

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 REPUBLICA

A : SEGUN DISTRIBUCION

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 el número 101.
3. En esta misma línea y con el fin de responder a una necesidad expresada por los mismos ciudadanos, es que hemos resuelto emprender el programa "Chile sin Papeleo". Este programa busca realizar un esfuerzo de racionalización, simplificación y digitalización de los trámites públicos, especialmente de aquellos que tienen un mayor impacto en la vida de las personas, así como de aquellos que faciliten el desarrollo de emprendimientos o actividades productivas que aporten al crecimiento del país.
4. Para cumplir estos objetivos se utilizarán al máximo las herramientas de gobierno digital, para permitir que los ciudadanos puedan elegir la forma en que se relacionan con el Estado a través de sus diferentes canales, accedan a información permanentemente actualizada y a servicios públicos organizados en forma sencilla, cercana y consistente.
5. Para tal efecto, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia complementará este instructivo, enviando una nómina de los trámites oficiales registrados por su institución, de acuerdo a lo solicitado en el oficio N° 1665 de la Comisión de Probidad y Transparencia del 12 de octubre de 2011, así como la indicación de si el trámite está digitalizado o no.

6. Esta información deberá ser confirmada o rectificada en un plazo de 20 días corridos desde el envío del presente Instructivo. Dicha información constituirá el listado oficial de trámites del portal ChileAtiende y deberá publicarse en el respectivo sitio electrónico conforme lo establecido en la letra h) del artículo 7° de la Ley de Transparencia.
7. Cada institución deberá a diciembre del 2012, digitalizar al menos un trámite relevante que no esté actualmente digitalizado desde la perspectiva del ciudadano, es decir, que no pueda actualmente realizarse o solicitarse por medios digitales.
8. Adicionalmente, a Diciembre del 2012 cada institución deberá entregar un plan de digitalización para el 2013 que considere al menos el 30% de sus trámites.
9. En un plazo máximo de 30 días corridos desde la firma de este instructivo, las instituciones deberán declarar el trámite a comprometer para el presente año. El listado a comprometer para el 2013, será integrado en el sitio web público de la campaña, donde se habilitará un tablero de control ciudadano para evaluar el avance de la digitalización y simplificación de trámites.
10. Para todos los efectos, los servicios deberán tomar en consideración lo estipulado en la Ley 19.880 de Procedimiento Administrativo, donde se establecen directrices para la simplificación de trámites y la obligación de los servicios públicos de no exigir documentación que ya se encuentre en el Estado. En el caso de que para la tramitación de un servicio o beneficio sea necesaria información que ya se encuentre en el Estado (ej. Certificado de nacimiento, Ficha de Protección Social), la institución deberá tomar las medidas para acceder por medios digitales a esa información sin solicitarla al ciudadano. Para ello las instituciones deberán utilizar preferentemente la plataforma de interoperabilidad del Estado.
11. En un plazo máximo de 90 días corridos, las instituciones deberán complementar la información del listado oficial de trámites señalado en el punto 6 anterior, con la información de los documentos necesarios para cada trámite, identificando la información que requiere interoperabilidad para ser obtenida desde otro servicio del Estado. El Ministerio Secretaría General de la Presidencia proveerá los medios para recolectar en forma ordenada esta información.
12. Para efectos de la priorización de los trámites a digitalizar, cuando corresponda, los servicios públicos integrados en iniciativas complementarias como el Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX), definido en el decreto supremo N° 1049 del Ministerio de Hacienda, o simplificación de trámites para la creación de empresas del programa de Impulso Competitivo del Ministerio de Economía, deberán tomar en consideración los trámites que potencien estas iniciativas. Asimismo, dado que hemos declarado el año 2012 como el Año del Emprendimiento, las instituciones deberán priorizar la digitalización y simplificación de trámites que tengan impacto sobre el emprendimiento, en línea con la campaña “Empréndete Chile”, liderada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

13. En el caso de existir trámites que en virtud de alguna ley o decreto específico no sean susceptibles de digitalizar, los servicios deberán indicarlo específicamente, señalando la normativa correspondiente. En base a esa información, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia definirá una estrategia para modificar la normativa que corresponda.
14. Cuando un determinado trámite requiera algún tipo de autenticación de persona natural, deberá considerarse el uso de la ClaveÚnica ciudadana, que permite validar identidad con Registro Civil. Mas información en: <http://www.modernizacion.gob.cl/claveunica.html>
15. A partir del 15 de Agosto del 2012, se habilitará el sitio oficial de la campaña “Chile Sin Papeleo” y se llamará a consulta ciudadana durante 30 días corridos para solicitar sugerencias sobre trámites que deben ser digitalizados, así como aquellos considerados como engorrosos o innecesarios. Esta información se entregará a cada servicio y deberá ser tomada en cuenta por los servicios públicos en su propuesta de digitalización para el 2013.
16. Los trámites que se digitalicen, serán incorporados gradualmente a la iniciativa ChileAtiende e identificados con un sello de calidad de servicio. En virtud de la calidad de digitalización, la evaluación experta y de los ciudadanos, se establecerá un Premio a la Calidad de Servicios Digitales.
17. El Ministerio Secretaría General de la Presidencia, a través de la Unidad de Modernización del Estado y Gobierno Digital, será el encargado de coordinar, entregar asistencia técnica y acompañar la implementación de los procesos de eliminación o simplificación de trámites que se desarrollen en cada uno de los servicios públicos. Para esto se dispondrá de las siguientes herramientas:
 - a. Software de código libre para digitalización de trámites: Plataforma de software público, que simplifica el proceso de modelar y diseñar mecanismos digitales de gestión de trámites, tales como formularios, captura de datos y archivos y firma digital (disponible el 25 Agosto).
 - b. Manuales y guías metodológicas para la digitalización y simplificación de trámites (disponible 20 Agosto).
 - c. Apoyo técnico del equipo de Modernización en materia de: implementación, estándares, plataformas digitales, integración con otros servicios y procesos.
 - d. Plataforma de interoperabilidad del Estado para la resolución de procedimientos que requieran de información del ciudadano que ya se encuentre en el Estado (actualmente disponible).
 - e. Plataforma web a través de la cual los servicios podrán pedir formalmente apoyo para la obtención de la información que deba interoperar (disponible 20 de Agosto).
 - f. Sistema de autenticación digital ciudadana (ClaveÚnica) para autorizar el inicio de trámites electrónicos a los ciudadanos y autorizar el uso de información ya existente en el Estado para simplificar trámites (actualmente disponible).
 - g. Sitio web público para el seguimiento del proceso de digitalización de trámites y sugerencias ciudadanas (actualmente disponible).

18. En adelante, cualquier nuevo trámite asociado a servicios y beneficios entregados por las instituciones públicas, deberán ser declarados en el portal ChileAtiende, de acuerdo a lo instruido en el oficio N° 1665 de la Comisión de Probidad y Transparencia del 12 de octubre de 2011.
19. Adicionalmente debemos dar un paso en digitalizar los procesos internos del Estado, de manera de asegurar tiempos de respuesta adecuados y evitar que nuestros funcionarios realicen tareas innecesarias. Para esto, el primer paso será la digitalización de las comunicaciones entre los servicios públicos, para lo cual en el plazo de cuatro meses a contar de la fecha de esta instrucción, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia implementará un sistema de oficios digitales, para lo cual se enviará un instructivo específico.
20. Finalmente, se deberá designar un encargado para que actúe de responsable institucional de esta iniciativa y que pueda actuar como contraparte de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Su nombre deberá enviarse dentro de un plazo de 15 días en la siguiente dirección web: chilesinpapeleo@minsegpres.gob.cl.

Saluda atentamente a Usted,

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE
Presidente de la República

DISTRIBUCION:

1. Sr. Ministro del Interior y Seguridad Pública
2. Sr. Ministro de Relaciones Exteriores
3. Sr. Ministro de Defensa
4. Sr. Ministro de Hacienda
5. Sr. Ministro Secretario General de la Presidencia
6. Sr. Ministro Secretario General de Gobierno
7. Sr. Ministro de Economía, Fomento y Turismo
8. Sr. Ministro de Desarrollo Social
9. Sr. Ministro de Educación
10. Sr. Ministro de Justicia
11. Sra. Ministra del Trabajo y Previsión Social
12. Sr. Ministro de Obras Públicas
13. Sr. Ministro de Salud
14. Sr. Ministro de Vivienda y Urbanismo
15. Sr. Ministro de Agricultura
16. Sr. Ministro de Minería

17. Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
18. Sra. Ministra de Bienes Nacionales
19. Sr. Ministro de Energía
20. Sra. Ministra Directora Servicio Nacional de la Mujer
21. Sr. Ministro Consejo Nacional de la Cultura y las Artes
22. Sra. Ministra del Medio Ambiente
23. Gabinete Presidencial (Archivo)
24. MINSEGPRES (División Jurídica)
25. MINSEGPRES (Oficina de Partes)