

## PUNTO DE VISTA

—POR JOAQUÍN VIAL R-T.—  
Profesor adjunto Instituto de Economía UC  
Investigador Principal Clapes UC



### Modernización en beneficio de la gente: comencemos por lo más simple

**L**a modernización del Estado ha sido una preocupación de décadas y lo seguirá siendo, sobre todo, porque la sociedad y las tecnologías han cambiado mucho más rápido, por lo que las exigencias han aumentado y lo seguirán haciendo.

Hay muchas formas de abordar el tema, pero quizás si la más urgente, en un momento de fuerte descrédito de las instituciones, es poner el foco en los temas más apremiantes para las personas que interactúan —o debieran hacerlo— con instituciones del Estado. Si bien es necesario hacer cambios mayores en los servicios de salud y educación, así como en aquellos que lidian con los problemas de seguridad, hoy me voy a concentrar en ajustes de menor envergadura, pero de alto impacto en la población. Esto no es nuevo y hay diversos ejemplos de grandes progresos, pero mirado desde afuera queda la sensación que se ha perdido impulso y que se podrían lograr avances concretos y urgentes si se cambian algunos procesos anacrónicos.

Una institución que estuvo a la cabeza de la modernización del Estado desde fines de los años 70, y que sigue impulsando cambios para facilitar la vida de los contribuyentes es el Servicio de Impuestos Internos (SII). Para quienes tenemos que declarar y pagar impuesto a la renta, el contar con una propuesta de declaración del SII nos ha cambiado la vida. Si alguien quiere comenzar un negocio, iniciar actividades y obtener un RUT, es fácil y rápido. Sin embargo, si se quiere cerrar una sociedad, hay que contratar un contador y esperar años. Ni hablar si el SII solicita alguna aclaración con declaración jurada sobre el impuesto a la renta, donde las instrucciones son ininteligibles para un lego.

Otra institución líder en esta área ha sido el Registro Civil: hoy se pueden obtener múltiples certificados y documentos por internet, lo que ha aliviado la carga para los contribuyentes y liberado tiempo para que los funcionarios se dediquen a labores más productivas. Desgraciadamente, todavía hay trámites presenciales para documentos como el carnet de identidad y el pa-

saporte, donde hay atochamientos y retrasos. En el caso de los pasaportes, la solución parece obvia: extender su vida útil a los 10 años que siempre tuvieron hasta que, en tiempos de Pinochet, se optó por acortar su vigencia, posiblemente para complicar a los exiliados.

Por último, quisiera mencionar el caso de algunos trámites judiciales: en esta área también ha habido modernización en los procesos y digitalización, donde destaca la puesta en línea de los expedientes, lo que ha significado un avance monumental para la seguridad y transparencia de los juicios. Sin embargo, todavía quedan áreas muy deficitarias. Por ejemplo, los tribunales de familia deben lidiar con los incumplimientos en el pago de pensiones alimenticias, ámbito en el que hay gran congestión y atrasos que afectan a mucha gente. Cuando hay incumplimiento en el pago, los tribunales deben hacer una liquidación de deudas antes de iniciar cualquier proceso de cobro o aplicación de medidas de apremio, lo que puede tomar muchos meses. Para ello los tribunales realizan internamente todos los cálculos a partir de la información de pagos de las cuentas especiales que los beneficiarios deben abrir en BancoEstado. Para resolver esto bastaría con que dicho banco, usando *software* estándar, propio de la actividad financiera, informe a los tribunales de los pagos y saldos deudores en cada una de esas cuentas, liberando así tiempo precioso de funcionarios judiciales. Esto también ayudaría a resolver la gran mayoría de los errores de cálculo que se trasladan de un mes a otro, con las consiguientes demoras y sobrecargas al personal de los tribunales.

Todos estos problemas requieren ajustes, algunas veces muy menores, en procesos cotidianos. Para esto no se necesita reformar la gobernanza del SII ni del Registro Civil, ni cambiar la forma de nominar a los jueces, temas importantes, pero mucho más complejos, y cuyos beneficios difícilmente serán percibidos por la gente común y corriente. Contratar unos pocos ingenieros expertos en procesos, que se dediquen a revisar aquellos que afectan a mucha gente y donde se observan atochamientos graves, es posiblemente un paso mucho más urgente y simple.