



HACIA UN ESTADO QUE CONFÍA EN LAS PERSONAS

Comisión Modernización del Estado

Independientes en Red

Hemos acogido el llamado del Ministro del Interior para trabajar en una reforma profunda y valiente del sector público. Nuestra tarea, como movimiento ciudadano orientado a la discusión política, pretende diferenciarse del aporte que seguramente harán los más importantes centros de estudios del país. En esa línea, proponemos abordar la problemática de la modernización del Estado desde nuestro sueño país hacia el 2020: **Un Chile que confía en las personas**. Todas nuestras iniciativas giran en torno a esa idea central: Una nación que recupera y vigoriza sus vínculos de confianza es capaz de enfrentar más unida cualquier desafío que nos depare el futuro.

Por otra parte, sabemos que las grandes transformaciones institucionales requieren de consensos político-legislativos cuya consecución puede tardar años. Por esta razón, nuestro aporte pretende apuntar a pequeños cambios que en conjunto pueden hacer un gran cambio. Es lo que hemos llamado “micro-modernización” del Estado. La mayoría de estos pequeños cambios apuntan a mejorar la calidad de vida del ciudadano enfrentado al aparato público: Muchas veces la mala percepción y la frustración nace de la experiencia cotidiana y concreta del usuario frente a la ventanilla de los servicios públicos. Ninguna reforma en este sentido debería perder de vista esa premisa: El Estado está al servicio de las personas y nunca debe atropellar su dignidad.

Hemos agrupado tres familias de propuestas, todas apuntando hacia una mayor confianza en las personas involucradas en la dinámica de lo público y con énfasis en las reformas micro que dependen de la voluntad política y la capacidad de gestión de la autoridad antes que de complejas negociaciones por proyectos de ley. Las propuestas concretas que presentaremos a continuación son producto de la reflexión de miembros de Independientes en Red que han participado en la discusión, así como de la ciudadanía activa que ha hecho sentir su voz a través de un blog abierto que dispusimos al efecto.

1. **Hacia un Estado que confía en el ciudadano:** Aspiramos a reforzar los derechos del ciudadano frente a la administración pública. Para vencer la

asimetría imperante, proponemos aplicar la misma lógica que el Ministro Pérez Yoma describió para cambiar el foco en el control de legalidad de los actos administrativos por parte de Contraloría. En su discurso, señala la necesidad de *“pasar de un control previo y formal a un sistema de control más profundo, aleatorio y ex post, que permitiera mejorar y focalizar el control, como también agilizar la operación del Estado”*. Si estamos discutiendo introducir ese principio dentro de la administración pública, no vemos obstáculo para introducirlo en la relación del ciudadano ordinario frente al aparato estatal, en la multitud de trámites, diligencias y gestiones que debe hacer para obtener permisos, certificados, documentos, acreditaciones, etcéteras. Se trata, en lenguaje jurídico, de trasladar el peso de la prueba, asumiendo desde la partida que todos los ciudadanos cumplen con los requisitos que el Estado exige para las diversas actuaciones. Aquellos que no lo hagan, y sean sorprendidos en un riguroso control aleatorio y ex post, deberán someterse a duras consecuencias legales. Una reforma de este tipo contribuye notablemente a la celeridad burocrática, lo que a su vez redundará en dignificar a las personas que ven cómo su tiempo muere entre formularios y largas filas de espera.

2. **Hacia un Estado que confía en su capital humano:** Estamos convencidos que cualquier transformación estructural está condenada al fracaso si no somos capaces de invertir en el perfeccionamiento del factor humano en la gestión pública. No podemos exigir que el Estado se “oriente a resultados” si muchos de sus trabajadores no cuentan con las habilidades y recursos para hacer realidad esa aspiración. Un país que confía en sus administradores públicos es una ciudadanía que confía en la gestión del Estado. Así, podremos dormir tranquilos sabiendo que nuestros recursos serán destinados eficientemente a las necesidades de todos los chilenos, especialmente de los más desfavorecidos. Por esto proponemos que, junto a los avances que se han realizado en materia de probidad y transparencia, demos un salto cualitativo y cuantitativo en la capacitación del capital humano, ampliando sus destrezas en el área



tecnológica y en el desarrollo de habilidades sociales. Nuevamente en coincidencia con el Ministro, mientras más emprendedores tengamos dentro de nuestro Estado, más margen de innovación y flexibilidad podemos conceder en la administración de lo público. Eso es, en definitiva, confianza.

3. **Hacia un Estado que confía e integra sus redes:** Todo lo anterior requiere sin embargo de un sustento material. Hoy en día la información de que disponen los organismos públicos está diseminada y pocas veces en red. Existe una especie de desconfianza recíproca entre la propia administración del Estado, celosa de custodiar bases de datos que no tiene interés en compartir. Para confiar en los ciudadanos y en la administración pública, debemos contar con un sistema de integración de información digital, que pueda ser usado válidamente por todo el aparato público. De esta forma, la información confiable que ya opera en un sitio, puede operar sin problemas en el resto, eliminando así la duplicidad de trámites y vacíos de información, todo lo anterior bajo el principio del Derecho de Acceso a la Información Pública y contribuyendo a la descentralización tecnológica del Estado.

Propuestas Concretas para Micro-Modernizar el Estado

I. Derechos del Ciudadano

A. Racionalización de Trámites

1. **Cambio radical el enfoque del sistema de control de trámites que realiza el Estado, pasando de un control en el procedimiento a un control en el resultado.** De esta manera, proponemos fundar el “*principio de inocencia administrativa*”: El Estado parte de la base de que todos los ciudadanos cumplen los requisitos legales exigidos, y sólo los infractores son castigados a través de un exhaustivo control de resultados. Esta lógica se puede aplicar en las siguientes áreas:

- *Emprendimiento*: Si se considera que el 60% de los proyectos empresariales fracasan el primer año, no tiene mucho sentido controlar el nacimiento de los negocios. Es más eficiente para

el Estado y para los emprendedores controlar la documentación después de un año de vida de cada proyecto. Se propone específicamente dividir el cumplimiento de los requisitos establecidos para que operen las PYMES en dos etapas. Una primera etapa, que incluya el cumplimiento de un listado de requisitos simplificado que permita obtener un permiso provisorio de funcionamiento de hasta 12 meses. Finalizado este plazo, comienza una segunda etapa, que incluya el cumplimiento de todos los demás requisitos y que permita obtener el permiso de funcionamiento definitivo. De esta forma la PYME cuenta con un plazo de 12 meses para evaluar los resultados de su negocio y decidir si pasa o no a la segunda etapa.

- *Urbanismo y construcción:* Que los propietarios de las nuevas construcciones puedan declarar que cumplen con los requisitos establecidos en forma clara y pública por las Municipalidades para ser recepcionadas. Éstas deben reservarse el derecho de fiscalizar si dicha declaración corresponde a la realidad o no lo hace, sancionando en este último caso. Esto va asociado a eliminar la mala práctica de cobrar contribuciones a las propiedades que no tienen recepción municipal, en circunstancias que no lo están.
- *Aduanas & Fronteras:* Controlar sólo la salida de los chilenos hacia el exterior por razones de policía, eliminando el control al ingreso de los chilenos a su propio país (que simplemente exhiba su identificación e ingrese directamente como lo hacen muchos países con sus nacionales).

También es conveniente eliminar el control previo de la Dirección de Fronteras y Límites a los mapas importados a Chile. Aparte de engorroso para el importador y burocrático para los funcionarios, su revisión oficial compromete al Estado de Chile con el contenido de dichos mapas.

- *Medio Ambiente:* Para los pequeños proyectos debiera eliminarse el trámite de las Declaraciones de Impacto Ambiental. Los esfuerzos deben orientarse a la fiscalización en

terreno de que efectivamente el medioambiente no esté siendo negativamente afectado.

2. **Ventanilla Única Paralela:** Posibilidad de iniciar los trámites administrativos con los antecedentes que obren el poder del solicitante, sin retrasar la apertura del expediente respectivo por no contar con toda la información requerida. Para la entrega definitiva por parte de la Administración Pública de los certificados, autorizaciones o permisos requeridos debe haberse completado la información legalmente requerida. Este cambio de paradigma facilita la celeridad de los procesos, porque en la práctica significa constituir un canal para la recepción y entrega de antecedentes y otro canal paralelo y simultáneo para la evaluación de los mismos. Además, la creación de una ventanilla única para la recepción y entrega de antecedentes permite al usuario concentrar sus solicitudes de distinta índole en un solo lugar.

3. **Extender la Periodicidad de los trámites:** Se debe procurar que el ciudadano recurra lo menos posible al Estado, aliviando de esta manera la carga burocrática que pesa sobre los funcionarios públicos. A modo de ejemplo: El carné de manejar debe otorgarse a los 18 años hasta los 40 años y después renovarse cada 10. El pasaporte debe otorgarse por períodos de 20 años y no de 5 como a la fecha.

4. **Diseño de Modelos Tipo de permisos aplicables a determinados proyectos:** Muchas veces, ante la iniciativa de desarrollar un proyecto pequeño, mediano o grande, el emprendedor no conoce los permisos ambientales, sanitarios, de obras, entre otros, que son aplicables a dicho proyecto. Para efectos de proporcionar esta información y facilitar la tramitación de los mismos, podría crearse en los departamentos de rentas de las municipalidades (las que otorgan las patentes comerciales e industriales) una oficina que maneje diseños Tipo con todos los permisos aplicables a determinados proyectos.

5. **Coordinación Interna en los Servicios Público:** Existen órganos administrativos que deben otorgar una pluralidad de permisos a un mismo proyecto. (A modo de ejemplo, el SEREMI

de Salud debe aprobar la calificación industrial, el informe sanitario favorable o autorización sanitaria expresa, almacenamiento y disposición de residuos industriales sólidos, casino del personal, registro de calderas, aprobación de proyecto y obras de agua potable y alcantarillado). En este caso, el servicio debería manejar un formato de solicitud de todos los permisos y en caso que el titular quiera solicitar sólo alguno o algunos expresamente no lo solicite. La idea es informar al solicitante de todos los permisos que debe obtener y por otra parte, que el mismo organismo los tramite coordinadamente entre los distintos departamentos para que sean otorgados conjuntamente.

6. **Certificados datados en fecha de emisión:** Que los Conservadores de Bienes Raíces entreguen los certificados datados con la fecha de su emisión y no con la fecha de su solicitud. Del mismo modo, se solicita que los certificados emitidos por las Direcciones de Obras de las Municipalidades tengan la fecha de su emisión y no la fecha de ingreso (la mayoría de los certificados son solicitados para efectuar estudios de títulos de dominio o estudios de anteproyectos de arquitectura y los organismos a quienes un particular debe entregárselos solicitan que los certificados tengan una vigencia no más allá de 30 días desde su fecha de emisión, y en la práctica los plazos de entrega fluctúan entre 8 días hábiles hasta 4 meses).

7. **Descentralización burocrática: Postulación a proyectos y fondos provenientes del Estado desde las regiones en igualdad de condiciones.** Actualmente las propuestas desarrolladas en regiones distintas a la Metropolitana deben, para ser aceptadas en los plazos propuestos, ser entregadas en las oficinas centrales del organismo sectorial, con lo cual se compite en desventaja en los tiempos de preparación de ésta puesto que hay que despacharlas el día anterior o con dos días de antelación. La sugerencia es que si existen oficinas de dicha entidad sectorial en regiones, las propuestas se puedan ingresar directamente en ellas o bien que se les asigne más plazo en consideración a la distancia.

8. **Ratificación del Estado chileno de la Convención Apostilla de la Haya (1961),** que suprime la exigencia de legalización de los documentos públicos otorgados en país

extranjero. Aunque no se trata propiamente de una “micro reforma”, consideramos importantísimo adherir a instrumentos de derecho internacional que apuntan al mismo objetivo: Reducir la carga burocrática de ciudadanos y funcionarios de la administración pública.

B. Derecho a Reclamo

1. **Atención al Ciudadano-Usuario:** Creación del sitio web “*Servicio de Atención al Ciudadano*” en cuanto usuario de los servicios del sector público. En dicho sitio, el ciudadano podrá efectuar un reclamo, sugerencia, observación o felicitación producto de su interacción con cualquier esfera de la administración pública que preste servicios. Se le garantiza a dicho ciudadano-usuario una respuesta a su requerimiento. Actualmente existe la OIRS, pero no está online para todas las reparticiones públicas.

2. En cada servicio público debe existir un **punto electrónico que permita a los usuarios ingresar directamente los reclamos** respecto de la atención que ha recibido en dicha repartición. Cada ingreso recibirá un código que le permita al usuario un seguimiento de su reclamo y la respuesta del superior jerárquico del funcionario involucrado en el reclamo, cuando lo haya.

3. **Implementación y puesta en marcha definitiva del Ombudsman chileno**, entendido como un funcionario público autónomo (o una red de ellos) que vigile el uso del poder no desde la fiscalización (como el Parlamento o la Contraloría) sino desde la recepción y satisfacción de las demandas ciudadanas por una mejor calidad de los servicios públicos y su atención al usuario.

C. Transparencia y Accountability

1. **Publicación obligatoria de la agenda diaria de todos los altos directivos públicos**, tal como lo hace actualmente el Contralor General de la República en su sitio web.

2. Introducir el principio de Accountability en la administración del Estado, haciendo responsables a los funcionarios del uso de los recursos públicos. Elevación de este principio a categoría constitucional, y otorgarle sentido práctico en sucesivas cuentas públicas por parte de la Alta Dirección Pública. A modo de ejemplo, **que los ministros realicen una cuenta semestral y respondan a las consultas de la ciudadanía en un foro público y abierto, ya sea presencial o virtual.**
3. Encarnar el principio de Accountability a través de **mecanismos de responsabilidad funcionaria.** A modo de ejemplo, se propone que tres quejas o reclamos contra un funcionario elevadas por los usuarios del servicio respectivo, ameritará de pleno derecho una investigación sumaria transparente y la publicación en el sitio web del servicio de la resolución alcanzada en dicha investigación.
4. **Publicación por parte del Servicio Civil de todos los postulantes a cada concurso** (pasados y presentes) que lleguen a la terna final, con el objeto de realizar un control ciudadano sobre la selección de personal del Estado, especialmente sobre sus antecedentes laborales y su filiación política, despejando de esta manera las dudas sobre su idoneidad profesional.
5. **Publicación actualizada en Internet de la base de datos de todos los funcionarios públicos de planta, a contrata y a honorarios.**
6. **Incorporar en la sección web "Gobierno Transparente" de cada repartición pública** (cambiando previamente su nombre a "Estado Transparente") **la filiación partidaria, según los registros del Servicio Electoral, de todos y cada uno de los funcionarios del aparato público.** Si la información no fuese pública de acuerdo a la ley, cada funcionario debería tener la posibilidad de entregarla voluntariamente.
7. **Creación de la Brigada Anti Corrupción:** La corrupción es un delito, y como tal debe ser investigada y perseguida por una unidad especializada de la Policía de Investigaciones, así como existe una Brigada de Homicidios o Anti Narcóticos. De esta



manera institucionalizamos el combate a las malas prácticas y dejamos de depender de la ubicuidad de los medios de comunicación. Esta Brigada Anti Corrupción debería ser el apoyo fundamental del trabajo de los fiscales que lleven adelante causas por faltas a la probidad en la gestión pública.

II. Capital Humano del Estado

A. Administración del Capital Humano

1. **Creación de un cuerpo de “Anfitriones”** que orienten al usuario en su relación con los servicios públicos. Permite “humanizar” el contacto con el aparato estatal y entrega información valiosa que permite ahorrar tiempo y tomar mejores decisiones. Podría tratarse también de un orientador electrónico.
2. **Servicio País 2.0: Del mundo privado al público.** Establecer un programa donde profesionales con cierta experiencia en el sector privado -idealmente en posiciones de jefatura- se desempeñen en el sector público, particularmente en áreas donde se requieren capacidades de gestión, como servicios, municipalidades y empresas del Estado. También podrían ser asignados a proyectos públicos específicos, ya que estarían en estas posiciones entre uno a dos años para luego regresar al sector privado. Esto permitiría dotar al sector público de un capital humano al que hoy no tiene acceso ya sea por diferencias de compensación o porque los profesionales tienen vocación privada de largo plazo, aunque con interés de tener una experiencia de tiempo limitado en el servicio público. Incentivos para captar a estos profesionales pueden ser facilidades para financiar estudios de posgrado ya cursados -incluso condonar deudas- o un régimen de impuestos personales más favorable.
3. **Prohibir que una persona sea nombrada en cargos de exclusiva confianza por más de dos gobiernos seguidos**, con el argumento de evitar el “apernamiento” de los funcionarios públicos, que facilita los episodios de corrupción. Por otra parte, esta iniciativa contribuye además a disminuir la intervención electoral, ya que se pierden los incentivos perversos por “conservar la pega” a cualquier costo (una persona que ha estado 8 años trabajando en el sector público y ve que puede perder su puesto, no puede sino trabajar para que el gobierno que lo emplea sea reelegido).
4. Levantamiento de un **Catálogo Público de Perfiles y Competencias** por cada cargo concursable dentro de la

Administración del Estado, para asegurar una competencia limpia e informada entre los candidatos y transparente hacia la ciudadanía.

5. Sistema de Incentivos (futura asignación de Beca Presidente de la República - Salarios de mercado que aun no son altos por tratarse de jóvenes) para los **Mejores Egresados de la Educación Superior de las Mejores Universidades** del país para que desarrollen sus primeros años laborales en el sector público.

6. Dar **autonomía a los Directores de Servicios Públicos que hayan cumplido las metas fijadas** para hacer cambios estructurales/organizacionales en la repartición que tienen a cargo, como una manera de incentivar la excelencia en gerencia pública.

7. Perfeccionar mecanismo de nombramiento de cargos públicos, incorporando al sistema de Alta Dirección Pública los cargos de segundo orden que tengan algún poder de decisión.

8. Permitir que la Práctica profesional de los estudiantes de derecho pueda realizarse dentro del Poder Judicial, con el objeto de familiarizarlos con el sistema, de entregarle ayudantes mejor preparados a los jueces y de otorgar mejor atención a los usuarios.

B. Capacitación de Funcionarios Públicos

1. **Aumentar sustantivamente el Programa de Becas para funcionarios públicos**, abriendo la posibilidad de cursar Magísteres en Gerencia y Gestión Pública (actualmente sólo pueden financiar diplomados de un año de duración).

2. Todo funcionario público con algún cargo de responsabilidad deberá asistir a un **curso de comprensión de lectura** con un porcentaje de aprobación no menor al 80% de éste como requisito para continuar en el cargo; Todo funcionario público destinado a labores de atención de público deberá tomar y aprobar con un mínimo de 80% de aprobación un **curso de**



comunicación interpersonal que lo acredite como competente en el manejo comunicacional con los usuarios.

3. **Capacitación en Office** (Word, Excel, PowerPoint), **Internet** (búsqueda de información) y **Outlook** (calendarización, agenda, metas) para 30.000 empleados públicos. **Capacitación en Administración** a 5.000 funcionarios de niveles medios. **Capacitación en Herramientas de Liderazgo** a los mejores 1.000 funcionarios públicos.

4. **Programa Trainee para estudiantes orientados al sector público.** Ya que la creación de una verdadera Escuela de Administración Pública (como la que actualmente tiene la Cancillería con la Academia Diplomática) no se justifica en consideración que varias Universidades tienen carreras acreditadas y orientadas al sector público, nuestra propuesta es implementar este programa como instancia de entrenamiento y prueba de estos alumnos en la etapa final de sus carreras para seleccionar a los mejores elementos e integrarlos a la Administración Pública desde su egreso, tomando en consideración que ellos no pueden optar a los concursos del Servicio Civil por no contar con experiencia.

5. **Creación de un Programa Nacional de Capacitación y Adiestramiento para Funcionarios Públicos,** en la línea de las destrezas y los conocimientos necesarios para enfrentar los desafíos de un Estado del siglo XXI. Éste incluye cuatro grandes áreas: Gestión financiera de las Instituciones públicas; Competencias básicas en Gestión directiva; Nuevas tendencias en gestión pública; Conocimientos técnico - prácticos en la utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones. El programa puede ser implementado por Universidades seleccionadas que postulen en un concurso nacional y abierto.

6. Aunque no es capacitación del recurso propiamente humano, sí es importante **mejorar sustantivamente la infraestructura pública,** a través de la renovación de los computadores (pasar a laptops portátiles) y la mejora en ergonometría, iluminación y ventilación de los lugares de trabajo

para entregar condiciones básicas saludables al funcionario y al usuario de los servicios públicos.

C. Tercerización

1. **Aceptación de Certificación Privada** en distintas instancias administrativas en las cuales el Estado exige certificaciones “oficiales”. Con el objeto de facilitar los trámites, hacerlos menos onerosos y de dignificar la libertad de elección de los ciudadanos, se propone que puedan elegir entre presentar certificaciones públicas o privadas (reconocidas); A modo de ejemplo:

- Eliminación del requisito de "traducción oficial" de antecedentes sociales (y sus posteriores modificaciones) de inversionistas extranjeros al amparo del DL 600. El trámite es sumamente largo y costoso, y debe darse la posibilidad a dicho inversionistas de presentar traducciones realizadas por entes privados reconocidos.
- En la obtención o renovación del permiso para conducir vehículos, acompañar certificación de la vista de una entidad de salud privada.

2. **Outsourcing:** El Estado puede realizar a través de entidades privadas muchas de las gestiones que realiza, siguiendo el camino de las concesiones de infraestructura. A modo de ejemplo:

- Pago de subvenciones educacionales.
- Auditoría contable de reparticiones del Estado.
- Traducción oficial de todo tipo de documentos por entidades privadas acreditadas.

3. **Departamento Autónomo de Recursos Humanos.** Siguiendo la línea de *Chilecompras*, el objetivo es que esta institución sea capaz de canalizar las solicitudes de personal provenientes de las distintas reparticiones públicas, desde



ministerios hasta servicios provinciales, buscando a las personas más capacitadas para asumir los cargos públicos.

4. Implementar mediciones o rankings que comparen a cada servicio público con un referente de excelencia público o privado de la especialidad respectiva. Esta medición debe ser realizada por una institución privada.

III. Modernización Informática del Estado

A. Integración de Información

1. Software de integración de bases de datos (ERP) para que toda la información ingresada en cualquier repartición del aparato público forme parte de una base de datos común en permanente actualización. De esta forma se evita la multiplicidad de trámites y controles burocráticos que apuntan a recabar y comprobar datos de los usuarios del sector público. Esto se conoce como **“Interoperabilidad de la Información”**: Se requiere urgentemente que las diferentes reparticiones públicas sean capaces de compartir de forma eficiente, inteligente y segura la información

pública y confidencial de las múltiples bases de datos existentes. De otra manera se va a ser insostenible una verdadera utilización del *e-government*. Para esto basta con fijar estándares y una entidad encargada de implementarlo y fiscalizarlo.

2. **Uniformar el lenguaje** a través de un “glosario de términos” para operar en el ámbito público (similar al art. 1.1.2 de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones) de uso obligatorio para los distintos organismos públicos que intervienen en la regulación del suelo, ya sea a vía de instructivo o de circular.

3. **Que todos los organismos públicos utilicen el mismo sistema georeferencial**, basándose en la cartografía del Instituto Geográfico Militar, de tal manera que la información cartográfica a nivel nacional sea única y fidedigna, usando un patrón nacional único, evitando los trabajos de homologación y cotejo.

4. **Uniformar la Señalética de los Instrumentos de Planificación Territorial**: Sería deseable que la División de Desarrollo Urbano del MINVU emitiera una circular obligatoria para las Direcciones de Obras y para las Secretarías Regionales correspondientes, de tal manera de usar no sólo la misma terminología, sino también la misma señalética, signos, letras y colores para la designación de las diferentes áreas a zonificar en un instrumento de planificación territorial.

B. Digitalización de trámites

1. **Aceptación de la firma electrónica como válida en todos los servicios públicos, en forma exactamente igual a la firma física presencial**. Implementación de la Firma digital Universal, mediante validación no dependiente de "token USB" (con casilla electrónica oficial con sistema de claves del mismo modo que operan las transferencias bancarias). Así, permitir una validación única y universal a todos los servicios electrónicos gubernamentales que requieren de validación de identidad. Esto contribuye facilitar la creación de nuevos servicios electrónicos por parte del gobierno.



2. **Notaría Virtual y Bóveda Electrónica de documentos:** Con sede en Internet, con claves personales y acceso a toda la documentación pública digitalizada. El objetivo es que buena parte de los trámites, validaciones de documentos y acuerdos comerciales entre particulares puedan ser “legalizados” virtualmente, se puedan emitir certificados online de documentos y se recopilen en una bóveda virtual para consultas futuras. Esto mejora la eficiencia en trámites legales no judiciales.
3. Catastro de trámites que imperiosamente deben realizarse de manera presencial. **Todo el resto orientarlo a cumplimiento remoto vía Internet.** Ahorra tiempo y recursos tanto del usuario como del Estado.
4. Implementar en todos los servicios públicos un sector de **Atención de Público Electrónico** para dar alternativas a colas largas.
5. **Digitalización de los certificados y copias de los Conservadores de Bienes Raíces y de copias en el Archivo Judicial:** Ambos trámites deben poder efectuarse por Internet, tanto la solicitud como la impresión de los mismos.
6. **Pago de permiso de circulación online** (Internet) en cualquier comuna sin necesidad de que se haya pagado en la misma comuna el año anterior.
7. Incorporación del **Pago por Internet** (transferencia electrónica) en todas las actuaciones de los usuarios del sector público que requieran del pago de alguna tarifa.
8. **Constancias de choques y accidentes de tránsitos vía Internet,** eliminando la visita física a la comisaría de Carabineros. Se puede aplicar perfectamente la constancia *web* cuando ésta se otorga sólo para efectos del seguro, y sirve asimismo como declaración directa de las partes involucradas (con un modelo que guíe la declaración online). Ahorra importantes recursos policiales que pueden reorientarse a la seguridad ciudadana efectiva.
9. **Eliminar la retención de la licencia por parte de Carabineros cuando se produce una infracción de tránsito,** salvo



que vaya aparejada la suspensión de la misma. El ciudadano infractor conserva su licencia y paga vía Internet la multa asociada, lo que evita la comparecencia al Juzgado de Policía Local (comparecencia formal y que en la práctica sólo tiene por objeto recuperar la licencia física), que muchas veces queda en una Municipalidad distinta de la del infractor, y cuyo trámite de exhorto es dilatorio y burocrático.

Consideraciones Finales: Las propuestas que hemos presentado han sido resumidas o extractadas de trabajos más extensos. Por lo mismo, ofrecemos al equipo del Ministerio del Interior todos los antecedentes técnicos para la implementación práctica de las ideas que sean mejor evaluadas.