

RESUMEN EJECUTIVO



**PROYECTO VENTANILLA DE TRÁMITES MUNICIPALES**



**GOBIERNO DE CHILE**  
MINISTERIO DEL INTERIOR  
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO  
REGIONAL Y ADMINISTRATIVO



**GOBIERNO DE CHILE**  
MINISTERIO DE ECONOMÍA  
Y ENERGÍA





## INDICE

<b>1.</b>	<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>6</b>
	2.1. Diagnóstico de la Situación Actual .....	6
	2.2. Planteamiento del Problema .....	7
<b>3.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....</b>	<b>8</b>
	3.1. Objetivos del Proyecto .....	8
	3.2. Etapas .....	9
	3.3. Financiamiento .....	9
	3.4. Componentes .....	9
	3.5. Criterios para la Selección de las Veintiséis Municipalidades Pilotos ...	11
<b>4.</b>	<b>BENEFICIOS DEL PROYECTO: .....</b>	<b>11</b>
	4.1. Interoperatividad.....	11
	4.2. Reducción de Tiempos y Costos para las Personas al Efectuar un Trámite .....	11
	4.3. Alta disponibilidad del Servicio.....	12
	4.4. Información y Transparencia de los procedimientos administrativos para las personas.....	12
	4.5. Pago Electrónico a través de la Tesorería General de la República. ....	12
	4.6. Interacción con Sistemas Internos Municipales.....	12
	4.7. Incorporación de Documentos y Firma Electrónica.....	12
	4.8. Adhesión al Proceso de Modernización y Reforma del Estado.....	13

## 1. PRESENTACIÓN

El Gobierno de Chile ha suscrito con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Contrato de Préstamo 1585/OC-CH para financiar el Programa Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile.

El propósito de este Programa es contribuir a una mayor y mejor participación del país en la era digital, aumentando el acceso y uso de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación como factor de desarrollo, a través del fortalecimiento institucional y la implementación de una serie de iniciativas de carácter estratégico.

Para cumplir con el objetivo propuesto, el Programa se realizará en dos fases:

- La primera se desarrollará entre los años 2005 y 2007 y busca consolidar la institucionalidad gubernamental para la gestión de Gobierno Electrónico e iniciar proyectos pilotos en este ámbito.
- La segunda se extenderá hasta el año 2009 y se abocará a expandir las experiencias piloto y realizar los ajustes requeridos al perfeccionamiento institucional.

El organismo ejecutor del Programa es la Subsecretaría de Economía del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Esta institución coordina a las seis organismos coejecutores de las actividades que componen esta iniciativa: 1) Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (Pryme) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2) Dirección de Compras y Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, 3) Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, 4) Programa Campaña de Alfabetización Digital del Ministerio de Educación, 5) Subsecretaría de Salud del Ministerio de Salud y 6) La Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) del Ministerio del Interior.

La estructura del Programa se basa en tres componentes, los cuales a su vez se organizan en subcomponentes que serán ejecutados por las instituciones públicas antes señaladas.

- El primer componente, denominado “Fortalecimiento de la Institucionalidad Transversal para la Gestión de Gobierno Electrónico” tiene el objetivo de reforzar la institucionalidad pública para el desarrollo de Gobierno Electrónico en Chile.

Este componente incluye el financiamiento de tres subcomponentes: a) Apoyo a la Gestión de Gobierno Electrónico y b) Apoyo a la Implementación de la Ley de Procedimiento Administrativo: Plataforma Integrada y Mejora de Procesos, bajo la responsabilidad del Pryme; y c) Compras Públicas, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

- El segundo componente llamado “Generación de Capital Social para la Sociedad de la Información”, busca masificar el acceso a las tecnologías de información y comunicaciones para reducir la brecha digital.

Para lograr este objetivo se ejecutarán dos subcomponentes: a) Alfabetización Digital a cargo del Programa Campaña de Alfabetización Digital del Ministerio de Educación y b) Infocentros por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

- Finalmente, el tercer componente “Apoyo a Proyectos Estratégicos-Piloto en Gobierno Electrónico”, apoyará la puesta en marcha de la Agenda Digital en dos áreas: salud y gobiernos locales.

Este componente financiará dos subcomponentes: a) Salud Digital, a cargo de la Subsecretaría de Salud y b) Gobierno Electrónico Local, a cargo de la SUBDERE.

**Esquema de la Estructura del Programa Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile**

Componente	Subcomponente	Organismo Coejecutor
Fortalecimiento de la Institucionalidad Transversal para la Gestión de Gobierno Electrónico	Apoyo a la Gestión de Gobierno Electrónico	Pryme del Ministerio Secretaría General de la Presidencia
	Apoyo a la Implementación de la Ley de Procedimiento Administrativo: Plataforma Integrada y Mejora de Procesos	Pryme del Ministerio Secretaría General de la Presidencia
	Compras Públicas	Dirección de Compras y Contratación Pública del Ministerio de Hacienda
Generación de Capital Social para la Sociedad de la Información	Alfabetización Digital	Campaña de Alfabetización Digital del Ministerio de Educación
	Infocentros	Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Apoyo a Proyectos Estratégicos-Piloto en Gobierno Electrónico	Salud Digital	Subsecretaría de Salud del Ministerio de Salud
	Gobierno Electrónico Local	SUBDERE del Ministerio del Interior

## **2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

### **2.1. Diagnóstico de la Situación Actual**

Los resultados de la encuesta “Realidad Tecnológica Municipal”<sup>1</sup> desarrollada por la SUBDERE durante los años 2003 y 2004, y el estudio “Plan de Acción para el Subcomponente Gobierno Electrónico Local”<sup>2</sup> realizado el año 2004 en el marco de la fase de “Facilidad para la Preparación y Ejecución de Proyectos”, que el BID financió para elaborar el Programa Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile, revelaron que existe una importante brecha entre los avances que ha experimentado el Gobierno Central en materia de Gobierno Electrónico, en comparación con los gobiernos locales.

Actualmente, casi la totalidad de los servicios públicos centrales tienen conexión a Internet, todos usan las tecnologías digitales para el apoyo de sus procesos internos, existen 239 portales de ministerios y servicios públicos en plena operación y hay más de 170 trámites estatales en línea.

Sin embargo a nivel local —si bien se registran importantes avances en materia de infraestructuras, conectividad e informatización de las funciones internas —aún existen importantes rezagos en lo que se refiere a contenidos y servicios por medios electrónicos<sup>3</sup>:

- Un 75% de los municipios cuenta con conexión a Internet, pero un porcentaje importante de ellos, aún se conectan utilizando líneas telefónicas (23%).
- El 2004 existían casi 20 mil computadores instalados como terminales de trabajo en los municipios chilenos y de éstos, un 78% comparte archivos y dispositivos a través de una Red de Área Local y un 58% puede acceder a información desde Internet.
- Un 64% de las municipalidades del país, posee al menos una Red de Área Local y un 59% tiene a lo menos un servidor en sus organizaciones.
- Un 71% cuenta con al menos un sistema de información.
- Un 51% de los gobiernos locales del país, tiene una página web institucional.
- Sin embargo, este aumento progresivo de la presencia en Internet de las municipalidades se ha traducido mayoritariamente en sitios que ofrecen sólo información básica y general (41%).

---

<sup>1</sup> Encuesta realizada a través del Sistema Nacional de Indicadores Municipales (SINIM), durante los años 2003 y 2004. División de Municipalidades, SUBDERE.

<sup>2</sup> Estudio realizado por Fundación Chile, entre los meses de julio y octubre de 2004, por mandato de la Subsecretaría de Economía en co-ejecución con la SUBDERE.

<sup>3</sup> Los porcentajes se encuentran en relación a un total de 341 municipalidades (no se incluyeron las comunas de Alto Hospicio, Hualpén, Alto Biobío y Cholchol, debido a que se encontraban en proceso de creación).

- Existe un reducido nivel de interacción (6%) y una escasa transaccionalidad con los ciudadanos (4%)<sup>4</sup>
- Existe una insuficiente incorporación de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones a nivel de operaciones y relaciones inter-servicios. Hay escasas experiencias de entrega de información y trámites municipales que requieren la participación de otras instituciones del Estado.

## 2.2. Planteamiento del Problema

Como se concluye del diagnóstico anterior, la incorporación de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones para prestar servicios más eficientes, de mejor calidad y reducir plazos de espera a los usuarios, ha sido un ámbito del Gobierno Electrónico escasamente utilizado y parcialmente implementado en las municipalidades del país.

Si bien actualmente la mayoría de los chilenos(as) puede acceder a través de Internet al menos a información de su municipio, sólo el 8% de la población puede acceder a servicios transaccionales. Y, en el caso de aquellos municipios que han dispuesto trámites en sus sitios web, únicamente pueden prestar en línea, aquellos procedimientos que le son propios, ya que esta solución no contempla las interacciones con otros servicios públicos.

Esta realidad no da cuenta de las crecientes necesidades que tiene el sector municipal, ni el sector público en su conjunto y obstaculiza la vertebración de una administración electrónica. Además provoca en la ciudadanía una mala percepción de la institucionalidad pública, ya que la atención exclusivamente presencial presenta carencias asociadas a lo inadecuado e incompleto de la información entregada sobre el trámite requerido, desplazamientos por distintos organismos públicos para realizar un procedimiento que es a su vez parte del total de la prestación e insatisfacción de las expectativas de oportunidad de lo solicitado.

Desde el punto de vista de la administración pública, esta situación produce des-economías, ineficiencias, discrecionalidad y baja calidad en las prestaciones.

---

<sup>4</sup> El ciclo de vida de desarrollo de Gobierno Electrónico, en términos generales, contempla las siguientes etapas:

**Información:** En esta fase el sitio web tiene la capacidad de proveer información sobre su acción al ciudadano.

**Interacción:** La web institucional considera comunicaciones simples con el ciudadano, y la incorporación de esquemas de búsqueda básicas; permite, por ejemplo, la descarga de archivos y formularios, y el uso de correo electrónico.

**Transacción:** Incluye una interacción electrónica bidireccional entre el ciudadano y la institución, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del organismo. Incluye autenticación, procesamiento de formularios, pago electrónico, etc.

**Unificación:** Esta etapa final se caracteriza por la existencia de una Ventanilla Única para la realización de cualquier trámite e involucra que todas las redes y/o prestaciones de servicios de las instituciones públicas están interconectadas.

### **3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El Proyecto “Ventanilla de Trámites Municipales” desarrollará e implementará un sistema en Internet que permita el procesamiento centralizado y estandarizado de los trámites municipales más demandados por las personas y empresas.

Esta solución permitirá inicialmente automatizar los siguientes nueve trámites:

- 1) Obtención de Patentes Municipales (comerciales, industriales, profesionales y de microempresa familiar).
- 2) Renovación de Patentes Municipales (comerciales, industriales, profesionales y de microempresa familiar).
- 3) Obtención de Patentes de Alcoholes.
- 4) Renovación de Patentes de Alcoholes.
- 5) Otorgamiento de Certificados de Obras (número, zonificación y no expropiación).
- 6) Otorgamiento Permiso de Edificación.
- 7) Otorgamiento de Certificado de Recepción de Obras.
- 8) Otorgamiento Permiso de Demolición.
- 9) Otorgamiento Permiso de uso de Bienes Nacionales de Uso Público.

Este Proyecto agregará valor a los servicios de trámites que prestan los municipios, fortalecerá su área de atención a público (front-office) y permitirá racionalizar los recursos técnicos e iniciativas de integración con otros servicios públicos (back-office).

#### **3.1. Objetivos del Proyecto**

##### **a) General**

Lograr que 110 municipalidades chilenas (32%), presten servicios digitales transaccionales, a través de una Ventanilla de Trámites Municipales soportada por una plataforma Internet.

##### **b) Específicos**

- Desarrollar un sistema en Internet que permita la automatización de los trámites municipales.
- Preparar a 110 municipalidades chilenas para que adopten la plataforma de trámites en Internet.
- Operar el sistema de trámites en Internet de acuerdo a estándares de eficiencia y calidad de servicio que garanticen la interacción confiable entre las municipalidades, otros servicios públicos y la ciudadanía.
- Desarrollar una campaña de difusión de los servicios de la Ventanilla de Trámites Municipales, para posicionarla como una alternativa válida para realizar los trámites, como para fomentar la adhesión de las municipalidades a al Proyecto.

### **3.2. Etapas**

El Proyecto Ventanilla de Trámites Municipales será ejecutado por la SUBDERE en coordinación con la Subsecretaría de Economía, y se implementará en dos etapas:

- Durante la primera etapa (2005-2007), se desarrollará y operará el sistema informático que permita implementar centralmente los 9 trámites estandarizados, operados vía Internet por los municipios en cada comuna.

En esta etapa, la operación del sistema será administrada por la SUBDERE y se implantará en veintiséis municipios de todo el país, con carácter de piloto.

La experiencia de esta etapa orientará la construcción de un modelo de negocios que permita que la operación de la Ventanilla de Trámites Municipales sea entregada a un tercero, en la segunda etapa.

- La segunda etapa (2007-2009), de acuerdo a los resultados obtenidos en la etapa piloto, ampliará la cobertura de la Ventanilla a más de cien municipalidades, aumentará el número de trámites incorporados en el sistema y licitará su operación a un privado, para que sea explotada comercialmente por éste, de acuerdo a la estrategia de financiamiento elaborada.

### **3.3. Financiamiento**

El Proyecto cuenta con tres fuentes de financiamiento:

- El Contrato de Préstamo 1585/OC-CH, suscrito entre el Gobierno de Chile y el BID para financiar parcialmente el Programa Fortalecimiento de la Estrategia Digital de Chile, a través del Subcomponente Gobierno Electrónico Local a cargo de la División de Municipalidades de la SUBDERE.
- El Convenio de Financiación N° CHL/B7-311/2003/5755, otorgado por la Unión Europea al Gobierno de Chile para el Proyecto Apoyo a la Creación y Desarrollo de Empresas Innovadoras, en su componente apoyo Programa Ventanilla Empresa. Esta componente está a cargo de la División Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Subsecretaría de Economía.
- El Presupuesto de la Nación

### **3.4. Componentes**

La “Ventanilla de Trámites Municipales”, durante la primera fase del Proyecto, tendrá los siguientes componentes:

#### **a) Aplicación Web:**

Comprende el análisis, diseño, construcción e implantación de una aplicación informática en Internet que permita procesar y automatizar los nueve trámites municipales.

#### **b) Plataforma de Soporte:**

Contratación de los servicios de hosting y operación de la aplicación informática.

**c) Capacitación:**

Programa de capacitación en el uso de la Ventanilla de Trámites Municipales, que incluye la capacitación in-situ de los funcionarios de los municipios pilotos que operarán la Ventanilla de Trámites Municipales, cursos de auto-capacitación vía Internet y manuales descargables desde el Portal de la Ventanilla, para los usuarios finales del sistema.

**d) Mesa de Ayuda:**

Soporte en línea para resolver las inquietudes que se les presenten a los usuarios, tanto internos como externos de la “Ventanilla de Trámites Municipales”, de tal manera que puedan realizar el trámite satisfactoriamente.

**e) Auditoría & Control:**

Desarrollo de un sistema de información que permita que los organismos pertinentes (Contraloría General de la República y Unidades de Control de las municipalidades) obtengan la información necesaria para auditar los procesos de los trámites y su expedientes electrónicos.

**f) Campaña de Publicidad:**

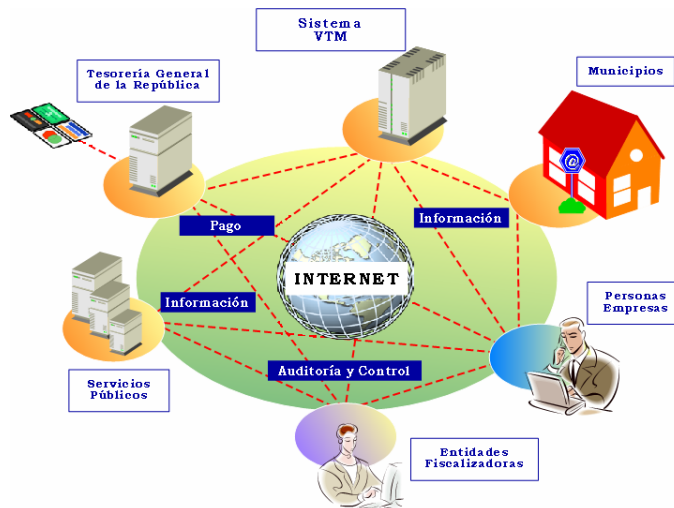
Difusión de la “Ventanilla de Trámites Municipales” para posicionarla en la ciudadanía y el sector empresarial como una alternativa efectiva para realizar los trámites.

Esta componente también se hará cargo de informar a las municipalidades de las características, beneficios e impactos del Proyecto.

**g) Infraestructura:**

Adquisición del computadores, periféricos y redes para que las 26 municipalidades pilotos puedan operar con la Ventanilla de Trámites Municipales.

**Esquema del Sistema de Ventanilla de Trámites Municipales**



### **3.5. Criterios para la Selección de las Veintiséis Municipalidades Pilotos**

La selección de los municipios participantes del proyecto va a considerar criterios objetivos, indicados en el Reglamento Operativo del Préstamo BID, tomando en cuenta los siguientes criterios:

- Número de las transacciones de los trámites considerados,
- Nivel de desarrollo en el uso de tecnología de información,
- Experiencia con iniciativas de simplificación de procedimientos,
- Montos promedios de recaudación de impuestos,
- La magnitud de la población y
- La necesidad de que el proyecto alcance las municipalidades rurales en el país.

## **4. BENEFICIOS DEL PROYECTO:**

### **4.1. Interoperatividad**

Varios de los trámites seleccionados para automatizar en este Proyecto son *complejos*; es decir, su resolución involucra la participación de distintas unidades al interior del municipio, así como de otros servicios públicos, que obligan a las personas a realizar un largo trabajo de obtención de autorizaciones y/o documentos, que son a la vez parte del total del trámite que se requiere realizar.

Para resolver esta situación, la Ventanilla de Trámites Municipales tendrá la capacidad de comunicarse y operar con los sistemas de distintos organismos públicos para intercambiar información, de forma rápida y segura; sin necesidad que sean las personas las que se deban realizar estos procesos.

### **4.2. Reducción de Tiempos y Costos para las Personas al Efectuar un Trámite**

La capacidad de integrar la Ventanilla de Trámites Municipales con las plataformas de otros servicios públicos, sin importar donde estén ubicadas o que dispositivos utilicen, permite que la resolución de los trámites se efectúen de manera más expedita y con mayor economía para las personas que los soliciten.

Este beneficio, permite así mismo que las municipalidades cumplan con los plazos establecidos por el Decreto con Fuerza de Ley (DFL) 3-19880<sup>5</sup> para la tramitación de las patentes comerciales, profesionales e industriales.

---

<sup>5</sup> Este DFL 3-19880 regula el Decreto Ley N° 3.063, sobre Rentas Municipales; estableciendo plazos máximos para el otorgamiento y renovación de las patentes comerciales e industriales, en el marco de la aplicación de la Ley de Procedimiento Administrativo. Textualmente este DFL dice: "El plazo que tendrá cada municipio para otorgar y renovar la patente comercial y la patente profesional será de diez días hábiles contados desde el día en que tenga a su disposición todos los antecedentes, lo que será certificado por la Secretaría Municipal. Respecto de la patente industrial, dicho plazo será de quince días hábiles"

#### **4.3. Alta disponibilidad del Servicio**

La Ventanilla de Trámites Municipales prestará servicios ininterrumpidos durante las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año (24\*7\*365).

#### **4.4. Información y Transparencia de los procedimientos administrativos para las personas.**

La Ventanilla de Trámites Municipales transparentará los procedimientos administrativos que involucra cada trámite; de modo que los ciudadanos conozcan cuales son los organismos públicos que deben cumplir procesos, los plazos que tienen establecidos para ello y cuales han sido sus resoluciones.

De igual modo, el sistema les reportará las cuestiones incidentales que se susciten en relación a su solicitud; de modo que puedan, en todo momento, aportar documentos u elementos de juicio que ayuden a resolverlos o alegar defectos del procedimiento, infracción de los plazos señalados, etc.

#### **4.5. Pago Electrónico a través de la Tesorería General de la República.**

Los valores de los trámites incluidos en la Ventanilla de Trámites Municipales, podrán ser pagados electrónicamente a través de los medios de pago que tienen convenio con la Tesorería General de la República.

Entre esos medios se cuentan tarjetas bancarias, tarjetas de casas comerciales y tarjetas de pre-pago, cuestión que facilita a los interesados, el cumplimiento de sus obligaciones.

#### **4.6. Interacción con Sistemas Internos Municipales.**

La Ventanilla de Trámites Municipales tendrá la capacidad, de inyectar la información de los trámites efectuados en ella , a través de una interfase, en los sistemas de información internos de las municipalidades (en el caso que los posean), evitando que los funcionarios deban estar constantemente redigitando estos datos.

#### **4.7. Incorporación de Documentos y Firma Electrónica.**

Todo el procedimiento administrativo relacionado con los trámites incorporados en la Ventanilla de Trámites Municipales y que sea comunicada, recibida y almacenada por medios electrónicos, se realizará de acuerdo a la Norma Técnica sobre Interoperatividad de los documentos electrónicos para los órganos del Estado.

Igualmente se utilizará una certificación electrónica que da fe del vínculo entre el firmante o titular de los certificado y resoluciones adoptadas en torno a las solicitudes de trámites, siguiendo las exigencias que se han establecido en dicha norma.

Esta capacidad de la VTM, facilitará la interoperatividad del sistema; la clasificación, almacenamiento y búsqueda de documentos; el acceso a la información; aumentará la productividad y reducirá los costos operacionales de las tramitaciones y proporcionará una mayor capacidad de control a los interesados sobre las actuaciones de los organismos públicos.

#### 4.8. Adhesión al Proceso de Modernización y Reforma del Estado

La VTM modificará sustantivamente la forma en que se han estado gestionando los trámites, aportando a que las municipalidades se adecuen a sus nuevos roles, modernice sus procesos e incorpore los avances tecnológicos para el mejoramiento de su gestión.

**Esquema de los canales de acceso al Sistema de Ventanilla de Trámites Municipales**

