreso Nacional.

Pasos:

- Bienvenida: “Estamos interesados en cómo piensan y sienten respecto de algunos temas que vamos a ir viendo. Es importante que sepan que no hay respuestas correctas ni incorrectas, nos interesa sobre todo qué piensan, cómo ven los temas que vamos a ir tocando y después voy a mostrarles algunas cosas y me gustaría que me digan qué les parece”
- Explicación de la metodología a desarrollar y el tiempo que nos dedicaremos en cada parte.
- Se comienza hablando de Transparencia, introduciendo con una pequeña reseña histórica y haciendo la primera pregunta:
 - o ¿Qué es para ustedes la transparencia?
 - o ¿En qué instancias la han requerido o solicitado?
 - o ¿Qué mecanismos han utilizado para hacer efectivo este derecho?
- Se da la definición del Estado de transparencia
- Si el tema se va a nivel universitario, se intenta de a poco dirigir la conversación a la Transparencia Gubernamental, llegando a las siguientes preguntas:
 - o ¿Conocen los mecanismos que entrega el Estado para este tema?
 - o ¿Han utilizado alguna vez algún mecanismo o sitio que entrega el Estado o servicio público?
 - o Si lo han usado, ¿Qué tan eficiente ha sido?, ¿Han respondido sus dudas?
 - o Si tuvieran que evaluar la transparencia del Estado, ¿Que nota le pondrían?
- Se permite que discusión avance hacia la información que se presenta.
- Se continua con la discusión:
 - o ¿Qué información espera que sea transparentada por el Estado?
 - o ¿Qué información buscarían en los sistemas de transparencia del Estado?
 - o De toda esta información, ¿Cuál sería la más relevante, y cuál sería la menos relevante? (Usar post-it para generar agrupaciones)
 - o ¿Cómo accederían?

Este focus group se llevó a cabo en las instalaciones de la Universidad Técnica Federico Santa María (ver Ilustración 13). Contó con 7 participantes, 4 hombres y 3 mujeres estudiantes, de dos casas de estudio: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y Universidad Técnica Federico Santa María, representantes estudiantiles pertenecientes a sus respectivos centros de estudiantes. Tuvo una duración de 1 hora con 3 minutos, con participación activa de todos los asistentes.



Ilustración 13 - Focus Group. Fotografía

Con el fin de entender los resultados obtenidos, se desarrollará a continuación un detalle de los acuerdos que se fueron entregando en la discusión.

En un inicio, tras la pregunta ¿Qué es para ustedes la transparencia?, se dio pie para un debate entre los participantes que concluyó en algo más que una definición tácita de la palabra, que fue acordada como el acto de “Trasmitir información a la ciudadanía”. Los participantes comenzaron a desarrollar la idea de qué es lo que debe cumplir la información transparentada y cuáles eran los parámetros mínimos que debía regirse el Estado para trabajar en esta tarea, concluyendo que la transparencia debe dar:

- **Disponibilidad de la información** (Sin restricciones)
- Énfasis en que **no existan filtros** de información.
- **Claridad** en lo que se entrega.
- Información lo más **actualizada**.
- Un apoyo para mejorar la **difusión** de los canales actuales y posibles canales futuros.
- **Compleitud** de la información entregada.
- un **lenguaje común** (Críticas al lenguaje legislativo).
- **Resúmenes de las leyes**, como elemento clave.
- Información clara respecto al **estado de la ley (dentro del proceso legislativo y vigencia)**.

Otro punto de acuerdo general fue un énfasis claro en la diferencia entre presentación dura de información y la transparencia, en donde 6 de los 7 participantes afirmaron, que esperan que no solo los datos estén copiados de los documentos oficiales (leyes con sus artículos o reglamentos), si no que exista información agregada que permita entender lo que se está presentando, lo cual definieron con el concepto **“leyes en lenguaje amigable”**.

Además remarcaron la importancia de que un sistema de transparencia no presente información sólo de un poder del Estado o de una institución en particular, si no que una interacción entre los involucrados avanzando a dar datos enlazados. Este hecho se ejemplifica por uno de los participantes con la siguiente frase:

“Es muy distinto lo que dice la ley, a los reglamentos que se aplican por parte de carabineros, por lo que conocer ambos para usar la información es totalmente relevante”

Tras profundizar en su experiencia con la transparencia, cada participante contó escenarios donde habían necesitado buscar información: 5 de los participantes culminaron en un desierto de ayuda, sin conseguir la respuesta que buscaban, encontrando solo documentos legales ilegibles y sin conexión con casos que pudieran clarificar las ideas.

Esta conversación prosiguió con un diálogo en relación a cuál era la información que más buscaban en los diversos sitios de transparencia, los cuales fueron escritos en post-it y posteriormente clasificados por un acuerdo hablado entre los mismos en conceptos claves que quedaron representados en la siguiente lista:

- Desempeño (económico, legislativo y social) de funcionarios públicos
- Programa de diputados y candidatos
- Antecedentes de trabajadores públicos
- Asistencia de parlamentarios
- Denuncias a carabineros
- Criterios de selección de funcionarios públicos
- Estadísticas y datos agregados gubernamentales
- Información tributaria
- Presupuesto gubernamental
- Remuneraciones de funcionarios públicos
- Tasa de avance de proyectos legislativos
- Viáticos (viajes) de funcionarios públicos

Con el objetivo de complementar la experiencia, y aprovechar la instancia de reunión es que se sumó la técnica de *Card Sorting*, en donde los participantes tuvieron la oportunidad de dar prioridad a los conceptos de transparencias definidos en conjunto. Se les solicitó valorizar en un post-it con un número entre 1 y 13 según la relevancia, y posteriormente llegar a acuerdo en grupo sobre el mismo tema.

Los resultados obtenidos por cada participante (ver Tabla 4), enumerando de 1 a 13, siendo 1 la más relevante y 13 la menos relevante, culminó en un proceso de acuerdo de priorización de conceptos (ver Tabla 6), obteniendo el lugar más relevante un resumen claro de las Leyes, seguido de información administrativa respecto a información financiera y de gestión propiamente tal de los funcionarios dentro de las entidades públicas.

Tabla 4 - Priorización Tópicos Transparencia Card Sorting. Elaboración Propia

Tópico	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	RELEVANCIA
Resumen leyes	1	1	5	2	7	7	2	1
Remuneraciones de funcionarios públicos	6	3	1	6	4	3	7	2
Antecedentes (trabajadores públicos)	2	6	9	9	1	5	5	3
Información Tributaria	4	2	3	8	11	1	11	4
Presupuesto	7	9	2	13	3	6	3	5
Criterios de selección de funcionarios públicos	11	7	8	5	2	12	6	6
Denuncias a Carabineros	9	5	4	10	13	2	10	7

Programa Diputados y candidatos	3	12	11	11	10	4	4	8
Tasa de avance de proyectos	12	13	6	4	9	11	1	9
Desempeño (económico, legislativo y social) de funcionarios públicos	8	11	12	3	5	10	8	10
Asistencia de Parlamentarios	10	4	10	7	6	13	9	11
Estadísticas y datos agregados gubernamentales	5	10	13	1	12	8	13	12
Viáticos (Viajes)	13	8	7	12	8	9	12	13

Luego de realizar la actividad individual y con el fin de buscar un resultado en conjunto entre todos las personas invitadas, se inició el debate donde cada uno tuvo la oportunidad de dar sus ideas respecto a la relevancia de cada tema, solicitándoles a continuación que llegaran a un acuerdo en grupo respecto a que temas eran más relevantes de los ya mencionados anteriormente. De esta experiencia resultó ser el **resumen de las Leyes** y la **tasa de avance de proyectos** los temas en acuerdo más importantes (ver Tabla 5) para los participantes y posteriormente, los **datos enfocados en la gestión estatal** (Desempeño, Remuneración, Asistencia, Presupuesto, etc), variando así el resultado reflejado de manera individual.

Tabla 5 - Priorización grupal Tópicos Transparencia. Elaboración Propia

1	Resumen leyes
2	Tasa de avance de proyectos
3	Desempeño (económico, legislativo y social)
4	Programa diputados y candidatos
5	Remuneraciones
6	Asistencia
7	Información Tributaria
8	Presupuesto
9	Estadísticas y datos agregados
10	Viáticos (Viajes)
11	Carabineros
12	Antecedentes (Trabajadores Públicos)
13	Criterios de Selección

Con el fin de aportar al análisis extra de la experiencia, es que se realizó una transcripción de los audios grabados (previa autorización de los participantes (Anexo 1)), y se llevó a cabo una técnica de agrupación de conceptos llamada “Nube de palabras” que visualiza las palabras más utilizadas durante toda la conversación (ver Ilustración 14), observando así que además de Transparencia e Información, Leyes sea uno de los conceptos más

3.4. Think Aloud

La tercera fase del estudio buscó comprender los elementos claves que generaban problemas en la búsqueda de información dentro de la web y observar si los sitios de transparencia tienen relevancia en dicha búsqueda. Para esto se trabajó con un test Think Aloud, buscando resolver la siguiente disyuntiva:

- ¿Cómo un ciudadano chileno busca información de sus derechos fundamentales (para esta técnica el Derecho a la Honra y la Intimidad) a través de la web?
- ¿Qué recomendaciones le daría a los mecanismos actuales de transparencia?

Para esta técnica se invitó a 4 participantes: 2 estudiantes y 2 adultos trabajadores de distinto género manteniendo la paridad. Esta actividad se desarrolló en una video llamada por Meet de Google, en donde se le invitó a cada participante de manera aislada en un tiempo de 45 minutos enfrentarse a un escenario en donde una persona ve vulnerado uno de sus derechos y requiere buscar información al respecto.

Para aclarar este escenario es que se le relató a cada participante el siguiente párrafo:

“La **persona** es un participante activo de redes sociales, y tiende a comentar de manera constante su opinión frente a los diversos eventos políticos que se ha visto enfrentado Chile en estos últimos meses. A causa de su apertura y libertad en expresarse, es que una persona ha comenzado a acosarla comentando amenazas e improperios discriminatorios hacia su persona de manera constante, en cada una de las publicaciones que realiza. La **persona**, ha decidido reportar dicha situación en sus redes sociales, pero Facebook le ha informado a través de un mensaje que debe realizar las denuncias correspondientes a las autoridades locales.”

Posteriormente, se les solicitó encontrar toda la información posible que les permita cumplir con el siguiente objetivo:

Utilizar la web para informarse y tomar una decisión respecto a que es lo que tiene que hacer para enfrentarse a esta situación, y revisar la existencia de leyes que amparen una posible acusación en los tribunales correspondientes, teniendo en cuenta la existencia de este derecho fundamental regulado en Chile.

Para poder comprender los resultados que obtuvieron en esta experiencia, al andar de esta memoria se realizó un estudio sin un límite de tiempo autoimpuesto, para así entender los datos que encontraría un usuario y cuál debería ser el resultado más preciso. En esta búsqueda a través de sitios web públicos, se logró encontrar que la mejor forma de abordar el caso de estudio es a través del concepto de *denuncia penal de Injurias y Calumnias*,

Posterior al trabajo propio realizado, se desarrolló la técnica por cada participante, los cuales buscaron en un tiempo de 45 minutos cronometrados toda la información que les permitiera resolver el problema presentado.

Los resultados obtenidos se muestran en el siguiente detalle de búsqueda (representación gráfica de los flujos en Anexo 2), presentados como:

- Estudiante Menor 35 años (P1) en la Tabla 6 quien logró encontrar nociones de como podría realizar la denuncia en medios de comunicación, pero no el concepto preciso a denunciar.
- Estudiante Menor 35 años (P2) en la Tabla 7 quien encontró la información necesaria en un video.
- Trabajador Mayor a 35 años (P3) en la Tabla 8 quien luego de 30 minutos se agotó y decidió no seguir la búsqueda.
- Trabajadora Mayor a 35 años (P4) en la Tabla 9 quien no llegó al concepto pero al final de la experiencia comentó que, al tener una vivencia relacionada al caso, sabría donde llegar a realizar la denuncia.

Tabla 6 - Flujo Búsqueda P1. Elaboración Propia

Palabras de búsqueda	Página Visitadas	Cantidad
Ley de Libertad de Expresión en Chile	BCN – Ley Fácil	4
19733	LeyChile	2
Ley de Libertad de Expresión en Chile en Redes Sociales	Google	1
Ley 19733 redes sociales	ljusticia.org	1
Ley de medios digitales	Diarioconstitucional.cl	1
Ley de medios digitales senado	Revista chilena de derecho y tecnología U de Chile Papers	1
Bullying en Redes Sociales	Derechosdigitales.org	2
Denunciar Bullying en Redes Sociales	Conicyt.cl	2
Denunciar legalmente Bullying en Redes Sociales	Cámara.cl	1
Injuria	ElPeriodico.com	1
Denunciar injuria en chile	Genbeta.com	1
	Bufetes.cl	2
	LegalChile.cl	1
	TodoJuicio.cl	1
	PoderJudicialTv.cl	1

	Youtube.cl	1
--	------------	---

Tabla 7 - Flujo Búsqueda P2. Elaboración Propia

Palabras de búsqueda	Página Visitadas	Cantidad
Acoso cibernético Chile	Pdichile.cl	1
Ley de cyberbullying en Chile	Cámara.cl	2
Cyberbullying Leyes	Centroestudios.mineduc.cl	1
Ley 20536 violencia escolar	Bufetes.cl	1
Ley de ciberacoso en chile	Chileatiende.gob.cl	1
Doxing	Supereduc.cl	1
Injurias y Calumnias Chile	Eldesconcierto.cl	1
Injurias y Calumnias Chile Leyes	Senado.cl	1
Injurias y Calumnias Redes Sociales	Fayerwayer.cl	1
Demanda civil cyberbullying chile	Convivenciadigital.cl	1
Acciones legales por calumnias e injurias	BCN.cl	4
Acciones legales ley 19733	Publimetro.cl	1
	Chocale.cl	1
	LaTercera.com	1
	ConvivenciaDigital.cl	1
	LeyChile.cl	2
	Misabogados.com	1
	Tuabogadodefensor.com	1
	Legalchile.cl	1
	Repositorio.uchile.cl	1
	Youtube.cl	1

Tabla 8 - Flujo Búsqueda P3. Elaboración Propia

Palabras de búsqueda	Página Visitadas	Cantidad
Como demandar por acoso en redes sociales	Bufetes.cl	1
Ley de acoso virtual	Fayerwayer.cl	2
Cámara.cl	Cámara.cl	1
Ciberacoso	Chocale.cl	1
Ciber acoso	Senado.cl	1
Ley de ciberacoso		
Violencia cibernética		

Tabla 9 - Flujo Búsqueda P4. Elaboración Propia

Palabras de búsqueda	Página Visitadas	Cantidad
Ciberacoso chile	Uchile.cl	1
Denunciar Ciberacoso chile	Acoso.online.cl	1
Ley de ciberacoso chile	Pdichile.cl	3
Doxing chile	Senado.cl	2
Denunciar ciber acoso en chile	Fayerwayer.cl	1
Ley de ciberacoso	Cnnchile.com	1
Ley acoso chile	Chocale.cl	1
ONG derechos digitales	Camara.cl	2
	Chileatiende.cl	1
	Uchile.cl	2
	Derechosdigitales.org	3

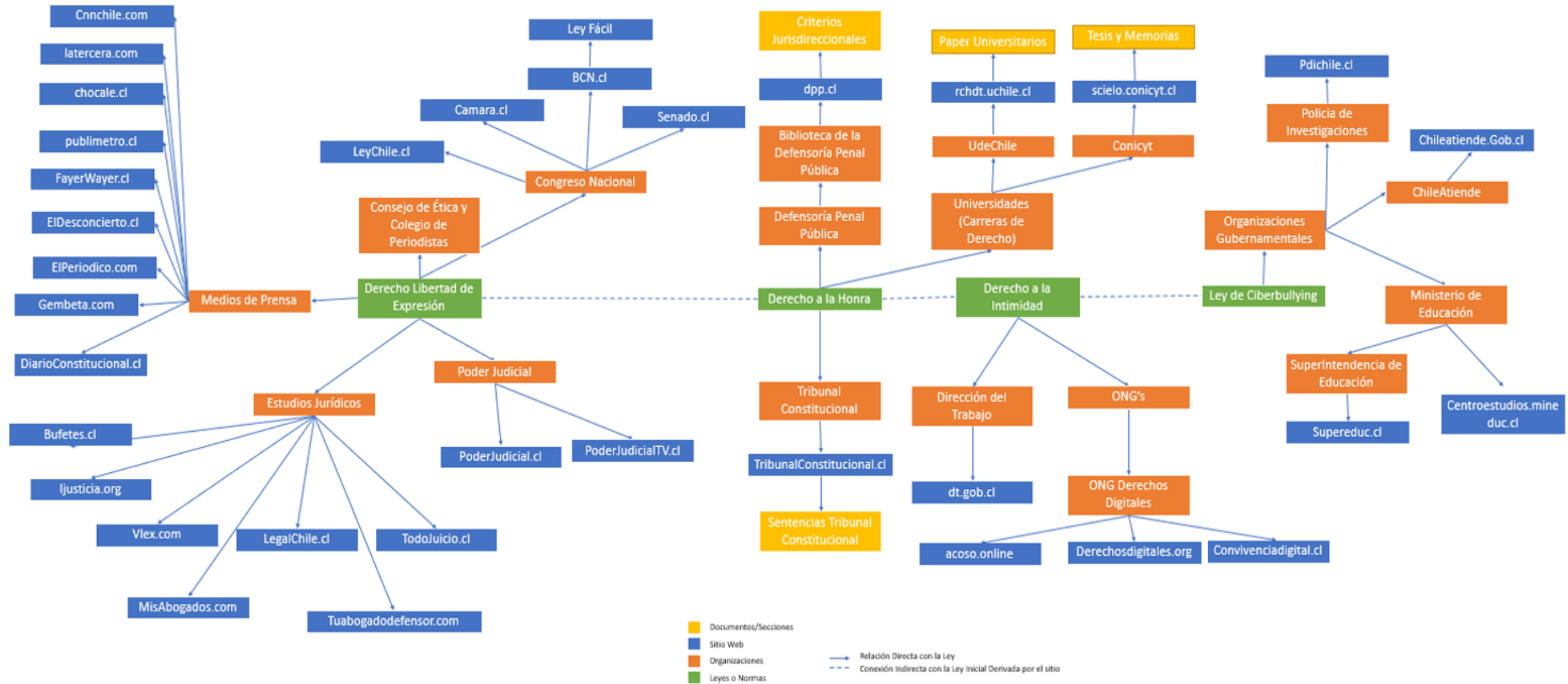
Luego de finalizar todas las experiencias, se analizó el resultado general y se clasificó los sitios buscados en estas categorías (ver Tabla 10) sumando los sitios y organizaciones extras que los mismos participantes encontraron, observando un predominio de búsqueda por parte de los participantes en servicios públicos (24), y posteriormente contrastados por las publicaciones de información de los medios de comunicación (17) algo influenciado por el motor de búsqueda. (Google fue utilizado por todos los participantes).

Tabla 10 - Grupos de Sitios Web Encontrados. Elaboración Propia.

Tipo	Visitas
Servicios Públicos	24
Medios de Comunicación	17
Asesoría Jurídica	12
Universitario	7
ONG	8

Se observa un interés por parte de los participantes por obtener información de servicios públicos, a pesar de existir una mayor cantidad de sitios por el lado de medios de comunicación y asesorías jurídicas en los resultados de búsqueda. Esto es posible observar en una apertura del árbol inicialmente generado, sumando los sitios y organizaciones que los mismos participantes entregaron en sus experiencias (ver ilustración 16).

Ilustración 16 - Relación entre organizaciones, sitios web y conceptos asociados al caso de estudio expandido. Elaboración Propia



Un análisis de estas categorías, es que a pesar de que los sitios web de servicios públicos son los más visitados, las 4 personas establecieron que los medios de prensa fueron los que le clarificaron los reglamentos con lenguajes claros:

“Que es mejor buscar información actualmente en los medios de comunicación escrito, ya que el lenguaje que utilizan clarifica mucho más lo que aborda una ley o una norma y muestran casos reales que se asocian a la aplicación de estas leyes.”
(P2)

Algo que también es posible observar es una tendencia, en 3 de los 4 casos, por la búsqueda en sitios de Asesorías Jurídicas, en especial porque creen que es buena la relación entre la ley y los casos prácticos de aplicación:

“Saber las leyes que ya existen y se pueden aplicar, y cualquier norma que esté relacionada tanto a nivel del poder judicial como ejecutivo.” (P1)

Lo cual lleva a un hallazgo visible en los 4 participantes y también reflejado en el focus group antes realizado. La interconexión de la información de transparencia es clave para permitir una búsqueda exitosa. Esto lo describe un participante con la siguiente frase:

“Es necesario un sistema que interconecte todos los poderes del Estado, que permita saber tanto leyes, como juicios, como aplicaciones de las normas que están relacionadas a los casos más buscados.” (P3)

Este sistema interconectado debe cumplir con ciertos elementos claves destacados por los distintos participantes, los cuales además fueron descritos con estas frases dentro de la experiencia, :

- Información disponible y clara
 - *“Creo que el lenguaje es demasiado complejo, y eso es confuso. No llego directamente a la ley, llego a un proyecto. Siento que tengo que buscar la información primero o los conceptos para entender.”* (P1 después de visitar el sitio LeyChile y sitio de prensa de la cámara de diputados)
 - *“Si fuera una persona sin conocimiento previo o nivel educacional bajo, no hay ningún sitio que me explique en palabras simples el marco normativo, para poder realizar la denuncia”* (P3 después de visitar el sitio www.camara.cl)
- Filtros claros
 - *“El buscador no hace relaciones, ni siquiera te pone dentro de algo cercano y está lleno de filtros pero no me muestra nada relacionado a los conceptos que busco”* (P4 buscando ciberacoso en el sitio de www.senado.cl)
- Facilidad de conceptualización
 - *“La conceptualización puede ser crucial al momento de querer conseguir información de una norma o ley”* (P4 al buscar ciberacoso en www.senado.cl)

La conceptualización fue uno de los temas más tocados por los participantes, y lo describen como la capacidad del usuario de buscar la palabra correcta que sea capaz de llegar a los datos buscados. Esta asertividad respecto al concepto buscado puede permitir conseguir información clave para llegar al concepto esperado, en este caso el concepto era *injurias* y *calumnias*, pero un error en el concepto puede llevar a entrar en ciclos de búsqueda infructuosos (3 de los 4 participantes).

Los conceptos utilizados por los participantes fueron obtenidos tras la transcripción de las experiencias, representados en una nube de palabras (ver Ilustración 17). Es posible apreciar que tras una búsqueda completa de cada participante se logró llegar a conceptos que a pesar de ser cercanos al contexto no permiten encontrar el derecho que ampara el problema presentado y solo dos participantes lograron una búsqueda precisa (6 menciones a injurias y 4 a calumnias) respecto a la búsqueda exitosa que se planteó en el contexto de la técnica.



Ilustración 17 - Nube de Conceptos de Búsqueda. Elaboración Propia

Finalmente, en el proceso de observación de la búsqueda de los participantes, fue posible apreciar diferencias respecto a la conceptualización y mecanismos de búsqueda, las cuales se describen a continuación:

- Las dos mujeres que participaron tenían mayor conocimiento de casos de acoso por lo que ya habían experimentado en su vida intentos de búsqueda de información relacionados al tema lo que permitía buscar conceptos más precisos. Al tener más cercanía con el tema la búsqueda era más ágil y asertiva, lo que demuestra que la vivencia y casos relacionados aporta en la búsqueda.

- Las dos personas mayores a 30 años, fueron más veloces en la búsqueda y sienten que el tiempo es acotado por lo que si no logran el objetivo se frustran rápidamente y recurren a la frase **“en este punto buscaría asesoría con un abogado”**.
- Los dos jóvenes tienen más interés de buscar en páginas del Estado, e intentan aprender a usarlas, observando un consumo de casi 20 minutos en resolver la duda en estos sitios e intentos de volver a validar la información de medios de prensa en sitios como la biblioteca del congreso nacional.
- Los dos jóvenes universitarios tienden a buscar información en paper o investigaciones sobre el tema, los adultos buscan información más en noticias o en ONGs que le den una respuesta clara y rápida.

Tras la aplicación de las técnicas *Focus Group* y *Think Aloud*, se puede observar una cantidad de requerimientos que marcarán el eje con el cual se construirá en la próxima sección. Estos se pueden resumir en:

Tabla 11 - Requerimientos de diseño propuesta solución. Elaboración Propia.

ETIQUETA	REQUERIMIENTO	PROCEDENCIA
R1	Información actualizada y disponible .	Acuerdo general en Focus Group tras el dialogo del concepto general de transparencia.
R2	Compleitud de la información entregada.	Acuerdo general en Focus Group tras el dialogo del concepto general de transparencia.
R3	Lenguaje común (Críticas al lenguaje legislativo).	Obtenido en Think Aloud tras las búsquedas realizadas en los sitios entregados por las dos cámaras del congreso.
R4	Resúmenes de las leyes , como elemento clave.	Acuerdo general en Focus Group tras la clasificación de importancia de tópicos de transparencia.
R5	Sistema que interconecte los distintos actores claves dentro de los derechos (poderes del Estado, medios de comunicación, instituciones públicas).	Obtenido en Think Aloud tras las búsquedas en variados sitios por parte de las personas, sin resultados exitosos.

R6	Guía para hacer denuncia de vulneración de derechos .	Obtenido en Think Aloud tras las experiencias fallidas en buscar la forma de denunciar un caso de Injurias y Calumnias.
R7	Buscador de conceptos claves y filtros claros.	Obtenido en Think Aloud tras las búsquedas realizadas en los sitios y no conseguir ordenar la información entregada, y Focus Group como acuerdo general.

3.5. Propuesta de Diseño

Tras finalizar las etapas de investigación y requerimientos, se trabajó en una propuesta de diseño que busca agrupar y dar una posible solución a las dolencias e inquietudes presentadas por las personas estudiadas. Esta propuesta consiste en un diseño de sitio web que busca integrar los sistemas de transparencia del poder legislativo y judicial, dando una escala de disponibilidad de datos desde el nivel de información cómo datos aislados al nivel de *Open Linked Data*, aportando así en un sistema de datos enlazados, avanzando en la composición de un mecanismo alternativo robusto para la transparencia de información.

Para poder lograr esta propuesta se requiere de dos elementos importantes: diseño y estructura de datos. Esta memoria se dedicará a desarrollar el ámbito del diseño y usabilidad de la herramienta, pero es fundamental que alguien en una próxima investigación se enfoque en desarrollar una solución que utilice mecanismos o técnicas que permitan enlazar la información de forma automatizada para así facilitar la disponibilidad de datos.

El diseño se concentró en los 4 elementos más repetidos dentro de los resultados:

- Información Relacionada y Datos Enlazados, dado que el concepto de ley o reglamento no es suficiente, tal como se comentó en los resultados de las técnicas antes aplicadas, y con el fin de hacer de este mecanismo alternativo de transparencia de información sobre derechos un aporte y guía para los ciudadanos, es que este sitio debe contener datos relacionados de diferentes fuentes entre las que se destacan: Resoluciones Judiciales, Noticias de Medios de Comunicación, Links de Interés para denunciar vulneraciones de derecho y Normas o Decretos locales que validen la aplicabilidad de la ley

- Buscador de Conceptos Claves y Filtros, para ayudar a las personas a encontrar conceptos sobre materias de derecho, pero para que la búsqueda sea exitosa la clasificación de los documentos a exponer debe ser más allá de un rastreo dentro de los títulos o contenido del mismo. Es requerido un trabajo por parte de los dueños de los datos que sea capaz de referenciar conceptos claves dentro de cada uno de los documentos, que agrupen el contenido expuesto.
- Sistema de Recomendación, que permitirá a los usuarios enseñar al sitio, cuáles son los resultados de búsqueda que son capaces de resolver las dudas que ingresaron en los distintos filtros y buscadores, para así robustecer la herramienta y ser más preciso en las próximas búsquedas.
- Visualización de la Ley, que es clave al momento de mostrar información por lo que esto debe superar el solo hecho de mostrar el texto de la misma. Para que esto sea un real aporte al ciudadano que busca información, debe llevar una breve descripción del concepto de la ley o reglamento que permita en pocas palabras guiar al usuario si encontró el documento que buscaba y videos explicativos que resuman los casos de las leyes más claves.

Considerando los elementos antes presentados es que se desarrolló un diseño de sitio web, que en su vista inicial (ver Ilustración 18) presenta al usuario un buscador principal (ver nº2 Ilustración 18) al centro del sitio que permite escribir el concepto o la frase que está buscando para luego ser procesado por el buscador. Este buscador viene acompañado por un set de botones que muestran los tópicos más buscados por los ciudadanos (ver nº3 Ilustración 18), que le permiten ir directamente a elementos de interés general.

Además esta vista contiene en su parte inferior 3 maneras distintas de sugerir información de utilidad:

- **Proyectos más buscados** (ver nº4 Ilustración 18), que contiene los proyectos de ley que actualmente son legislados en las distintas cámaras y los estados de los proyectos.
- **Recomendamos - Último Proyecto Publicado** (ver nº5 Ilustración 18), que recomienda el último proyecto publicado más valorado por la ciudadanía.
- **Leyes y Normas Publicadas** (ver nº6 Ilustración 18), que contiene un historial de las últimas publicaciones de leyes y normas (decretos, ordenanzas, reglamentos) realizadas en los distintos poderes del Estado.

Para poder comprender la información de utilidad es que se presenta a continuación la definición de cada uno de estos conceptos proporcionado por la biblioteca del congreso nacional²⁴:

- Ley: Es una declaración de la voluntad soberana que, manifestada en la forma prescrita por la Constitución, manda, prohíbe o permite.
- Decreto: Mandato escrito, emitido por la autoridad administrativa en ejercicio de sus atribuciones, con las formalidades que establece el ordenamiento jurídico.
- Resolución: Mandato escrito emanado de los jefes de los servicios públicos, en el ámbito de su competencia, con el objeto de velar por el buen funcionamiento de los mismos.
- Ordenanza: Normas jurídicas de naturaleza reglamentaria, que regulan materias de gobierno y administración comunal, emanadas de las Municipalidades.
- Dictamen: Opinión y juicio sobre una determinada materia o situación que emite el organismo llamado a conocer de ella, de oficio o a petición de algún interesado.
- Reglamento Municipal: Norma general obligatoria y permanente, relativa a materias de orden interno de la municipalidad.

Para poder observar el funcionamiento de la web es que se procede a hacer un escenario de prueba donde un usuario busca la frase “Acoso Sexual Callejero”.

El sitio (ver Ilustración 19) debe desplegar el resultado de la búsqueda con un elemento inicial concreto que muestra la “ley de acoso callejero”. El cuadro presentado (ver nº1 Ilustración 19) se compone del título del documento encontrado, un resumen en pocas palabras del contexto del resultado encontrado (ver nº2 Ilustración 19), además de un extracto de la ley o normativa encontrada (ver nº3 Ilustración 19), que contiene una o más palabras de la frase buscada.

Otros elementos clave que contiene el sitio (ver nº4 Ilustración 19), en relación con su utilidad para los casos de vulneración de derechos de las personas, es que se adjunta en todos los resultados de búsqueda el caso judicial más actual que haya utilizado dicha ley o norma como fundamento. Se suma a lo anterior links de interés (ver nº5 Ilustración 19) que llevan a los sitios de reporte judicial conectados al sistema de justicia, normas o decretos relacionados.

²⁴ <https://www.bcn.cl/leychile/acerca-de-ley-chile>

Mecanismo de Transparencia de Información sobre Derechos

1

¿Que estás buscando?

Bienvenid@ Ciudadan@

Bienvenidas/os al Sistema de Transparencia sobre Derechos

Este sistema te permitirá buscar toda la información que necesitas saber sobre leyes, normas, juicios y elementos relacionados

¿Qué deseas saber? Acá podrás buscar Trámites Legales, Proyectos de Ley, Normas, Decretos y mucho más...

2

Tópicos más Buscados

Derechos Humanos

Fallos Tribunal

Estadísticas Denuncias

Discusión Sala

Juicios Corrupción

3

Proyectos Más Buscados

4

Aprobado

Proyecto de Ley de Acoso

Tramite: Finalizado Fecha Publicación: 10/12/2017

Rechazado

Proyecto de Ley de Seguridad

Tramite: Comisión Mixta Fecha Trámite: 10/12/2017

En Tramitación

Proyecto de Ley de Acoso

RECOMENDAMOS - ÚLTIMO PROYECTO PUBLICADO

5

Ley de Acoso Callejero

Legislación con Proceso Judicial

Modifica el Código Penal para tipificar el delito de acoso sexual en espacios públicos

Reporte Judicial

Norma Municipal

Realizar Denunci

Tramite: Finalizado

Valoración Ciudadana

++○○

Leyes y Normas Publicadas

6

Vigente

Ley de Acoso (20.300)

Estado: Despachado Fecha Publicación: 10/12/2017

Vigente

Ley de Protección del Empleo

Estado: Publicada Diario Oficial Fecha Publicación: 10/12/2017

En Tribunal Constitucional

Decreto 25000

Ilustración 18 - Vista Inicial Sistema Integral de Transparencia. Elaboración Propia

Mecanismo de Transparencia de Información sobre Derechos

¿Que estás buscando?

Bienvenid@ Ciudadan@

Q Acoso Sexual Callejero

Filtro por Fecha

01 01 Diciembre

Filtro por Tipo

Leyes

Filtro por Organismo

Buscar...

Filtrar

9

Ley de Acoso Callejero Vigente

Legislación con Proceso Judicial

Modifica el Código Penal para tipificar el delito de **acoso sexual** en espacios públicos

Párrafo relacionado con concepto:

"... Se castigará con la pena de presidio menor en su grado mínimo y multa de cinco a diez unidades tributarias mensuales, al que en lugares públicos o de libre acceso público y que por cualquier medio capte, grabe, filme o fotografíe imágenes, videos o cualquier registro audiovisual, de los genitales u otra parte íntima del cuerpo de otra persona con fines de significación **sexual** y sin su consentimiento..."

Última Denuncia Realizada: 15/08/2020 Caso 20540 - Viña del Mar

Reporte Judicial

Norma Municipal

Realizar Denuncia

1 2 3 4 5

+ + + + +

Valoración Ciudadana

¿Era lo que buscabas?

✓ ✗

Búsquedas Relacionadas

8

Vigente

Ley de Acoso (20.300)

Estado: Despachado Fecha Publicación: 10/12/2017

Vigente

Ley de Protección del Empleo

Estado: Publicada Diario Oficial Fecha Publicación: 10/12/2017

En Tribunal Constitucional

Ley de Acoso Laboral Vigente

Legislación con Proceso Judicial

La **ley** incorpora las conductas de **acoso laboral** como causal de término de la relación laboral

Párrafo relacionado con concepto:

"...el **acoso** laboral es toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que ..."

Última Denuncia Realizada: 15/08/2020 Caso 20540 - Santiago

Reporte Judicial

Norma Municipal

Realizar Denuncia

6 7

+ + + + +

Valoración Ciudadana

¿Era lo que buscabas?

✓ ✗

Ilustración 19 - Vista Resultados Búsqueda Sistema Integral de Transparencia. Elaboración Propia

Por otro lado, se agrega un evaluador de la ley o norma que permite que los ciudadanos en un rango de cuatro puntos (ver nº6 Ilustración 19), de su perspectiva respecto a la ley y además explique si el resultado presentado cumple o no con lo esperado de la búsqueda (ver nº7 Ilustración 19).

Para ayudar en la búsqueda, se proporcionan filtros (ver nº9 Ilustración 19) que permiten ordenar los resultados por fecha, por tipo de documento (Normativa, Ley, Decreto, Dictámen) y uno por tipo de organismo entre los que se encuentran los 3 poderes del Estado (judicial, legislativo y ejecutivo). Por último, se entregan más búsquedas relacionadas al derecho buscado (ver nº8 Ilustración 19).

Además para aprovechar la instancia de resultados de búsqueda, se recomienda a la persona el canal oficial de denuncia a través de un botón que invita a levantar la denuncia con la autoridad competente, intentando entregar un canal seguro para reportar (ver Ilustración 19). Este canal debe estar conectado con los sistemas actuales de denuncia policial que presten asesoramiento y acompañamiento a las víctimas de vulneración de derecho. Se sugiere una vista de reporte simple para realizar la denuncia que acompañe el historial de búsqueda realizado para aportar más contexto a la denuncia (ver Ilustración 20).

The screenshot displays a web interface titled "Mecanismo Alternativo de Transparencia de Información". At the top, there is a search bar with the text "¿Que estás buscando?" and a user greeting "Bienvenid@ Ciudadan@". The main content area features a prominent red banner with the question "¿Deseas hacer una denuncia sobre vulneración de derecho?". Below this banner is a form with the following fields: "Fecha del Suceso" (06/02/2022), "RUT" (11.111.111-1), "Celular" (+5691111111), and "Descripción del Suceso" (a large text area with the placeholder "Describe de la manera más detallada el suceso de vulneración que sufriste"). A red "Enviar Denuncia" button is located at the bottom right of the form. Below the button, a small disclaimer states: "Tus datos serán enviados a la autoridad competente. Esta denuncia será anónima y no serán publicados en ningún contexto." The left sidebar contains a search bar with "Ley de Acoso Callejero", a "Descargar Resumen" button, and a "Video Explicativo" button. The right sidebar shows a "Valoración Ciudadana" section with three plus signs, a "Denuncia" button, and a list of related items with "En Proceso" status and "Fecha Publicación: 10/12/2017".

Ilustración 20 - Sección Realizar Denuncia, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia

Una vez mostrado el resultado de la búsqueda, la persona puede hacer click en uno de estos y se desplegará toda la información encontrada sobre esta ley, norma, procedimiento o dictamen relacionado a derecho (ver Ilustración 21). Esta vista inicialmente contiene los

mismos elementos de los resultados de búsqueda (ver nº1 Ilustración 21), sumando el texto de la ley en detalle (ver nº2 Ilustración 21) en el cual se puede buscar conceptos o elementos dentro del mismo (ver nº3 Ilustración 21). Además, se presenta en un costado derecho las normas y procesos judiciales relacionados que permiten entender la aplicabilidad de la ley en los distintos poderes del Estado (ver nº4 y nº5 Ilustración 21).

Con el fin de aportar en el entendimiento de la ley se proporciona un resumen descargable de la información encontrada sobre el derecho (ver nº6 Ilustración 21) y un video explicativo que permite no solo entender el derecho, sino que la aplicabilidad de la ley (ver nº7 Ilustración 21).

Un elemento final, declarado por los participantes de las distintas técnicas como prioritario, es sumar una sección de medios de comunicación (ver nº8 Ilustración 21), que muestra las noticias relacionadas a la ley, norma o decreto relacionado al derecho buscado con contenido explicativo de la ley o bien a casos de vulneración denunciados en los distintos medios masivos.

Con este sitio se espera que el ciudadano pueda ingresar a buscar algún concepto o frase relacionada a algún derecho, ya sea para informarse o para buscar procedimientos de denuncia de vulneración de los mismos, y que se le permita ver información relacionada de los distintos actores involucrados tanto a nivel estatal como de medios de comunicación y organizaciones que investiguen sobre el tema.

En el siguiente capítulo analizaremos la validación del trabajo realizado, viendo los requerimientos levantados en las distintas técnicas de generación de la propuesta y además se comparará la propuesta con algunos sitios privados y públicos que actualmente presentan información de transparencia pública.

Mecanismo de Transparencia de Información sobre Derechos

¿Que estás buscando?

Bienvenid@ Ciudadan@

Q Ley de Acoso Callejero

Descargar Resumen
docx, pdf, xml

Video Explicativo
Resumen Proceso

8

Medios de Comunicación

El Mercurio

Caso de Acoso en Santiago Centro
Fecha Publicación: 10/12/2017

La Tercera

Promulgada Ley de Acoso Callejero
Fecha Publicación: 10/12/2017

Últimas Noticias

Ley de Acoso Callejero Vigente

Legislación con Proceso Judicial

Modifica el Código Penal para tipificar el delito de **acoso sexual en espacios públicos**

Resumen:
Se castigará con la pena de presidio menor en su grado mínimo y multa de cinco a diez unidades tributarias mensuales, al que en lugares públicos o de libre acceso público y que por cualquier medio capte, grabe, filme o fotografíe imágenes, videos o cualquier registro audiovisual, de los genitales u otra parte íntima del cuerpo de otra persona con fines de significación sexual y sin su consentimiento."

Procesos Públicos

Reporte Judicial

Norma Municipal

Realizar Denuncia

Texto Publicado

Buscar

"Artículo único.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el **Código Penal**:

1. Incorpórase el siguiente **artículo 161-C**:

"Artículo 161-C.- Se castigará con la pena de presidio menor en su grado mínimo y multa de cinco a diez unidades tributarias mensuales, al que en lugares públicos o de libre acceso público y que por cualquier medio capte, grabe, filme o fotografíe imágenes, videos o cualquier registro audiovisual, de los genitales u otra parte íntima del cuerpo de otra persona con fines de significación sexual y sin su consentimiento.

Se impondrá la misma pena de presidio menor en su grado mínimo y multa de veinte a treinta unidades tributarias mensuales, al que difunda dichas imágenes, videos o registro audiovisual a que se refiere el inciso anterior.

En caso de ser una misma la persona que los haya obtenido y divulgado, se aplicarán a ésta, la pena de presidio menor en su grado mínimo a medio y multa de veinte a treinta unidades tributarias mensuales."

2. Agrégase en el **artículo 366** el siguiente inciso tercero:

"Se aplicará la pena de presidio menor en su grado mínimo a medio, cuando el abus

Normas y Procedimientos Relacionados

Ordenanza Municipal
Acoso sexual a menores En Proceso
Estado: En Sala Fecha Publicación: 10/12/2017

Poder Legislativo
Ley de Acoso Sexual Vigente
Estado: Aprobado en Consejo Fecha Publicación: 10/12/2017

Procedimientos
Constatación de lesiones Vigente
Fecha Publicación: 10/12/2017

Procesos Judiciales

Buscar

Poder Judicial
Procedimiento de actuación para En Proceso
Estado: En Proceso Fecha Proceso: 10/12/2017

Ilustración 21 - Vista Resultados Búsqueda Sistema Integral de Transparencia. Elaboración Propia

CAPÍTULO 4: VALIDACIÓN

4.1 Validación de Requerimientos

Con el fin de validar la propuesta entregada en el capítulo anterior es que se revisarán los elementos que logran responder a las necesidades y requerimientos planteados por las personas en las distintas técnicas en el proceso de investigación.

- Información **actualizada y disponible**.



Ilustración 22 - Sección Recomendaciones Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia

Para cumplir este requerimiento se trabajó en el sistema de sugerencias (ver Ilustración 22) en el inicio del sitio de transparencia, que incluye los proyectos de ley que están siendo trabajados en el congreso, las leyes más buscadas por los usuarios y una recomendación del proyecto más reciente y más buscado por la ciudadanía.

- **Compleitud** de la información entregada.



Ilustración 23 - Sección Visualización de la Ley Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia

Para cumplir con este requerimiento es que se trabajó en buscar información presente en el contexto de las leyes sobre derecho que permitan entender al ciudadano el contenido y las normas que lo rodean, además de permitirle al usuario buscar dentro de la ley (ver Ilustración 23). Este contenido se agrega al momento de entrar al resultado de la búsqueda presentando por un lado la categorización de la información buscada, su estado de vigencia, un resumen en lenguaje no judicial que dé a entender el contexto de la ley y finalmente, los documentos relacionados a esta ley que aportan a la aplicación de la misma en la defensa del derecho.

- Lenguaje **común** (Críticas al lenguaje legislativo) y **resúmenes de las leyes**, como elemento clave.

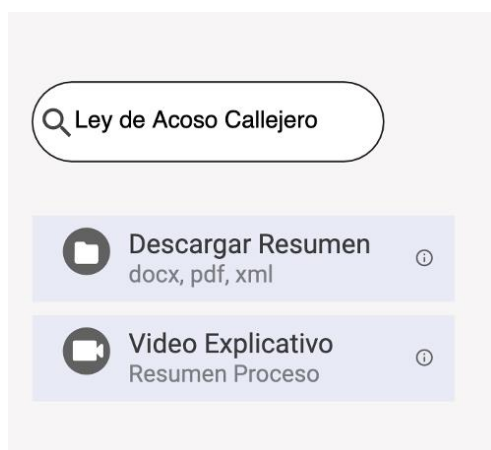


Ilustración 24 - Sección Material Complementario Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia

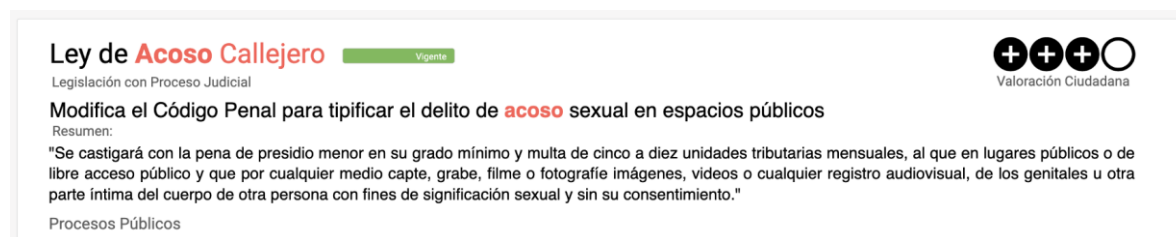


Ilustración 25 - Sección Resumen de la Ley Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia

Con el objetivo de acercar a la ciudadanía el concepto de las leyes sobre derecho es que se crearon 2 elementos dentro del sitio que permiten entender de mejor manera la ley. Por un lado un resumen ejecutivo (ver Ilustración 25) que explica en lenguaje no legislativo el contenido y sentido de la ley. Este resumen debe ser trabajado por personas capacitadas en lenguaje y legislación, que sean capaces de traducir de una forma conceptualmente

cercana el concepto de ley. Por otro lado, un video explicativo (ver Ilustración 24) que representa en forma visual el concepto de la ley, elemento rescatado del sitio Ley Fácil²⁵.

- Sistema que **interconecte** los **distintos actores claves** dentro de los derechos (poderes del Estado, medios de comunicación, instituciones públicas).

Este es el requerimiento más complejo a nivel de mejora de los sistemas actuales de transparencia porque requiere de un trabajo de la información que actualmente los sistemas públicos no hacen, pero que entrega a la persona que busca información una mirada completa de lo que contemplan las leyes sobre derecho. Para representar esto, en el diseño se trabajó en secciones distintas dentro de la visualización de la ley que muestran:

- Las normas y derechos dentro del sistema público (ver Ilustración 26).

Normas y Procedimientos Relacionados		
Ordenanza Municipal	Acoso sexual a menores	En Proceso
Estado: En Sala	Fecha Publicación: 10/12/2017	
Poder Legislativo	Ley de Acoso Sexual	Vigente
Estado: Aprobado en Consejo	Fecha Publicación: 10/12/2017	
Procedimientos	Constatación de lesiones	Vigente
Fecha Publicación: 10/12/2017		

Ilustración 26 - Sección Normas y Procedimientos Relacionados, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia

- Los procesos judiciales que han involucrado investigación sobre el derecho buscado (ver Ilustración 27).

Procesos Judiciales	
Buscar	
Poder Judicial	Procedimiento de actuación para
Estado: En Proceso	En Proceso
Fecha Proceso: 10/12/2017	

Ilustración 27 - Sección Procedimientos Judiciales, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia

- Cómo los medios de comunicación han cubierto la ley y los casos relacionados (ver Ilustración 28).

²⁵ <https://www.bcn.cl/leyfacil/> Visitado el 30 de junio del 2022

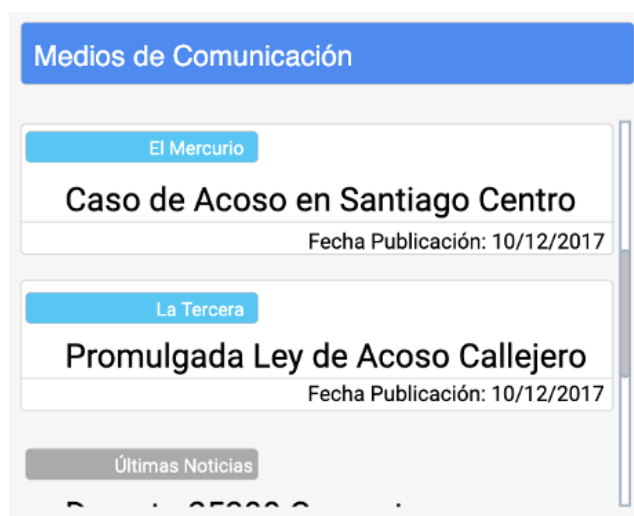


Ilustración 28 - Sección Medios de Comunicación, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia

Con estos 3 elementos el sitio es capaz de mostrar al ciudadano un contexto más amplio respecto a la búsqueda y dependiendo de la necesidad encontrar específicamente la información que lo ayude en su proceso.

- **Guía para hacer denuncia de vulneración de derechos.**



Ilustración 29 - Botón Denuncia Vulneración de Derecho, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia

Para resolver este requerimiento se aprovechó la instancia de resultados de búsqueda para recomendar a la persona el canal oficial de denuncia a través de un botón que invita a levantar la denuncia con la autoridad competente, intentando entregar un canal seguro para reportar (ver Ilustración 29). Este canal debe estar conectado con los sistemas actuales de denuncia policial que presten asesoramiento y acompañamiento a las víctimas de vulneración de derecho. Se sugiere una vista de reporte simple para realizar la denuncia que acompañe el historial de búsqueda realizado para aportar más contexto a la denuncia

- Buscador de **conceptos claves y filtros** claros.

Finalmente, para conseguir una búsqueda clara y precisa respecto a las palabras o frases entregadas por el usuario se agregó inicialmente dos buscadores dentro del sitio (ver Ilustración 30) que tiene como objetivo dentro de back-end encontrar a través de la clasificación de los documentos la relación con lo buscado. Esta clasificación se puede trabajar a partir del contenido semántico de los datos presentados, representando estos en un modelo de datos (como por ejemplo RDF²⁶). Una vez que los datos en bruto e información se hacen comprensibles por un computador, se posibilita la aplicación de sistemas lógicos basados en reglas de inferencia y lógicas descriptivas a fin de llegar a conclusiones, revelar anomalías en los datos y/o tomar decisiones inteligentes y/o automatizadas (W3C, 2008).

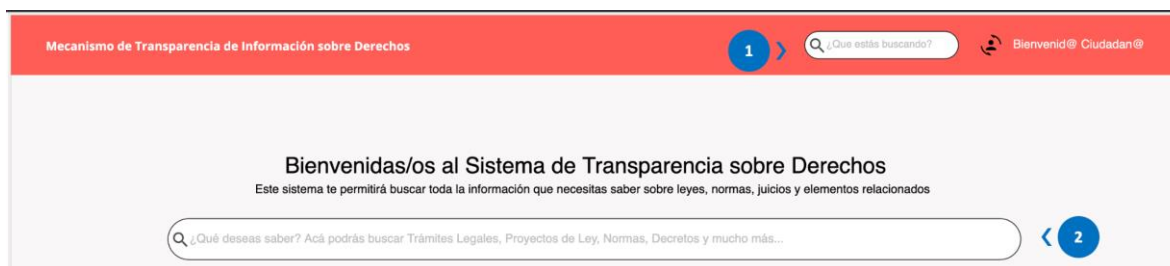


Ilustración 30 - Sección Buscadores, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia

Para guiar en la búsqueda de conceptos del cliente se agrega una subsección de tópicos (ver Ilustración 31) que muestra una clasificación de conceptos buscados sobre leyes, normas y decretos que se relacionan a ese resultado.



Ilustración 31 - Sección Tópicos más Buscados, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia

Por último, se presentan tres tipos de filtros (ver Ilustración 32), que buscan ayudar al ciudadano a ordenar los resultados de búsqueda mostrados:

²⁶ <https://www.w3.org/RDF/>



Ilustración 32 - Sección Filtros, Web Transparencia Alternativa sobre Derechos. Elaboración Propia

1. Filtro por fecha, que permite al usuario ordenar la búsqueda contextual antes hecha respecto a la fecha de publicación del documento.
2. Filtro por tipo de documento, separando estos en Normativa, Ley, Decreto, Dictamen.
3. Filtro por Organismo, que permite clasificar el documento y filtrar por institución a cargo, dependiendo del poder del Estado relacionado (judicial, legislativo y ejecutivo) o institución pública (carabineros, municipio, gobernación, etc.)

4.2 Comparación de Sistemas

Para nutrir esta validación con los sistemas ya existentes, es que se realizó un análisis comparativo respecto a los elementos que posee el actual sistema Ley Chile presentado en la definición del problema y VLex²⁷, una herramienta privada que busca relacionar en un solo sitio los datos legislativos, judiciales, académicos y periodísticos, y nos presenta un camino de solución frente a la relación e interacción de la información.

En Vlex, podemos ver un aspecto clave (ver Ilustración 33), y es la utilización de tecnologías de información para la creación de buscadores dentro del sitio focalizados a material judicial y legislativo, que trabaja con conjuntos de datos agregados, que sumado con la utilización de disciplinas como Machine Learning, es posible alimentar y aportar en la visita guiada con el objetivo de entregar la información que busca el ciudadano de manera eficiente, eficaz y clara.

²⁷ <https://vlex.com/> Última Visita: 30 de Junio del 2022

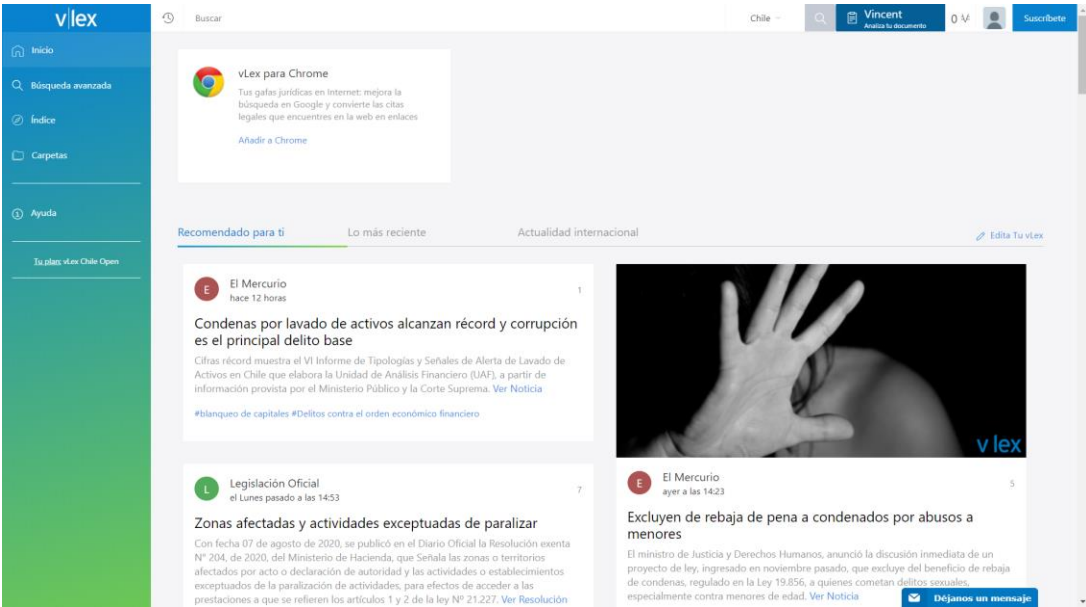


Ilustración 33 - Sitio Web VLex Vista Inicial

Los elementos a comparar entre estos sitios tienen directa relación con lo presentado en los requerimientos y tal como es posible observar (ver Tabla 12) el sitio VLex tiene una de las soluciones más completas y bastante cercana a la que se plantea en esta memoria. Un elemento que afecta directamente en su aporte al ciudadano, es el sistema de cobro por suscripción y un precio elevado, lo que discrimina de manera directa según estrato

Tabla 12 - Comparación de Mecanismos para Requerimientos de Sistemas de Transparencia Actuales VS Propuesta. Elaboración Propia.

REQUERIMIENTO	LEYCHILE	VLEX	Propuesta Presentada
Información actualizada y disponible.	Presentación actualizada de la ley al ser publicada en el Diario Oficial.	Boletín Informativo para actualizar información de la búsqueda. Recomendación de Búsqueda. Estado de proyectos de ley. Presentación actualizada de la ley al ser publicada en el Diario Oficial.	Recomendación de Búsqueda. Estado de proyectos de ley. Leyes y Normas publicadas relacionadas al derecho. Presentación actualizada de la ley al ser publicada en el Diario Oficial.

Compleitud de la información entregada.	Búsqueda dentro de la ley. Visualización del Proyecto de ley relacionado.	Búsqueda dentro de la ley. Normas y Decretos relacionados al derecho. Etiquetas de clasificación de información. Indicador de vigencia de la ley, decreto o norma.	Búsqueda dentro de la ley. Noticias de medios de comunicación informando sobre el derecho. Normas y Decretos relacionados al derecho. Etiquetas de clasificación de información. Indicador de vigencia de la ley, decreto o norma.
Lenguaje común (Críticas al lenguaje legislativo).	Resumen ejecutivo de la ley.	Ley en “lenguaje ciudadano”.	Ley en “lenguaje ciudadano”.
Resúmenes de las leyes , como elemento clave.	Complemento audiovisual de la ley.		Complemento audiovisual de la ley.
Sistema que interconecte los distintos actores claves dentro de los derechos (poderes del Estado, medios de comunicación, instituciones públicas).		Complemento de otras áreas (periodístico, académico, organizaciones no gubernamentales).	Complemento de otras áreas (periodístico, académico, organizaciones no gubernamentales).
Guía para hacer denuncia de vulneración de derechos .			Formulario que alerta a las autoridades competentes sobre vulneración de derechos.

Buscador de conceptos claves y filtros claros.	Búsqueda por Tópico. Búsqueda por Palabra Exacta.	Búsqueda por Tópico. Búsqueda por Palabra Exacta. Búsqueda por Palabra Contextuales. Búsqueda de elementos relacionados. Recomendación de Búsqueda.	Búsqueda por Tópico. Búsqueda por Palabra Exacta. Búsqueda por Palabra Contextuales. Búsqueda de elementos relacionados. Recomendación de Búsqueda.
--	--	---	---

Otro elemento observado en VLex es la falta de foco único en la información que presenta (contiene todo el contenido legislativo sin importar distinción), haciendo que ciudadanos que tengan un solo objetivo, informar y denunciar sobre vulneración de derechos, por ejemplo buscar cómo denunciar acoso (ver Ilustración 34) lleguen a documentos que no necesariamente les ayuden en esta búsqueda, con más de 2000 resultados, con una nula guía para el que necesite ayuda en temas de vulneración de derecho. Dado lo anterior, es que la propuesta de mecanismo alternativo busca centrar la información planteada a los derechos humanos como el eje principal, permitiendo que este sitio cumpla la función de informar y ayudar al ciudadano que necesita buscar información específica sobre este tema.

The screenshot shows the Vlex website interface with search results for "denunciar acoso". The top navigation bar includes the Vlex logo, a search bar, and user information (Vincent, 0 likes, and a subscribe button). The main header shows the search term "denunciar acoso" and the number of results, 2,121. On the left, there is a sidebar with filters for content types (Legislación y Normativa, Jurisprudencia, etc.) and a date range filter from June 2007 to May 2022. The main content area displays a list of results under the heading "Documentos". The first result is "El acoso laboral: tutela y prueba de la lesión de los derechos fundamentales" from the journal "Ius et Praxis". The second result is "Opone excepción de ineptitud del libelo" from "Formularios de Práctica Forense". The third result is "Ley N° 19.712, del 30 de Enero de 2001, Ley del Deporte" from the "Legislación Oficial". The fourth result is "Ley núm. 21197, publicada el 03 de Febrero de 2020, MODIFICA LA LEY N° 19.712, LEY DEL DEPORTE, LA LEY N° 20.019, QUE REGULA LAS SOCIEDADES ANÓNIMAS DEPORTIVAS PROFESIONALES, Y LA LEY N° 20.686, QUE CREA EL MINISTERIO DEL DEPORTE, PARA ESTABLECER EL ...".

Ilustración 34 - Resultado Búsqueda “denunciar acoso” web Vlex.. Elaboración Propia

Un elemento destacable de la visualización de VLex es la composición de la información y cómo visualiza cada resultado entregando la mayor cantidad de información (ver Ilustración 35), permitiendo al usuario ver un resultado categorizado (nº 3 Ilustración 35) con un extracto de la información de la ley (nº5 Ilustración 35) y el estado de la legislación (nº2 Ilustración 35). A lo anterior se suma un sistema de valoración (ver nº1 Ilustración 35) de la comunidad que permite entregar un puntaje de 1 a 3 estrellas al resultado entregado, elemento que también se proponen en esta memoria por lo importante que significa tener la opinión del usuario al momento de hacer uso del sitio.

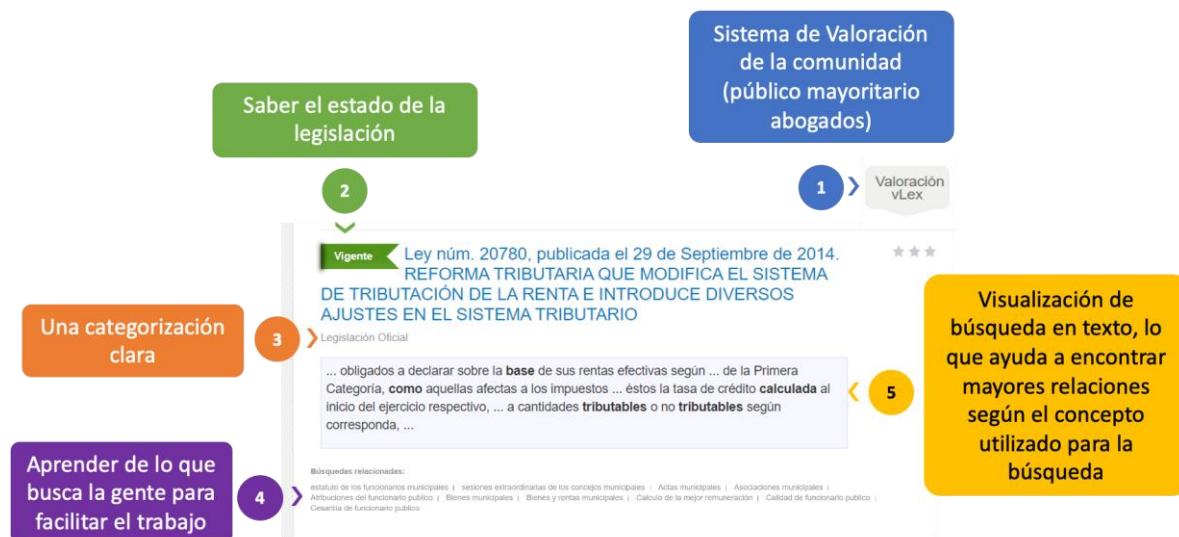


Ilustración 35 - Visualización de la Búsqueda VLex.. Elaboración Propia

Por otro lado, el sitio público Ley Chile, utiliza un margen más acotado de presentación de datos, considerando como resultados visibles solo lo que respecta al poder legislativo, limitando así uno de los requerimiento obtenidos en el proceso de investigación de esta memoria donde la interconexión de información es importante para entregar un resultado más completo.

Sumado a lo anterior, presenta una estructura de información enfocada en el contenido de la ley (ver Ilustración 36), sin agregar mayor información que permita dar un contexto de la aplicación de la ley, algo destacado como requerimiento al momento de desarrollar esta memoria.

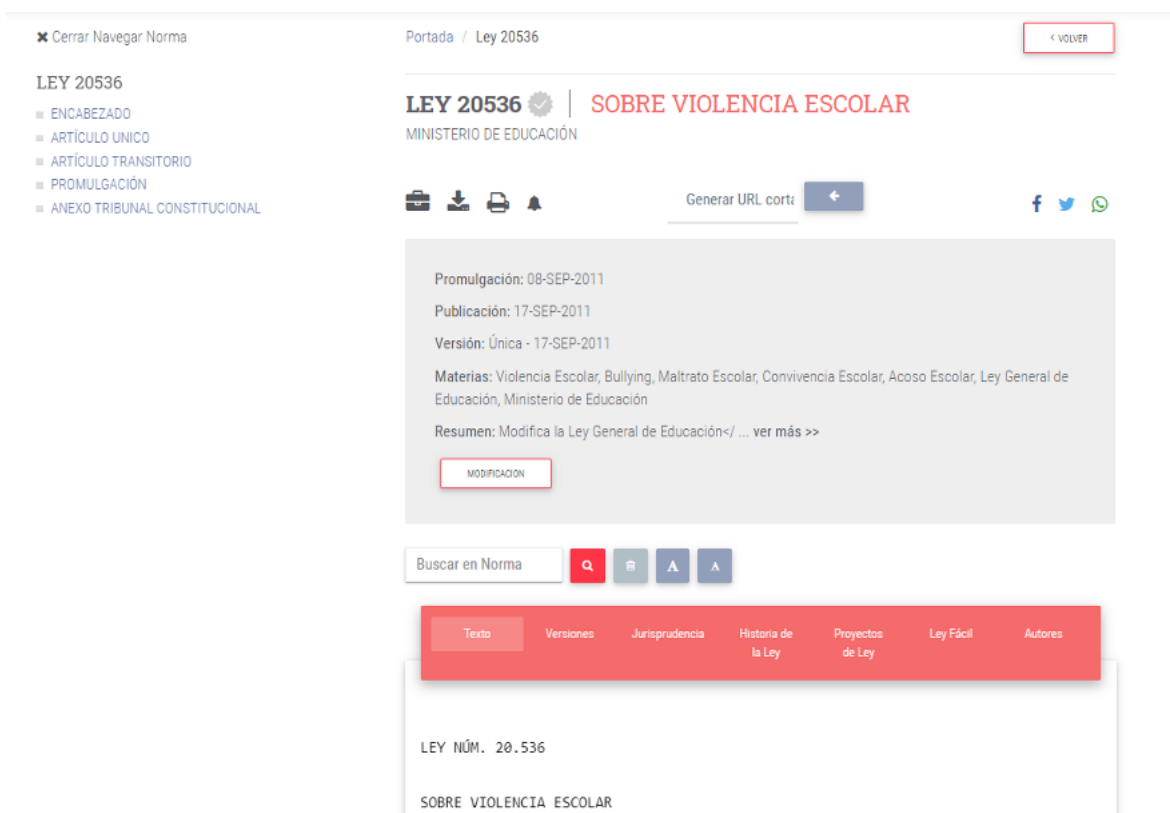


Ilustración 36 - Resultado Búsqueda web Ley Chile. Elaboración Propia

Un elemento importante, que también es parte de la propuesta planteada en esta memoria es lo desarrollado por el complemento del sitio Ley Chile, llamado Ley Fácil²⁸, que busca acercar al ciudadano la definición de las leyes más buscadas, entregando (ver Ilustración 37) guías en audio, un resumen explicado en lenguaje no legislativo y una serie de elementos de accesibilidad que permiten a personas en situación de discapacidad sumarse al entendimiento de la ley.

²⁸ <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/violencia-escolar> Última Visita: 30 de Junio del 2022

Portada > Ley fácil > Violencia Escolar

Ley fácil

ANDROID APP EN Google play Disponible en el App Store

Twitter Compartir 0 Enviar a un amigo

Índices:

Guías Legales	Guías en audio	Discapacidad visual
Lenguas originarias	Radioteatros	Discapacidad auditiva
Guías en Creole	Fichas básicas	Conozca sus derechos



Guía legal sobre:

Violencia escolar

Aborda el tema de la violencia en los colegios, entre estudiantes, y fija las pautas para que la comunidad escolar pueda abordar estas situaciones.

Última actualización : 29-09-2011

¿Qué se define por violencia escolar o “bullying”, según la ley?

Lo que la ley define es “acoso escolar”, que en términos simples es: todo acto de agresión u hostigamiento reiterado, realizado por estudiantes que atenten en contra de otro estudiante, valiéndose de una situación de superioridad o de indefensión de la víctima, que le provoque maltrato, humillación o temor fundado de verse expuesta a un mal de carácter grave. Estos actos agresivos pueden ser cometidos por un solo estudiante o por un grupo, y puede ser tanto dentro como fuera del establecimiento educacional.

Guía en audio:

Escuche esta Guía o descárguela gratis para difundirla por el medio de su preferencia.

Descargar audio

Ilustración 37 - Presentación de Contenido Ley Fácil. Elaboración Propia

Complementar lo entregado en las técnicas de diseño con lo visto en el sitio privado VLex y lo entregado por el sitio Ley Fácil en el mecanismo alternativo propuesto en esta memoria, representará un avance importante en la transparencia de información en Chile. La propuesta de esta memoria busca de esta manera diseñar un sitio que debiera ser gratuito para a los ciudadanos, dando acceso a la información de sus derechos, con un complemento de ayuda para que puedan comprender cómo se puede abordar una vulneración, entregando la información ya pública y un canal seguro para hacer la denuncia respectiva.

En el próximo capítulo se concluirán los hallazgos identificados, la solución propuesta y las tareas futuras que se necesitan para desarrollar un mecanismo alternativo de transparencia para Chile.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

En el desarrollo de esta investigación se pudo apreciar cómo la apertura datos y transparencia han sido un desafío que han tomado la mayoría de los países del mundo. Nuestro trabajo como Ingenieros Informáticos toma un papel fundamental, más aún cuando la cantidad de datos e información que se maneja tiene que llegar de forma completa, clara y disponible en todo momento a la ciudadanía. Nuestro conocimiento y trabajo con la información es crucial, desde el momento que se arman los arreglos de datos, hasta la construcción de su presentación, para que la transparencia no sea solo una liberación de datos crudos en un sitio público, si no que un proceso en donde la ciudadanía tome la información presentada y pueda utilizarla.

Esta memoria se desarrolló inicialmente con una investigación respecto a lo que se entiende en la literatura respecto a la democracia, transparencia y a través de esta, la entrega de datos abiertos al ciudadano. A partir de este estudio, se observó una pregunta que se transformó en el problema central de esta memoria:

¿Qué y cuánto de esta información realmente puede ser utilizada por parte de la ciudadanía?, ¿Existe una relación que facilite la completitud de la información y la clara contextualización de la misma?

Para saber la respuesta se investigó lo que hacen actualmente los sistemas de transparencia de diferentes países y un análisis más profundo a los entregados por el Estado de Chile. Con esta información se comenzó a desarrollar, utilizando técnicas de diseño centradas en personas, un proceso de obtención de requerimientos con ciudadanos estudiantes y trabajadores separados en grupos de más y menos 35 años, con el fin de entender cuáles eran las necesidades esperadas al utilizar un sistema de transparencia en el contexto de conocer sus derechos y denunciar posibles vulneraciones.

Con este proceso se concretaron requerimientos que fueron la base de la propuesta de creación de una página web que representa un mecanismo alternativo de transparencia de información sobre derechos, la cual debería cumplir con entregar información actualizada, completa, en lenguaje común e integrar los datos entregados por los distintos actores claves involucrados en el proceso de transparencia de información relacionadas a las leyes y su aplicación.

Luego de desarrollar la propuesta, se validó la forma de abordar la solución para los requerimientos obtenidos en el proceso de técnicas de diseño centrado en personas, y una validación comparativa con los sitios que actualmente son relevantes en el proceso de transparencia de información de Chile, Vlex y LeyChile, analizando cómo lo resuelto por esta propuesta aborda lo entregado con ellos y que aspectos logra mejorar.

Es importante destacar que el Diseño Centrado en Usuarios presentó un desafío importante, debido a que las técnicas deben ser muy bien estudiadas y la prolijidad en cada proceso debe ser tomada siempre en consideración. A este desafío se le sumó un factor extra, ya que la cuarentena exigió un trabajo en línea que no estuvo exento de problemas como la conectividad, la falta de concentración, la dificultad de generar un ambiente de trabajo. Ello es más fácil de generar en una sala preparada, con iluminación, los implementos y la disposición completamente centrada en la experiencia, pero que la flexibilidad de estas técnicas permitió resolver de buena manera.

Chile, en estos últimos 2 años mientras se ejecutaba esta investigación, tuvo grandes avances en sus sistemas de transparencia, en especial los trabajos hechos por la Biblioteca Nacional del Congreso Nacional. Su sitio web Ley Fácil el año 2020 presentó una modificación importante que logra ayudar a los ciudadanos en la búsqueda de leyes, con un formato mucho más elaborado. Este desafío debe ser tomado por las demás instituciones del Estado, ya que tal como lo menciona el Ministro Secretario General de Presidencia²⁹, “se ha avanzado de manera importante”, pero “hay que evolucionar y perfeccionar” lo que ha aportado el mismo proyecto de transparencia de las instituciones públicas.

El uso de estos sistemas y la participación de la ciudadanía se tornará una costumbre cuando lo que se logre entregar en estos sitios a los ciudadanos supere la barrera de la *expertis*. Para esto, se debe considerar que el lenguaje, la estructura y el diseño deben estar desarrollados pensando en que debe ser usado por todos los ciudadanos, sin importar el conocimiento, ni la carrera que haya estudiado. Esto actualmente lo vemos reflejado en el lenguaje legislativo, en los buscadores enfocados en códigos, series, y números de caso, que limita la información solo al que conoce. Este debe ser el camino hacia la apertura de los sistemas de información.

El avance hacia la tecnologización del Estado es un desafío que se debe tomar con rapidez más aún cuando el contacto cara a cara se vio limitado por la pandemia, por lo que entregar herramientas claras y útiles será de pleno beneficio para cada uno de nosotros.

²⁹ <https://www.senado.cl/noticias/transparencia/conozca-detalles-del-proyecto-de-ley-transparencia-2-0>
Ultima Visita: 30 de Junio del 2022

Trabajo Futuro

Tal como se definió al inicio de esta investigación, la propuesta presentada marca un camino alternativo para el diseño de sistemas de transparencia. Los resultados consideran un desafío mayor en la integración entre los distintos poderes del Estado, por lo que la meta que se visualiza tiene ejes a nivel técnico, organizacional y social.

A nivel técnico, el trabajo debe ir orientado en la estructuración de la información y en la construcción del sitio que proveerá una robustez técnica tanto a nivel de buscadores como a nivel de escalabilidad, a través de lenguajes como SPARQL³⁰ para mejorar la actual estructura de datos y generar una estructura interconectada entre los distintos poderes del Estado, para finalmente realizar una evaluación progresiva de las mejoras de este sistema.

Uno de los principales problemas que enfrentan los gobiernos que se embarcaron en el rumbo de los Datos Abiertos, es el gran volumen de información que se debe manejar, la falta de conectividad de la información, la poca estructura y la falta de calidad de la misma (Mendoza, 2016), para esto la web semántica provee una estructura común que permite que los datos sean compartidos y reutilizados, cruzando los límites establecidos por aplicaciones, empresas y comunidades. Es un esfuerzo colaborativo liderado por el W3C con la participación de un gran número de investigadores y socios industriales (W3C, 2008).

Un tema que no aborda específicamente esta investigación es el manejo de dicha información a nivel técnico, pero existe una gran cantidad de literatura, y Estados que han comenzado a aplicar el concepto de Web Semántica en la construcción de sus estructuras de datos, lo cual aportará de enorme manera en nuestro sistema de búsqueda, ya que la facilidad de búsqueda no solo dependerá de la existencia de información, sino que de la relación que existirá entre el concepto buscado por el usuario y la categorización que tenga este en las estructuras de datos.

Es relevante en este punto recordar la importancia de las técnicas de diseño centrada en personas, ya que esto debe ser utilizado no solo en el proceso previo a nivel teórico, sino que también cuando estos sistemas estén contruidos, y más aún en el día a día de su uso.

A nivel organizacional, tal como se comentó, implica un desafío aún mayor debido a la barrera que existe entre los distintos poderes del Estado al momento de funcionar como islas y compartir información que permita enlazar la información creada en cada una de las instituciones. Esto se podría abordar a partir de una legislación mucho más estricta en el marco de cumplir el acuerdo de datos abiertos y gobierno digital.

³⁰ <https://www.w3.org/TR/rdf-sparql-query/>

A nivel social, no solo en el camino de expresar día a día la necesidad de un Estado mucho más cercano y que cumpla con sus deberes de transparencia, si no que una sociedad que se construya en las bases de la colaboración, permitiendo así robustecer los mecanismos de transparencia con una participación activa en las instancias de decisión y construcción de los mismos.

Un elemento que no fue abordado en profundidad en esta investigación es la barrera que representa la mala calidad de la educación cívica que existe en el país, que imposibilita a que los ciudadanos sin estudios logren desarrollar y justificar opiniones y visiones en relación a la vida en sociedad y las formas de organización democrática (ACE, 2017). Este desafío debe ser abordado con urgencia con una estrategia de crecimiento cívico que vaya más allá del solo hecho de votar, una ciudadanía con canales fluidos para opinar, participar y aportar en la construcción del país.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ACE, Agencia de Calidad de la Educación (2017), Estudio Internacional de Educación Cívica y Formación Ciudadana. Disponible en: <http://www.revistadeeducacion.cl/wp-content/uploads/2017/11/PRESENTACION-EDUCACION-CIVICA.pdf>

Ackerman, John (2004) “Co-Governance for Accountability: Beyond ‘Exit’ and ‘Voice’” World Development.

Alianza para el gobierno abierto - Open Government Partnership [OGP] (2011). Declaración de gobierno Abierto. Disponible en: <https://www.opengovpartnership.org/declaracion-de-gobierno-abierto>

Arafah, B. (2010) A Comprehensive Guide to Mockups in Web Design. Disponible en: <http://psd.fanextra.com/articles/a-comprehensive-guide-to-mockups-in-web-design/>

BERNERS-LEE, T. (2006). Linked Data, Design Issues for the World Wide Web. Disponible en: <http://www.w3.org/DesignIssues/LinkedData.html>

Briede Juan C.; Mora Marcela L. (2012) Propuesta evaluativa para el Taller de Diseño Centrado en el Usuario (DCU), en la Carrera de Diseño Industrial de la Universidad del Bío-Bío, Chile

Burkhard, R.; Eppler, M. J. (2005). “Knowledge Visualization. Encyclopedia of Knowledge Management.” D. G. Schwartz, IGI.

Chaparro, B; Hinkle, V (2007) Card-Sorting: What You Need to Know about Analyzing and Interpreting Card Sorting Results. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/253962947_Card-Sorting_What_You_Need_to_Know_about_Analyzing_and_Interpreting_Card_Sorting_Results

Chile Transparente (2012), Somos Transparentes, Guía Práctica para facilitar la implementación de la Ley 20.285 de Acceso a la Información Pública, Disponible en: http://www.chiletransparente.cl/wp-content/files_mf/1347391972manualfuncionariosleytransparencia.pdf

CIP, P.U.C DE C. (2016). Una mirada al alma de Chile: 2006-2015: Diez años de la Encuesta Nacional Bicentenario. Universidad Católica – GFK Adimark.

CISEC, Centro de Investigación en Sociedad, Economía y Cultura, (2016) “Informe sobre la abstención en las Elecciones Municipales de 2016”, p. 55.

CPLT, 2013, Índice de transparencia y acceso a la información, Consejo para la Transparencia. Disponible en: <http://www.chiletransparente.cl/wp-content/uploads/2013/07/Modelo-ITAI.doc>

Curtotti, M.; McCreath, E. (2012) “Enhancing the visualization of law” Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/344d/3bc360f6eb1a926caa3c6a6e2627484911cc.pdf>

Curtotti, M.; Weibel, W.; McCreath, E.; Ceynowa, N.; Frug, S.; Bruce, T. (2015) “Citizen science for citizen access to law,” J. Open Access L., vol. 3, p. 57.

Damodaran, L. (1996). User involvement in the systems design process, a practical guide for users. Behaviour and Information Technology, 15, p 262-377

De Chile, C. N. (2017). II Plan de Acción del Parlamento Abierto 2017-2018 para el Congreso Nacional.pdf Disponible en: <https://www.bcn.cl/noticias/congreso-nacional-presenta-plan-de-accion-del-parlamento-abierto-2017-2018>

Decreto 873 (1990) Prueba Convención Americana Sobre Derechos Humanos, Denominada "Pacto De San Jose De Costa Rica" Art. 11 Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=16022&r=2>

Desantes, Blanca; Fernández, Francisco; Requejo, Javier (2014) Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la Información. Disponible en: http://mgd.redrta.org/mgd/site/artic/20150123/asocfile/20150123093820/mg_modelo_general.pdf

European Commission (2003). Agenda Digital: hacer fructificar los datos de las administraciones. Disponible en http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-1524_es.htm?locale=en

Florini, A. (1999) Does the Invisible Hand Need a Transparency Glove? The Politics of Transparency. Disponible en: <https://rendiciondecuentas.org.mx/does-the-invisible-hand-need-a-transparency-glove-the-politics-of-transparency-por-florini-a/>

Freitas, Henrique; Oliveira, Mírian; Jenkins, Milton; Popjoy, Oveta (1998) THE FOCUS GROUP, A QUALITATIVE RESEARCH METHOD, ISRC Working Paper 010298

FUENTE, C. DE LA; ÁLVAREZ ESPINAR, M. (2013). Open Linked Data: la nueva frontera. La promesa del Gobierno Abierto, pp. 281-302. Disponible en: <http://www.lapromesadelgobiernoabierto.info>

Goodwin, K. (2009). Designing for the Digital Age: How to Create Human-Centered Products and Services, Chapter 12., pp308–326

Gudiño Quezada, Saideé; Martínez Vilchis, José; Patiño, Juan Carlos (2010) “Evaluación crítica al acceso a la información pública en el Estado de México”, vol. 13, núm. 28, pp. 8-28 Disponible en: <https://goo.gl/Ghk5JS>

Instructivo Presidencial Nº 005 (2012). Instructivo Presidencial sobre Gobierno Abierto. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Disponible en https://www.guiadigital.gob.cl/sites/default/files/gab.pres_.ndeg005.pdf

IRLTL Chile, Índice Red Latinoamericana por la Transparencia Legislativa caso Chile (2016) Disponible en: https://drive.google.com/file/d/0BwKVMow_jZxeOWtUdExkWUxqc0U/view

IRLTL, Índice Latinoamericano de Transparencia Legislativa (2016) Disponible en: <http://indice.transparencialejecutiva.org>

Kaufman, E. y Oszlack, O. (2014). Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional. IDRC CRDI. RedGelac. OEA. Disponible en: <https://redinpaee.org/recursos/kaufman-oszlack.pdf>

Lengler, R.; Eppler, M.J. (2007) “Towards a periodic table of visualization methods for management.” In IASTED Proceedings of the Conference on Graphics and Visualization in Engineering (GVE 2007), Clearwater, Florida, USA.

Ley 20.285 (2008) Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363>

Ley Nº 19733 (2001), Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 18 de Mayo del 2001 Disponible en: <http://bcn.cl/2f8z0>

Maguire, M. (2001) “Methods to support human-centred design,” International journal of human-computer studies, vol. 55, no. 4, pp. 587–634.

Malamud, C. (2007) The 8 Principles of Open Government Data. Disponible en: <https://opengovdata.org/>

McAfee, A. y Brynjolfsson, E. (2012). Big Data: the Management Revolution. Harvard Business Review, October, Disponible en <http://automotivedigest.com/wpcontent/uploads/2013/01/BigDataR1210Cf2.pdf>

Mendoza, L.; Díaz, A. (2016) Tecnologías de la Web Semántica aplicadas a la gestión de información gubernamental: reflexiones sobre el impacto de su aplicación. Disponible en: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/58357/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morlino, L. (2007). Explicar la calidad democrática: ¿qué tan relevantes son las tradiciones autoritarias?. Revista de Ciencia Política. Volumen 27 Número 2. Pp. 3-22. Recuperado de

Disponible en <https://iris.luiss.it/handle/11385/24650?mode=full.41#.XNLnmOhKiM8> , el 10 de enero de 2016.

Nielsen, J. (2012) Thinking Aloud: The #1 Usability Tool Disponible en: <https://www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/>

Nogueira, H. (2003), los tribunales constitucionales de sudamérica a principios del siglo XXI. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122003000200003

Noveck, B. (2011). Defining Open Government. Cairns Blog, April 14. Recuperado de <http://cairns.typepad.com/blog/2011/04, 25-11-2015>.

O'Connor K. (2011), Personas: The Foundation of a Great User Experience, Disponible en: <https://uxmag.com/articles/personas-the-foundation-of-a-great-user-experience>

Obama, B. (2009) Transparency and Open Government. Memorandum for the heads of executive departments and agencies. The White House, Washington. Disponible en: <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/transparency-and-open-government>

Objetivos para el Desarrollo Sostenible [ODS] (2015). “Agenda para el desarrollo sostenible 2030”. Organización de las Naciones Unidas. Disponible en: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/la-agenda-de-desarrollo-sostenible/>

Open Government Partnership [OGP] (2017) Disponible en: <https://www.opengovpartnership.org/country/chile>

PNUD (2015). Informe “Los tiempos de la politización”, Disponible en: https://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/library/human_development/los-tiempos-de-la-politizacion.html

PNUD (2016). “Participación electoral: Chile en perspectiva comparada 1990 – 2016”, Disponible en: http://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/library/democratic_governance/Participacion_electoral_02Nov2016.html

Schuschny, A y Soto, H. (2009); Guía Metodológica. Diseño de Indicadores Compuestos de Desarrollo Sustentable; Cepal.

Scrollini, Fabrizio (2018) Evaluación de la Transparencia estado del arte de indicadores, Dirección de Estudios CPLT. Disponible en: http://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/estudios/2018/01/estado_del_arte_web.pdf

Solimano, A., Tanzi, V. y del Solar, F. (2008). Las termitas del Estado: ensayos sobre corrupción, transparencias y desarrollo. Fondo de Cultura Económica. Disponible en: <https://fondodeculturaeconomica.cl/products/las-termitas-del-estado>

Stiglitz, Joseph (2002). Transparency in Government. Banco Mundial (2002) The Right to tell: The role of mass media in economic development. Banco Mundial. Washington DC. Disponible en: <http://www.amazon.com/Right-Tell-Economic-Development-Studies/dp/0821352032>

Truong, Khai N.; Hayes, Gillian R. & Abowd, Gregory D. (2006) Storyboarding: An Empirical Determination of Best Practices and Effective Guidelines. Disponible en: <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=1142410>

W3C. (2008). SPARQL QUERY LANGUAGE FOR RDF. Disponible en: <http://www.w3.org/TR/rdf-sparql-query/>

ANEXO 1

INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN EL FOCUS GROUP:

SISTEMA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN: CONGRESO NACIONAL

El propósito del presente documento es invitarlos a analizar y evaluar la Transparencia de Información y sus distintos mecanismos dentro de Chile, con un enfoque dentro del Congreso Nacional. Esta tarea es parte del desarrollo de la memoria “Evaluación y Diseño Centrado en Personas de Mecanismos Alternativos para la Transparencia de Información” del alumno memorista de la carrera Ingeniería Civil informática (Valparaíso), Jonathan Galassi Palavicino, en conjunto con la profesora Claudia López Moncada.

Para contextualizar, a continuación, se describe a grandes rasgos el trabajo de la memoria y la presente actividad:

1. La actividad se centra en obtener información respecto a el entendimiento por parte de jóvenes universitarios con alto interés de participación social – política, sobre lo que es la Transparencia, cómo se lleva a cabo en Chile y las mejoras que puede tener, para un posterior Diseño de un Sistema de Transparencia que permita presentar el trabajo dentro del Estado de manera más clara e integra.
2. Las anotaciones serán utilizadas dentro del trabajo analítico de la memoria.
3. En primera instancia la discusión se concentrará en analizar la Transparencia y posteriormente conversar respecto a los mecanismos utilizados en Chile por parte del Congreso Nacional.
4. Para facilitar el trabajo de análisis, se utilizará una Grabadora y una Cámara, para poder analizar con mayor profundidad lo conversado y poder sacar las conclusiones necesarias. Esta información será de acceso solo de Jonathan Galassi Palavicino y la profesora guía Claudia López Moncada.
5. Su participación no conlleva costo para usted, y tampoco será compensado económicamente.
6. Los resultados y hallazgos de este estudio serán de acceso público, una vez sea presentado el trabajo de memoria.
7. No se prevén riesgos asociados a su participación. Cualquier potencial pérdida de confidencialidad de los datos en este estudio, será minimizada al almacenarlos en una ubicación segura.
8. Como participante, usted tiene derecho de manifestar sus dudas al investigador en cualquier momento, al número +56996284455 o correo Jonathan.galassi.12@sansano.usm.cl
9. Tiene el derecho de retirarse del estudio en el momento en que usted lo considere necesario, sin que esto le traiga consecuencia alguna.

EN CASO DE ACEPTAR LA INVITACIÓN PARA PARTICIPAR DE LA ACTIVIDAD “FOCUS GROUP: SISTEMAS DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN: CHILE” DEBE LLENAR EL SIGUIENTE CONSENTIMIENTO INFORMADO.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha _____

Mi nombre es _____. El alumno memorista Jonathan Galassi Palavicino me ha invitado a participar en la actividad FOCUS GROUP: SISTEMAS DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN: CHILE.

Acepto los términos y condiciones para participar en la actividad a la que me han invitado, indicando que:

1. He leído lo anterior, o me lo han leído, y he entendido toda la información.
2. Cuando no entendí algo, pude preguntar, y han contestado a todas mis preguntas.
3. Sé que puedo decidir no participar, y no habrá consecuencia alguna. Si tengo alguna duda en cualquier momento de la actividad, puedo preguntar todas las veces que necesite.
4. Sé que puedo elegir participar, pero después puedo cambiar de opinión en cualquier momento sin consecuencias.
5. Se que la información que entregue en esta actividad solo la sabrán el alumno memorista y la profesora guía. Si mis respuesta llegasen a ser publicadas, no estarán relacionadas con mi nombre, así que nadie sabrá cuales fueron mis decisiones o respuestas.
6. De tener alguna pregunta sobre la actividad, después podré llamar o escribir al alumno memorista, quien podrá responder todas mis preguntas y comentarios. Su nombre es Jonathan Galassi Palavicino y sus contactos son +56996284455, Jonathan.galassi.12@sansano.usm.cl
7. Si acepto participar en la actividad debo firmar el consentimiento y me entregaran una copia si tengo cualquier duda después.
8. Una vez finalizada la memoria, podré solicitar información sobre los resultados obtenidos a los contactos entregados.

Nombre del representante
Firma

Jonathan Andrés Galassi Palavicino
Alumno Memorista Responsable

ANEXO 2

Cantidad de Visitas por Sitio

Web, *ThinkAloud*

Sitios Web	Nº Visitas	Grupo	Nº Visitas
Camara.cl	6	Servicios Públicos	24
Fayerwayer.cl	6	Medios de Comunicación	17
Senado.cl	6	Asesoría Jurídica	12
Acoso.online.cl	4	Universitario	7
LegalChile.cl	4	ONG	8
BCN – Ley Fácil	3		
Bufetes.cl	3		
Chileatiende.cl	3		
Chocale.cl	3		
Pdichile.cl	3		
Uchile.cl	3		
Conicyt	2		
Convivenciadigital.cl	2		
Derechosdigitales.org	2		
LaTercera.com	2		
Tuabogadodefensor.com	2		
Centroestudios.mineduc.cl	1		
Cnnchile.com	1		
Diarioconstitucional.cl	1		
Eldesconcierto.cl	1		
ElPeriodico.com	1		
Genbeta.com	1		
ljusticia.org	1		
Misabogados.com	1		
PoderJudicialTv.cl	1		
Publimetro.cl	1		
Repositorio.uchile.cl	1		
Revista chilena de derecho y tecnología U de Chile Papers	1		
Supereduc.cl	1		
TodoJuicio.cl	1		

ANEXO 3

Árbol de búsqueda de cada Persona, *Think Aloud*

Caso 1: Estudiante Hombre Menor 35 años

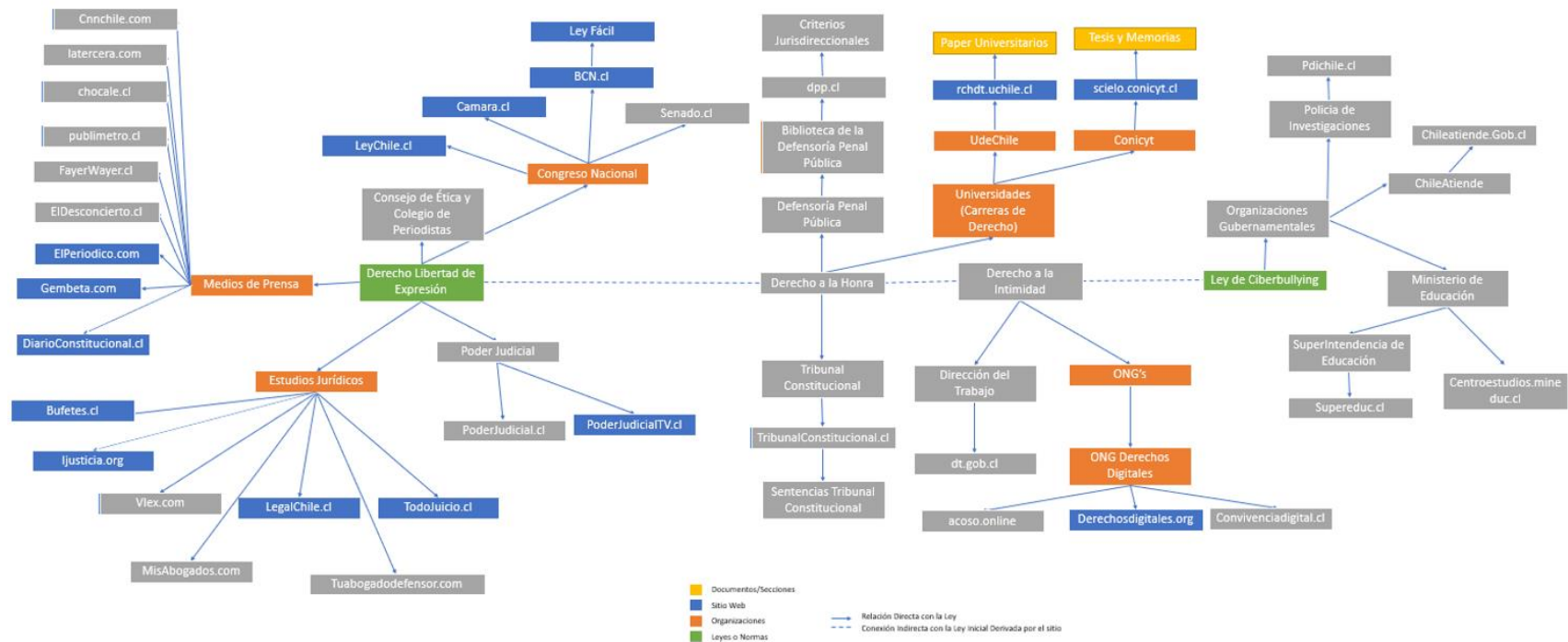


Ilustración 38 - Estudiante Hombre menor a 35 Años. Elaboración Propia

Caso 2: Estudiante Mujer Menor 35 años

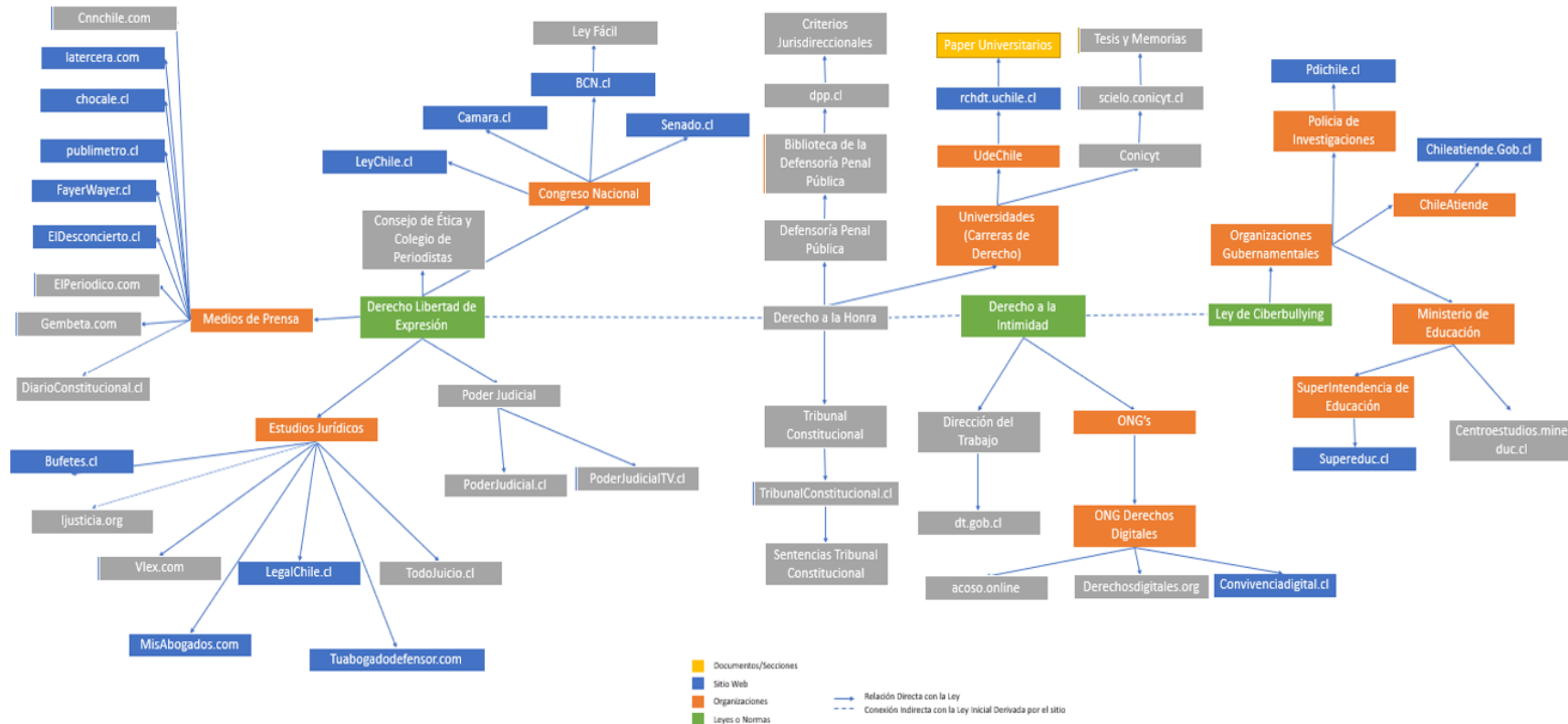


Ilustración 39 - Estudiante Mujer menor a 35 Años. Elaboración Propia

Caso 3: Trabajador Mayor a 35 años

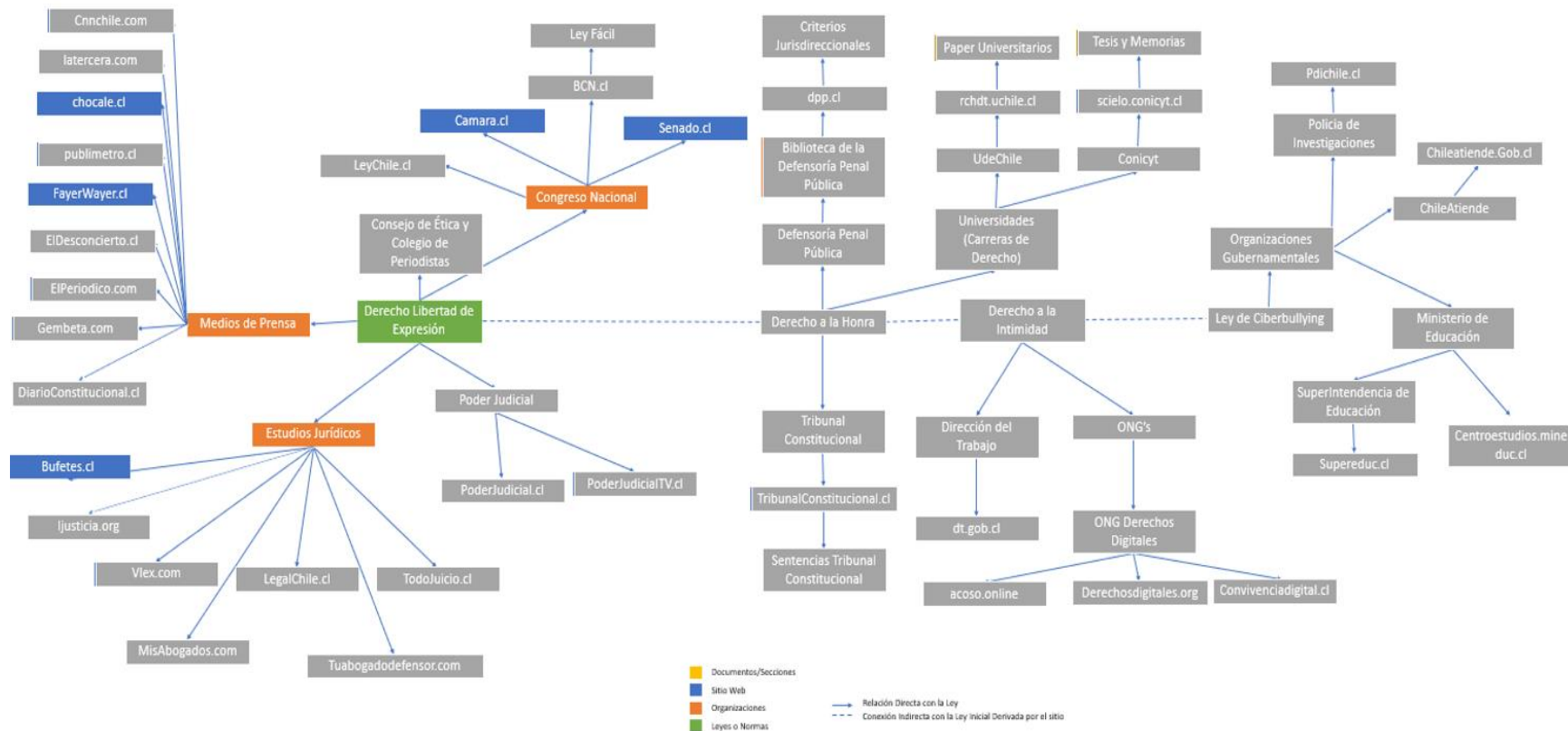


Ilustración 40 - Trabajador Mayor a 35 Años. Elaboración Propia

Caso 4: Trabajadora Mayor a 35 años

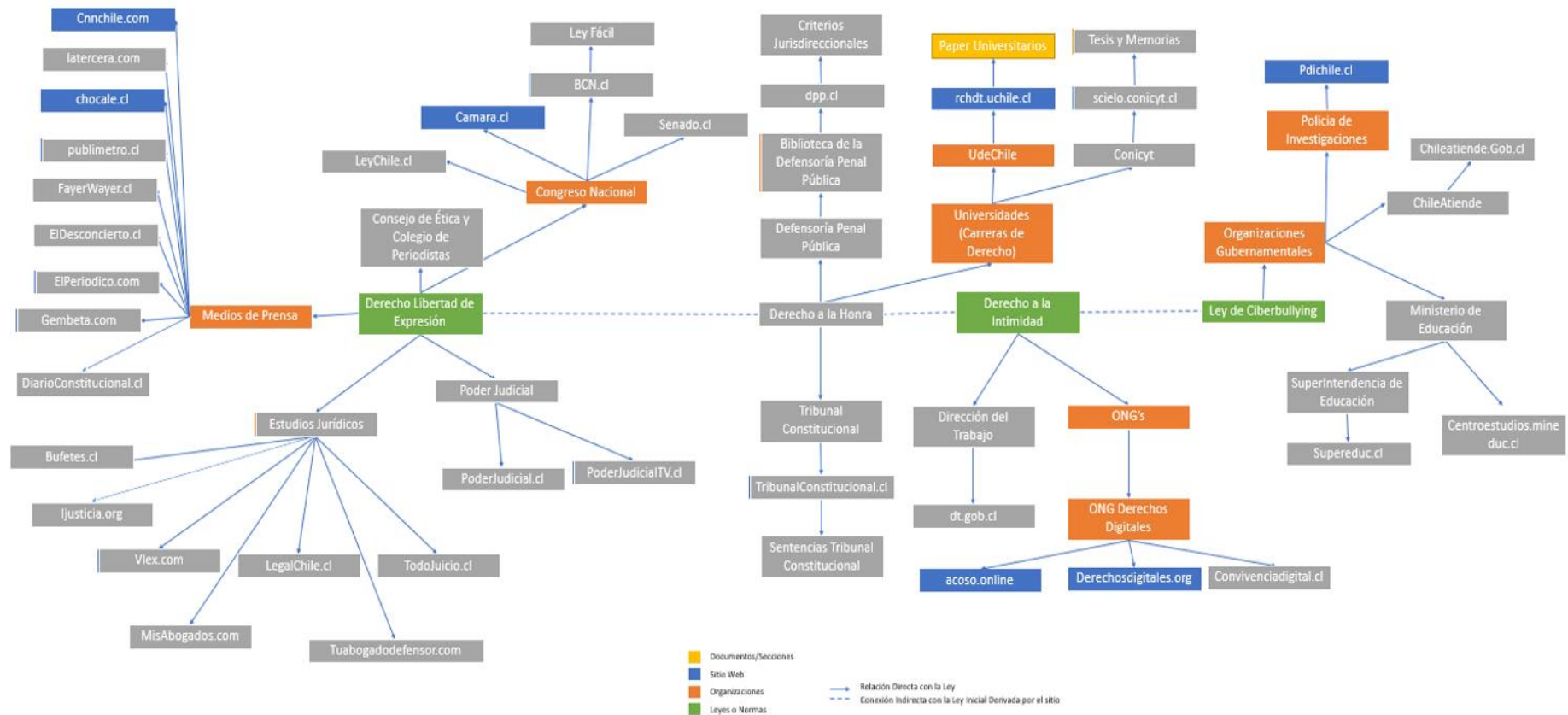


Ilustración 41 - Trabajadora Mayor a 35 Años. Elaboración Propia

