

# ChileAtiende / Chile sin Papeleo

Acercando el Estado  
a los ciudadanos

**Unidad de Modernización del  
Estado y Gobierno Digital**

Ministerio Secretaría  
General de la Presidencia de Chile

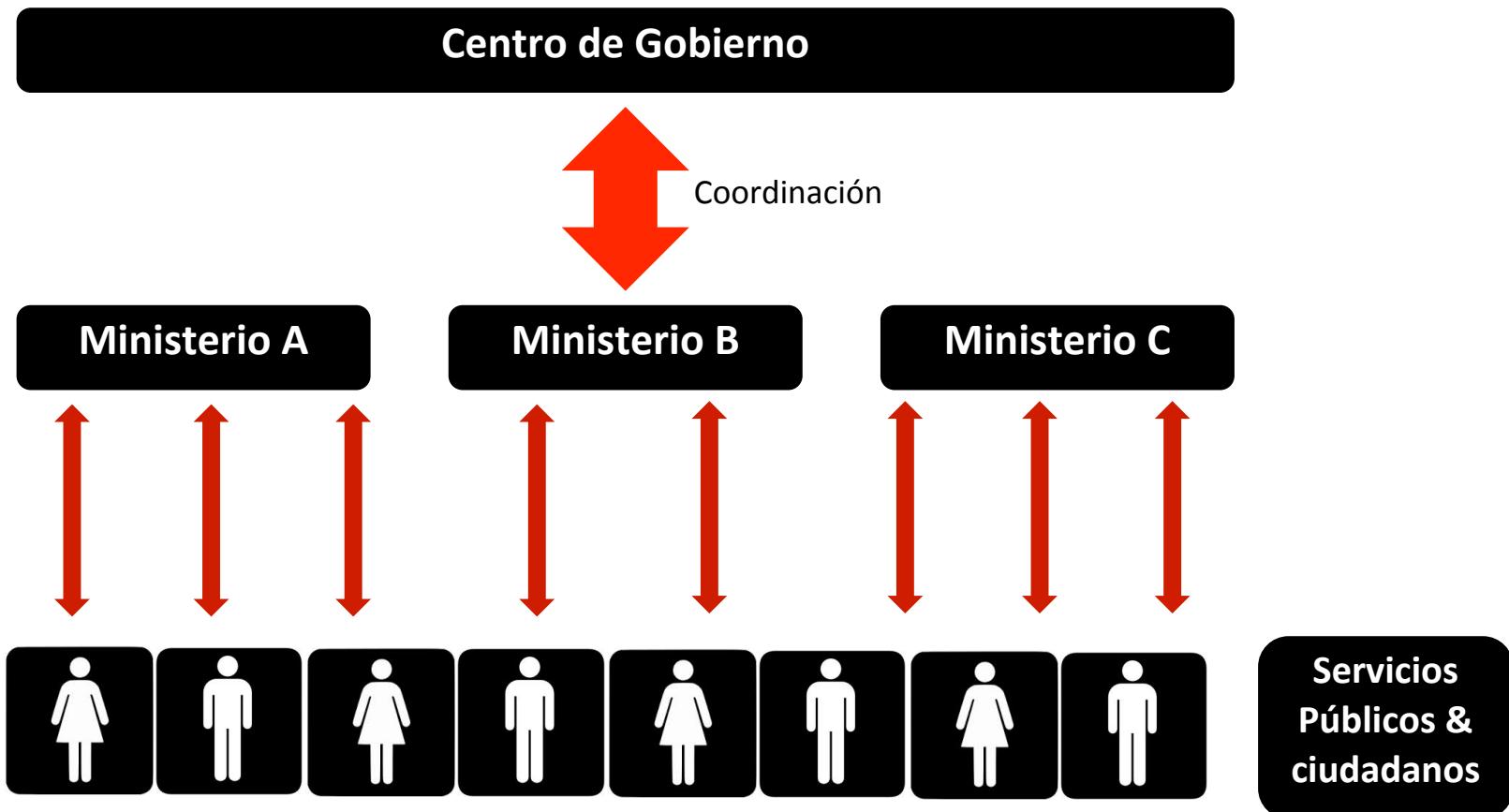
Mayo 2013



LA SITUACION

# El Estado que conocemos

## Pensado desde las Instituciones

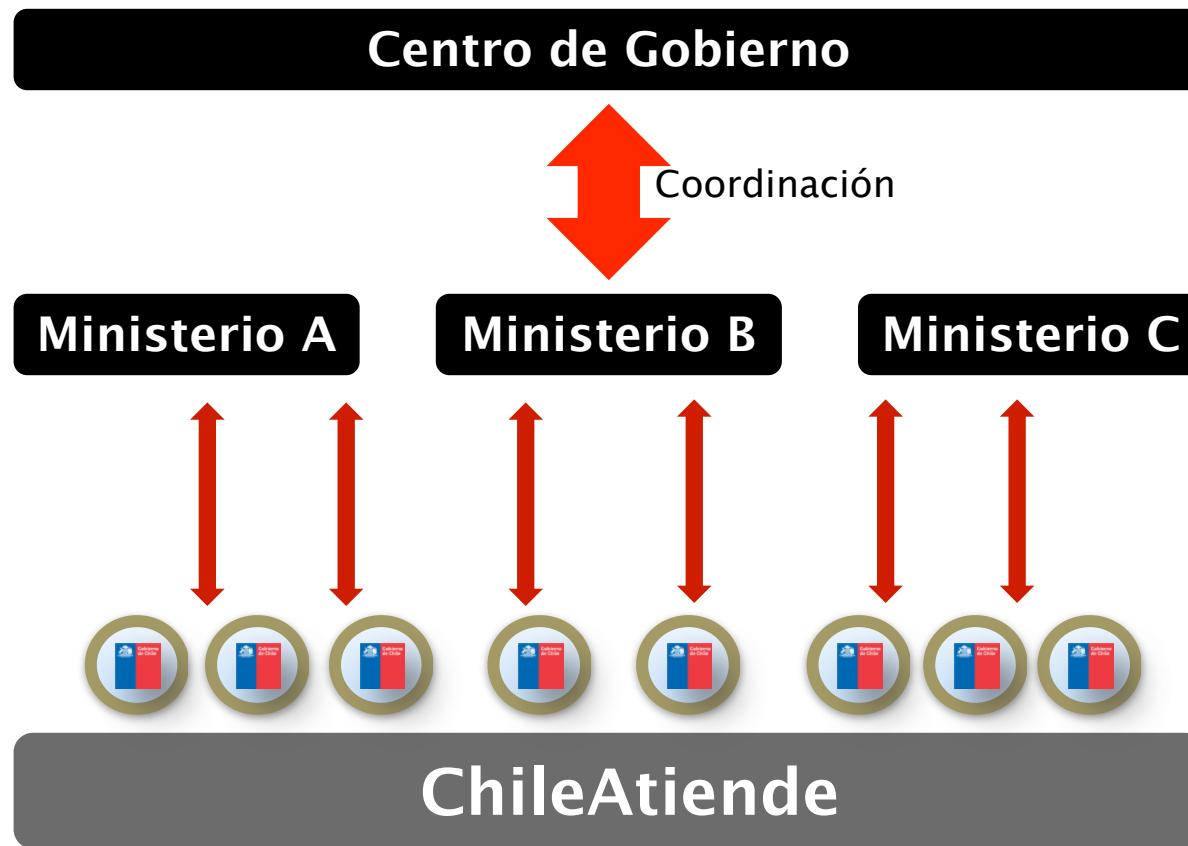




Históricamente, el Estado ha sostenido un modelo de funcionamiento de cara al ciudadano que le impone su estructura y le exige trabajo extra para realizar trámites u obtener beneficios destinados a mejorar su calidad de vida.

# El Estado que queremos

Una nueva forma de relacionarse con los ciudadanos







+170  
Puntos de  
Atención



Contact  
Center  
(101)



[www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl)

Multicanal y digital por default

# 2012

## Datos de Contexto

---

Enero de 2012

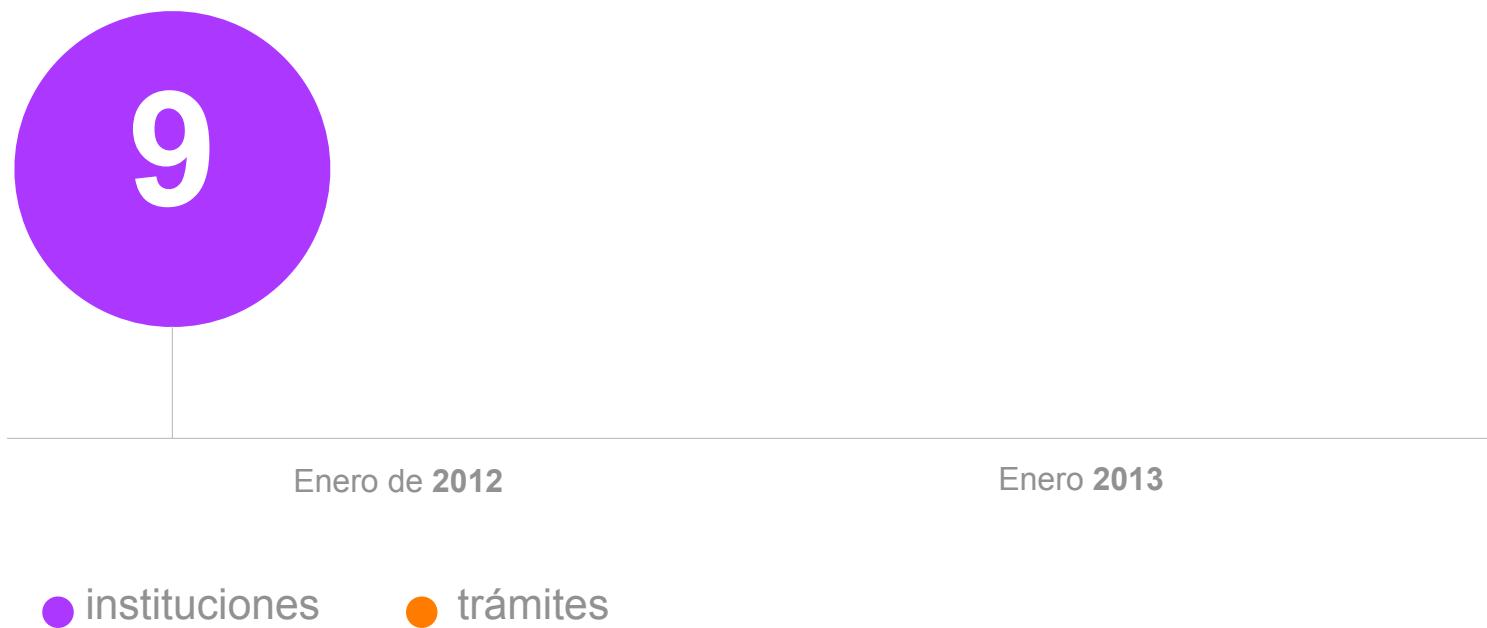
● instituciones

Enero 2013

● trámites

# 2012

## Datos de Contexto



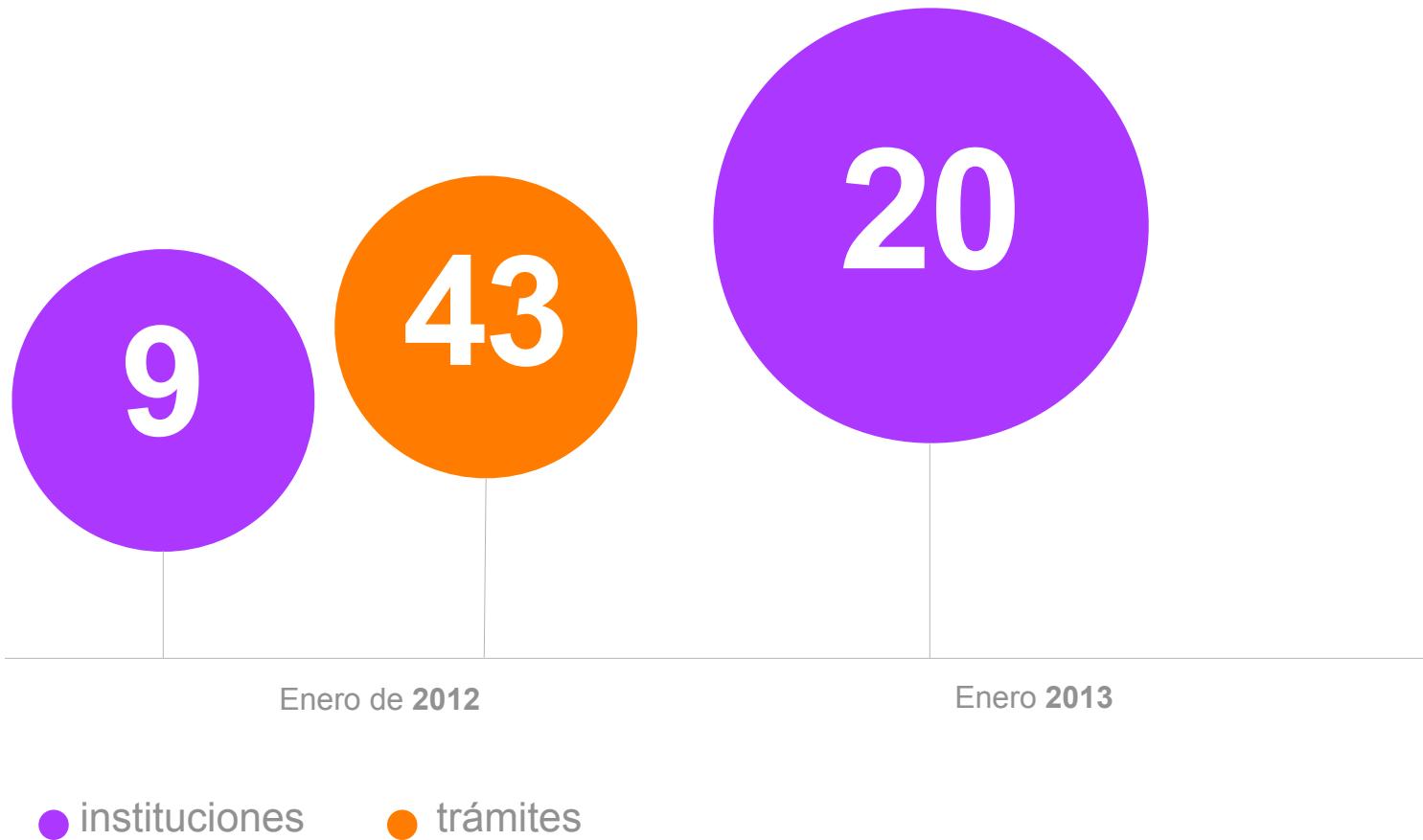
# 2012

## Datos de Contexto



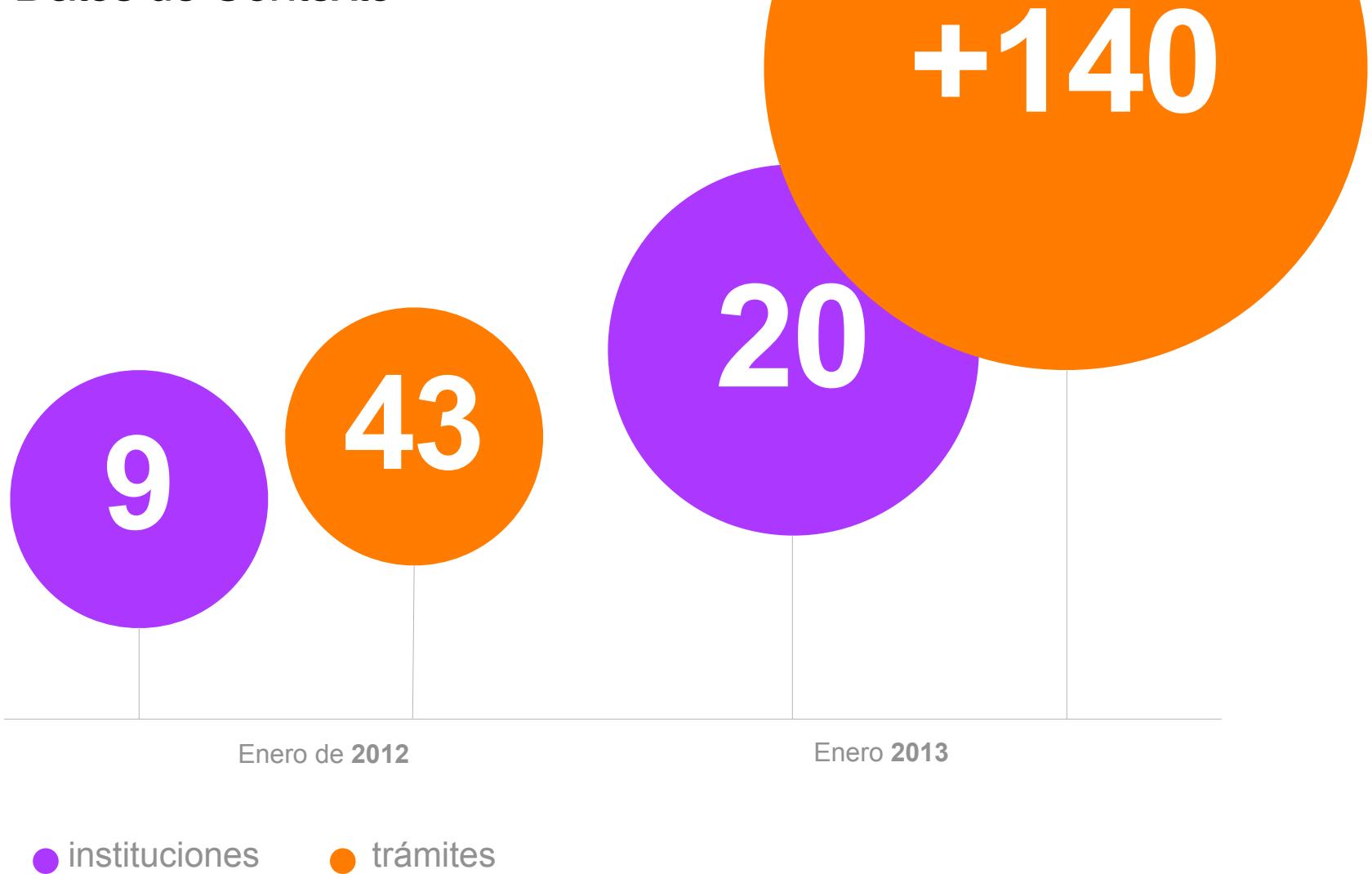
# 2012

## Datos de Contexto



**2012**

## Datos de Contexto



# 2012

## Resultados

Atenciones

Horas  
Ahorradas

Viajes  
Ahorrados

Cobertura

**12**  
millones

**+2**  
millones

**+3**  
millones

**70%**

Diciembre de 2012



# Nuestra Meta

60% trámites digitales a fines de 2013

## ¿Cómo priorizar?

Hoy sólo el 25% de los trámites se pueden realizar por internet

Hemos recibido mas  
de 70.000 peticiones  
ciudadanas que nos  
han dicho que trámite  
es prioritario  
digitalizar

En Oficina

En oficina diríjase al Centro de Control y Certificación Vehicular (CCV), ubicado en Vicente Reyes 196, comuna de Maipú, Santiago. El horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas, excepto días festivos.

El resultado es la Certificación de adaptación de vehículos a GNC (Gas Natural Comprimido) o GLP (Gas Licuado a Petróleo).

Quiero este trámite en línea



Sigue el avance conoce las cifras

Hemos recibido un total de **4976** de peticiones ciudadanas para un total de **75** instituciones

Instituciones:

- Todas -

Ordenar por:

Cantidad Institución Trámite

Solicitar el Bono por Hijo	564	Certificado de Situación Militar al día	550	Postular al Programa Yo Emprendo – Semilla	337	Solicitar duplicado del Padrón de Vehículos Motorizados	187
Instituto de Previsión Social		Dirección General de Movilización Nacional		Fondo de Solidaridad e Inversión Social		Servicio de Registro Civil e Identificación	
Solicitar la inscripción para rendir exámenes libres (mayores de 18 años)	145	Postular al Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar	113	Solicitar el Certificado de Título de Educación Media Técnico Profesional	102	Solicitar la Concentración de Notas Enseñanza Media	97
Ministerio de Educación		Servicio Nacional de la Mujer		Ministerio de Educación		Ministerio de Educación	
Solicitar el cambio de domicilio electoral	89	Obtener gratuitamente certificados de estudio y licencias de Educación Media, a través de Internet	95	Postular al Programa Yo Emprendo	79	Certificado de afiliación al sistema de isapres	79
Servicio Electoral		Ministerio de Educación		Fondo de Solidaridad e Inversión Social		Superintendencia de Salud	
Rendir exámenes libres para validar estudios Básicos y Medios	77	Solicitar el Aporte Previsional Solidario de Vieje	59	Solicitar Bono Extraordinario Bodas de Oro	74	Postular al Programa Yo Trabajo – Jóvenes	60
Ministerio de Educación		Instituto de Previsión Social		Instituto de Previsión Social		Fondo de Solidaridad e Inversión Social	
Quiero este trámite en línea	□	Reservar cita en línea	13	Reservar cita en línea	20	Reservar cita en línea	20
		Reservar cita en línea	20	Reservar cita en línea	19	Reservar cita en línea	19
		Reservar cita en línea	19	Reservar cita en línea	18	Reservar cita en línea	18
		Reservar cita en línea	18	Reservar cita en línea	17	Reservar cita en línea	17
		Reservar cita en línea	17	Reservar cita en línea	16	Reservar cita en línea	16
		Reservar cita en línea	16	Reservar cita en línea	15	Reservar cita en línea	15
		Reservar cita en línea	15	Reservar cita en línea	14	Reservar cita en línea	14
		Reservar cita en línea	14	Reservar cita en línea	13	Reservar cita en línea	13
		Reservar cita en línea	13	Reservar cita en línea	12	Reservar cita en línea	12
		Reservar cita en línea	12	Reservar cita en línea	11	Reservar cita en línea	11
		Reservar cita en línea	11	Reservar cita en línea	10	Reservar cita en línea	10
		Reservar cita en línea	10	Reservar cita en línea	9	Reservar cita en línea	9
		Reservar cita en línea	9	Reservar cita en línea	8	Reservar cita en línea	8
		Reservar cita en línea	8	Reservar cita en línea	7	Reservar cita en línea	7
		Reservar cita en línea	7	Reservar cita en línea	6	Reservar cita en línea	6
		Reservar cita en línea	6	Reservar cita en línea	5	Reservar cita en línea	5
		Reservar cita en línea	5	Reservar cita en línea	4	Reservar cita en línea	4
		Reservar cita en línea	4	Reservar cita en línea	3	Reservar cita en línea	3
		Reservar cita en línea	3	Reservar cita en línea	2	Reservar cita en línea	2
		Reservar cita en línea	2	Reservar cita en línea	1	Reservar cita en línea	1
		Reservar cita en línea	1	Reservar cita en línea	0	Reservar cita en línea	0

# Nuestros Avances

## Trámites digitalizados

**115**

trámites  
digitalizados

=

**36**

en respuesta a  
6022 peticiones

+

**79**

digitalizados  
proactivamente



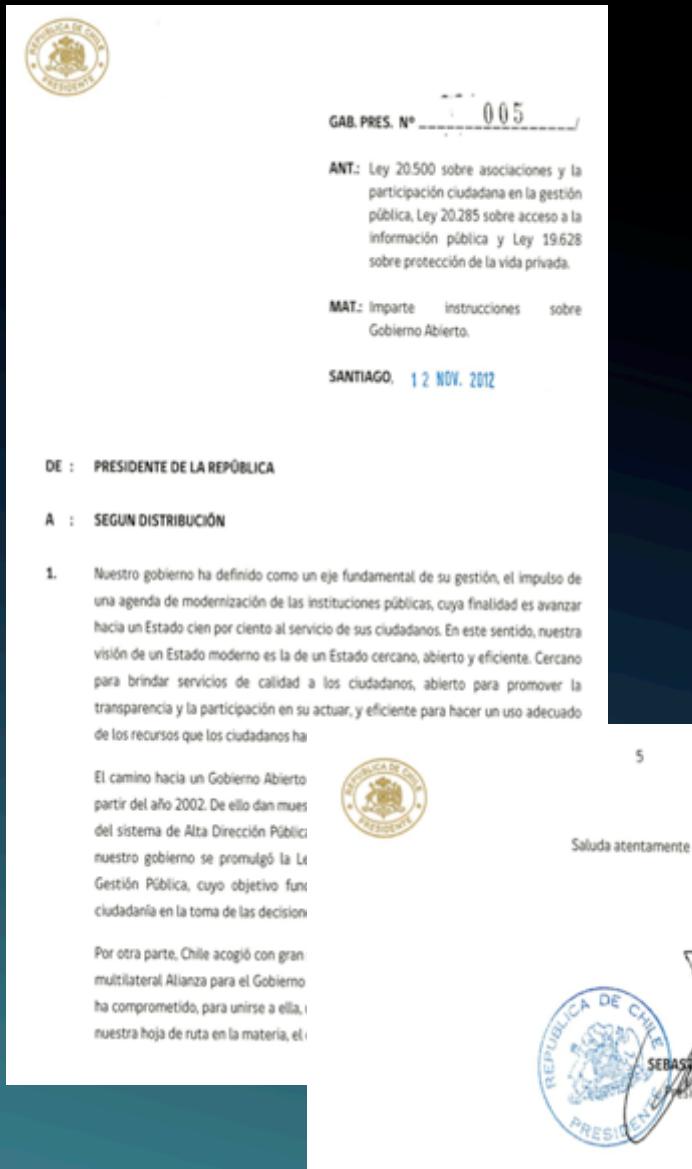
Entregando herramientas y  
bajando las barreras para la  
digitalización de trámites





El cambio  
parte con  
acciones  
concretas

# Importancia del Compromiso Político



GAB. PRES. N° 0002 /

ANT.:

MAT.: Imparte instrucciones sobre Simplificación y Eliminación de Trámites Públicos.

SANTIAGO, 17 de agosto de 2012

DE : PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

A : SEGUN DISTRIBUCIÓN

1. El gobierno se encuentra impulsando una agenda de Modernización del Estado con el objeto de fortalecer el servicio de los ciudadanos. Por ello, nos hemos propuesto impulsar iniciativas para acercar el Estado a las personas de manera más fácil, proveyéndoles en forma oportuna los servicios para satisfacer sus necesidades e intereses, de modo de facilitar la obtención de beneficios, el acceso a la información y la participación ciudadana.

2. Un primer paso para lograr este objetivo, fue el lanzamiento de la red de servicios del Estado ChileAtiende, que cuenta con 14 servicios públicos integrados y más de 130 trámites disponibles en una red presencial de 144 sucursales a lo largo de todo el país, un sitio web con información de más de 1900 trámites y un call center con un sistema de oficios digitales, para lo cual se enviará un instructivo específico.

3. En esta misma línea y con el fin de que los mismos ciudadanos, es que "Chile sin Papeleo". Este proyecto busca la racionalización, simplificación y especialización de aquellos que tienen personas, así como de aquellas actividades que se realizan en el país.

4. Para cumplir estos objetivos se impulsará el desarrollo de un Gobierno Digital, para permitir que las personas se relacionen con el Estado a través de la información permanente y organizada en forma sencilla, certificada y segura.

Saluda atentamente a Usted,

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE  
Presidente de la República





Participación  
ciudadana para  
co-diseñar y  
evaluar el  
avance de  
manera continua



# Desarrollo Ágil

Sacar productos rápido.  
Prototipos. Si no hay resultados en 6 meses, no sirve

Evitar big bangs..  
Implementación gradual, pero continua

Evitar diagnostitis..  
Mas vale equivocarse temprano en algo pequeño que fallar en grande

# Desafíos

Modernizar el Estado para acercarlo a los ciudadanos es una tarea permanente

Desafío principal es de coordinación entre instituciones

La diferencia la hacen los que quieren hacer la el trabajo y están dispuestos a correr riesgos: debemos atraer talento.





Muchas  
gracias