

Las Comunas Digitales

Por: Andrés Pumarino M.

El avance de Internet está permitiendo a nivel del Estado implementar diversos servicios que buscan agilizar la atención de los ciudadanos, es así como el sistema de declaración de impuestos implementado por el Servicio de Impuestos Internos, el Registro Civil a través de la solicitud y envío de certificados, los sistema del Servicios de Aduanas, son algunas de las aproximadamente cincuenta experiencias exitosas que se han implementado conforme a la Agenda Digital 2004-2006. Sin embargo, no basta con ello, hay un sector de la Administración Pública que requiere un esfuerzo similar, estas son las municipalidades quienes tienen el contacto directo con el ciudadano y donde diariamente concurren las personas a solicitar servicios ya sea a los Departamento de Renta, de Tránsito, de Obras, etc, tantos servicios a los que se requiere asistir para realizar alguna actividad comercial o solicitar la prestación de un servicios. Sin embargo, es posible percibir que dentro de las 345 comunas que figuran en el Informe del Sistema Nacional de Indicadores Municipales dependiente de la Subsecretaría de Desarrollo Regional publicado en mayo del 2005 presenta también una brecha digital, nos encontramos con Municipalidades que tienen implementados estos servicios y se encuentran en una fase de desarrollo, según el mismo informe hay 8 municipalidades que no tienen Internet, otros sólo tienen una página web donde se dan a conocer con un carácter informativo y otras comunas que ni siquiera tienen pagina web y no tienen correo electrónico.

Esta diferencia que se produce en cada comuna nos debe llevar a reflexionar sobre la necesidad de subir al desarrollo a estas comunas, el gran obstáculo es la falta de recursos. Sin embargo, es también responsabilidad del Gobierno el impulsar el desarrollo de estas iniciativas pues van en beneficio directo de los ciudadanos y de los servicios que se prestan en esos Municipios, los esfuerzos se deben centrar en aquellas comunas con menos recurso para que no se genere una brecha digital que impida acercarse a aquellas comunas que tienen un mayor nivel de recursos y de avance en esta materia.

Las ventajas de estas herramientas pueden ser de importancia, van desde acortar los tiempos para la obtención y pago de patentes comerciales, permisos de circulación, solicitudes de permiso de construcción, en fin todos aquellos trámites que toda pequeña, mediana empresa debe realizar en la Municipalidad donde va a generar alguna actividad.

Una comuna digital puede marcar una diferencia con aquellas que no lo sean, se acorta el tiempo de la prestación de servicios con lo que se puede convertir en un polo de atracción de inversionistas donde el tiempo es un aliado para los negocios, puede ser líder en proyectos de tecnología que beneficien a colegios municipalizados y se transformen en centro de alfabetización digital para todos aquellos que no tienen los recursos necesarios para tener un computador, el colegio se transforma en un verdadero centro de capacitación para estudiantes y apoderados que tengan el interés en aprender a utilizar esta tecnología así obtenemos un efecto cascada donde toda la comunidad puede ser beneficiada con este tipo de iniciativas y que por supuesto se transforma en un aporte al crecimiento del capital humano nacional.

Desde mediados del año pasado se ha anunciado que a partir de junio de este año, 25 municipalidades del país pondrán en línea 9 trámites que los empresarios deben realizar para formalizar sus actividades comerciales, con lo cual se espera fomentar el desarrollo productivo principalmente de las micro, pequeñas y medianas firmas. En el piloto está la recepción de obras, la obtención de las patentes comercial y de alcoholes, el pago o renovación de patente comercial, industrial, profesional o de alcoholes, el certificado de no expropiación, el informe de zonificación y los permisos de demolición, de uso de bienes nacionales de uso público y de edificación.

Otra debilidad que se presenta en el Informe del Sistema Nacional de Indicadores Municipales es la necesidad de creación de un sistema de "Ventanilla de trámites municipales en línea" este puede ayudar a la estandarización de los trámites y transparentar los procedimientos administrativos que involucra cada trámite, de modo que se conozcan cuáles son los organismos públicos involucrados, los plazos establecidos y cuáles son sus resoluciones.

La reducción de tiempo de proceso de las solicitudes se estima en un de 40% en promedio e incluso en algunos trámites, la operación puede ser en línea, por ejemplo en el pago o renovación de patentes. A esto se suma el beneficio que significaría realizar las solicitudes a través de Internet las 24 horas del día, los 7 días de la semana, además de entregar información al usuario sobre el avance de sus solicitudes y si falta algún antecedente se podría ver en línea.

A la fecha ya existe el portal www.tramitemunicipal.cl con datos sobre los procedimientos y documentación exigida en cada comuna y se ofrece información sobre más de noventa trámites que se pueden realizar en las municipalidades en aspectos como a quién está dirigido, en qué consiste, requisitos, formularios a utilizar, documentación y horarios; todos temas no menores si se considera que los antecedentes varían según el municipio. Sin lugar a dudas un gran avance, pero aún queda por mucho por hacer.