



# DIARIO FINANCIERO®

1700 CONFINA, REGIONES I, II, III, XIV, XV 5-800 SANTIAGO CHILE. JUEVES 28.09.2017 AÑO 29 N° 7.238 WWW.DFCL

IPSA ↑ 0,67 | DOW JONES ↑ 0,25 | DÓLAR OBSERVADO ↑ 638,28 | YEN → 5,66 | EURO ↑ 750,32 | PETRÓLEO BRENT ↓ 59,85 | COBRE ↑ 2,91479 | UF HOY \$ 26.653,24

## Estudio encargado por Hacienda revela que el Estado **gasta al año US\$ 1.000 millones** en burocracia por papeleo

Hacienda encargó a fines de 2015 un estudio sobre cuánto cuesta al Fisco el "papeleo" al año. Y las cifras son relevantes. Acorde con el informe "Requerimientos de un Sistema de Gestión Documental

para el Estado", realizado por Microsystem, al año el Estado gasta alrededor de US\$ 1.000 millones por concepto de horas hombre destinadas a burocracia en papel. **POR S. VALDENEGRO / PÁGS. 4 Y 5**



**B. de Chile teme que decisión de la DT de servicios mínimos afecte la cadena de pagos**

PÁG. 23



**Trump cede ante partido y apoya plan para recortar a 20% tributo a empresas**

PÁG. 27



**Cencosud descarta salir de algún país pese a nulo aporte de la operación en Brasil a su Ebitda**

PÁG. 6

**AFP: US\$200 mil millones ya acumulan los fondos y Modelo tiene mayor alza**

PÁG. 22

**Empresarios ven deterioro en calidad de las políticas públicas**

PÁGS. 14 Y 15

**BC identifica en la migración un "motor importante" para el PIB**

MARIO MARCEL

PÁG. 16



**Continental**  
Compañía de Seguros

**Grupo Gtd, Somos Gente Totalmente Dispuesta**  
Nuestro desafío es avanzar cada día en el mundo de las Telecomunicaciones y Servicios TI

gtd Grupo Gtd | gtd TELEDUCTOS | gtd ITVOLUTION | Telefonica del Sur | gtd COLOMBIA | gtd PERÚ | Intests

grupogtd.com • 800 380 080

## EXPEDIENTE ECONOMÍA

# Estudio encargado por Hacienda revela que Estado gasta US\$ 1.000 millones al año en "papeleo"

■ Consultora Microsystem señala que el Fisco podría ahorrar US\$ 560 millones anualmente si moderniza gestión de documentos y trámites.

POR SEBASTIÁN VALDENEGRO

Una de las críticas más comunes que uno escucha entre los chilenos "de a pie" es el alto nivel de burocracia en el Estado, principalmente el "papeleo" que lleva a extender la duración de los trámites entre reparticiones públicas. De hecho, en el mismo Ejecutivo están al tanto de la inquietud y el Ministerio de Hacienda, como parte del Programa de Modernización del Estado, está analizando mecanismos para facilitar la experiencia de la ciudadanía como usuario de los servicios públicos.

En ese escenario, la cartera en cargo a fines del 2015 un estudio que cuantifica cuánto le cuesta al Fisco el "papeleo" al año. Y las cifras son relevantes.

Acorde con el informe "Requerimientos de un Sistema de Gestión Documental para el Estado", realizado por la consultora Microsystem, al año el Estado gasta alrededor de US\$ 1.000 millones por concepto de horas hombre destinadas a la burocracia en papel, lo que corresponde a alrededor del 2% de la recaudación tributaria.

Según el estudio, realizado entre noviembre de 2015 y marzo de 2016, los funcionarios públicos dedican entre 30% y 50% de su tiempo a procesar documentos.

¿Qué supuestos hay detrás de estas cifras? Que la dotación del sector público asciende a 225 mil personas, que su remuneración bruta media -más costos adicionales- por funcionario es de \$10,8 millones por año en promedio y que dicha fracción imputable a la gestión documental asciende a 30%. Al año, el gasto en personal relacionado a esta área supera los US\$ 1.120 millones (ver tabla).

El informe de Microsystem -consultora con casi 40 años de experiencia en Chile y en Perú en temas relacionados a tecnologías de la información- estima que el Estado podría ahorrar al año alrededor de US\$ 560 millones si introduce mayor tecnología para optimizar los procesos de documentación. "Esto, si se establece un marco normativo y una institucionalidad como la recomendada en este trabajo", señala el escrito.

### Las complicaciones y las propuestas

El informe se realizó a través de un análisis detallado de cinco instituciones del Estado y su proceso de gestión de documentos en trámites que requieren de intercambio de información entre ellos. Así, se tomó como base la Municipalidad de Peñalolén, la Dirección de Aguas, la Contraloría General de la República,



### Estimación gruesa de gastos de personal y ahorros por concepto de gestión documental para el Estado

Dotación estimada	225 mil personas
Remuneración bruta media más costos adicionales por funcionarios por año	\$10,8 millones
Costo total en remuneraciones por año	\$2,43 billones
Valor en US\$ (en base a un dólar en \$ 650)	US\$ 3.738 millones
Fracción imputable a gestión documental	30%
Gasto de personal en gestión documental por año	US\$ 1.121 millones
Fracción reducción de gastos proyecto	50%
Ahorro por mayor eficiencia por año	US\$ 560 millones

FUENTE: MICROSYSTEM

### ¿Cuánto cuesta almacenar los archivos públicos?

● El informe de Microsystem plantea que al margen del gasto en personal que se realiza para procesar la documentación del Estado, hay costos asociados al almacenamiento de los archivos físicos. La consultora estima que al año el Fisco puede desembolsar US\$ 1,9 millones en almacenar documentos en proveedores privados (bodegas). ¿Qué hay detrás de estas cifras? Se supone que un funcionario público produce al año en promedio 2,5 cajas con documentos, producción que debe ser retenida en alguna instalación física.

Se presume, además, que cada caja tiene una capacidad de alrededor de 2.500 papeles. En relación al mercado, se considera que que cuesta 0,11 UF por caja por año el almacenamiento de dichos documentos. Eso sí, no se considera el costo asociado a la mantención en el Archivo Nacional. Asumiendo que el gobierno tiene 225 mil funcionarios, cada año se producen 450 mil cajas con documentación de trámites realizados en el Estado.

## Las soluciones para reducir la burocracia a nivel de gobierno

■ Estudio propone 21 modificaciones legales y técnicas, partiendo por actualizar la Ley de Archivos que data de 1929.

El informe "Requerimientos de un Sistema de Gestión Documental para el Estado", encargado por Hacienda a la consultora Microsystem, realiza 21 recomendaciones para reducir la burocracia vía "papeleo" en el Estado. Entre las principales se cuentan las siguientes:

- Promover el desarrollo de sistemas de gestión documental al interior de las instituciones públicas, que soporte documentos en papel y electrónicos.
- Desarrollar estrategias para enfrentar el crecimiento futuro de los archivos electrónicos.
- Fortalecer ChileAtiende, incorporando un sistema de gestión de casos.

- Instituir una carpeta electrónica ciudadana.
- Implementar un plan de trabajo destinado a ordenar los documentos que obran en poder del Estado.
- Poner en práctica un plan de digitalización de aquellos documentos en poder del Estado que requieren estar en ese formato.
- Diseñar un plan de descentralización para el Archivo Nacional para ampliar espacio físico.
- Desarrollar un archivo electrónico dentro del Archivo Nacional con el objeto de conservar también los documentos en formato electrónico.
- Promover el uso masivo del



digital de un ministro de fe, y realizar los cambios normativos necesarios para darle certeza jurídica a los documentos digitalizados firmados por fedatario.

- Mejorar la interoperabilidad tecnológica entre los organismos del Estado,

con el objeto de hacer posible el intercambio de documentos digitalizados y electrónicos.

- Implementar sistemas de gestión para las oficinas de parte al interior del Estado.
- Simplificar el actual marco jurídico que regula la gestión documental en Chile. Actualizar la Ley de Archivos, que data de 1929 y está desactualizada.

el Servicio de Impuestos Internos y la Dirección del Trabajo.

También, los autores analizaron la normativa legal chilena -cuya Ley de Archivos data de 1929- e internacional, y realizaron entrevistas con funcionarios a cargo de la gestión de información en instituciones públicas, entre otras formas de recabar datos.

¿El diagnóstico de los investigadores? "La información revisada muestra que la gestión de la información en el Estado vive una situación precaria", advierten.

En particular, señalan que los organismos públicos registran "deficiencias importantes", como "carencia de políticas documentales", ausencia de herramientas tecnológicas "adecuadas", "precariedad" en los registros de metadatos, "descuido" en la gestión de documentos electrónicos y "ausencia" de controles de calidad", entre otros.

"El intercambio de documentos oficiales entre instituciones se realiza prácticamente en su totalidad por medio de documentos físicos. A raíz de ello, el mismo ciudadano termina asumiendo la tarea de acarrear documentos entre instituciones. Esta falencia tiene múltiples causas tecnológicas, normativas y organizacionales", señala el reporte.

Para suplir aquello, los investigadores proponen 21 recomendaciones tanto funcionales, tecnológicas como legales e institucionales, entre las que destacan desarrollar estrategias para enfrentar el crecimiento futuro de los archivos electrónicos, fortalecer ChileAtiende, crear una carpeta electrónica ciudadana y fortalecer el Archivo Nacional, entre otros (ver nota relacionada).

## WEF corrobora crítica mirada sobre la eficiencia del gasto

### RANKING WEF

¿Qué indicadores retrocedieron más?

Nº DE LUGARES RESPECTO DE LA MEDICIÓN ANTERIOR, PERCEPCIÓN)

EFICIENCIA DEL GASTO GOBIERNO	59
CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE AÉREO	15
ALCANCE Y EFECTOS DE LOS IMPUESTOS	12
COSTO EN LOS NEGOCIOS DEL TERRORISMO	10
CARGA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADUANEROS	8
EFFECTOS DE LOS IMPUESTOS SOBRE INCENTIVOS DEL TRABAJO	7
COSTOS EN LOS NEGOCIOS DEL CRIMEN Y LA VIOLENCIA	7
COOPERACIÓN EN LAS RELACIONES LABORALES-EMPRESARIALES	6
EFICIENCIA DEL MARCO LEGAL ANTE DESAFÍOS REGULATORIOS	5
CAPACIDAD DE PAÍS PARA ATRAER TALENTO	4
CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN INTERNACIONAL	4
PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD	4
NIVEL DE ABSORCIÓN DE LA TECNOLOGÍA	3
SOFISTICACIÓN DE LOS COMPRADORES	2
TRANSPARENCIA DE LAS POLÍTICAS DE GOBIERNO	2

FUENTE: ELABORACIÓN SOBRE LA BASE DE DATOS WEF-UAI

■ País cayó 59 puntos en este indicador, siendo el que mayor merma tuvo respecto a 2016.

Una visión crítica sobre la gestión del gasto en el sector público en Chile reveló el Índice de Competitividad, elaborado por el World Economic Forum, que en el caso local contó con la colaboración de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI).

De hecho, la encuesta que aplicó la Escuela de Gobierno de la citada casa de estudios a 346 ejecutivos sobre un conjunto de 150 preguntas, arrojó que si en 2016 la principal fortaleza en el pilar de las instituciones era la percepción que tenía el empresario respecto de si el gobierno era eficiente a la hora de proveer bienes y servicios públicos, este año la caída fue fuerte en este apartado.

En dicho año, Chile ocupó la posición 21, mientras que ahora ocupa la posición 80 en este ítem, siendo el indicador que más cayó en relación al sondeo del año pasado.

Sin embargo, ambas mediciones no son directamente comparables, puesto que en la presente edición se pregunta cuán eficiente es el gobierno en

el gasto de dineros públicos, lo que puede haber influido en la considerable baja observada.

Coherente con lo anterior, la "burocracia gubernamental ineficiente" es el segundo factor (16,8 puntos) más importante para los consultados en lo relativo al grupo de problemas que enfrentan los privados a la hora de hacer negocios.

De todas maneras, este tópico mostró una caída en su puntaje respecto al año pasado, cuando se ubicaba como la principal traba.

A nivel general, el país se mantuvo en la posición 33 entre las 137 naciones analizadas en el ranking, consolidándose como el mejor de América Latina. Eso sí, Chile se encuentra aún lejos del mejor puesto alcanzado en la medición: (22 en 2004).

El informe reportó un fuerte deterioro en uno de los pilares del entorno macro del país: las cuentas fiscales. El país registró una caída de 20 posiciones en la variable balance presupuestario fiscal respecto al año pasado, ubicándose en la plaza número 69 a nivel global.