

DESENREDANDO PAPELEOS

LAS DIRECCIONES DE OBRAS MUNICIPALES SON UNIDADES COMPLEJAS QUE DEBEN LIDIAR CON UNA ENORME CANTIDAD DE EXPEDIENTES, INTERACTUAR CON MÚLTIPLES ACTORES, CUMPLIR PLAZOS Y TRATAR DE NO MORIR EN EL INTENTO. EN ESTA MATERIA, DOS COMUNAS DE SANTIAGO SE PONEN A LA VANGUARDIA Y, POR MEDIO DE SOFTWARE Y CAMBIOS ESTRUCTURALES, YA HAN LOGRADO HACER DE ALGO DIFÍCIL Y ENGORROSO, UN PROCESO MÁS FLUIDO.

Por Sandra Gutiérrez

De todas las cosas inevitables que hay en la vida, sin duda una de las más molestas, por consenso general, son los trámites. Son demorosos, requieren entrar en el siempre criticado juego de la burocracia y provocan más de algún dolor de cabeza. Sin embargo, existen instituciones que todos los días se están esforzando para hacer de esto algo más fácil y expedito.

Es el caso de las municipalidades de Lo Barnechea y Peñalolén, que tomaron sus direcciones de obras (DOM) para modernizarlas y terminar con las esperas y enredos a la hora de pedir papeles tan importantes para el área de la construcción como son los permisos de edificación o los certificados. La importancia de este cambio estructural reside en que, en cualquier municipio, las DOM son una de las unidades más complejas. Esto, debido a las múltiples y diversas áreas que las conforman y que deben trabajar íntegramente para procesar la alta demanda de público que reciben día a día.

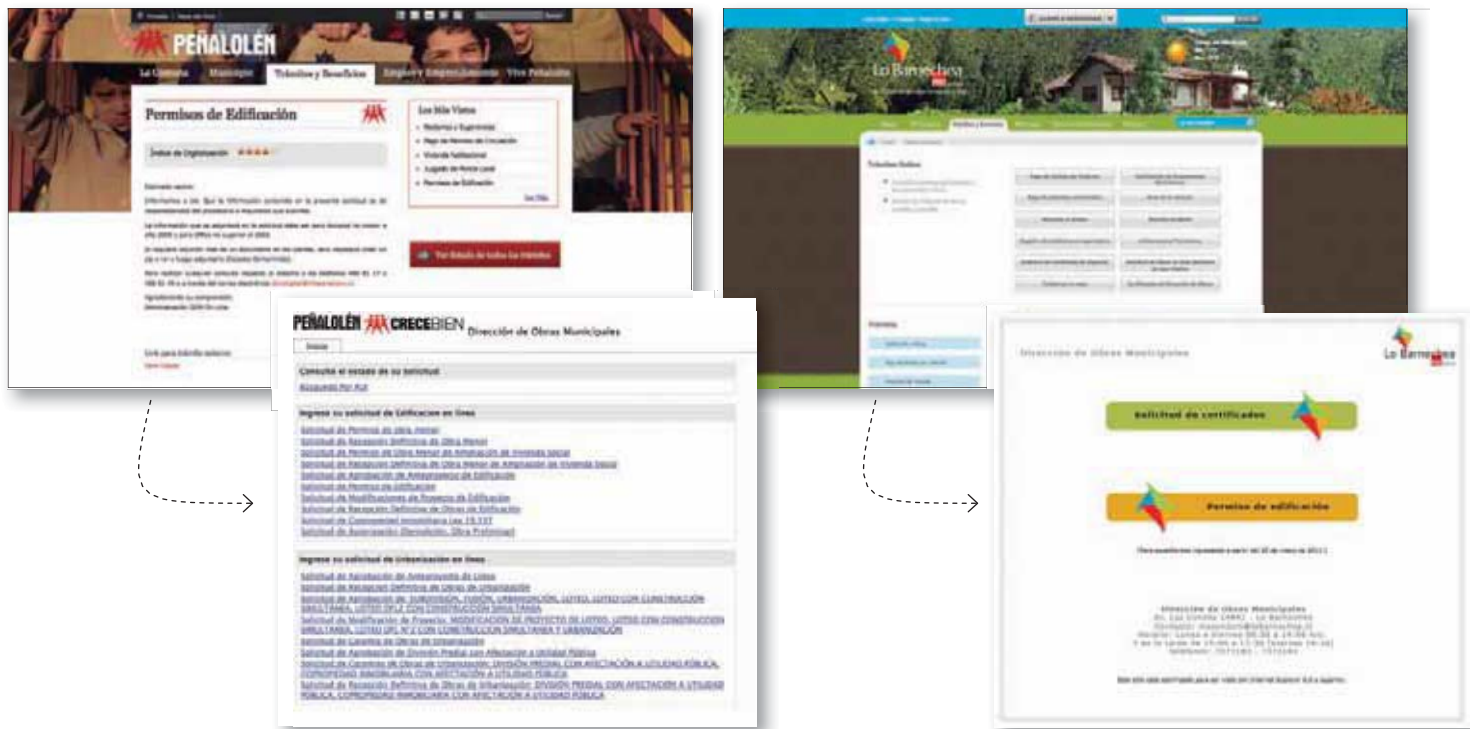
La comuna de Lo Barnechea, en 2006, apostó por una reforma integral que no sólo

consiste en nuevos programas computacionales y una reformulación de su sitio web, sino que también en una remozada infraestructura y forma de abarcar los recursos humanos. Al otro lado de Santiago, Peñalolén también empezó con su proceso de modernización con la llegada del alcalde Claudio Orrego, quien se planteó la tarea de digitalizar el municipio uniformemente.

LOS TRES PILARES DE LO BARNECHEA

Actualmente, la comuna del sector oriente de la ciudad puede jactarse de tener una de las DOM más modernas de Chile. Cuentan con casi la totalidad de sus antecedentes digitalizados en una base de datos, lo que ha permitido una reducción considerable en el tiempo de espera para la emisión de permisos y certificados. Además, con la habilitación del pago en línea y el servicio de firma electrónica –que empezó a funcionar a mediados de enero– la atención de público se ha vuelto mucho más expedita.

“Es increíble cómo se nota en la baja



de movimiento. Porque se produce una comunicación directa, no pasa que los expedientes caen en un hoyo negro y que el usuario no sabe quién los tiene en la municipalidad”, cuenta Joyce Brown, directora de obras municipales de Lo Barnechea. Agrega que como ahora los vecinos de la comuna tienen la posibilidad de solicitar certificados y permisos a través de lobarnechea.cl, hacer el seguimiento vía email y, en algunos casos, descargarlos en un PDF, están realizando cada vez menos trámites en los mesones de la municipalidad.

El proceso de digitalización de esta comuna partió en 2005, con un estudio hecho por la CChC que buscaba evaluar el desempeño de las municipalidades en todo el Gran Santiago y en el que Lo Barnechea salió muy mal parado. Es entonces cuando el municipio contrató los servicios de Solnet, una empresa especializada en la asesoría municipal, que confirmó los resultados y rápidamente se puso a buscar respuestas.

El problema era que, en Chile, no había ningún programa que saciara las necesida-

des de modernización de la comuna, por lo que la empresa tuvo que desarrollarlo. A pesar de esto, la parte tecnológica fue sólo uno de los pilares utilizados por la municipalidad. “Esto no es un tema de software. No se saca nada con poner una solución si no ayuda a mejorar los procesos, la forma en que se trabaja y atiende al equipo humano y profesional”, dice Felipe Bernstein, gerente general de Solnet. Así, la infraestructura de la dirección de obras también sufrió cambios: se remodeló toda el área de atención y se armaron una sala de consulta de archivos y dos de reuniones abiertas al público.

Con estos cambios, sólo quedaba un elemento para modernizar: el capital humano. “Muchos creen que uno sólo tiene que poner computadores y la gente va a trabajar bien. No es cierto. Esto es un equilibrio entre estas tres cosas para que la gente se sienta apoyada y todo empiece a sincronizarse”, explica Bernstein.

Así, el factor de los recursos humanos también se modernizó por medio de un análisis y una serie de capacitaciones que

han tenido muy buenos resultados.

Pero a pesar de alcanzar un alto nivel de tecnología, en la dirección de obras de Lo Barnechea aún no están satisfechos. “Esto es un mundo de nunca acabar”, dice Joyce Brown. “Partes con algo y no terminas. Nunca se perfecciona totalmente y siempre quieres más”. Por ello, como desafíos para el 2012, la comuna busca completar su ya amplia base de datos, además de unificar dos unidades que aún no funcionan a la misma capacidad que el resto.

UNA APUESTA POR LA TRANSPARENCIA

Al igual que Lo Barnechea, la comuna de Peñalolén no se queda atrás a la hora de modernizar su DOM. El proceso empezó en el año 2004, con la llegada del actual alcalde Claudio Orrego, quien ha hecho de la tecnología uno de los sellos de su gestión y quien empezó con la alfabetización digital generalizada en la municipalidad. Sin embargo, con el tiempo se hizo evidente que la DOM requería de un tratamiento especial

LA COMUNA DE

Lo Barnechea en 2006 apostó por una reforma integral, que no sólo consiste en nuevos programas computacionales y una reformulación de su sitio web, sino que también con una nueva infraestructura y una nueva forma de abarcar los recursos humanos.

“NOSOTROS

estamos muy orgullosos de que más del 70% de lo que se tramita en la dirección sea digital. En mi escritorio hay más cosas que tienen que ver con solución de gestión que con expedientes”, dice María José Cholaky, directora de obras municipales de Peñalolén.

producto de su particular estructura.

¿El obstáculo? Las necesidades sociales de la comuna hacían imposible hacer la cuantiosa inversión que requiere un sistema de gestión de última generación. “Parecería un capricho tener todo el servicio en línea si los vecinos lo están pasando mal”, dice María José Cholaky, directora de obras municipales de Peñalolén. “Así, se adquirió un convenio de colaboración con Microsoft y su empresa socia, IT Solutions. Ellos nos han ayudado a levantar un sistema que nos permita entregar permisos en línea”, remata.

Lo novedoso de la iniciativa es que se creó una solución compatible con los requerimientos y estándares planteados por el MINVU, lo que la hace replicable en cualquier comuna del país: en el sistema que Peñalolén tiene activo en su sitio web desde hace más de cuatro años, los vecinos pueden iniciar más de veinte tramitaciones, entre las que se encuentran los permisos de edificación y urbanización.

“Estamos muy orgullosos de que más del 70% de lo que se tramita en la dirección sea digital. En mi escritorio hay más archivos que tienen que ver con solución de gestión que con expedientes, porque muchas cosas se manejan a través de la web y los vecinos son informados de manera oportuna”, dice Cholaky.

Si bien a Peñalolén aún le falta implementar tanto la firma digital como el pago en línea para que algunos de estos trámites puedan ser completados totalmente online, estos dos elementos ya constituyen una meta para este 2012. Pero un objetivo que sí se logró es alcanzar a funcionar con un alto nivel de transparencia.

“El cliente, o el arquitecto que lo representa, llena el formulario y luego el mismo sistema manda una copia a la municipalidad, una al arquitecto y una al cliente. Así se sabe al tiro qué se llenó, cuándo empezó el proceso y cuánto hay que pagar como anticipo. Está súper claro quién lleva la pelota y quién es el responsable”, explica Rodrigo Lozano, gerente de IT Solutions, empresa que aportó con el aspecto técnico en la modernización.

Y el feedback de esta transparencia ha sido positivo, a pesar de que haya algunos a los que no les gusta tanto. “Puede que no todos estén muy contentos con el sistema, porque el propietario está demasiado enterado de lo que hace su arquitecto, entonces se sienten súper amenazados”, cuenta riendo la directora de obras de Peñalolén. “No les gusta que sea un sistema que cumpla los plazos, porque la gente no está acostumbrada a cumplir los plazos. Es impresionante”, confiesa.