

## El Cyber-Estado al servicio del ciudadano.

*Luis Fernando del Río Barrio*

### **Resumen**

*El concepto de "aldea global" elaborado por los científicos políticos para referirse al mundo actual, se hace más tangible con Internet: ya no existen barreras ni restricciones entre los países, ni entre gobiernos y ciudadanos, ni entre personas de diferentes países, culturas, religiones, etnias, apariencia física, sexo, nivel educacional, etc. Un computador personal y una línea de conexión, son suficientes para acceder e interactuar con gran parte de las bases de datos en todo el mundo. Hace algún tiempo, se descubrió en Chile una red internacional de pedofilia a través de Internet, lo que ha llamado la atención respecto a los efectos negativos que pueden derivarse de una mala utilización de la tecnología. Sin embargo, esto no debe desacreditar las Tecnologías de Información (TI) ni proscribir su uso, ya que existe un cúmulo de ejemplos de las ventajas asociadas a su implementación que permite a los gobiernos llegar a sus ciudadanos y mejorar su calidad de vida, cumpliendo el objetivo principal del estado: el Bien Común.*

\* Académico Escuela de Ingeniería, UCINF

## Introducción

En sus orígenes, Internet fue diseñado como una herramienta de comunicación orientada a la industria bélica o de la defensa nacional, constituyendo el mejor mecanismo para comunicarse simultáneamente entre los diferentes puestos de lanzamiento de misiles. Posteriormente, con la caída del Muro de Berlín y la distensión Este-Oeste que terminó con el mundo de la bipolaridad, Internet se perfiló como una herramienta de comunicación entre académicos de diferentes países para intercambiar ideas, trabajos e investigaciones. Demostró, asimismo, ser mucho más eficiente que el teléfono y el fax, ya que permite recibir los archivos casi sin distorsiones, posibilitando el trabajo sobre estos mismos archivos fuentes, ahorrando considerables horas de trabajo de digitación sobre los mismos y, reduciendo el valor de las facturas telefónicas que, en algunos países, son considerablemente onerosas.

No todos los usuarios de Internet saben navegar en esta supercarretera de la información, pero, generalmente, saben utilizar alguno de los sistemas de e-Mail o Correo Electrónico.

En muchos aspectos, el correo electrónico es similar al correo postal. Se utiliza para enviar cartas u otra

información a un destinatario. Pero estos correos no son distribuidos por un servicio postal, sino que se envían por medio del proveedor de Internet a la cuenta del destinatario.

Un mensaje de Correo Electrónico consta de dos partes: 1) El Encabezado, que contiene información sobre el remitente, los destinatarios, la fecha de envío, el tema del mensaje, etc. 2) El Cuerpo del Mensaje, que contiene el mensaje propiamente tal.

En un principio, en Chile, su propagación estuvo limitada, ya que, hasta hace unos pocos años, el poseer una computadora personal no estaba al alcance de cualquier persona, hoy, sin embargo, están presentes en una relevante porción de los hogares chilenos.

## **Nacimiento del Cyber-Estado (el aumento de la eficiencia del aparato gubernamental mediante el uso de Internet)**

El Servicio de Impuestos Internos de Chile constituye un caso emblemático de Gobierno Electrónico. Dado su éxito y el reconocimiento de sus pares en el mundo, el Presidente de la República ha llamado a imitarlo a los demás servicios del Estado. En el Mensaje Presidencial del

21 de Mayo de 2000, el Presidente de la República se comprometió a "...reformar las políticas de acceso a las nuevas tecnologías de la información para entrar de lleno al mundo global...", estableciendo como meta para el sexenio 2000-2006, que todos los chilenos dispongan de alguna vía potencial de acceso a Internet, mediante soluciones comunitarias y/o individuales.

En cumplimiento de este propósito, el Estado ha establecido una Red de Infocentros. Los Infocentros son espacios comunitarios que cuentan con la TI necesaria para acceder a los servicios pertinentes a la comunidad en la que se insertan.

Un Infocentro está destinado a un grupo específico de usuarios definidos en términos territoriales o funcionales. Por la naturaleza propia del Infocentro, las personas y entidades de la localidad o zona geográfica en que éste está ubicado, son sus principales usuarias. La Red Nacional de Infocentros del país esta compuesta por organismos públicos y privados. Los usuarios deciden libremente a qué contenidos desean acceder, ya sea en forma directa o con apoyo de un facilitador. Asimismo, es una característica esencial del Infocentro el que sus usuarios pueden agregar contenidos propios a la red Internet.

Se pretende que los Infocentros sean sustentables, es decir, que tengan continuidad más allá del período en el cual fue apoyado con recursos fiscales, para su implementación y gestión. De esta manera, se intenta acercar las tecnologías de información a todos los habitantes. Ahora analizaremos brevemente al emergente Cyber-Estado:

#### **A. El Portal del Servicio de Impuestos Internos [www.sii.cl](http://www.sii.cl)**

"En Octubre de 1995 se crea el sitio Web [www.sii.cl](http://www.sii.cl) con información general del Servicio de Impuestos Internos (SII): principales trámites, facturación electrónica, comunicados de prensa, circulares y resoluciones, convenios internacionales, avisos y noticias. Objetivos del SII con la incorporación de Internet:

- No obligar al contribuyente a presentarse a las oficinas del SII.
- No contar con instalaciones dotadas de infraestructura especial.
- Dar respuesta oportuna a las necesidades de los contribuyentes.
- Realizar trámites rutinarios, en forma expedita.
- Disminuir la relación directa con el contribuyente.
- Hacer que el cumplimiento tributario sea simple y menos costoso.
- Usar recursos públicos existentes, como: correo ordinario, teléfono, Internet,

etc., soportados por inteligentes sistemas de procesamiento masivo de información y sistemas expertos que apoyen (entre otras labores) las consultas tributarias.

-Obtener información en el momento y lugar en que se genera.

-Tener información disponible en el momento y lugar en que se requiera.

Al día de hoy (julio de 2000) ha entregado más de 700.000 claves, lo que lo posiciona como el sitio con mas abonados en Chile". (Barraza, 2000)

El Servicio de Impuestos Internos permite realizar algunos trámites en su Portal [www.sii.cl](http://www.sii.cl), los que con anterioridad tenían que hacerse personalmente en sus oficinas, tales como: cambio de domicilio del contribuyente o cambio de la dirección comercial, declaración y pago de impuesto a la renta, declaración y pago de IVA y PPM, obtención de comprobante y pago de contribuciones, declaraciones juradas, obtención de formularios, etc.

Con la incorporación de Internet, el SII ha logrado:

a) reducir en forma considerable los errores en las declaraciones de renta, (que ocasionaban considerable malestar a los contribuyentes pues se les retenía su devolución de impuestos por estos

errores de digitación), errores en las declaraciones juradas, etc.

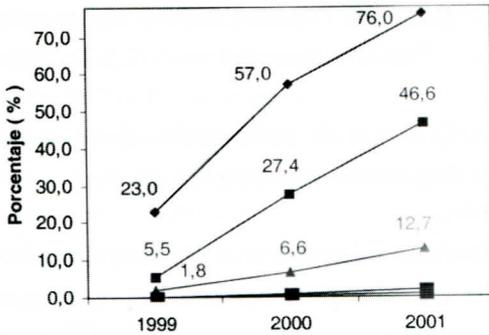
b) Intercambio electrónico de información, que incluso se tradujo en la confección de la declaración de impuestos a la mayoría de contribuyentes persona natural.

c) Atención de consultas y entrega de información los siete días de la semana las 24 horas del día.

d) Profesionalización de los fiscalizadores. Al disminuir la cantidad de público que asiste a las oficinas y disponer de la información en forma completa y rápida, los fiscalizadores puedan controlar a los contribuyentes en mejor medida, desincentivando la evasión del pago de impuestos.

e) Fomento a la innovación tecnológica en empresas que desarrollan software para las declaraciones de los contribuyentes. Se sospecha que el fenómeno de las transacciones vía Internet del SII es en parte responsable del gran aumento de abonados a Internet en Chile, de 2.500 abonados en diciembre de 1997 a 1.469.992 en junio de 2001. En 1999 solo el 23% de las Declaraciones Juradas se hizo vía Internet en 2000 fue 57% y el 2001 fue 76%. En las declaraciones de renta sin pago fueron en 1999 un 5,5 %, en 2000 fue 27,4%, y el 2001 fue 46,6 %. (2)

SII: Declaraciones Electrónicas versus Pagos  
1999 / 2000 / 2001



f) Equipamiento de trabajo y desarrollo de carrera apropiado. La relación PC por funcionario es igual a uno. Cada funcionario tiene su PC con conexión a Internet y correo electrónico, lo que les permite hasta la realización de e-learning personalizado.

**B. El portal del Gobierno de Chile**

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

Este portal contiene una serie de informaciones útiles, tales como: restricción vehicular, el tiempo, indicadores económicos y links a organismos o actividades de interés:

a) Una parte de esta página es el Canal Regional para ver información de las ciudades del país y las principales iniciativas del gobierno relacionadas con las Regiones.

b) [www.presidencia.cl](http://www.presidencia.cl) con información sobre el presidente, su gabinete, visita virtual a la moneda, iniciativas legislativas del ejecutivo, discursos, cartas al presidente, etc.

c) [www.culturachile.cl](http://www.culturachile.cl) contiene información de últimos eventos culturales organizados por el gobierno, de fondos concursables, reglamentos de exención tributaria a donaciones, becas, espacios culturales, legislación cultural, premios, convenios culturales, investigaciones, cartelera cultural, link a [www.folkloristasdechile.cl](http://www.folkloristasdechile.cl), etc.

d) [www.luisaduran.cl](http://www.luisaduran.cl) el sitio de la esposa del Presidente, con las actividades y programas sociales que desarrolla.

e) [www.comitesep.cl](http://www.comitesep.cl) comité de empresas posee información de algunos sectores de la economía nacional.

f) [www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl) tiene un sistema de registro para empresarios y futuros empresarios para entregar información sobre el sector en el que están insertos. Posee 3 áreas: apoyo a la

gestión, oportunidades de negocios y comunidades empresariales. Las que contienen opciones interactivas como remates, ofertas de excedentes de inventarios, cotizaciones, comprar en conjunto con otros empresarios para reducir costos, asesoría online, capacitación gratuita online, test de auto-diagnóstico para microempresarios, eventos, foros, etc.

g) **www.modernizacion.cl** Proyecto de Reforma y Modernización del Estado.

**C. El portal de la Dirección de Provisiónamiento del Estado [www.dae.cl](http://www.dae.cl) y del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).**

Permite conocer los bienes y servicios que el Estado Chileno requiere. Fue diseñado para distribuir y mantener la información sobre sus operaciones de abastecimiento en forma actualizada, a través de Internet y cada procedimiento queda debidamente documentado en línea de manera transparente. En este sistema, las Instituciones Demandantes del Estado, publicarán sus requerimientos de bienes y servicios, permitiendo que cualquier usuario pueda conocer las compras que realiza el Sector Público y así, transformarse en un potencial Oferente del Estado. (Barraza, 2000). Adquisiciones, demandantes, oferentes, informes y ru-

bros. Informa todo lo necesario para convertirse en proveedor del Estado chileno. Es un Sitio transaccional. Aprobándose el proyecto de Ley de Compras del Estado el DAE se transformará en CHILECOMPRA.

**D. El portal de la Tesorería General de la República [www.tesoreria.cl](http://www.tesoreria.cl).**

También es interactivo. Permite obtener recibos de contribuciones al igual que pagarlas por medio de los bancos Estado, Chile, BCI, TBANK, Santiago, Scotiabank y Bice y por medio de tarjetas de crédito. Ver deudas fiscales, de aduana, consulta de devoluciones de la operación renta, declaración y pago de IVA Formulario 29, convenios de pago, etc.

**E. Organos del Estado, Ministerios y Organismos Públicos con Sitio Web: Poder Legislativo**

[www.congreso.cl](http://www.congreso.cl) Congreso Nacional

[www.senado.cl](http://www.senado.cl) Senado

[www.camara.cl](http://www.camara.cl) Cámara de Diputados

[www.bcn.cl/index2.html](http://www.bcn.cl/index2.html) Biblioteca del Congreso Nacional

**Poder Judicial**

[www.cortesuprema.cl](http://www.cortesuprema.cl) Portal del Poder Judicial

**Organismos Autónomos**

[www.bcentral.cl](http://www.bcentral.cl) Banco Central de Chile

[www.contraloria.cl](http://www.contraloria.cl) Contraloría General de la República

[www.cde.cl](http://www.cde.cl) Consejo de Defensa del Estado

### Ministerios y organismos dependientes

[www.agricultura.gov.cl](http://www.agricultura.gov.cl) Ministerio de Agricultura

[www.conaf.cl](http://www.conaf.cl) Corporación Nacional Forestal

[www.indap.cl](http://www.indap.cl) Instituto de Desarrollo Agropecuario

[www.sag.gob.cl](http://www.sag.gob.cl) Servicio Agrícola y Ganadero

[www.odepa.cl](http://www.odepa.cl) Oficina de Estudios y Política Agraria

[www.bienes.cl](http://www.bienes.cl) Ministerio de Bienes Nacionales

[www.defensa.cl](http://www.defensa.cl) Ministerio de Defensa Nacional

[www.anepe.cl](http://www.anepe.cl) Academia Nacional de Estudios Políticos y Estratégicos

[www.defensacivil.cl](http://www.defensacivil.cl) Defensa Civil de Chile

[www.dgmn.cl](http://www.dgmn.cl) Dirección General de Movilización Nacional

[www.armada.cl](http://www.armada.cl) Armada de Chile

[www.carabineros.cl](http://www.carabineros.cl) Carabineros de Chile

[www.ejercito.cl](http://www.ejercito.cl) Ejército de Chile

[www.fach.cl](http://www.fach.cl) Fuerza Aérea de Chile

[www.economia.cl](http://www.economia.cl) Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción

[www.corfo.cl](http://www.corfo.cl) Corporación de Fomento de la Producción

[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) Servicio Nacional del Consumidor

[www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl) Servicio Nacional de Turismo

[www.sernapesca.cl](http://www.sernapesca.cl) Servicio Nacional de Pesca

[www.sae.cl](http://www.sae.cl) Sistema Administrador de Empresas

[www.emaza.cl](http://www.emaza.cl) Empresa Abastecimiento Zona Aislada

[www.foreigninvestmen.cl](http://www.foreigninvestmen.cl) Comité de Inversiones Extranjeras

[www.fne.cl](http://www.fne.cl) Fiscalía Nacional Económica

[www.ine.cl](http://www.ine.cl) Instituto Nacional de Estadísticas

[www.sec.cl](http://www.sec.cl) Superintendencia de Electricidad y Combustibles

[www.mineduc.cl](http://www.mineduc.cl) Ministerio de Educación

[www.conicyt.cl](http://www.conicyt.cl) Comisión Nacional de Ciencia y Tecnología

[www.cntv.cl](http://www.cntv.cl) Consejo Nacional de Televisión

[www.dibam.cl](http://www.dibam.cl) Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos

[www.junji.cl](http://www.junji.cl) Junta Nacional de Jardines Infantiles

[www.junaeb.cl](http://www.junaeb.cl) Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas

[www.cse.cl](http://www.cse.cl) Consejo Superior de Educación

[www.uchile.cl](http://www.uchile.cl) Universidad de Chile

[www.enlaces.cl](http://www.enlaces.cl) El Portal de la Educación

[www.minhda.cl](http://www.minhda.cl) Ministerio de Hacienda

[www.dipres.cl](http://www.dipres.cl) Dirección de Presupuestos

[www.sii.cl](http://www.sii.cl) Servicio de Impuestos Internos

[www.sbif.cl](http://www.sbif.cl) Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

[www.svs.cl](http://www.svs.cl) Superintendencia de Valores y Seguros

[www.aduana.cl](http://www.aduana.cl) Servicio Nacional de Aduanas

[www.tesoreria.cl](http://www.tesoreria.cl) Tesorería General de la República

[www.cmoneda.cl](http://www.cmoneda.cl) Casa de Moneda de Chile

[www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) Dirección de Aprovisionamiento del Estado (DAE)

[www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl) Banco Estado

[www.interior.cl](http://www.interior.cl) Ministerio del Interior

[www.onemi.cl](http://www.onemi.cl) Oficina Nacional de Emergencias del Ministerio del Interior

[www.conace.cl](http://www.conace.cl) Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes

[www.becapres.gov.cl](http://www.becapres.gov.cl) Programa Beca Presidente de la República

[www.investigaciones.cl](http://www.investigaciones.cl) Policía de Investigaciones de Chile

[www.servicioelectoral.cl](http://www.servicioelectoral.cl) Servicio de Registro Electoral

[www.minjusticia.cl](http://www.minjusticia.cl) Ministerio de Justicia

[www.gendarmeria.cl](http://www.gendarmeria.cl) Gendarmería de Chile

[www.srcei.cl](http://www.srcei.cl) Servicio de Registro Civil e Identificación

[www.serviciomedicolegal.cl](http://www.serviciomedicolegal.cl) Servicio Médico Legal

[www.sename.cl](http://www.sename.cl) Servicio Nacional de Menores

[www.minjusticia.cl/fiscalia](http://www.minjusticia.cl/fiscalia) Fiscalía Nacional de Quiebras

[www.cajmetro.cl](http://www.cajmetro.cl) Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana

[www.defensoriapenal.cl](http://www.defensoriapenal.cl) Defensoría Penal Pública

[www.minmimeria.cl](http://www.minmimeria.cl) Ministerio de Minería

[www.cimm.cl](http://www.cimm.cl) Centro de Investigación Minera y Metalúrgica

[www.cchen.cl](http://www.cchen.cl) Comisión Chilena de Energía Nuclear

[www.cochilco.cl](http://www.cochilco.cl) Comisión Chilena del Cobre

[www.enami.cl](http://www.enami.cl) Empresa Nacional de Minería

[www.enap.cl](http://www.enap.cl) Empresa Nacional del Petróleo

[www.sernageomin.cl](http://www.sernageomin.cl) Servicio Nacional de Geología y Minería

[www.moptt.cl](http://www.moptt.cl) Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones

[www.siss.cl](http://www.siss.cl) Superintendencia de Servicios Sanitarios

[www.mideplan.cl](http://www.mideplan.cl) Ministerio de Planificación y Cooperación

[www.agci.cl](http://www.agci.cl) Agencia de Cooperación Internacional

[www.fosis.cl](http://www.fosis.cl) Fondo de Solidaridad en la Inversión Social

[www.injuv.gob.cl](http://www.injuv.gob.cl) Instituto Nacional de la Juventud

[www.sernam.cl](http://www.sernam.cl) Servicio Nacional de la Mujer

[www.fonadis.cl](http://www.fonadis.cl) Fondo Nacional de la Discapacidad

[www.conadi.cl](http://www.conadi.cl) Corporación Nacional de Desarrollo Indígena

[www.minrel.cl](http://www.minrel.cl) Ministerio de Relaciones Exteriores

[www.prochile.cl](http://www.prochile.cl) Dirección de Promoción de Exportaciones

[www.difrol.cl](http://www.difrol.cl) Dirección de Fronteras y Límites del Estado

[www.inach.cl](http://www.inach.cl) Instituto Antártico Chileno

[www.minsal.cl](http://www.minsal.cl) Ministerio de Salud

[www.cenabast.cl](http://www.cenabast.cl) Central de Abastecimientos del Ministerio de Salud

[www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl) Fondo Nacional de Salud

[www.ispch.cl](http://www.ispch.cl) Instituto de Salud Pública de Chile

[www.sisp.cl](http://www.sisp.cl) Superintendencia de Isapres

[www.sesma.cl](http://www.sesma.cl) Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente

[www.segegob.cl](http://www.segegob.cl) Ministerio Secretaría General de Gobierno

[www.chiledeportes.gov.cl](http://www.chiledeportes.gov.cl) Instituto Nacional del Deporte

[www.segpres.cl](http://www.segpres.cl) Ministerio Secretaría General de la Presidencia

[www.conama.cl](http://www.conama.cl) Comisión Nacional del Medio Ambiente

[www.segpres.gov.cl/portada.asp](http://www.segpres.gov.cl/portada.asp) Comisión Nacional del Adulto Mayor

[www.mintrab.gob.cl](http://www.mintrab.gob.cl) Ministerio del Trabajo y Previsión Social

[www.sence.cl](http://www.sence.cl) Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

[www.saft.cl](http://www.saft.cl) Superintendencia de AFP

[www.susseso.cl](http://www.susseso.cl) Superintendencia de Seguridad Social

[www.inp.cl](http://www.inp.cl) Instituto de Normalización Previsional

[www.dicrep.cl](http://www.dicrep.cl) Dirección General del Crédito Prendario

[www.dt.gov.cl](http://www.dt.gov.cl) Dirección del Trabajo

[www.minvu.cl](http://www.minvu.cl) Ministerio de Vivienda y Urbanismo

[www.serviu.cl](http://www.serviu.cl) Servicio de Vivienda y Urbanismo

## **F. Web de otros Servicios Públicos**

[www.cnpc.cl](http://www.cnpc.cl) Centro Nacional de la Calidad y la Productividad

[www.municipal.cl](http://www.municipal.cl) Teatro Municipal de Santiago

[www.munitel.cl](http://www.munitel.cl) Asociación Chilena de Municipalidades

[www.infor.cl](http://www.infor.cl) Instituto Forestal de Chile

[www.diariooficial.cl](http://www.diariooficial.cl) Diario Oficial de Chile

[www.nacion.cl](http://www.nacion.cl) Diario La Nación

[www.ong.cl](http://www.ong.cl) El Portal de las Organizaciones No Gubernamentales

## **E-gobierno: la incorporación de TI permite hacer los trámites en servicios públicos en forma remota vía internet.**

El sector público ha mostrado una importante modernización en el concepto de atención de los ciudadanos; ha evolucionando del concepto de usuarios al de clientes, mejorando así una serie de servicios, lo que ha significado una

importante economía de recursos y tiempo al país y a sus ciudadanos.

El Servicio de Impuestos Internos de Chile constituye un pionero en el uso de las tecnologías de Información, recibiendo premios tanto de instituciones chilenas como extranjeras. Ha obtenido el reconocimiento de organismos como el Banco Mundial, por constituir el país que lideró el desarrollo tecnológico aplicado a la Administración del Estado o Gobierno Electrónico (E-Gobierno), con gran éxito, por sobre todos los países desarrollados.

Los esfuerzos del Gobierno en incorporar tecnologías de información en los órganos del Estado están dando resultados: [www.sitioempresa.cl](http://www.sitioempresa.cl) en este sitio se encuentra importante información de los trámites que se requieren efectuar para constituir u operar las empresas en Chile [www.tramitefacil.cl](http://www.tramitefacil.cl)

El Portal del Estado al Servicio del Ciudadano permite realizar una serie de trámites OnLine (que se detallan a continuación).

## **Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)**

- Obtención de Certificado de carga familiar para afiliados a CAPREDENA
- Obtención de Certificado de Renta Líquida Mensual con o sin desglose de Descuentos (CAPREDENA)

### **Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas**

- Reclamos, consultas o sugerencias con relación a los organismos y servicios de estado

### **Conservador de Bienes Raíces**

- Obtención de Certificados de gravámenes, prohibiciones e hipotecas
- Obtención de Copia de Inscripción en el Registro de Comercio

### **Correos de Chile**

- Obtención Código Postal

### **Dirección de Previsión de Carabineros (DIPRECA)**

- Reconocimiento de Cargas Familiares vía Internet (DIPRECA)
- Solicitud de anticipo de pensiones (DIPRECA)

### **Dirección General de Movilización Nacional (D.G.M.N.)**

- Reclutamiento-consulta de convocados al Servicio Militar

### **Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)**

- Solicitud de Inscripción en el sitio Zoneempresas para publicación de su microempresa

### **Fondo Nacional de Salud (FONASA)**

- Certificado FONASA que certifica calidad

de beneficiario de FONASA

- Consulta de prestadores de FONASA, Profesionales e Instituciones
- Consulta de valorización de Prestaciones Médicas (Arancel 2002)
- Obtención de cartola de pago de prestadores de FONASA
- Obtención de clave para obtener certificado de renta de prestadores de FONASA
- Obtención del certificado de renta de prestadores de FONASA

### **Instituto de Normalización Previsional (INP)**

- Declaración y pago de las cotizaciones previsionales en el INP y/o FONASA
- Obtención de certificado de renta para pensionados INP
- Obtención de clave para operar en línea con el Instituto de Normalización Previsional
- Obtención de tasa Siniestralidad DS 67

### **Instituto Nacional de Deporte (IND)**

- Postulación al Fondo Nacional para el Fomento del Deporte
- Postulación al programa de infraestructura deportiva y recreativa
- Postulación al registro de proyectos susceptibles de donación 20003
- Postulación Fondo Nacional para el Fomento del Deporte categoría deporte de competición
- Postulación Fondo Nacional para el Fomento del Deporte categoría deporte recreativo

- Postulación Fondo Nacional para el Fomento del Deporte categoría desarrollo de organizaciones deportivas
- Postulación Fondo Nacional para el Fomento del Deporte categoría formación para el deporte

#### **Ministerio de Obras Públicas (MOP)**

- Inscripción en el registro de Contratistas/consultores

#### **Ministerio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU)**

- Sistema de inscripción/postulación vía internet (SIPVI)

#### **Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)**

- Solicitud de autorización de internación de material vegetativo de propagación de especies frutales, forestales y algunas ornamentales (plantas, estacas, ramillas, yemas), afectas a régimen de cuarentena de post entrada

#### **Servicio de Impuestos Internos (SII)**

- Aviso de pérdida de cédula de identidad
- Consulta situación tributaria de terceros
- Consulta situación tributaria personal
- Consulta tasación fiscal de vehículos
- Consulta timbraje de documentos
- Consulta y seguimiento de declaración de la renta
- Consulta y seguimiento de declaración mensual (formulario 29)
- Declaración o rectificatoria de declaración jurada mediante formulario de pantalla

- Declaración o rectificatoria de IVA mediante formulario de pantalla
- Declaración o rectificatoria de renta mediante formulario de pantalla
- Obtención cupón de pago contribuciones (SII)
- Obtención de clave para operar en línea con el SII
- Pago de contribuciones de bienes raíces (SII)
- Solicitud de cambio de dirección de la propiedad o cambio de domicilio postal
- Solicitud de certificado de Avalúo Fiscal

#### **Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel)**

- Anotaciones de Certificados Vigentes de vehículos motorizados
- Obtención de certificado de defunción
- Obtención de certificado de matrimonio civil
- Obtención de certificado de nacimiento

#### **Servicio Electoral**

- Obtención de datos de la inscripción electoral

#### **Servicio Nacional de Aduanas**

- Tramitación electrónica del documento único de salida (DUS) para exportaciones

#### **Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)**

- Acceso al proyecto Infoempleo

- Autorización de actividad de capacitación

- Informe de relatores inscritos en SENCE

- Informe desempeño OTEC

- Obtención de certificado de liquidación para las empresas

- Obtención de certificado de participación en acciones de capacitación

- Obtención de certificado de participantes en acciones de capacitación

- Obtención de certificado de participantes programa Capacitación Contratación de Aprendices

- Obtención de certificado de relator vinculado a acciones del SENCE

- Obtención de clave para obtener certificados de liquidación de empresas

#### **Servicio Nacional de Menores (SENAME)**

- Inscripción para la postulación a la adopción de un niño o niña por matrimonios residentes en el extranjero

- Inscripción para la postulación a la adopción de un niño o niña por matrimonios, personas solteras o viudas residentes en Chile

#### **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**

- Atención de consultas y reclamos sobre actos de consumo

#### **Subsecretaría de Telecomunicaciones**

- Consulta del estado de tramitación de un reclamo (SUBTEL)

#### **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras**

- Obtención de certificado de deudas del sistema financiero (SBIF)

#### **Superintendencia de ISAPRES**

- Consultas y reclamos vinculados a Isapres

- Vitrina de planes de salud

#### **Superintendencia de Servicios Sanitarios**

- Denuncias o reclamos sobre vaciamientos de efluentes en contraposición a la normativa (residuos industriales líquidos-riles-o aguas servidas)

- Reclamos de clientes de concesionarias sanitarias (servicios de agua potable y alcantarillado a población urbana)

- Solicitud de información sobre ámbito de acción de la superintendencia de servicios sanitarios

#### **Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)**

- Consulta de cotizaciones previsionales (SVS)

- Envío a la SVS de la información financiera de las sociedades inscritas en el registro de valores

- Envío a la SVS de la información por parte de las compañías de seguros de vida, de las cotizaciones de rentas vitalicias que realiza diariamente

- Envío a la SVS de los estados financieros y cuadros técnicos de las compañías de seguros de vida

- Envío a la SVS de los estados financieros, cuadros técnicos y carteras de inversión de las compañías de seguros generales
- Envío a la SVS de los estados financieros, notas y carteras de inversión de los fondos mutuos
- Envío de información trimestral relacionada con la nómina de accionistas (SVS)
- Envío de información de producción y comisiones de las compañías de seguros de vida generales
- Envío de información diaria respecto de partícipes y valores cuota de los fondos mutuos (SVS)
- Incorporación en el depósito de pólizas de seguros (SVS)
- Información mensual de las compañías de seguros generales, con relación al seguro agrícola (SVS)
- Inscripción o eliminación de agentes de renta vitalicias (SVS)
- Obtención de usuario para operar en línea con la Superintendencia de Valores y Seguros
- Solicitud de autorización para actuar como agentes de ventas de seguros de rentas vitalicias del D.L. 3.500 de 1980, mediante su inscripción en el registro de agentes de ventas
- Solicitud de certificados de vigencia (SVS)

#### **Tesorería General de la República**

- Consulta de deudas fiscales en cobranza

- Consulta de devolución impuesto a la renta
- Obtención de clave para operar en línea con la Tesorería General de la República
- Obtención de cuotas suplementarias de bienes raíces
- Obtención del aviso para el pago de contribuciones de bienes raíces
- Pago atrasado de contribuciones de bienes raíces
- Pago de contribuciones de bienes raíces
- Pago de derechos de aduana para importador directo
- Pago de derechos de aduana por agentes de aduana
- Pago electrónico de obligaciones tributarias

## **Conclusiones**

La masificación de Internet y del sistema de correo electrónico o e-mail en las empresas, organizaciones gubernamentales, medios de comunicación, organizaciones no gubernamentales y personas naturales, al ser utilizado correctamente ha contribuido involuntariamente a aumentar la eficiencia en las organizaciones, mejorando las comunicaciones, aumentando la formalidad y disminuyendo los tiempos de comunicación y respuesta entre personas y/o empresas.

Cuando se utiliza Internet en forma inadecuada puede afectar seriamente la eficiencia como fue el caso de un funcionario de gobierno que saturó el sistema gubernamental con la descarga constante de películas triple X. Ha sucedido que, en ocasiones, algunos correos de corte pornográfico o de mal gusto, al ser abiertos por otros miembros de la organización distintos de los destinatarios, han ocasionado despidos o demandas millonarias.

Pero, existen los programas de monitoreo del correo (gatekeeper) y de la navegación en Internet que pueden ser utilizados para filtrar los archivos sobre determinado tamaño, o que no tiene relación con la organización, o puede bloquear determinadas páginas de contenidos indeseables.

También es necesario recordar que siempre existe el peligro de sufrir un ataque por medio de virus, hackers o crackers que no siempre son detectados a tiempo por los programas de vigilancia antivirus. Por eso es recomendable tener actualizados los programas de protección (Firewall o antivirus) para evitar sorpresas desagradables que nos pueden costar tiempo, dinero y molestias al perder una parte de nuestra información. El presente trabajo de investigación permite tener en un solo documento, los principales portales (sitios web) de la administración del Estado en Chile y las iniciativas desarrolladas para acercar la "Burocracia" a los ciudadanos.

La tecnología está permitiendo hacer cada vez más cercana y eficiente la relación del Estado con los ciudadanos, lo que será determinante al momento de la vigencia de los acuerdos económicos con la Unión Europea y Estados Unidos, ya que tendremos que ser cada vez más ágiles para poder mantener nuestra ventaja competitiva en la Región.

La incorporación de tecnología y capacitación a los agentes públicos, ha logrado remover esa antigua mentalidad del funcionario público, recordándoles que su misión es contribuir a alcanzar el bien común a todos los ciudadanos chilenos y que sus esfuerzos son importantes y determinantes.

La capacidad de gestión de un servidor público, el señor Javier Etcheverry C. en su puesto de Director del Servicio de Impuestos Internos, logró cimentar la primera piedra de este gran espíritu modernizador del Estado y ha marcado un camino a seguir por los otros servicios, para demostrar que un país pequeño como el nuestro, con recursos limitados, sí es capaz de alcanzar con éxito grandes desafíos.

Estos importantes esfuerzos y avances en tecnología constituyen un gran paso para despersonalizar la gestión pública, lo que puede ser el mejor camino si se sabe llevar a la práctica, para combatir el brote de corrupción en funcionarios del Estado.

## Referencias

Barraza Luengo, Fernando, Subdirector de Informática del Servicio de Impuestos Internos de Chile. Intervención, ante el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. Julio de 2000.

Portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) Octubre de 2002.

Portal [www.gobiernodechile.cl](http://www.gobiernodechile.cl) Octubre de 2002.

Revista "Gestión", número 312, página 61. Marzo de 2001