

# REFLEXIONES SOBRE E-GOVERNMENT EN EL CONTEXTO SISTEMA DE ADMISIÓN ESCOLAR (SAE) EN CHILE

*Data de aceite: 03/06/2024*

### **Pamela Almonacid Jaque**

Universidad de La Frontera, Magíster en Ciencias de La Comunicación y Magister en Educación, mención Evaluación Educacional, Candidata a Doctora en Comunicación Ufro/Uach, Becaria ANID-Subdirección de Capital Humano/ Doctorado Nacional/2020-21200525 y Tesista Fondecyt Regular N° 1210097, Chile

**PALABRAS CLAVE:** E-Government, Educación, Selección

**KEYWORDS:** -Government, Education, Selection

### **SISTEMA DE ADMISIÓN ESCOLAR (SAE) EN CHILE**

El Sistema de Admisión Escolar (SAE) entró en vigencia el año 2016, a través del Decreto 152 que “Aprueba reglamento del proceso de admisión de los y las estudiantes de establecimientos educacionales que reciben subvención a la educación gratuita o aportes del Estado” (BCN, 2016), con su última modificación,

el Decreto 330 (BCN, 2019a), gracias a la promulgación de la Ley de Inclusión Escolar (BCN, 2015), pero acompañado de un intenso debate a nivel político, debido a que la selección de los estudiantes se transformó en un aspecto clave a resolver, dada la persistente segregación socioeconómica en la educación chilena (Azócar et al., 2016), en donde el copago ha tenido un rol clave en la mantención de las discriminaciones al momento de realizar dichos procesos (Bellei, 2016), que afectan directamente a familias de sectores populares y medios, ya que es ahí donde se evidencian las limitaciones y desventajas al momento de elegir una escuela. En este sentido, el SAE, a través del control de las vacantes de los establecimientos educacionales en donde el Estado invierte su dinero y la homogeneización de los criterios de selección, transforma de manera profunda el modo en que se elige a las y los estudiantes en Chile (Rodríguez et al., 2020; Carrasco et al., 2019; Canales et al., 2020). Por esto, al implementar el SAE se decreta respetar

los principios de transparencia, educación inclusiva, accesibilidad universal, equidad y no discriminación arbitraria, considerando el derecho preferente de los padres a escoger el establecimiento para sus hijos, y con pleno respeto de los derechos y principios consagrados en la normativa educacional vigente (BCN, 2016, p. 2).

En términos operativos, el SAE tiene un soporte tecnológico a través de una plataforma web, razón por la cual, Carrasco et al. (2019), indican que el SAE constituye un cambio cultural, puesto que permite que más familias accedan a los establecimientos que responden a sus necesidades, se deja atrás el contacto presencial y se da paso a un sistema virtual, el que reemplaza la desarticulación de requisitos de acceso heterogéneos que existía en el país, por una centralización que va acompañada de criterios de prioridad homogéneos, sin embargo, alertan sobre la gestación de nuevas brechas sociales, dada la potencial brecha digital del país. De acuerdo con lo publicado en la página oficial del SAE, el algoritmo de asignación diferida, que está a la base del sistema, se aplica sólo en aquellos establecimientos que tienen más postulantes que vacantes, poniéndose en juego las preferencias declaradas por las familias, los criterios de prioridad que ha establecido el Estado y los resultados del orden aleatorio.

Desde un punto de vista crítico, Canales et al. (2020) señalan que la eliminación de los ya tradicionales mecanismos de selección y el paso a un nuevo sistema de selección más equitativo y justo, provoca la aparición de nuevas subjetividades en torno a la comprensión del tipo de educación que queremos como sociedad, puesto que aún no hay acuerdo en este aspecto y el SAE resuelve sólo de manera parcial el problema de fondo, puesto que sigue estando presente la injusticia, la mercantilización y la profunda segregación social. Esto se debe, según Rodríguez et al. (2020), a que no se ha eliminado totalmente el copago, lo que provoca que los sectores más vulnerables continúen sin una real oportunidad de elegir, se limite la capacidad del SAE y no se logre la inclusión escolar, por lo que sigue estando en tela de juicio el derecho a la educación y el rol del Estado en este sentido.

Según Carrasco y Honey (2019), en un país como Chile, en donde la segregación sigue siendo un problema por resolver, se requiere de un mecanismo como el SAE, ya que estábamos desprovistos de reglas que nos permitieran acceder a una educación de calidad en igualdad de condiciones. No obstante, ambos investigadores concuerdan en que las brechas de acceso seguirán estando presentes, puesto que “difícilmente las familias vulnerables mejorarán su acceso a “colegios deseables” a través del SAE si postulan sistemáticamente a colegios que no lo son” (p. 19), razón más que suficiente para seguir indagando respecto de las razones de esta automarginación, puesto que “las brechas de acceso no son completamente atribuibles a los mecanismos de admisión” (p. 27), por lo que relevan “la importancia de que las familias optimicen el uso de la plataforma de postulación” (p. 27), ya que se han detectado confusiones que podrían implicar mejoras en el sistema, las que podrían estar asociadas a la apropiación tecnológica, además de que “el SAE como

modernización tecnológica, para varias familias es el rasgo definitorio del nuevo sistema, sin que se aprecie (¿no se ve, no se valora?) los objetivos de la política” (Bellei et al., 2017, p. 16).

Las primeras investigaciones realizadas en torno al proceso (Rodríguez et al., 2020; Carrasco et al., 2019; Canales et al., 2020) muestran una cuestión fundamental que tiene que ver con cómo se reconfigura el vínculo entre las familias y la escuela, puesto que el SAE, al ser un sistema virtual, evita el contacto personalizado, cara a cara, para impedir cualquier tipo de sesgo o discriminación por parte de la escuela hacia las familias, e integra una mediación tecnológica que pretende dar mayores y mejores oportunidades. Estas oportunidades, tal como se ha establecido, han estado marcadas por factores socioeconómicos, debido al exceso de políticas neoliberales en la educación, las que si bien, aún se mantienen debido al copago, podrían enfrentarnos a una nueva forma de segregación y automarginación, proveniente desde el acceso a la información.

En este sentido, casos como el de las familias de la región de La Araucanía, expuestos por Carrasco et al. (2019), dejan en evidencia que la mediación tecnológica que constituye el SAE es vista como un problema complejo, debido a las posibles dificultades en términos de acceso a internet y dominio de las TIC, lo que alerta sobre la “potencial creación de nuevas brechas sociales en la práctica de elección de escuela” (p. 8). Por tanto, tal como lo plantean Carrasco y Honey (2019), llegar a una “libertad genuina de elección” (p. 9) implica una comprensión profunda de las reglas del sistema, de manera tal que sea posible ejercer dicha libertad, sin embargo, los investigadores dejan en evidencia que hay dos componentes complementarios que inciden en este ejercicio y que tienen que ver con, “primero, el capital cultural que está a la base de la construcción de preferencias educacionales y, en segundo término, la oferta educacional disponible en el territorio” (p. 19). Si bien, el segundo elemento está fuera del control del SAE, favorablemente, el primero podría ser resuelto a través del acceso a la información y el manejo de la plataforma SAE, razón por la cual, se torna relevante contribuir con el análisis del uso y apropiación de la plataforma, especialmente en aquellos sectores medios y populares de la región de La Araucanía, ya que, es necesario despejar las dudas que siguen existiendo respecto a la mantención de las brechas de acceso, puesto que tienen un origen multifactorial.

De esta manera, comprender el SAE como un mecanismo de E-Government en nuestro país, es necesario puesto que es el eslabón que explica el sentido que tiene la integración de TIC en un proceso cultural y social tan relevante como es la postulación de un estudiante a una escuela. Pero ¿qué es el Gobierno Digital?

## GOBIERNO DIGITAL O E-GOVERNMENT

Uno de los principales desafíos al que se enfrentan los actuales gobiernos a nivel mundial, guarda relación con la sostenibilidad (Zeebaree et al., 2022), puesto que trae a la palestra una y otra vez el compromiso de “terminar con la pobreza y construir un mundo pacífico y sostenible para todas las personas” (ONU, 2020a, p. iv). En este contexto, la transición de un gobierno tradicional a un gobierno digital debe tener como norte la “prestación de servicios sostenibles, inclusivos y equitativos” (p. iv), a lo que la OCDE (2020b) añade la relevancia de la democracia y la transparencia, razón por la cual se ha tornado tan relevante el análisis del E-Government (Kim y An, 2022; Salmoria et al., 2021). Esto nos lleva a comprender la integración de Inteligencia Artificial (IA) (Wang et al., 2022; Habib et al., 2020) como una manera de resolver diversos problemas asociados a la gestión pública, cuestión en la que Inglaterra y Estados Unidos son pioneros al formular políticas públicas en función de una mejor gobernanza (Wang et al., 2022), “una gobernanza de la era digital” (Adjei-Bamfo et al., 2020, p. 745). No obstante, existe una fuerte crítica al respecto, dada la ausencia de un fundamento ético que sostenga el cambio (Yaghi y Al-Jenaibi, 2018), aunque los estudios realizados en Estados Unidos manifiestan que el uso de estos servicios es predominante en ciudadanos con menos recursos, dado que ven en la administración electrónica una forma de ahorrar dinero (Connolly et al., 2018).

De acuerdo con la ONU (2020a), las nociones de E-Government, E-Gobierno o gobierno digital, usualmente aparecen como sinónimos, tanto en el mundo académico como en la redacción de diversas políticas públicas a nivel mundial. De esta manera, hay bastante acuerdo respecto a su definición en términos de su sentido o función, puesto que diversas investigaciones coinciden en que es un tipo de servicio virtual destinado a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de un determinado país, Estado o región (ONU, 2020a; Zeebaree et al., 2022; Wang et al., 2022; Chantillon et al., 2020; Osah y Pade-Khene, 2020; Kamarudin et al., 2021; Sun et al., 2021; Almutari et al., 2021; Zidan y Kudhair, 2021; Akram y Malik, 2012; Al-Hujran et al., 2015; Kumar et al., 2017; Zhang y Kimathi, 2022).

En términos teóricos, podemos entender el e-Gov como una innovación de servicio público (Wang et al., 2022), basada en el uso de tecnologías, que el Estado utiliza para aumentar la productividad, mejorar la interacción con los ciudadanos, ya sean personas comunes o empresarios, fomentar la transparencia, la responsabilidad social y la participación ciudadana, a través de un acceso más cómodo y ágil (Kamarudin et al., 2021; Adjei-Bamfo et al., 2020) y, en términos prácticos, como la mejora en la entrega de información, servicios y acceso a través de la web (Sun et al., 2021). No obstante, las investigaciones han avanzado en profundizar respecto de sus propósitos, el que incluye un trato más justo hacia los ciudadanos (Yaghi y Al-Jenaibi, 2018), por lo que es posible distinguir dos enfoques al momento de explicar el fenómeno de la transformación digital en un gobierno o en una política pública, el valor público y la apropiación o adopción de los

servicios, dada la existencia de ciudadanos que no cuentan con la suficiente experticia en cuanto al uso de dichos servicios, mediados tecnológicamente, además de que sienten desconfianza en este tipo de sistemas (Zeebaree et al., 2022).

Respecto del valor público, noción que está a la base de un gobierno digital, es importante aclarar que dicha perspectiva parte desde las necesidades de un determinado gobierno, debido a que este tipo de administración es vista como un medio para crear valor público (Mellouli et al., 2020) y, la adopción o apropiación de un servicio virtual, se enfoca en la comprensión de las necesidades y rol del usuario. Ambos enfoques deben estar presentes, puesto que la perspectiva del valor público permite comprender el camino que este nuevo tipo de gobernanza está tomando al promover la equidad e inclusión entre sus ciudadanos, en donde la transparencia, la eficacia y la responsabilidad social están presentes en la toma de decisiones (Chantillon et al., 2020; Osah y Pade-Khene, 2020; Al-Hujran et al., 2015; Zhang y Kimathi, 2022); y la perspectiva de la adopción o apropiación de las TIC permite indagar en el usuario y los factores o variables que influyen en su comportamiento y preferencias de uso de un servicio gubernamental o público basado en una mediación tecnológica (Kamarudin et al., 2021; Sun et al., 2021; Almutari et al., 2021; Zidan y Kudhair, 2021; Akram y Malik, 2012; Al-Hujran et al., 2015; Kumar et al., 2017).

## **VALOR PÚBLICO DE E-GOVERNMENT**

La noción de valor público, al estar a la base de las decisiones respecto del desarrollo de los servicios de E-Government, es entendida como una normativa que le otorga legitimidad a la acción pública (Chantillon et al., 2020), concediendo importancia a la evaluación que los ciudadanos hacen al respecto (Mellouli et al., 2020), lo que implica un espacio de co-creación en cuanto al valor público (Salmoria et al., 2021). Dado lo anterior, los servicios electrónicos han sido diseñados para mejorar la imagen de un gobierno en cuestiones referidas a transparencia y gobernanza y, por lo tanto, la incorporación de TIC no es el fin en sí mismo (Kim y An, 2022; Al-Hujran et al., 2015), puesto que existe un fuerte fundamento moral en esta propuesta de cambio integral que pone a las personas en el centro (Yaghi y Al-Jenaibi, 2018). En este sentido, añadir las perspectivas sociales, políticas y culturales, junto con las tecnológicas, será el camino que debe guiar las decisiones de un gobierno si se pretende que la ciudadanía valore el cambio. De ahí que el gobierno digital sea analizado en el marco de la “Nueva Gobernanza Pública”, puesto que la masificación de las TIC en la sociedad del conocimiento y su incorporación en la labor de un gobierno ha promovido la creación de diversas políticas públicas (Chantillon et al., 2020), como es el caso del SAE en Chile.

Que la ciudadanía confíe en su gobierno, sin lugar a duda, es una de las preocupaciones más relevantes en política, puesto que de aquello depende la calidad de la relación entre las personas y su gobierno. Lo anterior se vincula con la percepción de

eficacia que se tenga del mismo y la legitimidad que se le otorgue a sus acciones. Por lo tanto, la ciudadanía evaluará la confianza en el gobierno en la medida en que éste represente sus intereses y los de la sociedad en su conjunto (Lu et al., 2020). En la política en general y en el contexto de E-Government particularmente, lo anterior depende directamente de la actitud de los ciudadanos hacia su gobierno y hacia la administración electrónica (Nimer et al., 2022).

Por otro lado, de acuerdo con la OCDE (2020b), un elemento clave en la percepción de valor público de este tipo de administración, radica en la gestión de los datos, puesto que se involucran procesos asociados a la publicación de éstos y a su utilización y reutilización, aspecto que puede ser cuestionable, aunque sólo sean utilizados para determinar las necesidades de los usuarios y el diseño de políticas públicas. Este aspecto en particular se está resolviendo en Chile a través de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado (BCN, 2019b), que entró en vigencia en junio del 2022 y que modifica las bases de los procedimientos administrativos del Estado y de gestión documental.

## **APROPIACIÓN DE E-GOVERNMENT**

Para comprender cómo la ciudadanía del siglo XXI se apropia y utiliza las tecnologías, es necesario entender que, tal como señala Williams (1996), “nunca es del todo verdadero decir que en las sociedades modernas, cuando se ha probado la existencia de una necesidad social, se encontrará la tecnología apropiada para satisfacerla” (p. 163). Este énfasis es fundamental a la hora de analizar las implicancias del SAE como un mecanismo de E-Gov, puesto que las tecnologías requieren del dominio de conocimientos y del desarrollo de habilidades que permitan unos usos eficaces y si éstas no están vinculadas con las necesidades y prioridades de una comunidad, la integración cultural e incluso la movilidad social se podría ver restringida (Williams, 1992). Esto lo explica Verón (2015) desde el punto de vista de la mediatización y sus efectos en la sociedad, para subrayar que una comunidad se apropia de dichos dispositivos en contextos históricos determinados y de diferentes formas, lo que implica la materialización de criterios socio-individuales para hacer frente al fenómeno.

En este sentido, Sierra y Gravante (2012) manifiestan la importancia de analizar los vínculos que se dan entre las personas y los medios, puesto que entienden la apropiación como una experiencia individual que tiene a la base los procesos culturales que inciden a su vez en dichos individuos, lo que implica, por lo tanto, el análisis de las intenciones y la influencia del contexto sociocultural en dicha experiencia. A esto, debemos sumarle que la “apropiación es un hacer que implica adaptación, transformación y recepción activa en base a un código distinto y propio de las personas en que está presente tanto el goce como la resistencia” (Sierra y Gravante, 2016, p. 168), de ahí que los autores ponen sobre la mesa aspectos referidos a las luchas por la democracia, ya que el uso y apropiación de

las NTIC tienen un vínculo con estos conflictos. Por lo tanto, entenderemos la apropiación como un “proceso simbólico de construcción de sentidos personales y sociales que elaboran los actores socio históricamente situados” (Alonso, 2010, p. 15), lo que “conduce al objetivo final de utilizar satisfactoriamente la tecnología para un fin determinado” (Van Deursen y Van Dijk, 2014, p. 2) que, en este caso, es la postulación de un estudiante a un establecimiento educacional, a través de la plataforma SAE, proceso que permitiría cumplir con los principios señalados en la ley.

Desde esta perspectiva, la interacción con los ciudadanos sería algo fundamental, puesto que son ellos quienes finalmente permitirán el éxito o fracaso de este tipo de servicios, dado que, si ellos no están dispuestos a adoptar las TIC en estos términos, se añadiría una dificultad más al proceso, razón por la cual es tan relevante considerar las necesidades de los usuarios. A raíz de lo anterior, enfocar el análisis de la aceptación y adopción del e-Government por parte de ciudadanos, de manera tal que se cuente con información actualizada para el diseño de estrategias que potencien el uso de dichos servicios abordando cuestiones tan elementales como accesibilidad, asequibilidad, fiabilidad, facilidad de uso y eficiencia económica, es un imperativo para la adopción del gobierno electrónico por parte de los usuarios (Kim y An, 2022; Walprecht et al., 2022; Almutairi et al., 2021; De Grande, 2020; Akram y Malik, 2012).

## **EL SAE: UN MECANISMO DE E-GOVERNMENT EN CHILE**

En este sentido, abordaremos el fenómeno del gobierno digital en los términos que lo explica la ONU (2020a), cuando señala que este tipo de acciones tiene que ver con “la prestación de servicios sostenibles, inclusivos y equitativos para todos, en todas partes, sin dejar a nadie atrás” (p. iv), fortaleciendo, además, aspectos relacionados con la alfabetización digital, la inclusión digital, la conectividad y la identidad digitales. Por lo tanto, tal objetivo implica considerar las problemáticas asociadas a dicho interés como son aquellas vinculadas con la ciberseguridad, la brecha digital, tanto de acceso como de habilidades y competencias (Nimer et al., 2022), y el resguardo de los datos de los ciudadanos, entre varias otras que emergen dependiendo de cada contexto, pero en especial en aquellos países en desarrollo como el nuestro.

Para la ONU (2020a), un gobierno que avance hacia la transformación digital debe tener presente que se requieren capacidades que permitan comprender el cambio cultural que constituye este fenómeno (Zhao et al., 2018), por lo que es fundamental tener en cuenta el contexto y situación del país, además de asegurar la inclusión digital, especialmente de los sectores más vulnerables, de ahí que sea tan relevante poner a las personas y sus necesidades al centro de las decisiones. En este sentido, “el gobierno digital no es un fin; es un medio para mejorar la prestación de servicios públicos, aumentar la participación de las personas, mejorar la transparencia, la responsabilidad y la inclusión y, en última

instancia, mejorar la vida de todos” (ONU, 2020a, p. xxxiv). En términos generales, la ONU (2020a) posiciona a Chile como uno de los países de América que mayor progreso ha demostrado, junto a Argentina, Brasil y Costa Rica, puesto que por primera vez entraron a la clasificación muy alto del Índice de Desarrollo del E-Gobierno (EGDI) que evalúa la mejora de los servicios de gobierno electrónico en función de los recursos destinados para ese fin, incluyendo infraestructura tecnológica y capacidad de uso por parte de las personas (Adjei-Bamfo et al., 2020).

Por lo tanto, el SAE constituye un aspecto clave de desarrollo de E-Government en Chile, puesto que es una innovación de servicio público o una innovación política (Wang et al., 2022) que permitirá, bajo estos parámetros, cumplir con los propósitos de la Ley de Inclusión Escolar que busca asegurar un proceso de admisión justo, equitativo y transparente. No obstante, al analizar las cuestiones referidas al acceso digital, surge la necesidad de evidenciar tanto el acceso a Internet, considerado por la Organización de las Naciones Unidas como un derecho humano (ONU, 2016), como el acceso a dispositivos tecnológicos.

En la medida en que este acceso depende de factores socioeconómicos nos enfrentamos una y otra vez al mismo problema que explica la brecha digital (Nimer et al., 2022). A raíz de esto, en la actualidad el Senado chileno está impulsando un proyecto que considera Internet como un servicio público, lo que respondería a lo propuesto por la ONU en cuanto a constituir el Internet como un derecho humano. De acuerdo con el Senado (2021), si bien tenemos un alto desarrollo en comparación con otros países de Latinoamérica, “el acceso de la población no tiene las mismas condiciones [...] Son 55 comunas del país las que presentan niveles de conectividad inferiores al 1% y más de 60 mil personas se encuentran en las denominadas “zonas de silencio” (párr. 1).

Además, la asimilación de la tecnología por parte de la ciudadanía en la sociedad del conocimiento implica una mirada multifactorial de las variables que influyen en dicho proceso, en las que destacan cuestiones económicas, con sus consecuentes implicancias en variables referidas al nivel de formación de las personas, geográficas, culturales, de sexo y etarias, las que evidencian un problema social en la medida en que se acrecientan las desigualdades y brechas (Romero, 2020). En este sentido, Sola-Morales y Sierra Caballero (2020) plantean la insuficiencia en términos teórico-conceptuales en cuanto al uso y apropiación de las NTIC, razón por la cual reflexionan sobre la necesidad de avanzar hacia una ecología de la ciudad-red que impida, entre otras, cuestiones relacionadas a la marginalidad y exclusión y se de paso a una ciudadanía digital “en parte por la hiperpresencia de las NTIC en todos los ámbitos de socialización” (p. 4).

Asimismo, en la Sociedad del Conocimiento, tanto la alfabetización digital como el acceso a tecnologías, son elementos fundamentales para el desarrollo equitativo de la ciudadanía (García-Ávila, 2017). En este sentido, es relevante analizar el problema de la brecha digital en el territorio chileno, puesto que, desde el punto de vista socioeconómico,

es innegable la incidencia de ambas variables en el uso y apropiación de las NTIC, y de no ser considerados pueden transformarse en barreras comunicativas (Macià y Garreta, 2018) que incidan en las oportunidades de uso del SAE.

Finalmente, es deber del Estado gestionar una adecuada apropiación tecnológica en la ciudadanía si se pretende comunicar debidamente el sentido profundo de una política pública educativa como el SAE, puesto que, si se mantiene la brecha digital en Chile, en los términos en los que los ha declarado la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel, 2020), en donde la mayor parte de los ciudadanos no tiene acceso a una buena conectividad o definitivamente no tiene acceso a conectividad, y si se mantienen las dificultades tecnológicas que la ciudadanía ha manifestado (Alba et al., 2021), será complejo despejar las incertidumbres que están emergiendo desde los análisis preliminares en torno a los resultados del SAE.

## REFERENCIAS

Adjei-Bamfo, P., Domfeh, K. A., Bawole, J. N., Ahenkan, A., Maloreh-Nyamekye, T., Adjei-Bamfo, S., & Darkwah, S. A. (2020). An e-government framework for assessing readiness for public sector e-procurement in a lower-middle income country. *Information Technology for Development, 26*(4), 742-761.

Akram, M. S., & Malik, A. (2012). Evaluating citizens' readiness to embrace e-government services. In *Proceedings of the 13th Annual International Conference on digital government research* (pp. 58-67).

Alba, A., Abanto, R. y de la Cruz, R. (2021). *Barómetro de la Brecha Digital Social (BBDS)*. Facultad de Ingeniería y Ciencias de la Universidad Adolfo Ibáñez y Con@cción, iniciativa del Observatorio Iberoamericano de Comunicaciones Digitales. Extraído desde chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.andac.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2021%2F06%2FRResumen-Ejecutivo-Barometro\_v5-FINAL.pdf&cflen=3452456&chunk=true

Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in human Behavior, 53*, 189-203.

Almutairi, F. L., Thurasamy, R., Yeap, J. A., Almutairi, I. L., & Alazemi, B. F. (2021). Biblio-Systematic Review of E-government Satisfaction. *Ilkogretim Online, 20*(4).

Alonso, M. (2010). Mediación y Construcción de Sentidos: notas en torno a su articulación teórico-metodológica en el estudio de la apropiación de Internet. *Mediaciones sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación, 6*, 3-37.

Azócar, J.; Córdoba, C. y Rojas, K. (2016). "Selección de alumnos y copago como factores de segregación escolar: Presentación de tres casos de estudio". *Psicoperspectivas. Vol. 15*, nº1. Pp. 102-116

Bellei, C. (2016). "Dificultades y resistencias de una reforma para des-mercantilizar la educación". *Revista de la Asociación de Sociología de la Educación. Vol. 9*, nº2. Pp. 232-247

Bellei, C.; Canales, M.; Contreras, M.; Guajardo, F. y Orellana, V. (2017). ¿Cómo familias y escuelas se apropian del nuevo marco institucional que regula la elección/selección escolar en Chile?: Primeros hallazgos sobre el caso de Punta Arenas. *Presentación del Proyecto FONDECYT 1171481*. Formato PPT

Biblioteca del Congreso Nacional, BCN. (2015). *Ley 20.845*. De inclusión escolar que regula la admisión de los y las estudiantes, elimina el financiamiento compartido y prohíbe el lucro en establecimientos educacionales que reciben aportes del Estado. Ministerio de Educación. Extraído desde <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1078172>

Biblioteca del Congreso Nacional, BCN. (2016). *Decreto 152*. Aprueba reglamento del proceso de admisión de los y las estudiantes de establecimientos educacionales que reciben subvención a la educación gratuita o aportes del Estado. Ministerio de Educación. Extraído desde <https://www.leychile.cl/N?i=1093444&f=2016-08-09&p=>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, BCN. (2019a). *Decreto 330*. Modifica decreto supremo N° 152, de 2016, que reglamenta el proceso de admisión de los y las estudiantes de establecimientos educacionales que reciben subvención a la educación gratuita o aportes del Estado. Ministerio de Educación. Extraído desde <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=1139423&f=2019-12-03>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, BCN. (2019b). *Ley 21180. Transformación Digital del Estado*. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Extraído desde <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479&idParte=10067375&idVersion=2222-02-02>

Canales, M., Guajardo, F., Orellana, V., Bellei, C., & Contreras, M. (2020). Fin del copago y nuevo Sistema de Admisión Escolar: duelo de estrato. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 46(2), 299-319.

Carrasco, A. y Honey, N. (2019). Nuevo Sistema de Admisión Escolar y su capacidad de atenuar la desigualdad de acceso a colegios de calidad: al inicio de un camino largo. *Estudios en Justicia Educacional*, 1. Santiago de Chile: Centro Justicia Educacional.

Carrasco, A., Oyarzún, J. D. D., Bonilla, A., Honey, N., & Díaz, B. (2019). La experiencia de las familias con el nuevo sistema de admisión escolar: un cambio cultural en marcha. *Estudios en Justicia Educacional*, N2. Santiago: Centro Justicia Educacional. Recuperado de <https://centrojusticiaeducacional.uc.cl/wp-content/uploads/2019/08/estudios>, (2).

Chantillon, M., Cromptvoets, J., & Peristeras, V. (2020). Prioritizing public values in e-government policies: A document analysis. *Information Polity*, 25(3), 275-300.

Connolly, J. M., Bode, L., & Epstein, B. (2018). Explaining the varying levels of adoption of e-government services in American municipal government. *State and Local Government Review*, 50(3), 150-164.

De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias administrativas*, (15), 3-14.

Habib, A., Alsmadi, D., & Prybutok, V. R. (2020). Factors that determine residents' acceptance of smart city technologies. *Behaviour & Information Technology*, 39(6), 610-623.

García-Ávila, S. (2017). Alfabetización digital. *Razón y palabra*, 21(3\_98), 66-81.

Kamarudin, S., Omar, S. Z., Zaremozhzabieh, Z., Bolong, J., & Osman, M. N. (2021). Factors Predicting the Adoption of E-Government Services in Telecenters in Rural Areas: The Mediating Role of Trust. *Asia-Pacific Social Science Review*, 21(1).

Kim, K., & An, J. (2022). Corruption as a Moderator in the Relationship between E-Government and Inward Foreign Direct Investment. *Sustainability*, 14(9), 4995.

Kumar, R., Sachan, A., & Mukherjee, A. (2017). Qualitative approach to determine user experience of e-government services. *Computers in Human Behavior*, 71, 299-306.

Lu, H., Tong, P., & Zhu, R. (2020). Does Internet use affect netizens' trust in government? Empirical evidence from China. *Social Indicators Research*, 149(1), 167-185.

Macià Bordalba, M. y Garreta Bochaca, J. (2018). Accesibilidad y alfabetización digital: barreras para la integración de las TIC en la comunicación familia/escuela. *Revista de Investigación Educativa*, 36(1), 239-257. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.36.1.290111>

Mellouli, M., Bouaziz, F., & Bentahar, O. (2020). E-government success assessment from a public value perspective. *International Review of public administration*, 25(3), 153-174.

Nimer, K., Uyar, A., Kuzey, C., & Schneider, F. (2022). E-government, education quality, internet access in schools, and tax evasion. *Cogent Economics & Finance*, 10(1), 2044587.

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2016). *Asamblea General del Consejo de Derechos Humanos 32º período de sesiones*. Tema 3 del programa Promoción y protección de todos los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, incluido el derecho al desarrollo. 27 de junio de 2016. Extraído desde Chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.acnur.org%2Ffileadmin%2FDocumentos%2FBDL%2F2008%2F6017.pdf&clen=203109&chunk=true

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2020a). *Encuesta sobre E-Gobierno, 2020*. Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible. Incluye anexo con respuesta al COVID-19. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Naciones Unidas, Nueva York, 2020. Extraído desde [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2020b). Digital Government in Chile – Improving Public Service Design and Delivery, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/b94582e8-en>.

Osah, J., & Pade-Khene, C. (2020). E-government strategy formulation in resource-constrained local government in South Africa. *Journal of Information Technology & Politics*, 17(4), 426-451.

Rodríguez Garcés, C., Espinosa Valenzuela, D., & Padilla Fuentes, G. (2020). Dónde quiero que estudien mis hijos/as: caracterización de la oferta educativa y sus niveles de demanda en Chile. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 19(41), 57-70.

Romero, A. M. M. (2020). La brecha digital generacional. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (151), 77-93.

Salmoria, F. T., Félix Júnior, L. A., Guimarães, J. C. F. D., Nodari, C. H., & Guimarães, L. G. D. A. (2022). Public value in the perception of citizens from the perspective of smart cities. *BAR-Brazilian Administration Review*, 18.

Senado, República de Chile (2021). Internet como servicio público: el desafío del acceso equitativo y la cobertura. Recuperado el 13 de noviembre del 2021, desde <https://www.senado.cl/noticias/internet/internet-como-servicio-publico-el-desafio-del-acceso-equitativo-y-la>

Sierra Caballero, F., & Gravante, T. (2012). Apropiación tecnológica y mediación: líneas y fracturas para pensar otra comunicación posible. *Autogestión de la vida cotidiana* (pp. 130-138).

Sierra Caballero, F., & Gravante, T. (2016). Ciudadanía digital y acción colectiva en América Latina: crítica de la mediación y apropiación social por los nuevos movimientos sociales. *La trama de la comunicación*, 20(1), 163-175.

Sola-Morales, S., & Sierra Caballero, F. (2020). Hacia una ecología de la ciudad-red. Las NTIC, democracia participativa y telecentros. *Signo y Pensamiento*, 39 (76).

Subsecretaría de Telecomunicaciones, SUBTEL. (2020). *Conexiones a fibra óptica se duplican en distintas comunas del país durante primer semestre de 2020*. Extraído desde <https://www.subtel.gob.cl/conexiones-a-fibra-optica-se-duplican-en-distintas-comunas-del-pais-durante-primer-semestre-de-2020/>

Sun, N., Chen, T., Guo, W., & Ran, L. (2021). Enhanced Collaborative Filtering for Personalized E-Government Recommendation. *Applied Sciences*, 11(24), 12119.

Van Deursen, A. J., & Van Dijk, J. A. (2014). *Digital skills: Unlocking the information society*. Springer.

Verón, E. (2015). Teoría de la mediatización: una perspectiva semio-antropológica. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación*, 20, 173-182.

Walprecht, S., Herold, L., & Kühnhenrich, D. (2022). Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Digitalisierung von und Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen. *WISTA-Wirtschaft und Statistik*, 74(1), 57-70Wang, Y., Zhang, N., & Zhao, X. (2022). Understanding the determinants in the different government AI adoption stages: Evidence of local government chatbots in China. *Social Science Computer Review*, 0894439320980132.

Williams, R. (1992). *Historia de la comunicación* (Vol. 2, pp. 181-209). Bosch.

Williams, R. (1996). La tecnología y la sociedad. *Causas y azares*, 3(4), 155-172.

Yaghi, A., & Al-Jenaibi, B. (2018). Happiness, morality, rationality, and challenges in implementing smart government policy. *Public Integrity*, 20(3), 284-299.

Zhang, Y., & Kimathi, F. A. (2022). Exploring the stages of E-government development from public value perspective. *Technology in Society*, 69, 101942.

Zhao, F., Naidu, S., Chand, A., Singh, G., Sewak, A., & Karan, M. (2018). Social networks, cultural orientations and e-government adoption behavior: A Fijian study. *Information Polity*, 23(4), 411-427.

Zeebaree, M., Agoyi, M., & Aqel, M. (2022). Sustainable Adoption of E-Government from the UTAUT Perspective. *Sustainability*, 14(9), 5370.

Zidan, N. F., & Kudhair, K. A. (2021). Public Relations Activities and Awareness of The Importance Of E-Government in The Iraqi Ministry of Interior. *Review of International Geographical Education Online (RIGEO)*, 11(12), 1423-1436. Doi: 10.48047/rigeo.11.12.130