

Calidad e impacto de los proyectos de gobierno electrónico en Chile*

María Alejandra Sepúlveda Toro

Junto con su rápido proceso de globalización, el mundo en el nuevo siglo nos sorprende con cambios a todo nivel. Cambios en la forma de configurar la familia y las comunidades, en los modos en que nos comunicamos y relacionamos, cambios en las formas de trabajar y descansar. Estamos en una época nueva, en la que el ritmo de los cambios hace difícil tomar conciencia de ellos, y, más aun, asimilarlos y procesarlos adecuadamente.

Pero si bien todos de una u otra manera asistimos al mismo proceso de globalización, en el que se contraen los conceptos de tiempo y espacio y caen las fronteras, vivimos estas transformaciones de distinta manera, según sea nuestro desarrollo económico, la forma de insertarnos, nuestra cultura, las fortalezas o debilidades de nuestras instituciones. Básicamente, están presentes quienes defienden las rutas conocidas y navegadas, que otorgan seguridad, y quienes apuestan por las nuevas oportunidades, se enfrentan a los riesgos de innovar y asumen el liderazgo del cambio.

Los Estados no están ajenos a este escenario y también deben optar por una de estas formas de enfrentarlo: ser seguidores de tendencias o convertirse en líderes del cambio. De la decisión depende el futuro de mayor bienestar para los ciudadanos.

El Estado de Chile, por excelencia productor de servicios y de información, consciente de este ineludible desafío, en los últimos años ha promovido el cambio institucional, aumentando su informatización e incrementado el uso de redes digitales, y maximizando el uso eficiente de las nuevas tecnologías, todo ello en busca del desarrollo sustentable, el bienestar social y la expansión de una sociedad civil más abierta, participativa y ciudadana.

Así, en los inicios del siglo XXI, Chile se encuentra en condiciones de despegar hacia la sociedad de la información. Los avances obtenidos en los sectores público y privado evidencian el surgimiento de una masa crítica de profesionales, empresarios, líderes y funcionarios capaces de dar un nuevo impulso al desarrollo de las tecnologías y redes digitales de información.

Está claro que este proceso no es sólo un problema de tecnología; es también, y quizás fundamentalmente, de gestión. Pero aun la tecnología apoyando la gestión, por sí sola no basta. Se requiere de un marco jurídico adecuado; personas capacitadas; contenidos integrados de información que proporcionen un entorno de colaboración entre las entidades públicas; y una infraestructura de redes integral que otorgue coherencia al modelo de un Estado global.

Muchos de los errores detectados en otros proyectos de modernización se encuentran en la creencia de que para modernizar basta con instalar tecnología, sin evaluar estrategias ni aspectos humanos, ignorando la relevancia de la capacitación y el compromiso del personal del sector público. La tecnología es, en sí, un elemento habilitador y potenciador, pero no un fin en sí misma. Su relevancia se encuentra en el mejoramiento de la gestión de los servicios del Estado con el propósito general de atender mejor a la comunidad.

De esta forma, respecto de la incorporación de tecnologías de la información, el Estado requiere de una estrategia, de una visión de país, que permita enfrentar en forma integral el problema de cómo usar esta tecnología en forma eficiente, dando sentido a un proyecto estratégico destinado a mejorar la calidad de vida de todos, y responder a las necesidades de los ciudadanos. Ello, teniendo en cuenta, además, que el buen uso de la tecnología por parte del Estado produce un efecto multiplicador positivo en los otros ámbitos del país.

En Chile, el servidor público, el administrador y el profesional de los organismos del Estado, han sido convocados e incorporados en este proceso con una invitación clara a renovarse y participar para

(*) Versión revisada del documento presentado en el IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, celebrado en Madrid, España, del 2 al 5 de noviembre de 2004.

satisfacer de una mejor manera las necesidades del usuario, y servir con mayor eficacia y oportunidad los requerimientos ciudadanos. Restarse a ese proceso significa quedarse atrás, pérdida de competitividad del país, y aumento de la brecha entre lo que el ciudadano necesita y lo que el Estado es capaz de ofrecer.

Estrategia de desarrollo del gobierno electrónico

El gobierno electrónico en Chile es un tema central dentro de las iniciativas gubernamentales tendientes a mejorar la gestión pública y el desempeño del aparato estatal en su conjunto. La estrategia de desarrollo formulada se ha basado en la explotación de fortalezas, el conocimiento de los problemas existentes y el planteamiento de nuevos desafíos.

Definir una estrategia de país debe considerar conceptos como desarrollo competitivo, equidad, bienestar social, transparencia y eficiencia de la gestión, unidos a la descentralización de los servicios del Estado y a la promoción de los cambios culturales que este nuevo tiempo requiere, y que faciliten la inserción del país en una sociedad globalizada.

La voluntad política en torno a esta materia se ha expresado claramente en las dos últimas administraciones de los gobiernos de la Concertación, siendo ésta un elemento de gran trascendencia para impulsar la estrategia y alcanzar los logros.

Un primer hito fue la creación de la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, que elaboró un documento en el que se trata el gobierno electrónico en el marco de un desarrollo global que pretende introducir a Chile en una sociedad digital. Tal orientación dio origen a un conjunto de iniciativas de connotación nacional, claramente definidas, y en la mayoría de las cuales se han registrado avances sustantivos.

Un segundo hecho clave fue la calificación de prioridad gubernamental que el presidente Ricardo Lagos, en su discurso del 21 de mayo del año 2000, asignó a la incorporación de las tecnologías de información y comunicación, considerándolo como un objetivo e instrumento primordial en el desarrollo de Chile como sociedad digital. Esta determinación dio origen al año siguiente a un Instructivo Presidencial para todas las reparticiones del sector público. En este documento, que se ha convertido en la piedra angular de las políticas implementadas en este ámbito, el Primer Mandatario sentó las bases sobre las cuales el gobierno electrónico debería avanzar y progresar.

Los componentes de tecnología y gestión han sido considerados como factores indisolubles en la estrategia de desarrollo del gobierno electrónico, ofreciendo con ello la oportunidad de transitar hacia una nueva gestión que mejore sustancialmente el modelo operativo de prestación de servicios. No se trata, entonces, simplemente de utilizar las tecnologías como herramienta para hacerse cargo de altos volúmenes de información y cumplir con mayor rapidez con los procesos administrativos ya establecidos, sino de entender su incorporación como una gran posibilidad para evolucionar hacia una forma diferente de gestión.

Esto ha abierto grandes espacios a innovaciones en gestión, y a la generación de núcleos de desarrollo, lo que se refleja en los significativos avances registrados en la última década en la modernización del Estado en Chile.

Como parte de la nueva institucionalidad destinada a orientar el proceso de desarrollo del gobierno electrónico, el presidente de la República creó el cargo de coordinador gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación, con la misión de coordinar el conjunto de la Agenda Digital. Este coordinador opera como un *Chief Information Officer*, CIO, que cumple el rol de facilitador del conjunto de diversas iniciativas en desarrollo.

También se ha creado el Comité de Normas y Estándares, se ha articulado la Comunidad Informática del Sector Público, y se ha incorporado el gobierno electrónico al sistema de Programas de Mejoramiento de la Gestión. Por otro lado, en el ámbito normativo, se han dictado las leyes de Documento y firma electrónica, Delito informático, Protección de la vida privada, y Bases del procedimiento administrativo.

Ahora bien, el Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico de mayo del 2001, define y precisa el sentido del gobierno electrónico, señalando que éste consiste en: “El uso de las tecnologías de información y comunicaciones que realizan los órganos de la administración para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público, así como la participación de los ciudadanos”. Además, señala que el Estado asume el desarrollo del gobierno electrónico en los ámbitos de Atención al Ciudadano, Buen Gobierno y Desarrollo de la Democracia.

En el ámbito de *Atención al Ciudadano* se considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadanos-empresa-inversionista, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz y con independencia del lugar físico.

A través de *Buen Gobierno* se busca el establecimiento e introducción de nuevas formas y procesos internos en la administración del Estado, que permitan mejorar la gestión interna de los mismos, compartir recursos y finalmente la integración de los sistemas de los diferentes servicios.

En *Desarrollo de la Democracia* se considera la creación de mecanismos que, usando las tecnologías de la información y comunicaciones, permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, permitiendo abrir nuevos espacios y formas de participación.

A partir del Instructivo Presidencial de 2001 se genera la Agenda de Gobierno Electrónico. Entre las iniciativas desarrolladas existen proyectos emblemáticos que, aun cuando tienen un carácter sectorial bien definido y acotado, en la práctica manifiestan un alcance y un impacto ampliamente superiores a su origen. Tal es el caso, entre otros, de la Operación Renta, desarrollado por el Servicio de Impuestos Internos, y el de ChileCompra, de la Dirección de Compras Públicas. Se trata de iniciativas dignas de imitación que generan externalidades positivas en toda la sociedad y constituyen incentivos claros para el desarrollo de nuevos proyectos al dar notoria cabida a la innovación.

A estos proyectos se suman muchas otras iniciativas tendientes a facilitar los trámites que la ciudadanía debe realizar en el sector público. Actualmente existen 227 trámites que pueden efectuarse en línea, y el compromiso es alcanzar 300 trámites en línea para el año 2006. En todos ellos puede observarse que el ciudadano ocupa un lugar central y, por lo tanto, contribuyen en la construcción de un Estado al servicio de los ciudadanos.

Una breve descripción de estos avances se presenta a continuación.

Avances en gobierno electrónico en Chile

Atención al Ciudadano. Todos los ministerios y servicios públicos en Chile tienen sitios o portales web en plena operación, los cuales, además de proporcionar información básica sobre el funcionamiento de la repartición pública, establecen, en su mayoría, canales de comunicación con la comunidad.

Existen en operación 227 trámites en línea, entre los cuales destacan: la declaración de renta, ya mencionada, la factura electrónica, el pago electrónico de impuestos (IVA, contribuciones, aduaneros), la declaración y pago de cotizaciones previsionales, la obtención y pago de certificados de registro civil, inscripción y postulación al subsidio habitacional, postulación a fondos estatales (educación, deporte), y el sistema de consulta y bloqueo de documentos de identidad y de viaje (cédula de identidad y pasaporte).

El hecho de ofrecer estos servicios 7 x 24 ha significado la posibilidad de reducir plazos, simplificar la realización de estos trámites, mejorar la accesibilidad y disponibilidad de ellos, derribando barreras geográficas y de tiempo para personas e instituciones del sector público y privado.

Mención especial es necesario realizar a Trámite Fácil www.tramitefacil.gov.cl, el Portal del Ciudadano, creado y administrado por el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, el cual entrega información acerca de 1.536 trámites, permite imprimir 320 formularios y da acceso a los 227 trámites en línea. Trámite Fácil fue premiado en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información

realizada en Ginebra en el año 2003, como uno de los cinco mejores productos de gobierno electrónico del mundo, reconociéndose especialmente su construcción desde la mirada y las necesidades de los ciudadanos.

Buen Gobierno. En la actualidad, el 100% de los servicios públicos chilenos tiene acceso a servidores de correos y conexiones a Internet.

Una gran cantidad de los servicios públicos ha introducido tecnologías para el apoyo en sus procesos internos, tales como: consolidar e integrar la información en bases de datos, lo cual ha permitido contar con centros de información actualizada para los ciudadanos y los funcionarios; automatizar el registro, almacenamiento, distribución y control de documentos; digitalizar información y documentos, e integrar los sistemas y el procesamiento de información interna.

Existen servicios públicos que realizan transacciones automatizadas con otras entidades públicas. Entre ellos, podemos mencionar los siguientes ejemplos: Servicio de Registro Civil e Identificación con Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile e Instituto de Normalización Previsional; Ministerio de Vivienda y Urbanismo con Servicio de Registro Civil e Identificación, Servicio de Impuestos Internos y Banco del Estado; Tesorería General de la República con Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional de Aduanas y Departamento de Propiedad Industrial; Instituto de Normalización Previsional con Fondo Nacional de Salud, entre otros.

Transparencia y Democracia. Se han desarrollado dos portales de información permanente con contenidos de gobierno: www.gobiernodechile.cl y www.estadodechile.cl, ambos destinados a abrir espacios de comunicación en la red, dirigidos a entregar información a la ciudadanía.

El sitio www.elecciones.gov.cl, contiene toda la información de los procesos electorales: presidenciales, parlamentarios y municipales, desde 1990 a la fecha.

Por su parte, el sitio www.chilecompra.cl, contiene información de los llamados a licitación y requerimientos de cotización de compras de todas las instituciones públicas que participan en el sistema. Además, el sitio web de la Dirección de Presupuestos www.dipres.cl, contiene información respecto a finanzas públicas, series históricas y ejecución presupuestaria del año calendario de los servicios públicos, según clasificación presupuestaria tradicional, y entrega información del Balance de Gestión Integral.

En el Anexo se presenta una breve descripción de algunos de los principales proyectos que generan valor público.

Los beneficios generales de los proyectos para los usuarios son los siguientes:

- Ahorros de costos de movilización, tiempo de viaje y de realización del trámite.
- Ahorro del tiempo necesario para completar formularios, ya que en la situación presencial la persona tiene que proporcionar una serie de datos comunes cada vez que realiza un trámite, pero que al estar éste en línea se completan automáticamente.
- Ahorro de papel y teléfono.
- Oficina siempre abierta 7 x 24, en cualquier lugar.
- Posibilidad de realizar varios trámites en la misma o en distintas instituciones sin tener que cambiar de oficina o dependencia.
- Posibilidad de reclamo inmediato frente a cualquier problema, y de seguimiento en línea del estado del trámite cuando requiere de verificaciones previas.

Por su parte, destacan los siguientes beneficios para los servicios públicos:

- Sustitución de procesos manuales costosos; se facilita la reingeniería.
- Generación de bases de datos, naturalmente útiles y necesarias para sus objetivos.
- Simplificación en la gestión, manejo y archivo de documentos.
- Ahorro de materiales como formularios, por ejemplo.
- Ahorro de horas de trabajo de personas, las que además pueden ser reasignadas a otras tareas productivas. Por ejemplo, es innecesaria la oficina de partes para los trámites en línea.

- Ahorro en contratación de terceros que eran necesarios en el caso presencial, como por ejemplo, empresas de correos.
- Mayor resguardo de la información.
- Menor tiempo de búsqueda de los documentos.
- Liberación de espacios físicos de almacenamiento.
- Mayor eficiencia en la fiscalización.
- Generación automática de estadísticas.
- Mejor control de los ingresos.
- Se evita extravíos de documentos.

Desafíos para el desarrollo del gobierno electrónico

Los desafíos están relacionados con el proceso de consolidación y los avances en su desarrollo. Estos son los siguientes:

- Avanzar hacia las fases interactiva y transaccional, ya que se completó la fase presencial e informacional a nivel central.
- Mejorar la calidad, cantidad y oportunidad de la información puesta a disposición del ciudadano, para fomentar la transparencia, agilizar los trámites y hacer más participativas las actuaciones de la administración pública.
- Fomentar y facilitar el uso de servicios electrónicos por parte de las personas e instituciones del sector público y privado.
 - Promover la interoperabilidad entre los servicios públicos.
 - Promover, vía la implementación de proyectos focalizados, el desarrollo del gobierno electrónico en sectores menos desarrollados y de alto impacto.
 - Determinar una estrategia de seguridad de la infraestructura digital del sector público con el fin de reducir vulnerabilidad, mitigar daños, acelerar tiempos de recuperación en caso de fallas, e identificar causas y fuentes de actividades maliciosas para su análisis y/o investigación.

Cabe también considerar las tareas que plantea a futuro la Agenda Digital, la que es resultado de un trabajo iniciado en abril de 2003 con la constitución del Grupo de Acción Digital, convocado por el coordinador gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación, e integrado por representantes de instituciones de gobierno, organizaciones representativas del ámbito empresarial, sector académico y otros poderes del Estado.

Fruto de un amplio acuerdo público-privado sobre una estrategia país mirando al bicentenario (2010), la Agenda contiene un plan de acción para el período 2004-2006 que contempla 34 iniciativas que se agrupan en torno a seis grandes pilares: masificación del acceso; educación y capacitación; Estado en línea; desarrollo digital de las empresas; despegue de la industria TIC; y marco jurídico.

El objetivo de la Agenda es contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de las tecnologías de información y comunicaciones para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida, y la eficiencia y transparencia del sector público, enriqueciendo al mismo tiempo la identidad cultural de la nación y de sus pueblos originarios.

La Agenda Digital incorpora plenamente los principios establecidos por la primera Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, realizada en Ginebra en diciembre de 2003, e incluye los proyectos siguientes:

- *Plataforma de servicios electrónicos para trámites.* Se implementará el despegue de una Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos, orientada a la interoperabilidad entre los servicios públicos, con el propósito de hacer factible el cumplimiento de la Ley de Bases de Procedimiento Administrativo. El propósito es que todas las instituciones públicas tengan acceso a la información no reservada que poseen los grandes servicios del Estado.
- *Red digital de banda ancha para el sector público (ruta 5D).* Su propósito es poner a disposición de los servicios públicos una carretera a banda ancha (red de voz y datos) que conectará a

todas las reparticiones públicas, la que permitirá la convergencia en una sola red de los servicios de telefonía fija, móvil e Internet.

- *Plataforma electrónica para Chile Solidario y las políticas sociales.* Es un sistema de colaboración de la gestión informativa de protección social que tiene por objeto coordinar la información pertinente entre las instituciones del Estado, que permita mejorar el diseño, focalización, coordinación, implementación, operación y evaluación de las políticas sociales.

- *Desarrollo de tecnologías digitales para el sector salud.* El Ministerio de Salud mejorará su plataforma tecnológica para asegurar la adecuada implementación de las garantías en el acceso a la salud consideradas en la reforma de la salud. Para ello se impulsarán las siguientes líneas de acción: red digital para el sector salud pública; agenda médica electrónica para reducir horas de espera; y licencia médica electrónica.

- *Desarrollo digital de gobierno regional y municipios.* Su propósito es apoyar el desarrollo e implementación del gobierno electrónico regional y municipal. Para ello se impulsarán las siguientes acciones: avanzar en el desarrollo digital de los 100 municipios más carenciados y pequeños; capacitar los 341 gobiernos locales para su incorporación a los sistemas electrónicos implementados en el gobierno central; diseñar e implementar sistemas de trámites básicos municipales que operen sobre plataforma Internet; implementar un sistema de información y gestión integrada de los servicios públicos en las regiones; y gestionar y monitorear planes regionales de sistemas de información.

- *Aumento de la métrica y la eficiencia del gasto público en TIC.* Se desarrollará una contabilidad presupuestaria que dé cuenta de la magnitud y eficiencia del gasto público en tecnologías digitales e Internet, y se impulsarán las medidas necesarias que permitan aumentar la eficiencia en las compras públicas de tecnologías de información.

- *Mejoramiento de la seguridad de estructuras de información esenciales para el sector público.* Se buscará establecer y mantener un sistema nacional de respuesta a incidentes cibernéticos, administrar un programa de reducción de amenazas y vulnerabilidades, desarrollar un programa de capacitación en seguridad, asegurar el ciberespacio en que opera el gobierno, y administrar un sistema de cooperación nacional e internacional en materia de seguridad.

Conclusiones

La globalización no es una opción, es un fenómeno irreversible, es una necesidad y una oportunidad. El sociólogo francés Alain Touraine plantea que podemos transitar hacia la modernidad como galeotes o como viajeros con proyectos y memoria. La modernidad debe asumir de manera integrada y complementaria la equidad, la sustentabilidad, la democratización y la identidad para disminuir las brechas, y para no hacer de la modernización un proceso restringido y excluyente.

Los nuevos desafíos se vinculan a que los ciudadanos reciban del Estado un servicio de calidad, más rápido, accesible en cualquier momento y en cualquier lugar, y para ello el Estado debe estructurar sus procesos en función de los intereses y necesidades de los ciudadanos, y perfeccionar la evolución del gobierno electrónico para una administración pública de alto rendimiento.

El gobierno electrónico es un componente crítico en cualquier estrategia de un Estado al servicio de los ciudadanos, pero se está agregando valor público cuando las estrategias mejoran la realización de la misión y objetivos que cada institución tiene contemplados en la ley, de manera de satisfacer en forma eficaz las necesidades y expectativas de los usuarios. También se agrega valor cuando las instituciones aprovechan las oportunidades ofrecidas por las tecnologías basadas en la web para mejorar sustancialmente el modelo operativo de prestación de servicios; además, sin duda, el valor agregado proviene de una visión compartida para llevar a cabo las iniciativas.

El concepto de Estado al servicio de los ciudadanos trae consigo una nueva ética civil, establece una nueva relación entre ellos, y otorga un nuevo peso a la sociedad civil. Chile, por lo alcanzado en materia de crecimiento económico, democrático y en equidad, ha logrado niveles significativos de desarrollo en un tiempo prudente, y estos logros pueden seguir creciendo. Pero, además, ha conseguido

un importante desarrollo de gobierno electrónico. Así, de acuerdo con un estudio realizado por Naciones Unidas denominado “Informe 2003 del Sector Público Mundial. Gobierno Electrónico en la encrucijada”, Chile se ubica en el grupo de los 25 gobiernos que disponen de un mayor grado de *e-readiness*, mientras en los *ranking* generales de participación electrónica, detrás de Gran Bretaña y Estados Unidos aparecen en el tercer lugar Chile y Canadá.

Diversos estudios y encuestas revelan que la comunidad valora que el Estado se modernice en forma permanente, que utilice eficientemente sus recursos, que incorpore nuevas formas de gestión. El usuario valora que sus solicitudes sean atendidas en forma ágil y oportuna, y que las soluciones que se le brindan sean simples y útiles.

Es por eso que quienes suscribimos la Agenda Digital nos comprometimos, desde nuestros respectivos ámbitos, público y privado, a trabajar coordinadamente para materializar una visión común, pensando en las actuales y futuras generaciones, especialmente en quienes permanecen aún rezagados y marginados del progreso. Es nuestra contribución a la realización del bien común, y nuestro compromiso con el desarrollo humano y la construcción de un Estado al servicio de todos los ciudadanos.

ANEXO

Proyectos que generan valor público

Servicio de Impuestos Internos

Declaración de Impuesto a la Renta

El caso del sistema desarrollado para la Operación Renta es destacable, debido a que se ha convertido en un patrón de comparación de nivel mundial. Actualmente, el 83% de los contribuyentes en Chile utilizan este mecanismo para realizar su declaración de renta a través de Internet, lo que trae aparejado importantes disminuciones en los costos de transacción y un aumento significativo de la eficiencia estatal al disminuir los índices de evasión tributaria y aumentar el ahorro en términos de personal, además de otros recursos involucrados en el proceso.

A partir del año 2001 se implementa el sistema de ofrecer un borrador del formulario con los antecedentes y la declaración del contribuyente, listos para su corrección. El procedimiento ofrece una propuesta a los contribuyentes, ya que el Servicio dispone de toda la información para realizar dicha sugerencia, y el usuario la acepta, modifica o rehace.

Como incentivo para el uso de este sistema, el Servicio contempla la extensión de los plazos para la declaración, y la devolución del excedente tributario en menor plazo para quienes realizan estos procesos a través de Internet.

Período 2003: el 69% de la Declaración Renta se realizó por Internet.

Período 2004: el 83% de la Declaración Renta se realizó por Internet.

Factura Electrónica

El proyecto se relaciona con la posibilidad que tienen las empresas de timbrar virtualmente sus facturas, boletas o guías de despacho en el sitio web del Servicio a través de un software de seguridad disponible en el propio sitio. Este proyecto nace para dar validez tributaria a operaciones comerciales efectuadas a través de documentos generados electrónicamente.

La habilitación, en julio del año 2004, de un sistema de factura electrónica para organismos públicos permite que todos éstos puedan convertirse en receptores de ellas sin necesidad que cada uno realice un desarrollo tecnológico independiente, y así pueden beneficiarse de inmediato de los ahorros y ventajas que significa acceder a esta revolución del comercio electrónico contribuyendo a la masificación del uso de esta factura, lo que reduce costos, aumenta la productividad, mejora los negocios de las empresas y genera ahorro fiscal.

En la medida que el sector público se convierte en receptor de factura electrónica, el sector privado tiene mayores facilidades e incentivos para ingresar al sistema.

Las instituciones públicas se benefician al sustituir procesos manuales y facilitar la reingeniería en la relación de negocios cliente - proveedor, generando una nueva forma de organizar las relaciones comerciales con los proveedores del Estado.

Esta reingeniería global permite reducir costos, mejorar los ciclos de negocios y aumentar la productividad en el funcionamiento del Estado.

De las empresas depende que toda esta innovación se transforme en productividad, lo que se logrará en la medida que un número importante de ellas se incorpore al sistema.

Los beneficios para los contribuyentes son: disminución de costos netos de operación, como impresión, ensobrado y envío físico de las facturas (costo de facturar disminuye en 2/3); gestión informatizada de los documentos; simplificación en el manejo de documentos; impresión en papel corriente y no pre-foliado; mayor resguardo de la información; menor tiempo de búsqueda de los documentos; liberación de espacio físico de almacenamiento; y evita extravíos.

Los beneficios para el Estado son: permitir chequeo de solicitud de devolución de crédito para cualquier documento emitido electrónicamente (sin digitación); optimizar el chequeo en carretera contra documento real; no será necesario parrear el documento emitido con el documento recibido, ya que el documento utilizado para chequear es el del servicio; posibilidad de generación de información de chequeo de documentos emitidos electrónicamente contra declaraciones de IVA; disminución de riesgo de fraude tributario a través del uso de certificados digitales y firmas electrónicas; y disminución de servicios de timbrado con cuño.

Boleta de Honorarios

Iniciativa orientada a los profesionales independientes que permite realizar el proceso tributario completo vía Internet, entendiéndose por ello, el inicio de actividades y la emisión de boletas de honorarios desde cualquier punto de conexión a la web.

En los primeros ocho meses de operación, 50.626 contribuyentes, personas naturales, han emitido 219.970 Boletas de Honorarios Electrónicas. Por lo general, los talonarios son de 50 boletas; por lo tanto, este total corresponde aproximadamente a 4.400 talonarios.

Chile Compra

El sistema de compras públicas conduce al país a un mercado electrónico a través de una plataforma transaccional mediante la cual se puede realizar un ciclo de compras completamente digital, otorgando al sector privado una instancia de interacción con el gobierno mucho más dinámica y fluida. Adicionalmente, entrega a la ciudadanía la posibilidad de mantenerse informada de la naturaleza y los volúmenes de las adquisiciones que realiza el Estado, y las licitaciones que las regulan, fortaleciendo la transparencia de estos procesos.

El 75% de los servicios públicos realizan sus adquisiciones a través de Chile Compra. Están en proceso de incorporación los municipios y las Fuerzas Armadas.

Transacciones promedio mensuales: en el año 2002, 500; en el año 2003, 15.000; en el año 2004, 25.000.

Durante el año 2003 se transaron US\$ 1.200 millones. Para el 2004 se proyectan transacciones por US\$ 1.500 millones.

Proveedores inscritos en ChileCompra: 83.000.

Promedio de ofertas por petición: año 2002 = 1,7; año 2004 = 5, lo que ha generado ahorros de hasta un 7% en los precios de compra.

Usuarios públicos capacitados: 11.000; pequeños empresarios: 6.000.

Egresados de diplomado de gestión de abastecimiento: 332.

Catálogo electrónico de convenios marco con 4.964 productos y servicios.

En convenios marco el ahorro es de un 14%.

Trámite Fácil

Primera versión: 11 de mayo de 2001, con información acerca de 600 trámites y acceso a 12 trámites en línea; en el año 2002, 87 trámites en línea; en el año 2003, 184 trámites en línea; y en el año 2004, 227 trámites en línea. La nueva versión contiene información acerca de 1.550 trámites, permite imprimir 340 formularios y facilita el acceso a 227 trámites en línea.

Instituto de Normalización Previsional - INP

Declaración y pago de cotizaciones previsionales por Internet

El empleador puede efectuar la declaración y pago de cotizaciones previsionales, seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y Fonasa (Fondo Nacional de Salud) cargando directamente el monto en su cuenta corriente.

En enero del año 2003, se recibieron 2.700 declaraciones por Internet. Luego de una campaña para promover este sistema se llegó a 20.000 declaraciones en el mes de diciembre de ese mismo año. Para el año 2004 el objetivo del Instituto era llegar a 30.000 declaraciones por Internet mensualmente.

Ventajas para el usuario: no necesita desplazarse hasta una sucursal, evitando circular con dinero y pudiendo controlar automáticamente los pagos efectuados; se puede hacer la declaración y pago hasta las 24 horas del día del último día del plazo.

Incentivos para el uso: El empleador que declara cotizaciones por Internet tiene hasta cinco días más de plazo para cancelarlas sin pago de intereses ni multas.

Tanto los datos básicos del empleador y trabajadores como los cálculos de tasas son validados por una aplicación interactiva, con lo cual se evitan futuros trámites de cobranza por errores de ingreso.

Servicio de Registro Civil e Identificación

Certificados por Internet

Esta nueva forma de atención del Servicio de Registro Civil e Identificación permite a cualquier persona conectada a Internet, imprimir en forma inmediata certificados de nacimientos, matrimonio, defunción y de anotaciones vigentes de vehículos motorizados, y validar estos documentos mediante el timbre digital.