

Interacción Electrónica con el Estado

Proyecto Reforma y Modernización del Estado

Temario

- ✿ Definición
- ✿ Avances
- ✿ Perspectivas de desarrollo
- ✿ Problemas
- ✿ Relación Público-Privado

I.- DEFINICION

“Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones 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 y la transparencia ciudadana”

II.-Avances: Calidad de Servicio

- ✿ Existen en la actualidad más de 300 sitios web desarrollados por los Ministerios y Servicios.
- ✿ Al agregar los sitios desarrollados por Empresas del Estado y Embajadas la cifra se aproxima a los 400 sitios.
- ✿ Existen sobre 25 sitios por sobre 500 visitas diarias promedio.

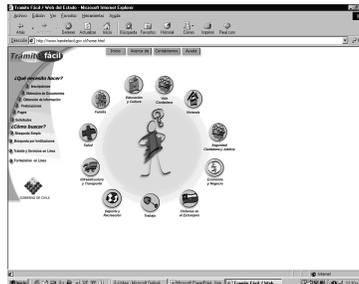
II.-Avances: Calidad de Servicio

- ✿ Existen al menos 32 trámites en línea
- ✿ 80 sitios ofrecen información sobre trámites.
- ✿ 30 sitios permiten bajar formularios.
- ✿ 15 sitios efectúan seguimiento a los correos recepcionados
- ✿ 5 sitios ofrecen servicios de chat.
- ✿ 15 sitios efectúan registro de usuarios (SII : 1.7 millones)

II.-Avances: TramiteFacil

Portal del Trámites (www.tramitefacil.gob.cl)

- ✿ Información sobre 700 trámites
- ✿ Más de 140.000 visitas en 6 meses
- ✿ Da acceso a tramites en línea, bajar formularios y entrega de información sobre los trámites.



II.-Avances: Tramites Interactivos

Ejemplos trámites desarrollados :

- Declaraciones de Impuestos
- Solicitud de Certificados Civiles
- Pago Contribuciones de Bienes Raices
- Presentación de Reclamos en Servicios Fiscalizadores
- Presentación de Documentos Aduaneros
- Postulación e Inscripción a subsidios de vivienda
- Postulación al Crédito Fiscal Universitario

II.-Avances: Servicios

Entre los Servicios que ofrecen trámites en línea estan :

- Fonasa
- INP
- Impuestos Internos
- Registro Civil
- Aduanas
- Sernac
- SuperIntendencia Isapres
- Tesorería
- Ministerio de Vivienda
- Subsecretaría de Telecomunicaciones

II.-Avances: Formularios a bajar

Ejemplos formularios desarrollados :

- ✿ Postulación a Concursos
- ✿ Inscripción de Marcas
- ✿ Inscripción de Patentes
- ✿ Formulario Contribuciones
- ✿ Solicitudes de circulación por carreteras (sobrepeso, sobredimensión)
- ✿ Postulación a Financiamiento proyectos - CORFO

II.-Avances: Servicios

Servicios que ofrecen formularios interactivos en línea estan:

- ✿ Conicyt
- ✿ Corfo
- ✿ Dirección de Vialidad
- ✿ Fonasa
- ✿ Subsecretaría de Bienes Nacionales
- ✿ Ministerio de Economía
- ✿ Tesorería

II.-Avances: Gestión Interna

- El 95% de los Servicios Públicos cuenta con Servidores de Correos y conexión a Internet.
- Hoy se está en la fase de masificar su utilización dentro de los Servicios.
- Todos los Servicios han introducido tecnología para apoyar sus procesos internos y apoyar sus principales prestaciones a sus usuarios.
- Existen al menos 10 Servicios que realizan algún tipo de transacción automatizada con otro.

II.-Avances: Transparencia

Se han desarrollado varios proyectos orientados a aumentar la transparencia, a vía de ejemplo :

- ChileCompras.
- Servicio Electoral. – información de votaciones en línea.
- Portal Gobierno de Chile
- Portal de la Presidencia

II.- Avances : Aplicación Instructivo Presidencial

- ✿ Recepción de 85 planes de aplicación del Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico por parte de los Servicios.
- ✿ Dichos planes se traducen alrededor de 300 proyectos.
- ✿ Agrupándose de la siguiente manera :
 - ✿ Atención al ciudadano : 75 app
 - ✿ Gestión Interna : 150 app
 - ✿ Desarrollo de la Democracia : 100 app

III.- Perspectivas : Trámites Interactivos

Está prevista la incorporación de nuevos trámites en línea.

Ejemplos :

- ✿ Emisión de Certificados vía Internet – Registro Civil
- ✿ Emisión de certificados de la DGMN
- ✿ Presentación de informes Fitosanitarios – SAG
- ✿ Factura Electrónica – SII
- ✿ Programa Alimentación Escolar – Junaeb
- ✿ Establecimientos Subvencionados – Sename
- ✿ Informes Fitosanitarios – SAG
- ✿ Subvención Escolar - Sename

III.- Perspectivas : Ventanilla Unica

Es el medio por el cual un requerimiento es atendido en un solo lugar, sin que la persona deba ir a diferentes instituciones a solicitar los antecedentes que le son exigidos para su procesamiento. El contacto inicial puede ser presencial o por medio de una opción electrónica

- ✱ Licencias Médicas
- ✱ Permisos de Circulación
- ✱ Jubilación en INP
- ✱ Procesamiento electrónico de Resolución de Calificación Ambiental
- ✱ Solicitud de Subsidio de Vivienda Básica
- ✱ Documentación para Exportaciones

III.- Perspectivas : Calidad de servicio Beneficios Ventanillas Unicas

Servicios	Ciudadanos	Estado
Menor costo operacional de los servicios	No tener que ir personalmente a solicitar antecedentes requeridos para solicitar un requerimiento	Jurisdicción Territorial
Tener un solo canal de acceso a la información de todos los trámites públicos	Menor tiempo de respuesta	Incremento en la cantidad y calidad de la información a los usuarios en su relación con el Estado
Información de cantidad de usuarios, frecuencia y tiempo de respuesta de cada tipo de requerimiento, satisfacción usuario-ciudadano, etc.	Amplitud horaria	Equidad de acceso
Menor costo en el uso de recursos materiales	Menor gasto en la solicitud de requerimientos	Mayores estándares de seguridad de la información.
Uso alternativo del tiempo	Mayor información	Masificación del uso de Tecnologías de Información y Comunicación.
	Reducción del número de trámites	

III.- Perspectivas : Planes de Trabajo de los Servicios

- ☀ Recepción de la totalidad de los planes de aplicación del Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico por parte de los Servicios.
- ☀ Análisis de los proyectos presentados.
- ☀ Coordinación iniciativas relacionadas.
- ☀ Promoción del desarrollo de proyectos transversales y específicos.

III.- Perspectivas : Proyectos Transversales

Proyecto	Responsable
Acceso	Subsecretaría de Telecomunicaciones
Formación en Tecnología de Información	Proyecto de Reforma y Modernización del Estado Subsecretaría de Telecomunicaciones INTEC
Sistema Integrado de Gestión Financiera Estatal	Dirección de Presupuesto
Sistema Información Territorial	Subsecretaría de Bienes Nacionales
Ventanilla Unica del Ciudadano Consumidor	Servicio Nacional del Consumidor
Intranet del Estado	Subsecretaría del Interior
Portal Gobierno de Chile	Secretaría de Comunicación y Cultura
Portal Tramitefacil	Proyecto de Reforma y Modernización del Estado
Fortalecimiento Unidades de Gestión Tecnológicas	Proyecto de Reforma y Modernización del Estado

IV.- Problemas a enfrentar

- ✿ Necesidad de saber qué hacer. (Proyectos presentados a propósito del Instructivo de Gobierno electrónico.
- ✿ Dificultad en para obtener los recursos para la inversión requerida al interior del Estado
- ✿ Baja formación en tecnologías de los funcionarios públicos
- ✿ Directivos Públicos desconocen las posibilidades que abren las nuevas tecnologías
- ✿ La brecha digital en el acceso a Internet
- ✿ Aspectos Técnicos
 - ✿ Ley de firma digital
 - ✿ Simplificación mecanismos de autenticación en el estado
 - ✿ Definición de estándares (p.ej.: medios de pago)
 - ✿ Temas referidos a la seguridad y privacidad de la información

V.- Colaboración Pública-Privada

- ✿ Búsqueda de nuevas formas de trabajo.
- ✿ Nuevos modelos de negocios