

**Modernización del Estado**

# **Acercando los servicios del Estado a los ciudadanos**



**Gobierno  
de Chile**

**Rafael Ariztía Correa**  
Coordinador Ejecutivo de Modernización del Estado  
Ministerio Secretaría General de la Presidencia

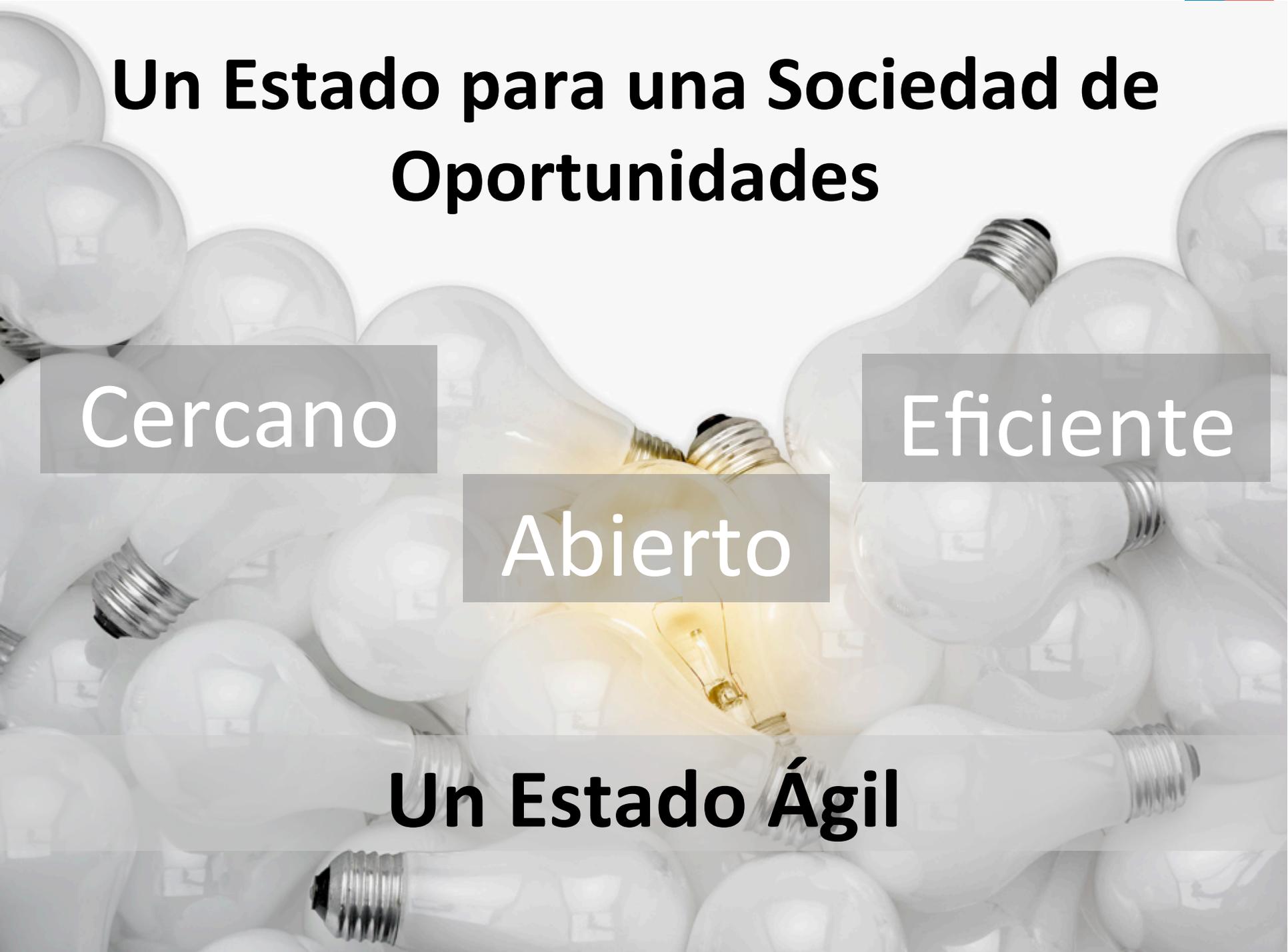
Santiago, 18 de diciembre de 2012

# Hacia una sociedad de oportunidades



*“Una verdadera sociedad de oportunidades es aquella que combina un ambiente donde el ser humano pueda alcanzar la felicidad, dando lo mejor de sí mismo, y a la vez tenga las seguridades que una sociedad solidaria otorga.”*

– Presidente Sebastián Piñera – Programa de Gobierno



# Un Estado para una Sociedad de Oportunidades

Cercano

Eficiente

Abierto

Un Estado Ágil



# Visión

Generar un ecosistema de  
Atención de Calidad para los  
ciudadanos

# 1. Múltiples servicios en un solo lugar

Sin necesidad de iterar entre instituciones o conocer el organigrama del Estado.

ión Público

1

2

3

4

5

009 5



## 2. Múltiples canales

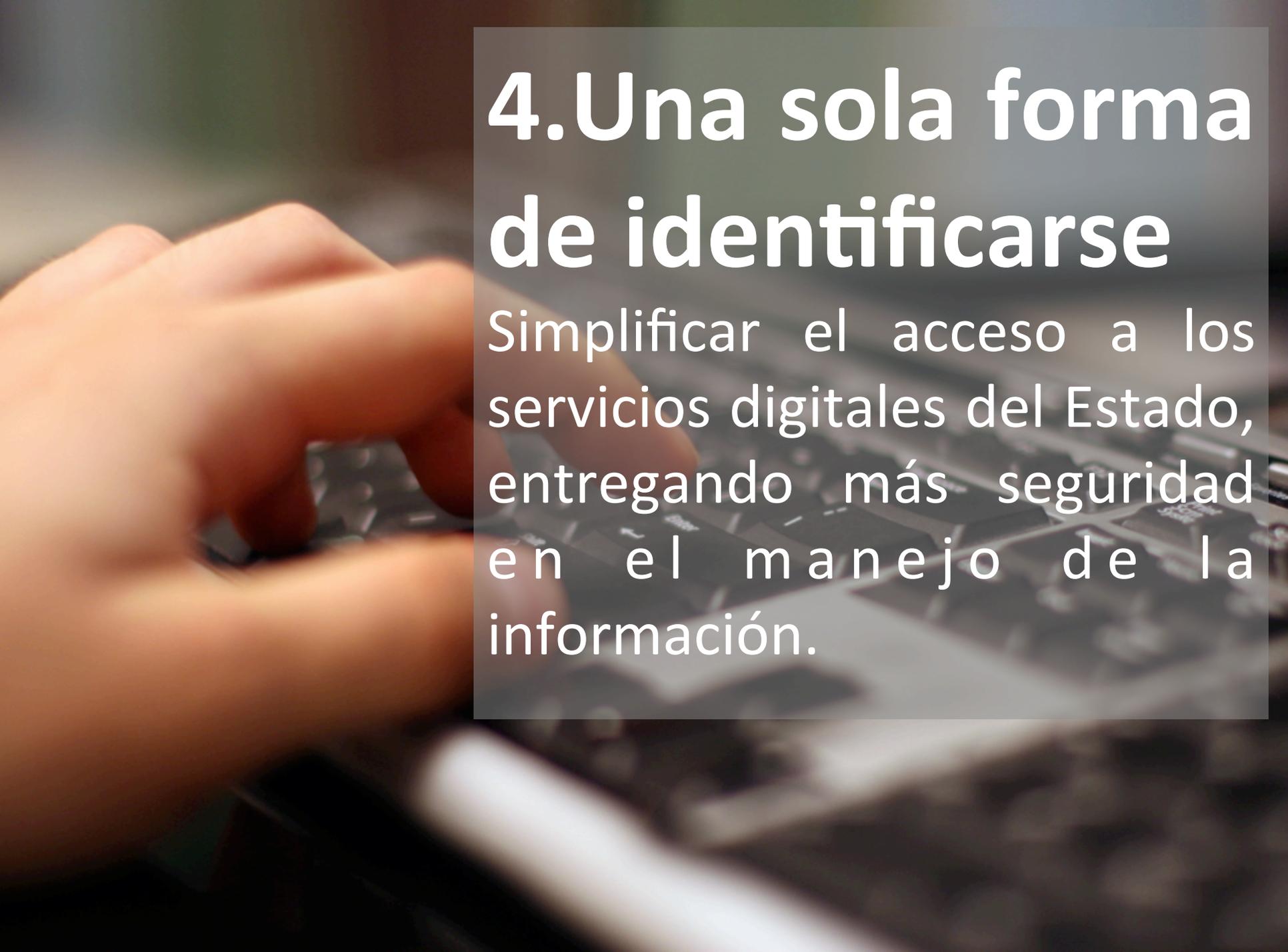
para adaptarnos a las necesidades de las personas y a su ritmo de vida.



A man and a woman are looking at a laptop screen in an office setting. The woman is on the left, leaning over the man on the right. They are both looking intently at the screen. The background shows a window with blinds and a potted plant.

## 3. Trámites en línea por defecto

Para realizar desde cualquier lugar, en menos tiempo, con ahorros para las personas y el Estado

A close-up, slightly blurred photograph of a person's hand typing on a laptop keyboard. The hand is in the foreground, and the keyboard keys are visible in the background. The lighting is warm, and the overall tone is professional and focused on digital interaction.

## 4. Una sola forma de identificarse

Simplificar el acceso a los servicios digitales del Estado, entregando más seguridad en el manejo de la información.



# 5. Servicio de calidad en todos los canales

A tiempo, de buena forma, responsable, minimizando los puntos de contacto con el ciudadano



# Visión

Generar un ecosistema de  
Atención de Calidad para los  
ciudadanos

Thomas A. Edison

*“Vision without execution is hallucination”*

# Ecosistema para un Estado al servicio de los ciudadanos



**Interoperabilidad**  
del Estado de Chile



- **155 puntos de atención** a lo largo de Chile
- Portal [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl) con información sobre **más de 2.000 trámites, servicios y beneficios**
- **Call center 101**, reúne información sobre diversos programas del Estado.





- Campaña de digitalización de trámites públicos
- **Meta:** 60% de trámites en línea a diciembre de 2013
- **Consulta pública:** Más de 20 mil peticiones en cuatro meses.



# Chile sin papeleo

# asesorados por los expertos



¿Qué eres?

**Personas**

Empresas y Organizaciones

Contacto

Ayuda

Más de **2.040** servicios y beneficios a tu disposición

Ingresar el término

**BUSCAR**

INICIO

HECHOS

TEMAS

Portada / Solicitar el Bono por Hijo

CALL CENTER CHILEATIENDE

## Solicitar el Bono por Hijo **Sigue el avance** conoce las cifras

Información propo

Última actualizació

[Cómo realizar e](#)

¿Te parece útil est

Hemos recibido un total de **23239** de peticiones ciudadanas para un total de **103** instituciones

A+ A- Compa

**Instituciones:**

- Todas -

**Ordenar por:**

Cantidad ↓ Institución Trámite

Descripción

Solicitar al Institu de la pensión de adoptado.

El Bono consiste para los trabajad hijo si es posterio mínimo vigente a

1 2 3 4 5 > Último

**Solicitar el Bono por Hijo** 1729  
Instituto de Previsión Social

**Certificado de Situación Militar al día** 1516  
Dirección General de Movilización Nacional

**Solicitar Hoja de Vida del Conductor** 998  
Servicio de Registro Civil e Identificación

**Postular al Programa Yo Emprendo - Semilla** 943  
Fondo de Solidaridad e Inversión Social

**Solicitar la inscripción para rendir exámenes libres (mayores de 18 años)** 755  
Ministerio de Educación

**Solicitar duplicado del Padrón de Vehículos Motorizados** 647  
Servicio de Registro Civil e Identificación

**Solicitar el cambio de domicilio electoral** 618  
Servicio Electoral

**Solicitar Certificado de Cotizaciones de Salud de FONASA** 558  
Instituto de Previsión Social

**Solicitar certificados de** 450

**Nivelar estudios básicos y medios** 503

**Postular al Programa** 450



- Sistema de identificación para acceso digital
- Soportado por a Plataforma de Interoperabilidad y el Registro Civil
- Basado en estándares más utilizados: OpenID 2.0
- **Pilotos exitosos:** Subsidio vivienda Minvu, Conaset – Conductor Seguro

**Algunas cosas  
que hemos  
aprendido en  
el camino..**



# Importancia del Compromiso Político



GAB. PRES. N° 005

ANT.: Ley 20.500 sobre asociaciones y la participación ciudadana en la gestión pública, Ley 20.285 sobre acceso a la información pública y Ley 19.628 sobre protección de la vida privada.

MAT.: Imparte instrucciones sobre Gobierno Abierto.

SANTIAGO, 12 NOV. 2012

DE : PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

A : SEGUN DISTRIBUCIÓN

1. Nuestro gobierno ha definido como un eje fundamental de su gestión, el impulso de una agenda de modernización de las instituciones públicas, cuya finalidad es avanzar hacia un Estado cien por ciento al servicio de sus ciudadanos. En este sentido, nuestra visión de un Estado moderno es la de un Estado cercano, abierto y eficiente. Cercano para brindar servicios de calidad a los ciudadanos, abierto para promover la transparencia y la participación en su actuar, y eficiente para hacer un uso adecuado de los recursos que los ciudadanos ha

El camino hacia un Gobierno Abierto partir del año 2002. De ello dan mues del sistema de Alta Dirección Pública nuestro gobierno se promulgó la Ley de Gestión Pública, cuyo objetivo fue fomentar la participación ciudadana en la toma de las decisiones.

Por otra parte, Chile acogió con gran entusiasmo la Alianza para el Gobierno Abierto, un compromiso, para unirse a ella, y nuestra hoja de ruta en la materia, el



Saluda atentamente a



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

un sistema de oficinas digitales, para lo cual se enviará un instructivo específico.

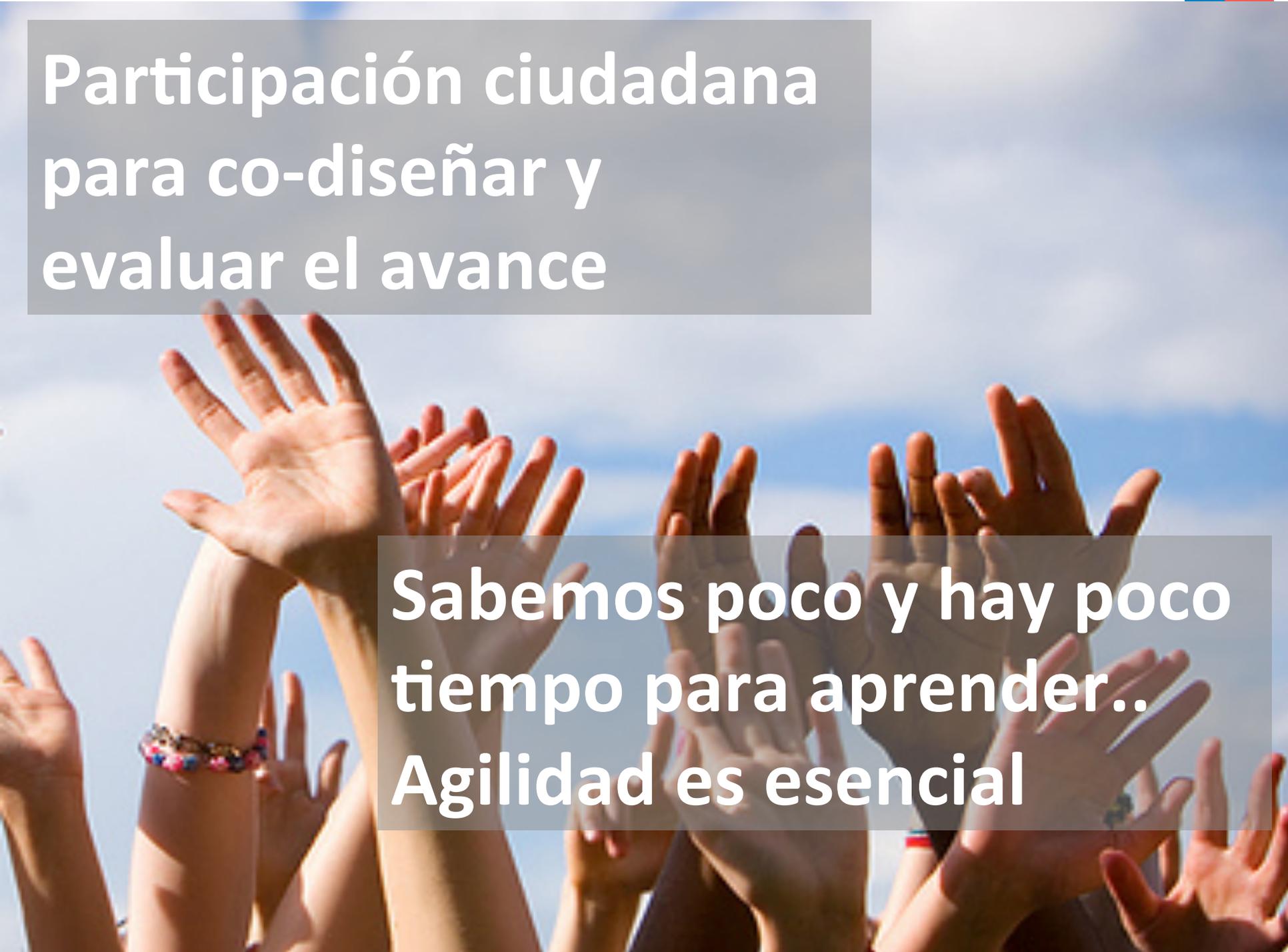
3. En esta misma línea y con el fin de acercar el Estado a los ciudadanos, es que por los mismos ciudadanos, es que se impulsa la iniciativa "Chile sin Papeleo". Este proyecto de racionalización, simplificación y especialmente de aquellos que tienen que ver con trámites de personas, así como de actividades emprendimientos o actividades productivas.

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](mailto:chilesinpapeleo@minsegpres.gob.cl).

4. Para cumplir estos objetivos se impulsará el gobierno digital, para permitir que los trámites que se relacionan con el Estado se realicen a través de información permanentemente actualizada y organizada en forma sencilla, clara y accesible.

Saluda atentamente a Usted,

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE  
Presidente de la República



**Participación ciudadana  
para co-diseñar y  
evaluar el avance**

**Sabemos poco y hay poco  
tiempo para aprender..  
Agilidad es esencial**

# Desarrollo Ágil:

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

1.16  
SECONDS

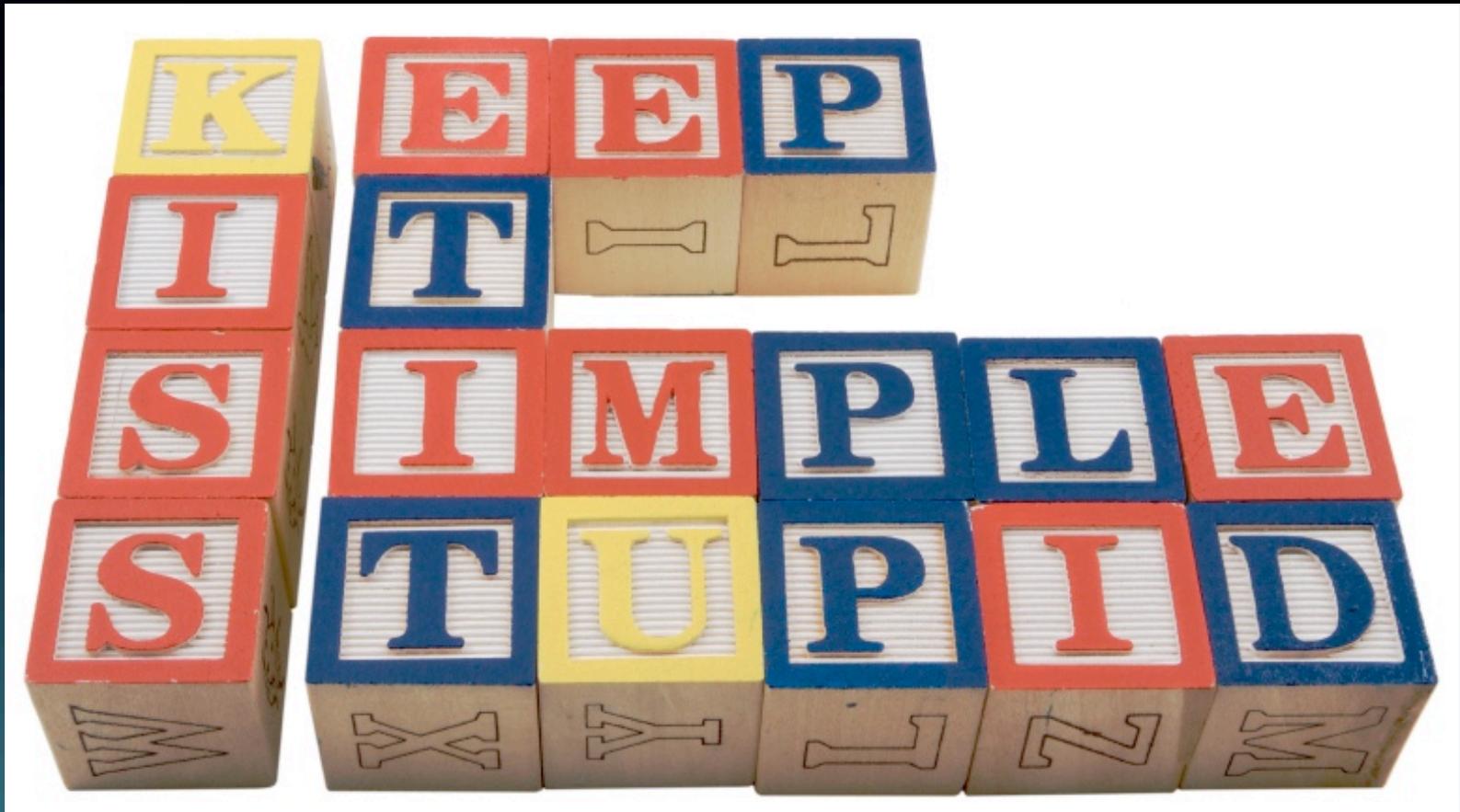
- Evitar diagnosticitis.. Mas vale equivocarse temprano en algo pequeño que fallar en grande

- Evitar big bangs.. Implementación gradual, pero continua

- Reutilizar recursos.. No se necesitan grandes presupuestos



# Bajar las barreras de entrada



# Efecto Tom Sawyer: del riesgo de estar, al riesgo de no estar... crear realidades



# Desafíos

- Modernizar el Estado para acercarlo a los ciudadanos es una tarea permanente
- Desafío principal es de coordinación entre instituciones
- Lo principal es el cambio cultural al interior del Estado
- Cerrar el ciclo de la atención, con la elección del soporte de respuesta a los ciudadanos.



# Muchas Gracias

Ministerio Secretaría General de la Presidencia  
Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico

<http://www.modernizacion.gob.cl>

**Rafael Ariztía Correa**

Coordinador Ejecutivo de Modernización  
del Estado



**Gobierno  
de Chile**

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