

**GAB. PRES. N° \_\_\_\_\_ /**

**ANT.: Gab.Pres. N° 014, de 01.12.1998;  
Gab.Pres. N° 005, de 11.05.2001; Ley  
N° 19.880, sobre Procedimiento Admi-  
nistrativo.**

**MAT.: Imparte instrucciones sobre aplica-  
ción de la Ley N° 19.880, que estable-  
ce las Bases de los Procedimientos  
Administrativos.**

**SANTIAGO,**

**DE : PRESIDENTE DE LA REPUBLICA**

**A : SEGÚN DISTRIBUCION**

- I. El día 29 de mayo recién pasado, fue publicada en el Diario Oficial la Ley N° 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, como resultado de un proyecto de ley que enviara al Congreso en octubre de 2000.

Esta nueva ley constituye una inigualable oportunidad para avanzar con más y mayor intensidad en la modernización y rediseño de los procesos mediante los que se desenvuelve la acción del Estado, de modo de prestar un mejor y más eficiente servicio a los ciudadanos.

El gobierno que presido, así como los anteriores gobiernos de la Concertación, han abordado con especial énfasis las tareas de rediseño de procesos y simplificación de trámites, en el convencimiento de que con ello se facilita la relación entre los ciudadanos y el Estado, se garantiza y fortalece la participación, se aumenta la eficiencia y eficacia de la Administración y, en definitiva, se incrementa y refuerza el principio de un Estado al servicio de las personas.

En tal sentido, en 1998 el Presidente Frei dictó un Instructivo Presidencial sobre simplificación de trámites, otorgando un nuevo impulso a este proceso de modernización y rediseño. Posteriormente, el proceso de simplificación de trámites se incorporó como uno de los componentes obligatorios de los Programas de Mejoramiento de la Gestión en cada Servicio Público. Con igual orientación, el 11 de mayo de 2001 se emitió un Instructivo sobre Gobierno Electrónico que insta al uso de las nuevas tecnologías en los Servicios Públicos, en especial, en lo relativo a la ejecución de trámites.

Aunque los avances obtenidos en el proceso de rediseño y simplificación de las actuaciones de la Administración son elocuentes y encomiables, hasta ahora no habíamos contado con una normativa legal que subsanara los defectos, omisiones o carencias de nuestro ordenamiento jurídico en esta materia. En cambio, con este nuevo cuerpo legal, se ha dotado al Estado de un potente instrumento de gestión, en que se resuelven tanto desde la inexistencia de un procedimiento formal y conocido por todos, como la ausencia de plazos para la tramitación de los actos administrativos, la falta de concreción normativa de los principios gene-

rales que rigen dichos procedimientos y, muy especialmente, el reconocimiento expreso de los derechos que todo ciudadano tiene frente a la actividad de la Administración.

De este modo, la entrada en vigencia de la Ley de Bases de los Procedimientos Administrativos, además de coronar los esfuerzos tendientes al perfeccionamiento de los procesos y acciones del aparato público, configura un nuevo escenario que nos impone a todos los funcionarios públicos, un desafío y una oportunidad, pero también la responsabilidad de lograr la plena aplicación de sus normas y permitir que el nuevo ordenamiento rinda sus frutos y genere los beneficios esperados.

**II.** Considerando lo anterior y la necesidad de aunar los esfuerzos de todos los servidores del Estado para la cabal implementación de la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, he decidido impartir las siguientes instrucciones:

- 1.** Es un imperativo para todos los funcionarios conocer los principales contenidos de esta ley. Para ello, deberán participar en las instancias de capacitación que se generen al interior de la Administración; y sus superiores deberán otorgarles las facilidades para tal objeto.
- 2.** Las autoridades superiores de la Administración deberán poner especial énfasis en la adopción de todas las medidas tendientes a la adecuada aplicación de la referida ley y a facilitar el rediseño de procesos y simplificación de trámites. Para ello deberán considerar los siguientes criterios:
  - a.** Examinar todos los procesos y trámites que no tengan definido un procedimiento especial, a la luz de los conceptos, criterios, principios y plazos establecidos en esta ley, y adecuarlos cuando ello sea pertinente para su cabal aplicación.
  - b.** Considerar, además de la modificación o adecuación de procesos, la posibilidad de suprimir aquellos que pierdan sentido o se hagan innecesarios o redundantes en el nuevo contexto normativo.
  - c.** Utilizar una perspectiva global y sistémica, de modo que el rediseño y simplificación contemplen las posibilidades de unir, acoplar o fusionar procedimientos y trámites relacionados o vinculados entre sí y, en caso de trámites o procesos vinculados que radiquen en otro organismo, las posibilidades de definir métodos o mecanismos de gestión coordinada y conducente.
  - d.** Aprovechar al máximo las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías, tanto en lo que dice relación a procesos internos, relaciones con los usuarios y relaciones entre los distintos Servicios.

Los distintos Servicios deberán generar sistemas de medición e indicadores predefinidos que permitan evaluar objetivamente los logros en materia de disminución de tiempo en la ejecución de los procedimientos y trámites.

- 3.** En particular, instruyo a los Señores Jefes de Servicios Públicos para que:
  - a.** Revisen los procedimientos y trámites del respectivo organismo, examinando si éstos se ajustan o no a los criterios, principios y demás disposiciones de la Ley N° 19.880 y si permiten la cabal aplicación de los dere-

chos garantizados a las personas, los plazos y demás normas básicas que deben seguirse, de modo que puedan realizar los ajustes correspondientes.

- b. Identifiquen en detalle los procedimientos que requieren de modificaciones o adecuaciones para ajustarse a la Ley N° 19.880, dispongan –si es posible- los ajustes pertinentes y, cuando sea necesario, definan proyectos con metas y plazos concretos para el cambio de los procedimientos implicados.
  - c. Diseñen, a la brevedad, en caso de no contar con ellos, mecanismos que permitan informar la etapa en que se encuentra el procedimiento cuando lo soliciten los usuarios, cualquiera sea el o los canales que se utilicen.
  - d. Establezcan mecanismos de información que permitan informar desde cualquier dependencia estatal, sobre cualquier procedimiento o trámite. Para ello, se deberá asegurar el acceso a [www.tramitefacil.cl](http://www.tramitefacil.cl) en todas las Oficinas de Información y Reclamos.
  - e. Avancen hacia la implementación de consultas electrónicas, principalmente vía Internet, sobre el estado de tramitación de cada procedimiento.
  - f. Promuevan la participación activa de los funcionarios en este proceso, considerando la experiencia institucional y generando mecanismos de difusión y capacitación al interior de las organizaciones.
  - g. Supervisen personalmente el desarrollo de las acciones anteriores, asegurando que se cumplan las condiciones descritas.
  - h. Informen al Ministerio Secretaría General de la Presidencia en un plazo de dos meses desde esta fecha sobre los avances logrados.
4. Asimismo, instruyo a los señores Intendentes Regionales que promuevan activamente en los Municipios de su Región:
- a. El cumplimiento de las normas establecidas en la Ley N° 19.880 que sean de responsabilidad municipal.
  - b. La coordinación de los distintos municipios en esta materia.
  - c. El apoyo técnico en la tarea.

La Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo deberá apoyar la ejecución de la tarea encomendada a los señores Intendentes con relación a los procedimientos de responsabilidad municipal.

5. Enseguida, encomiendo al Ministerio Secretaría General de la Presidencia que:
- a. Coordine el proceso de implementación de la Ley N° 19.880.
  - b. Difunda los contenidos de la Ley, por medio de seminarios en Santiago y regiones y cartillas explicativas.
  - c. Entregue antecedentes y apoyo técnico a los Servicios respecto al desarrollo y aplicación de mecanismos electrónicos en los procedimientos en que esto sea posible

- d. Fije los criterios técnicos para la definición de los indicadores con que los distintos servicios medirán los avances en materia de reducción de tiempo de los trámites, y organice un programa de revisión y evaluación de esos resultados.
6. Además, instruyo al Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción para que:
- a. Coordine, en conjunto con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el apoyo a los distintos Servicios en el desarrollo del componente “simplificación de trámites” del Programa de Mejoramiento de la Gestión en los casos que se refiera a trámites relacionados con las empresas.
- b. Asesore a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo en lo referente a simplificación de trámites referentes a empresas que son responsabilidad de los municipios.
7. Finalmente, corresponderá al Ministerio Secretaría General de Gobierno, por medio de su trabajo con las Oficinas de Información y Reclamo, asegurar el cumplimiento de los derechos que la ley entrega al usuario.

Saluda atentamente a Ud.,



**RICARDO LAGOS ESCOBAR**  
Presidente de la República

#### **Distribución**

1. Señor Ministro del Interior
2. Señora Ministra de Relaciones Exteriores
3. Señora Ministra de Defensa Nacional
4. Señor Ministro de Hacienda
5. Señor Ministro Secretario General de la Presidencia
6. Señor Ministro Secretario General de Gobierno
7. Señor Ministro de Economía, Fom. y Reconstrucción
8. Señor Ministro de Planificación y Cooperación
9. Señor Ministro de Educación
10. Señor Ministro de Justicia
11. Señor Ministro del Trabajo y Previsión Social
12. Señor Ministro de Obras Públicas
13. Señor Ministro de Salud
14. Señor Ministro de Vivienda y Urbanismo
15. Señor Ministro de Agricultura
16. Señor Ministro de Minería
17. Señor Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
18. Señor Ministro de Bienes Nacionales
19. Señor Ministro Pdte. de la Com. Nac. de Energía
20. Señora Ministra Directora del Servicio Nacional de la Mujer
21. Señor Subsecretario del Interior
22. Señora Subsecretaria de Des. Reg. y Adm.
23. Señor Subsecretario de Relaciones Exteriores

24. Señor Subsecretario de Guerra
25. Señor Subsecretario de Marina
26. Señor Subsecretario de Aviación
27. Señor Subsecretario de Carabineros
28. Señor Subsecretario de Investigaciones
29. Señora Subsecretaria de Hacienda
30. Señor Subsecretario General de la Presidencia
31. Señora Subsecretaria General de Gobierno
32. Señor Subsecretario de Economía
33. Señor Subsecretario de Pesca
34. Señor Subsecretario de Planificación y Cooperación
35. Señor Subsecretario de Educación
36. Señor Subsecretario de Justicia
37. Señor Subsecretario del Trabajo
38. Señora Subsecretaria de Previsión Social
39. Señor Subsecretario de Obras Públicas
40. Señor Subsecretario de Salud
41. Señora Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo
42. Señor Subsecretario de Agricultura
43. Señor Subsecretario de Minería
44. Señor Subsecretario de Transportes
45. Señor Subsecretario de Telecomunicaciones
46. Señora Subsecretaria de Bienes Nacionales
47. Señora Secretaria Ejecutiva Com. Nac. Energía
48. Señora Subdirectora Serv. Nac. de la Mujer
49. Director Academia Nacional de Estudios Políticos y Estratégicos ANEPE
50. Director Ejecutivo Agencia de Cooperación Internacional de Chile AGCI
51. Vicepresidente Ejecutivo Caja de Previsión de la Defensa Nacional CAPREDENA
52. Director Central Nacional de Abastecimiento CENABAST
53. Secretario Técnico Centro de Control y Certificación Vehicular
54. Directora Ejecutiva Centro de Información de Recursos Naturales CIREN
55. Director Ejecutivo Centro de Investigación Minera y Metalúrgica CIMM
56. Director Ejecutivo Centro Nacional de la Productividad y la Cálida CNPC
57. Director Ejecutivo Comisión Chilena de Energía Nuclear CCHEN
58. Vicepresidente Ejecutivo Comisión Chilena del Cobre COCHILCO
59. Presidente Comisión Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas CONICYT
60. Secretario Ejecutivo Comisión Nacional de Riego
61. Secretario Ejecutivo Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito
62. Director Ejecutivo Comisión Nacional del Medio Ambiente CONAMA
63. Vicepresidenta Ejecutiva Comité de Inversiones Extranjeras
64. Secretario Ejecutivo Comité Nacional para el Adulto Mayor
65. Presidente Consejo de Defensa del Estado
66. Presidente Consejo Nacional de Televisión CNTV
67. Secretaria Ejecutiva Consejo Nacional de Estupefacientes CONACE
68. Vicepresidente Consejo Superior de Educación
69. Directora General Corporación de Asistencia Judicial
70. Vicepresidente Ejecutivo Corporación de Fomento de la Producción CORFO
71. Director Nacional Corporación Nacional de Desarrollo Indígena CONADI
72. Director Ejecutivo Corporación Nacional Forestal CONAF
73. Jefe del Estado Mayor Defensa Nacional
74. Director Dirección de Aprovisionamiento del Estado DAE
75. Directora Dirección de Bibliotecas; Archivos y Museos DIBAM
76. Director Dirección de Presupuestos
77. Directora Dirección del Trabajo
78. Director Dirección General de Crédito Prendario
79. Director Nacional Dirección General de la Defensa Civil
80. Director General Dirección General de Movilización Nacional
81. Director General Dirección General de Política Exterior Subsecretaría de RR.EE.
82. Director General Dirección General de Relac. Económicas Internacionales
83. Director de Previsión de Carabineros DIPRECA
84. Vicepresidente Ejecutivo Empresa de Abastecimiento Zona Aislada EMAZA
85. General de División Estado Mayor de la Defensa Nacional
86. Fiscal Nacional Fiscalía Nacional de Económica
87. Fiscal Nacional Fiscalía Nacional de Quebras
88. Director Ejecutivo Fondo de Solidaridad e Inversiones Social FOSIS
89. Secretaria Ejecutiva Fondo Nacional de la Discapacidad FONADIS
90. Director Fondo Nacional de Salud FONASA
91. Director Nacional Gendarmería de Chile
92. Director Instituto Antártico Chileno INACH
93. Director Nacional Instituto de Desarrollo Agropecuario INDAP
94. Director Ejecutivo Instituto de Fomento Pesquero IFOP
95. Director Nacional Instituto de Investigaciones Agropecuarias INIA

96. Director Nacional Instituto de Normalización Previsional INP
97. Director Instituto de Salud Pública ISP
98. Director Ejecutivo Instituto Forestal INFOR
99. Director Nacional Instituto Nacional de Estadísticas INE
100. Director Ejecutivo Instituto Nacional de Hidráulica
101. Director Ejecutivo Instituto Nacional de la Juventud INJ
102. Director Ejecutivo Instituto Nacional de Normalización INN
103. Secretario General Junta de Aeronáutica Civil
104. Director Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas JUNAEB
105. Vicepresidente Ejecutivo Junta Nacional de Jardines Infantiles JUNJI
106. Coordinador General de Concesiones Ministerio de Obras Públicas
107. Director de Vialidad Ministerio de Obras Públicas
108. Director General de Aguas Ministerio de Obras Públicas
109. Director Nacional Aeropuertos Ministerio de Obras Públicas
110. Director General de Obras Públicas Ministerio de Obras Públicas
111. Director Nacional de Contabilidad y Finanzas Ministerio de Obras Públicas
112. Director Nacional de Obras Hidráulicas Ministerio de Obras Públicas
113. Director Nacional de Obras Portuarias Ministerio de Obras Públicas
114. Director Nacional de Planeamiento Ministerio de Obras Públicas
115. Director Nacional Arquitectura Ministerio de Obras Públicas
116. Director de Política Especial Ministerio de Relaciones Exteriores
117. Director de Seguridad Pública e Informaciones Ministerio del Interior
118. Fiscal Nacional Ministerio Público Fiscalía Nacional
119. Director División de Organizaciones Sociales Ministerio Secretaría General de Gobierno
120. Secretaría de Comunicación y Cultura SECC Ministerio Secretaría General de Gobierno
121. Director Oficina de Estudios y Políticas Agrarias ODEPA
122. Director Oficina Nacional de Emergencia ONEMI
123. Directora Parque Metropolitano de Santiago
124. Director Nacional Programa Asistencia Judicial
125. Directora Promoción de Exportaciones PROCHILE
126. Director Nacional Servicio Agrícola Ganadero SAG
127. Gerente General Servicio de Cooperación Técnica SERCOTEC
128. Director Servicio de Impuestos Internos SII
129. Directora Nacional Servicio de Registro Civil e Identificación
130. Director Servicio Electoral
131. Director Nacional Servicio Médico Legal
132. Director Servicio Nacional de Aduanas
133. Directora Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE
134. Director Nacional Servicio Nacional de Geología y Minería SERNAGEOMIN
135. Director Nacional Servicio Nacional de Menores SENAME
136. Director Nacional Servicio Nacional de Pesca SERNAPESCA
137. Director Nacional Servicio Nacional de Turismo SERNATUR
138. Director Servicio Nacional del Consumidor SERNAC
139. Tesorero General Tesorería General de la República
140. Director Unidad Operativa de Control de Tránsito
141. GAB.PRES.(Secretaría de Gestión y Partes de la Presidencia de la República
142. (DJ) MINSEGPRES
143. Of. de Partes MINSEGPRES