

2.2.2

Chile Sin Papeleo: Simplificación y digitalización de trámites



¿Qué es?

Chile Sin Papeleo es la iniciativa de simplificación y digitalización de trámites del Estado amparado bajo el instructivo presidencial de digitalización de trámites que compromete la digitalización de al menos 60% de los trámites catastrados el 2011.

La iniciativa se compone de un sistema de consulta ciudadana permanente donde los usuarios pueden votar por los trámites que desean digitalizados, mejorados o eliminados en el portal de trámites y servicios ChileAtiende el cual complementa el plan de digitalización de trámites presentado por cada institución al cual se le da soporte y seguimiento desde la Unidad de Modernización y Gobierno Digital.

¿Quiénes son sus usuarios?

Ciudadanos que interactúan con servicios del Estado

¿Qué problema resuelve?

Chile Sin Papeleo acelera la digitalización de trámites que los ciudadanos consideran importantes y guía a las instituciones a una digitalización enfocada al ciudadano.

¿Qué instituciones están involucradas?

La iniciativa considera la supervisión de la Unidad de Modernización y Gobierno digital, en su rol de coordinación de la iniciativa y apoyo tecnológico. Cada una de las instituciones del Estado pone a cargo a una contraparte que tendrá que responder por los trámites comprometidos para la digitalización.

¿Qué normas considera dentro de su implementación?

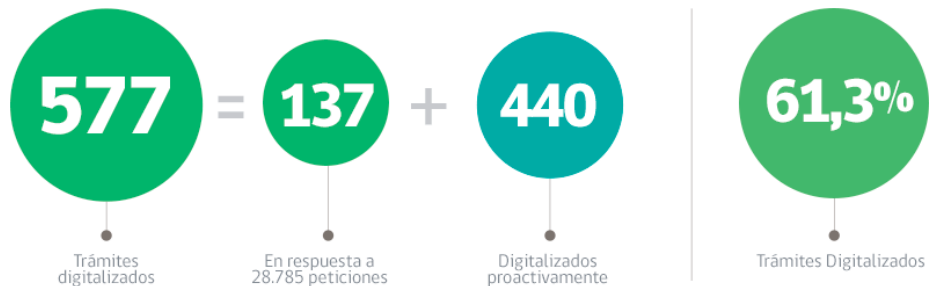
- Instructivo Presidencial de digitalización de trámites.
- Ley N° 19.880 Bases de los Procedimientos Administrativos .



Chile sin papeleo

Campaña de digitalización de trámites públicos

Hemos recibido **145.570** peticiones ciudadanas para **113** instituciones



¿Qué impacto ha logrado?

Más del 140% de digitalización de trámites respecto a trámites digitalizados al año 2010. 100% de cumplimiento de la meta de digitalizar sobre el 60% de los trámites digitalizados. Trámites digitales sin costo para usuarios. Trámites de alta demanda ahora en versión digital.

¿Cuáles fueron las claves de su éxito?

- Iniciativa Presidencial con plazos y obligaciones concretas para todos los servicios.
- Disponibilizar tecnología de bajo costo para digitalizar trámites.
- Hacer pública la demanda de los ciudadanos por digitalizar.
- Dar soporte tecnológico con consultores para el proceso.

¿Qué tecnología ha utilizado?

Se disponibilizó la tecnología de SIMPLE: un sistema de Workflow desarrollado internamente por el equipo de desarrollo de la Unidad de Modernización y Gobierno digital. Las instituciones tuvieron la libertad para elegir la tecnología más ad hoc para sus sistemas.

Jefes de Proyecto y profesionales UMGD involucrados

- Rafael Ariztía, Andrés Bustamante, Felipe Mancini: Diseño modelo implementación
- Andrea Díaz González: Jefe de proyecto
- Nicolás Silva Herrera: Desarrollo plataforma tecnológica SIMPLE.



Estado del arte en trámites digitales

Al año 2013, Chile tiene un 50% de hogares con internet, más de 6 millones de teléfonos inteligentes conectados a internet y más del 95% de la población en redes sociales. El canal digital para el Estado Chileno es una obligación y la digitalización de sus servicios y la mejora de los estándares de calidad de éstos es una urgencia dentro del plan de Gobierno digital que no podemos dejar de lado.

Hace una década, en el contexto Latinoamericano, Chile aparece como pionero en lo referente a digitalización. En el año 2005, más del 95% de los trámites tributarios se podían hacer online. Es así como en los años siguientes se destacaron iniciativas como certificados de Registro Civil, portal de pagos de Tesorería, pago de cotizaciones en línea del INP y los portales Trámite-fácil y ChileClic.

No obstante, luego de este aceleramiento inicial, a partir de mediados de la década pasada, este proceso de digitalización fue perdiendo fuerza, quedando una importante cantidad de trámites sin digitalizar. En el año 2005 el Estado contaba con 350 trámites digitalizados, cifra que al 2010 sólo se había aumentado en un 30% (total de 460 trámites digitalizados).

En un estudio realizado el año 2011 por Deloitte en el cual se realizó un catastro de trámites de gobierno electrónico se descubrió que de un universo de 2553 trámites de 342 servicios de

gobierno dependientes de un Ministerio, sólo el 14% de los trámites se realizaba completamente en línea y un 11% permitía ingresar información, es decir, un 25% de trámites "online".

Por otra parte, en este estudio, se detectó además, que muchos servicios públicos tenían trámites declarados como digitales, pero en la práctica requerían de algún tipo de intervención del ciudadano o, en muchos casos, sólo eran formularios descargables para su posterior impresión (33% de los trámites).

En este sentido, es importante destacar que la digitalización de trámites tiene diferentes niveles y no podemos considerar cualquier tipo de disponibilidad online como válida. De acuerdo al estudio realizado los niveles definidos son:

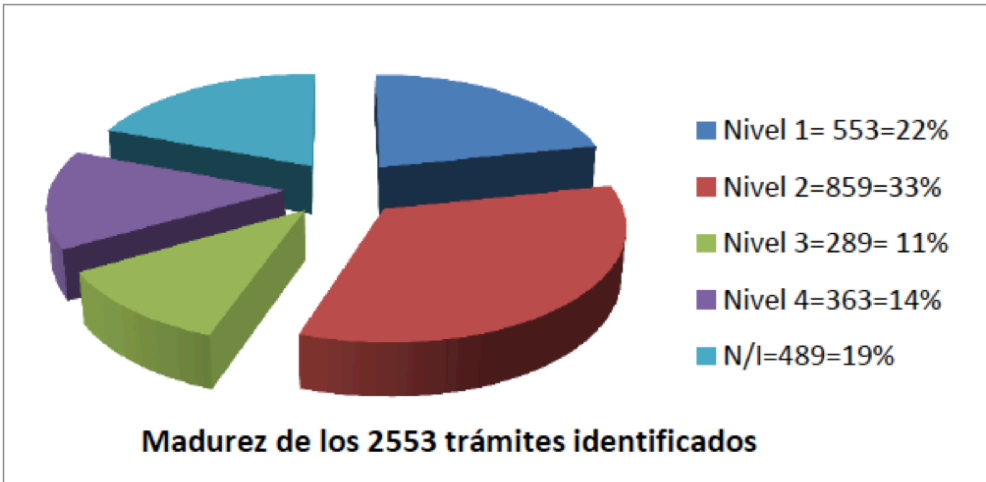
- **Nivel 0:** No existe el servicio en Internet.
- **Nivel 1:** Existe información en línea acerca del servicio, pero el servicio se realiza presencialmente.
- **Nivel 2:** Es posible descargar formularios asociadas al servicio pero no permite interacción.
- **Nivel 3:** Existe interacción en los dos sentidos, incluyendo autenticación, pero se requiere presencia del ciudadano, ya sea para entrega de documentos, pago o corroboración de antecedentes.
- **Nivel 4:** Toda la transacción se realiza en Internet (incluyendo el pago si corresponde) y no requiere presencia del ciudadano.

En el momento que se inició ChileAtiende en el 2012, había un poco más de 2000 fichas de información de trámites en el canal digital y en su gran mayoría las fichas más consultadas por los usuarios, no tenían disponible su tramitación en línea. Lo que hablaba que la oferta de trámites digitalizados, realmente no correspondía a lo que los usuarios necesitaban y que había mucho por realizar aún en la digitalización de trámites.

Analizando la experiencia internacional nos encontramos que esta tendencia era muy parecida en los países de la región y que los casos exitosos de digitalización de trámites en general ocurrían en Asia y Europa, siendo algunos ejemplos emblemáticos Corea del sur, Singapur, Estonia y Finlandia. Revisando estas experiencias pudimos encontrar algunos habilitadores y trabas que determinaban los resultados de este tipo de esfuerzos:

- **Coordinación centralizada y apoyo político:** un habilitador importante en los países exitosos era la generación de un plan centralizado y liderado políticamente para la digitalización de trámites. Esto implica generar mecanismos de control e incentivos para la digitalización. Los casos como Chile, incluían instructivos sin compromisos concretos y falta de coordinación interinstitucional o el apoyo político necesario.
- **Rediseño de procesos de "back office":** Gran parte de los procesos de digitalización se ralentizaban por la búsqueda de un rediseño de procesos integral que incluía el "back office". Dado que mucho procesos implican tareas en diferentes niveles, roles y autoridades, rediseñar y digitalizar el proceso completo requiere de una gestión del cambio que generalmente toma meses e incluso años. Si bien es importante optimizar los procesos al interior de la institución, desde el punto de vista del ciudadano, el proceso se considera online cuando puede ingresar su solicitud y tener un resultado online ("front office"), independiente de lo que ocurra en la institución, que actúa para estos efectos como "caja negra". Iniciativas exitosas de países asiáticos y europeos, se focalizaban en la disponibilización de formularios y certificados online.
- **Costos de tecnología:** Muchas veces, la aversión al riesgo de los coordinadores de tecnología en las instituciones llevaban a tomar soluciones de "clase mundial" que terminaban en proyectos tipo Big Bang, con un alto costo, que muchas veces eran difíciles de justificar a la autoridad, o de





fracasar, generaban altos problemas de credibilidad. Algunos casos exitosos de digitalización de trámites mostraban que el uso de tecnologías simples, abiertas, estandarizadas o paquetes con funcionalidades reducidas, solo enfocadas a solucionar el trámite (y no toda la operación como el caso de los GRP / ERP) muchas veces era lo ideal.

- **Pertinencia:** Si bien una institución puede disponibilizar online múltiples trámites y servicios, es importante que estos sean demandados por la ciudadanía. Muchos casos mostraban instituciones que disponibilizaban aquellos trámites que les era fácil implementar, independiente de si era algo realmente utilizado por los ciudadanos. Esto lleva a un foco en la cantidad y no en la calidad o pertinencia.
- **Trabas legales:** Muchas veces las áreas jurídicas de las instituciones ponían trabas algunas veces justificadas, basadas en leyes y normativas, pero otras veces con un excesivo proteccionismo

de la institución, generando interpretaciones poco flexibles. Los casos exitosos buscaban por una parte la interpretación más simple posible del marco normativo existente y por otra parte un escalamiento de las menores modificaciones posibles que habiliten al trámite online que puede pasar por cambiar un reglamento, una normativa, generar un decreto o instrucción ejecutiva hasta llegar a un proyecto de modificación o nueva ley. Lo importante es tener la mirada jurídica.

- **Interoperabilidad:** Muchas veces los trámites requieren de información personal complementaria que está disponible en otras instituciones del Estado. No contar con esta información por problemas de conectividad o trabas legales impide generar un trámite completo en línea y obliga al ciudadano a realizar trámites innecesarios. La solución para esto ha sido la implementación de plataformas de interoperabilidad. Siendo Estonia un ejemplo de interoperabilidad total, en Chile disponíamos de la plataforma integrada

de servicios digitales del Estado (PISEE).

- **Usabilidad de plataformas digitales:**

Otro de los principales retos de los procesos de digitalización de trámites y servicios en el Estado tiene que ver con su usabilidad y simpleza. Un estudio realizado por la Unidad de Modernización del Estado, muestra que un 20% de quienes no quieren realizar trámites en línea no lo hacen por un problema de confianza en el manejo de su información personal, y un 15% por problemas en la gestión de claves de acceso.

- **Autenticación e identidad digital:** Por una parte, los usuarios se enfrentan a una gran cantidad de sistemas de registro diferentes, obligándose a recordar multiplicidad de nombres de usuario y contraseñas. Por otra, las instituciones muchas veces son reacias a disponibilizar un trámite online dada la necesidad de verificar la identidad. Como en muchos casos esta debe ser verificada presencialmente utilizando la cédula de identidad (u otro tipo de identificación) se hace inviable el proceso de digitalización. La creación de sistemas únicos de identidad digital han sido la solución en los países más avanzados.

De este modo, implementar estrategias de digitalización de trámites requiere de un esfuerzo importante, multidimensional y suprainstitucional, orientado principalmente a bajar todas estas barreras de entrada, dado que si pensamos en las prioridades de cada institución, no es posible esperar que ellas puedan superarlas todas simplemente porque se les indique que deben hacerlo.

Chile sin papeleo: innovación y participación ciudadana

En virtud de lo anterior, era necesario definir un plan que permitiera coordinar los esfuerzos de las instituciones, bajar las barreras de entrada y a la vez incorporar las prioridades de los ciudadanos en el proceso, de modo de no solo aumentar la oferta de trámites digitales en los

siguientes 2 años, sino que asegurar que esta fuera de valor para los ciudadanos.

Es así como en Septiembre del 2012 se lanza la iniciativa Chile Sin Papeleo a través de un Instructivo Presidencial, donde se exigió a todas las instituciones tener el 60% de sus trámites digitalizados al finalizar el año 2013. En este documento también se definieron hitos, la forma de priorización, la instancia de coordinación, plataformas tecnológicas de apoyo y un modelo de gestión para el cumplimiento. Esta iniciativa se sustentó en los siguientes pilares que buscan superar las problemáticas antes planteadas:

A) Priorización ciudadana:

Para definir cuáles trámites eran importantes y pertinentes para la ciudadanía, se definió la realización de una consulta pública ciudadana, donde las personas podían votar por aquellos trámites que consideraban prioritarios para digitalizar. Para realizar esto, era importante analizar la experiencia en torno a consultas públicas, las cuales generalmente no recibían la participación esperada, dado que en muchos casos el proceso obligaba al ciudadano a realizar una interacción compleja.

De este modo, se definió la mínima interacción posible que permitiera obtener la retroalimentación del ciudadano respecto a los trámites. Para esto, se habilitó en el portal ChileAtiende, un botón al pie de cada ficha informativa de trámite que no estuviera digitalizado (las fichas indican si el trámite se puede hacer en línea) donde el usuario podía hacer clic, "votando" y solicitando su digitalización.

Esta información, se registraba en una base de datos y se desplegaba en tiempo real en un "dashboard" (panel de gestión y visualización) público, que podía ser monitoreado por toda la ciudadanía, quedando las instituciones sometidas al escrutinio público respecto de la prioridad que darían a la digitalización de esos trámites. En un periodo de menos de 3 semanas se recibieron 20 mil solicitudes, y a Septiembre del 2013 sumaban más de 200 mil. El efecto de esto fue muy relevante, ya que al poco tiempo, tanto la prensa como las redes sociales utilizaron esta información para "denunciar" a las instituciones



que no tenían disponibles online trámites muy populares, lo que sirvió de incentivo político para que los directores de esas instituciones pusieran prioridad en ellos. De este modo, no solo se aseguró una priorización de trámites pertinentes, sino que también se generaron insumos para el apoyo político.

B) Bajar barreras tecnológicas de entrada:

Para facilitar el proceso a las instituciones, se dispuso de una serie de herramientas tecnológicas que nos permitieran superar barreras de costo y capacidad de implementación.

Lo primero fue definir lo que íbamos a entender como un trámite online. En este sentido, de acuerdo a las variables de éxito que analizamos anteriormente, la clave era evitar un acercamiento de rediseño / digitalización del proceso completo de back office y más bien orientarse a la interacción directa con el ciudadano o "front office".

Esto simplificaba muchísimo el proceso, puesto que si analizamos la mayoría de los trámites que se realizan con instituciones públicas, la mayoría consiste en algún tipo de formulario que debe ser llenado, un proceso de aceptación / validación / aprobación y la entrega de un documento o certificado que da cuenta del trámite o servicio. Utilizando tecnología web, realizar disponible un formulario online y entregar un resultado vía correo electrónico o web, es algo completamente trivial que se puede realizar con productos simples o tecnología abierta disponible sin costo en internet.

Entendiendo que a pesar de lo fácil que era realizar esto a nivel tecnológico, y que tanto el mercado como la comunidad disponían de herramientas tecnológicas para desarrollar estos proyectos de digitalización, decidimos tomar un acercamiento aún más radical y desarrollar una herramienta que simplificara el proceso al máximo.

Haciendo SIMPLE la digitalización de procesos

Es así como nació SIMPLE (Sistema de Implementación de Procesos Ligeramente Estandarizados). A pesar de lo lúdico del nombre, esta herramienta justamente busca apoyar a las instituciones a desarrollar servicios online de la manera más simple posible, sin necesidad de procesos complejos de estandarización. Esta "simple", pero potente herramienta del tipo BPM (Business Process Management) permite "dibujar" formularios y procesos, asignar roles y definir notificaciones en una interfaz que puede ser usada por personas sin expertise avanzada en tecnología, generando en tiempo récord sistemas de trámites online para todo tipo de dispositivo.

Habiendo tomado la definición de priorizar la digitalización del front office de los trámites hacia los ciudadanos, analizamos cuales eran las alternativas tecnológicas más viables para realizar esto de manera simple. La primera evidentemente eran los desarrollos a medida, de acuerdo a la plataforma tecnológica que utilizara cada institución. Generalmente este es un acercamiento costoso de acuerdo a la complejidad y requiere de mucho trabajo en la definición de requerimientos, sobre todo si no se trabaja con metodologías ágiles. Por otra parte, una manera más sencilla de abordar el problema es utilizar tecnologías del tipo BPM (Business Process Management) que permiten diseñar formularios, dibujar procesos e implementarlos en plataformas web de manera transparente. Bajo este modelo hay múltiples alternativas tanto propietarias como abiertas y de diversos costos. Revisando la mayoría de estas plataformas, analizando sus funcionalidades y usabilidad, llegamos a la conclusión de que era necesario desarrollar una alternativa adicional para aquellos que no tuvieran el presupuesto para las soluciones de mayor costo, o quisieran implementar procesos de baja complejidad a través de una solución que tuviera las características mínimas posibles para desarrollar un servicio online de calidad y suficientemente usable como para personal no avanzado en tecnología.

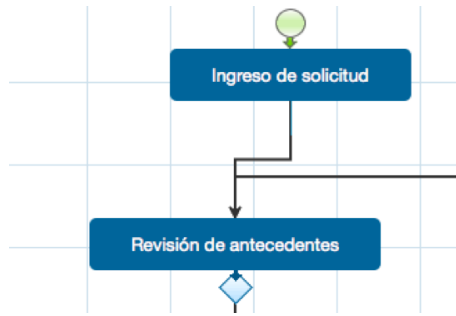
De este modo, SIMPLE es un BPM de código



abierto, que puede ser entregado "As a Service", basado en tecnología LAMP (PHP-MySQL), utilizando un framework MVC (Codeigniter).

Sus funciones más importantes incluyen:

- **Modelamiento de procesos.** Crear fácilmente workflows, implementar las reglas y lógica de negocios.



- **Diseñador de formularios.** Hacer y diseñar distintos formularios según las necesidades. Se dispondrá de distintos tipos de campos, a los cuales se les podrá asignar reglas de visualización y validación.
- **Administración de usuarios y grupos.** Administrar usuarios y grupos con diferentes niveles de accesos a las distintas tareas o etapas del proceso.

Configuración / Usuarios

Nuevo

Usuario	Nombre	Apellidos
revisor	Juan	Revisor

- **Asignación de tareas y bandejas de entrada.** Se dispondrá de distintos métodos de asignación de tareas a usuarios específicos o grupos de usuarios. Los usuarios contarán con una bandeja donde podrán acceder a las tareas asignadas.

Iniciar trámite

EN CURSO

Bandeja de Entrada (1)

Sin asignar (0)

Participados (1)

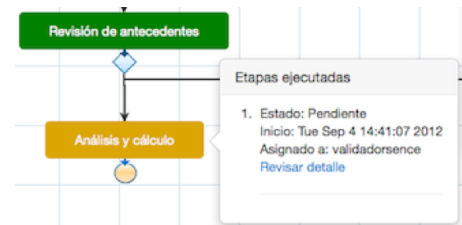
- **Notificaciones a través de correo electrónico.** Configurar notificaciones antes o después de una tarea tanto a usuarios internos como externos a la institución con textos personalizables.

Regla de asignación

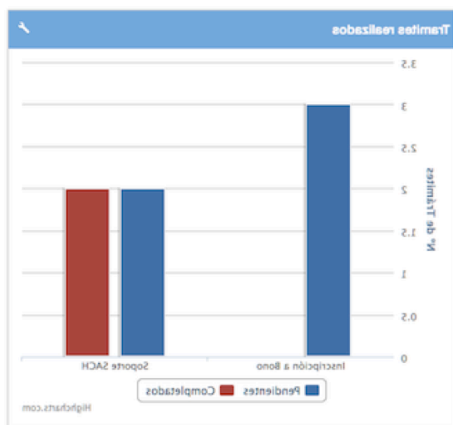
- Cíclica
- Manual
- Auto Servicio
- Usuario

Notificar vía correo electrónico al usuario asignado.

- **Historial de eventos.** Realizar seguimiento del avance de los procesos caso a caso a través del historial de eventos.



- **Dashboard informativo.** Visualizar gráficamente estadísticas generales de los procesos realizados o en proceso por los usuarios (pendientes v/s completados o según etapas).



- **Asistencia en tiempo real.** Durante el proceso de diseño se contará con consejos de la herramienta.



- Lenguaje de descripción de reglas de negocio para usuarios avanzados que quieran implementar sistemas de validaciones complejas
- Generación de documentos simples: Genera documentos y certificados que pueden ser firmados digitalmente con firma electrónica avanzada, usando dispositivos criptográficos tipo token o HSM.
- Generación de reportes con datos del proceso.
- Realizar consultas a Webservice REST JSON de modo de interoperar con información de otros sistemas.
- Generación automática de interfaces para todo tipo de dispositivos (responsivo).

Esta plataforma fue entregada como un servicio para las instituciones que lo requirieran (evitando costo de software y hardware) y como código abierto disponible en software público para quienes quisieran instalarlo en sus servidores. Así, las instituciones siempre tenían una opción para no excusarse desde el punto de vista tecnológico:

- Si tenían sistemas, utilizaban el propio,
- Si no, podían desarrollar o implementar un BPM
- Si no tenían presupuesto, podían implementar SIMPLE
- Si no tenían como implementarlo, se les entregaba as a Service



Infraestructuras genéricas de apoyo

Otra barrera que comentamos anteriormente era la necesidad de contar con sistemas de identificación digital que por una parte simplifiquen la usabilidad (evitando administrar múltiples contraseñas) y por otra permitir la identificación del ciudadano validando legalmente su identidad. Para esto, se creó una plataforma llamada ClaveUnica, que permite autenticar a los usuarios y validarlos con información del Registro Civil como si fuera una cédula de identidad virtual. Esta plataforma se entregó como servicio en la nube con conectores para diferentes tecnologías y convenios simples de uso para facilitar la integración en los diversos sistemas de todas las instituciones.

Para solucionar los problemas de interoperabilidad, se mejoró y potenció la plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE), que actúa como la carretera virtual de integración de datos personales de diversas instituciones, aumentando la cantidad de servicios, simplificando sus procesos de integración, incorporando nueva tecnología y disponibilitando apoyo técnico para facilitar la integración con los equipos TI de las instituciones.

Finalmente, dado que la usabilidad de los trámites es un punto clave en la utilización y

eficacia de una estrategia de digitalización, la Unidad disponibilizó una guía de buenas prácticas en desarrollo de trámites digitales, basado en un exhaustivo estudio realizado sobre los determinantes de la utilización de trámites online por parte de los ciudadanos. Esta guía, disponible en www.guiadigital.gob.cl, entrega lineamientos claros sobre como diseñar trámites usables y accesibles.

Apoyo en la gestión y coordinación:

Otra barrera importante a la hora de implementar estrategias globales, es la falta de un ente coordinador. En este caso, la Unidad de Modernización, fue la responsable de la implementación de la iniciativa a partir del Instructivo Presidencial, el cual entregaba el peso político necesario. Sin embargo, para lograr una coordinación real es necesario definir un modelo de gobernanza que permita hacer seguimiento y monitoreo.

Para facilitar el cumplimiento de los compromisos, el instructivo definió una gradualidad en la implementación donde se definieron dos grandes hitos:

- **Diciembre 2012:** Cada institución debía tener al menos un trámite digitalizado y su plan de compromiso de digitalización del 2013.
- **Diciembre 2013:** Las instituciones debían tener implementados los trámites comprometidos.

Para apoyar estos hitos, se dispuso de un equipo de consultores que actuaron como "ejecutivos de cuenta" para las instituciones, ayudándolas en diferentes temas dependiendo de la madurez de cada una e incluyendo:

- **Diseño y seguimiento de plan de proyecto:** apoyo a los equipos de proyecto de las instituciones en definir hitos y entregables de acuerdo a lo solicitado en el instructivo.
- **Rediseño simple de procesos,** en los casos que pudieran simplificarse algunos procesos antes de su digitalización.

- **Apoyo tecnológico:** Análisis de capacidades, integración, implementación de plataforma SIMPLE, integración de clave única o interoperabilidad.
- **Apoyo legal:** En los casos en que la institución definió que no era posible digitalizar un trámite por temas legales, el área jurídica de la unidad apoyó el proceso de análisis normativo, así como la coordinación necesaria en los casos en que se pudieran realizar modificaciones que habiliten el proceso.

A su vez, en la misma lógica de transparencia utilizada para mostrar las solicitudes ciudadanas de priorización, se estableció un dashboard público en el sitio web de la iniciativa, con el avance de las instituciones en sus compromisos de digitalización, transparentando así todo el proceso desde la priorización ciudadana al avance real de las instituciones, el cual se actualizó trimestralmente.

A la fecha se han digitalizado 500 trámites, representando un aumento de más del 100%. Las 82 instituciones participantes direccionaron sus esfuerzos a las más de 19 mil solicitudes ciudadanas, y todo el proceso se ha podido seguir a través del portal de trámites.

Cabe señalar que 12 trámites utilizan clave única y más de 40 trámites fueron digitalizados a través de la herramienta provista por la Unidad de Modernización y Gobierno Digital, generando importantes ahorros a las instituciones.

Dentro de los trámites más emblemáticos que fueron digitalizados, destacan:



Institución	Trámite
Dirección General de Movilización Nacional	Certificado de situación militar al día
Instituto de Previsión Social	Bono por Hijo
Ministerio de Educación	Solicitar el Certificado de Título de Educación Media Técnico Profesional
Superintendencia de Salud	Certificado de afiliación al sistema de ISAPRES
Servicio de Registro Civil e Identificación	Hoja de vida del conductor
Fondo de Solidaridad e Inversión Social	Programa Yo Emprendo Semilla
Conservador de Bienes Raíces de Santiago	Copia de inscripción de propiedad con dominio vigente (Certificado de dominio vigente)
Dirección General de Movilización Nacional	Servicio Militar como voluntario
Fondo de Solidaridad e Inversión Social	Programa Yo Emprendo
Fondo de Solidaridad e Inversión Social	Programa Yo Trabajo – Jóvenes
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Subsidio Grupos Emergentes (ex Título 0)
Policía de Investigaciones	Curso de Oficial Policial Profesional (OPP)
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Subsidio habitacional para grupos emergentes (D.S. 1. Título I)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles	Reclamo contra empresas y organismos fiscalizados por la SEC
Gendarmería de Chile	Certificado de cumplimiento de condena
Superintendencia de Seguridad Social	Licencia médica rechazada por reposo injustificado (apelación ante SUSESO)
Servicio de Registro Civil e Identificación	Certificado histórico de prendas dejadas en garantía
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Certificado de vigencia de la personalidad jurídica de comunidades y asociaciones indígenas
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	Certificado de acreditación de la calidad indígena
Superintendencia de Salud	Reclamo contra una ISAPRE o FONASA
Instituto de Previsión Social	Autorización de cargas familiares
Dirección del Trabajo	Estado de pago de cotizaciones previsionales
Subsecretaría de Economía y Empresa de Menor Tamaño	Tu empresa en un día
Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (Comisión Ingresa)	Cuota del 10% de la renta para Crédito con Garantía Estatal