



nunciar un fraude bancario, pueden transformarse en experiencias frustrantes, con llamadas al banco, visita a Carabineros, obtener el número del parte e ir a la Fiscalía. Pese al avance del Registro Civil, no he logrado entender la diferencia entre Certificado de Antecedentes para Fines Generales; Fines Particulares o Fines Especiales: para el usuario el trámite es el mismo, si se logra entender la Clave Única y el tipo de certificado que necesita, lo que es complicado para personas sin habilidades digitales.

Llama la atención que quienes deberían servir tengan comportamientos y actitudes muy poco amables, hasta prepotentes, pese a ser sociológicamente iguales que sus atendidos. No se manifiestan valores de solidaridad, caridad ni protección al más vulnerable. A esto se suma la falta de coordinación entre servicios públicos y la ausencia de plazos claros, lo que muchas veces abre la puerta a prácticas indeseables o derechamente corruptas, con personas que buscan "atajos" para evitar la burocracia.

Pequeños cambios mejoran la vida de las personas reales, que sufren largos tiempos de espera y costos de transporte innecesarios: simplificar los procesos administrativos, con comprensión de la baja cultura digital de los más viejos; establecer plazos razonables, y mejorar la articulación entre las distintas instituciones. Eso requiere conocer a las personas, lograr compromiso institucional y tener una visión centrada en el bienestar de todos los ciudadanos.

**HUGO LAVADOS MONTES**  
Rector U. San Sebastián

## Tramitología

Señor Director:

La "permisología" se ha convertido en un símbolo de demora en autorizaciones a proyectos productivos, por razones de distinta índole. En un plano más a nivel de las personas, es la solicitud de certificados, la atención demorada, los programas caídos, la actitud de quienes prestan el "servicio". Hacer trámites es un atentado al bienestar de quienes caen en las fauces de la burocracia. En este caso hablamos de tramitología.

Actividades no infrecuentes, como de-