

# GUÍA METODOLÓGICA INDICADOR TRANSVERSAL TRÁMITES DIGITALES 2020

Red de Expertos Gobierno Digital

Versión 01 | Mayo 2020

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>INDICADOR DE TRÁMITES DIGITALES</b>	<b>3</b>
COMPROMISOS DE DIGITALIZACIÓN	5
ROL COORDINADOR DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y ENCARGADO DEL INDICADOR	5
<b>REQUISITOS TÉCNICOS</b>	<b>6</b>
<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>15</b>
<b>PLAN DE TRABAJO</b>	<b>15</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>18</b>
Anexo 1: Red de Expertos	18
Anexo 2: Minuta de verificación (Reporte de analytics)	19



## I. INTRODUCCIÓN

La transformación digital es repensar la forma en que las instituciones cumplen con su mandato y entregan sus productos a los ciudadanos, poniendo en el centro las necesidades de los usuarios, por sobre las necesidades burocráticas institucionales. Lo anterior implica rediseñar la entrega de los productos apoyados en herramientas como la tecnología, datos e innovación, para simplificar y facilitar a los ciudadanos el acceso a éstos.

En la práctica, esto significa revisar, simplificar y rediseñar sus procesos, conocer a los usuarios y entender sus necesidades, integrar soluciones tecnológicas, optimizar los tiempos de ejecución y respuesta, y aprovechar y reutilizar información y datos ya disponibles en el Estado para entregar un mejor servicio, con eficiencia y calidad.

Como parte del proceso de modernización del Estado, la transformación digital permite la integración de tecnologías digitales para mejorar la entrega de productos y servicios a las personas, a través de la definición e implementación de la estrategia de gobierno digital.

La División de Gobierno Digital tiene como mandato legal proponer la estrategia de Gobierno Digital y coordinar su implementación, a través de la coordinación y asesoría intersectorial a los órganos de la Administración del Estado en el uso estratégico de las tecnologías digitales, apoyando su uso, datos e información pública para mejorar la gestión y la entrega de servicios cercanos y de calidad a las personas.

En concordancia con el mandato legal, el indicador de trámites digitales ha permitido a la División de Gobierno Digital fortalecer el rol coordinador de la estrategia digital, proponiendo un incentivo que permita alinear el uso de tecnologías digitales en las instituciones en torno a una meta en común. En su calidad de Red de Expertos, la División, establece el marco metodológico de trabajo, apoya la formulación de los compromisos de las instituciones, y presta asistencia técnica en su implementación. En suma, se trata de una herramienta de gobernanza relevante que incide en un nivel operativo en el quehacer de las instituciones que comprometen el indicador.

El presente documento tiene por finalidad guiar y orientar a las instituciones en el cumplimiento del indicador de trámites digitales, mediante recomendaciones técnicas, la especificación de los requisitos técnicos y los medios de verificación necesarios para dicho cumplimiento.

## II. INDICADOR DE TRÁMITES DIGITALES

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y las Metas de Eficiencia institucional (MEI) tienen por objeto promover mejoras en la gestión pública, asociando un incentivo monetario para las instituciones que dan cumplimiento a sus objetivos. Estos programas se implementan en un conjunto de áreas prioritarias, contribuyendo así a la modernización de las instituciones del Estado.

En el Decreto N° 286<sup>1</sup> y el Oficio N° 2059<sup>2</sup> del Ministerio de Hacienda, establecen tres objetivos de gestión: eficacia, eficiencia institucional y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/ciudadanos. Para el año 2020, el indicador transversal de Gobierno Digital se encuentra asociado al Objetivo N°3 “Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/ciudadanos”, y su fórmula de cálculo queda definida como:

**Indicador de Trámites Digitales: Porcentaje de trámites digitalizados al año 2020, respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año 2020**

El denominador del indicador (total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente) no es fijo, y podrá variar en el año previo acuerdo con el equipo del Registro Nacional de Trámites de la División de Gobierno Digital<sup>3</sup>. Sin embargo, los trámites comprometidos a digitalizar al 31 de diciembre de 2020 (meta del indicador trámites digitales) constituyen un compromiso suscrito con la Dirección de Presupuestos durante el proceso de formulación, y **deberán permanecer fijos** durante todo el periodo de medición 2020. Además, es relevante considerar que **cualquier modificación del denominador puede afectar el porcentaje de cumplimiento comprometido por cada institución**, siendo de exclusiva responsabilidad del servicio evaluar este aspecto previo a realizar cada solicitud de eliminación.

Considerar que los trámites transversales (es decir aquellos provistos digitalmente a través de alguna plataforma centralizada y compartida por todas las instituciones, que estandariza su procedimiento de entrega<sup>4</sup>) forman parte del Registro de trámites de cada institución, pero no serán considerados en el denominador de la institución.

En este contexto, este indicador se concentra en facilitar y simplificar el acceso a los servicios y beneficios del Estado a los ciudadanos y empresas, mediante el uso de tecnologías digitales, generando información consolidada y estandarizada sobre la entrega de servicios y beneficios.

---

<sup>1</sup> Puede ser descargado en el siguiente enlace [http://www.dipres.cl/598/articles-163158\\_doc\\_pdf1.pdf](http://www.dipres.cl/598/articles-163158_doc_pdf1.pdf)

<sup>2</sup> Puede ser descargado en el siguiente enlace [http://www.dipres.cl/598/articles-166191\\_doc\\_1doc.pdf](http://www.dipres.cl/598/articles-166191_doc_1doc.pdf)

<sup>3</sup> Para mayor información revisar Requisito Técnico N° 6: Actualización Registro Nacional de Trámites

<sup>4</sup> Se consideran trámites transversales la Solicitud de acceso a la información pública y la Solicitud de audiencia.

El indicador de trámites digitales permitirá:

- Capturar información valiosa sobre el universo de trámites, nivel de digitalización y número de transacciones, fortaleciendo el Registro Nacional de Trámites del Estado, registro oficial de información que facilita la toma de decisiones en materia de Gobierno Digital.
- Disponibilizar información consolidada acerca de cuánto, cuándo y a través de qué canales se relaciona el Estado con sus ciudadanos.
- Focalizar las iniciativas de Gobierno Digital en mejorar los trámites de mayor demanda e impacto ciudadano.
- Promover el uso de canales digitales en las instituciones, como estrategia para incrementar la eficiencia en la gestión y el ahorro en los ciudadanos.
- Generar un marco conceptual compartido para analizar el tema de los trámites y su nivel de digitalización.

Al igual que el año 2019, en el año 2020, la Red de Expertos<sup>5</sup> de este indicador se encuentra liderada por la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia<sup>6</sup>, quienes apoyarán técnica y metodológicamente a las instituciones que comprometieron el indicador en los procesos de formulación, implementación y evaluación, con el objetivo de facilitar y mejorar el acceso de los ciudadanos a los servicios ofrecidos por el Estado, y por consecuencia que las instituciones den cumplimiento a la meta comprometida.

## COMPROMISOS DE DIGITALIZACIÓN

Para 2020, aquellas instituciones nuevas (2020), o de reciente creación (2017 - 2019), que no cuentan con datos efectivos de los 3 últimos años debieron comprometer la correcta medición del indicador, mientras el resto de instituciones debieron comprometer con meta el instrumento. En síntesis, las instituciones se distribuyen de la siguiente forma:

- ❖ 122 instituciones comprometen con meta el indicador
- ❖ 16 instituciones comprometen la correcta medición del indicador

Las 122 instituciones que comprometieron el indicador con meta, a fines de 2020 deberán reportar como digitalizados sus trámites comprometidos, esto debe ser respaldado con medios de verificación, de acuerdo a los requisitos técnicos. Lo anterior, otorga confianza y transparencia al proceso, ya que puede ser evaluado por externos e informado a la ciudadanía. Esta meta constituye el piso mínimo de digitalización 2020<sup>7</sup>, y será

---

<sup>5</sup> Para mayor información revisar Anexo 1: “Red de Expertos Indicador de Gobierno Digital”

<sup>6</sup> Para mayor información de la División de Gobierno Digital, visitar <https://digital.gob.cl>

<sup>7</sup> Información complementaria a las metas comprometidas en el contexto del instructivo presidencial sobre transformación digital.

utilizada de referencia para el próximo periodo de formulación (2021). Sin perjuicio de lo anterior, las instituciones pueden digitalizar más trámites que los comprometidos, según sus posibilidades y prioridades.

Aquellas instituciones que comprometen el indicador sin meta asociada deberán medir e informar correctamente a fines de 2020 el nivel de digitalización de sus trámites, de acuerdo con los requisitos técnicos.

## **ROL COORDINADOR DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y ENCARGADO DEL INDICADOR**

El coordinador de transformación digital es un funcionario designado por el Jefe de Servicio que le reporta directamente, y es responsable de desarrollar y gestionar el plan de Transformación Digital de su institución. En la plataforma dispuesta por Segpres <https://tramites.gob.cl/> posee las siguientes funciones: crear/modificar el equipo de trabajo, habilitando perfiles para el resto de los funcionarios de la institución, actualizar la nómina oficial de trámites, definir el plan de digitalización 2019-2021, e ingresar el registro de transacciones por mes y canal de atención.

Por lo anterior, se solicita que el encargado del indicador de trámites digitales de cada institución forme parte del equipo de trabajo del coordinador de transformación digital<sup>8</sup> en la plataforma de reporte <https://tramites.gob.cl/> (es decir, que tenga un perfil editor) y pueda apoyar el trabajo del coordinador y tener conocimiento de las modificaciones realizadas a dicho instrumento.

---

<sup>8</sup> Consultar a la Red de Expertos el Coordinador de Transformación Digital de su institución.

### III. REQUISITOS TÉCNICOS

Para dar cumplimiento al indicador de trámites digitales, las instituciones deberán cumplir con los siguientes requisitos:

#### Requisito Técnico N° 1: Trámite

Corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento que finaliza con la entrega de una respuesta para el solicitante.

Para que las personas puedan acceder a los productos que ofrecen las instituciones del Estado, es necesario realizar uno o más trámites. Algunos ejemplos de trámites son:

- Solicitar información y efectuar reclamos o sugerencias a la institución.
- Postular para acceder a un bien o servicio (becas, subsidios, fondos concursables, etc.)
- Rectificar y/o actualizar información personal.
- Pagar una multa y/o sanción.
- Apelar una respuesta de una postulación.

#### Ciclo del trámite

El proceso requerido para completar un trámite puede incluir una o todas las etapas descritas a continuación:



- a. **Antes del trámite:** corresponde a todas las acciones que realiza la institución previa al inicio del trámite, orientadas a disponer de información (a través de diversos canales) que habilite al usuario para iniciar el mismo. Por ejemplo, la disposición y entrega de información en el sitio institucional.
- b. **Durante el trámite:** corresponde a todas las acciones que realiza la institución para lograr la entrega de un producto al usuario, e incluye una serie de etapas requeridos para la entrega de una respuesta al usuario: envío de solicitud, entrega de antecedentes, análisis, validación y procesamiento, seguimiento y respuesta, todas parte de un mismo trámite. Por ejemplo, recepción de solicitud, solicitud y/o recepción de antecedentes, análisis y validación de antecedentes, monitoreo del avance de la solicitud, entrega de respuesta al usuario (favorable o desfavorable).
- c. **Después del trámite:** Corresponde a las etapas que se realizan posteriormente a la entrega de una respuesta al usuario. Por ejemplo: entrega de producto, medición de satisfacción, servicios con reclamos.

## Requisito Técnico N° 2: Trámite digitalizado

En el marco del indicador de trámites digitales, un trámite será considerado digitalizado cuando este se encuentre en alguno de los siguientes niveles de digitalización:

- a. **Nivel 3D:** aquel que puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación en sentido estricto (Ley o Decreto) requiere de una etapa presencial. Lo anterior, deberá ser respaldado mediante la interpretación jurídica fundada y firmada por el Jefe de Servicio, donde deberá indicar las restricciones que impiden su completa digitalización.
- b. **Nivel 4:** aquel que puede ser realizado completamente a través del canal digital.



### Requisito Técnico N° 3: Transacciones

Corresponde a la contabilización de los **trámites finalizados**, es decir, todos aquellos que concluyeron con la entrega de una respuesta al solicitante (persona natural y/o jurídica), ya sea favorable o desfavorable, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Para informar la contabilización de las transacciones, considerar:

- a. El total de trámites que posea la institución, es decir el **total de trámites** que integran su Registro Nacional de Trámites, esto es su denominador, y no únicamente informar sobre los trámites digitales (nivel 3d o 4) o aquellos comprometidos en la meta 2020.
- b. En la contabilización aquellos trámites con **respuesta favorable** (por ejemplo, aquel usuario que postula y obtiene una beca) y aquellos con **respuesta desfavorable** (por ejemplo, aquel usuario que postula a una beca y no la obtiene), quienes también realizan el trámite, y obtienen una respuesta donde se les indica que no podrán acceder al producto que da origen al trámite.
- c. La **fecha de respuesta** al usuario y no la fecha de inicio del trámite:
  - o Se entiende “Fecha de inicio” como el día y mes en que inicia formalmente la solicitud del trámite, llevado al ciclo del trámite abordado en el requisito técnico número 1, corresponde al inicio de la etapa “Durante el trámite”. En el caso de trámites que puedan crear un proyecto/portafolio previo a su postulación, la fecha de inicio corresponde a la fecha en la que se envía/ingresa la postulación.
  - o Se entiende “Fecha de término”, el día y mes en que la persona recibe una respuesta (favorable o desfavorable) a su solicitud/requerimiento, llevado al ciclo del trámite corresponde al fin de la etapa “Durante el trámite”. En el caso de trámites que inician y terminan en una misma interacción (por ejemplo, la solicitud de un certificado de nacimiento), ambas fechas corresponden a un mismo día y mes.
- d. Que todo trámite iniciado (con fecha de inicio de la solicitud), pero no finalizado (sin fecha de respuesta) no corresponde a una transacción, y no debe ser contabilizado como tal para efectos del indicador de trámites digitales.
- e. El mes en que la institución entrega una respuesta final al usuario, y no en el momento que el usuario inicia la solicitud. Todo trámite iniciado que no cuenta con una respuesta final (por ejemplo, porque se encuentra en proceso de resolución), no corresponde a una transacción y no debe ser contabilizada como tal.
- f. Que los trámites que se digitalizarán durante el año 2020, la institución deberá informar transacciones en el canal digital a partir del mes en que el trámite se digitalice. Por lo anterior, la capacidad de contabilizar transacciones debe ser integrado y considerado a la hora de digitalizar cada nuevo trámite.

- g. Que las transacciones deben ser informadas por mes y canal de atención disponible, según el formato provisto en la plataforma dispuesta por SEGPRES, <https://tramites.gob.cl/>:

Código de trámite	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
040051000	Canal Digital						
040051000	Canal Presencial						
040051000	Canal Telefónico						

Tabla 1: Ejemplo Registro de Transacciones

- h. Que si a la fecha su institución no contabiliza las transacciones o trámites finalizados, por mes y canal de atención disponible, se recomienda realizar las adecuaciones necesarias para comenzar a registrar esta información. Durante los meses en que no disponga de esta información deberá informar con la etiqueta “Sin información” para los trámites que corresponda, en espera de las adecuaciones que permitan informar estos valores.
- i. Que en caso de que alguno de los trámites de su institución no haya tenido trámites finalizados a la fecha, deberá informar con valor “0” los meses que corresponda. Es posible que los trámites estacionales no tengan transacciones todos los meses y éstas se concentren en meses determinados del año. Complementariamente, deberá informar las razones que respaldan estos valores, señalando los motivos que justifican que el trámite no tuviese transacciones asociadas durante 2020.
- j. Que en caso de que alguno de los trámites no se aperture durante 2020, la institución deberá informar con valor “0” transacción en los meses y canales disponibles para su realización. Complementariamente, deberá informar las razones que respaldan estos valores, señalando los motivos que justifican que el trámite no tuviese transacciones asociadas durante 2020.

#### Requisito Técnico N° 4: Canal de atención

Corresponde a los medios de contacto disponibles para realizar el trámite, desde la solicitud hasta la entrega de la respuesta. En términos generales se clasifican en:

- Digital: sitios web, email, aplicaciones móviles o redes sociales. Este canal sólo existirá para aquellos trámites digitalizados (nivel 3 digitalizado o 4).
- Presencial: sucursales, oficinas de atención, correo postal, o atención en terreno.
- Telefónico: llamadas de voz o SMS.
- Módulos de autoatención, tótems o quioscos.

En el caso de trámites que inicien por un canal de atención, y terminen por otro, se considerará el canal de atención por el cual finaliza el trámite.

### **Requisito Técnico N° 5: Registro Nacional de Trámites (RNT)**

Nómina oficial de todos los trámites ofrecidos por la Administración central del Estado, que contiene la caracterización y registro de transacciones de cada trámite. El Registro es administrado y publicado por SEGPRES mediante la plataforma <https://tramites.gob.cl/>.

Como instrumento oficial, permite disponer de información agregada y comparable para tomar decisiones estratégicas transversales en materias de inversión, simplificación, eliminación y digitalización de trámites en el marco de la Modernización del Estado<sup>9</sup>.

### **Requisito Técnico N° 6: Actualización Registro Nacional de Trámites**

La institución deberá mantener actualizado el Registro Nacional de Trámites (todos los campos exigibles en la plataforma <https://tramites.gob.cl/>), que deberá contener al menos:

- Listado vigente de trámites: la institución podrá solicitar la actualización de la nómina de trámites, justificando dicha acción en plataforma y entregando todos los antecedentes solicitados por el equipo del Registro Nacional y la respectiva red de expertos, para su posterior aprobación.
- Caracterización de los trámites: la institución podrá actualizar los principales atributos de cada trámite, como el nivel de digitalización, URL operativa, descripción, canales de atención disponible, mecanismos de autenticación, marco legal, entre otros.
- Información de transacciones al 30 de noviembre del año 2020, por mes y canal de atención disponible.

### **Modificaciones al Registro Nacional de Trámites**

#### **a) Eliminar un compromiso (cambios en el numerador)**

Los trámites comprometidos a digitalizar al 31 de diciembre de 2020 (meta del indicador trámites digitales) constituyen un compromiso suscrito con la Dirección de Presupuestos durante el proceso de formulación, y permanecen fijos durante el periodo de medición. Por lo anterior, no será posible solicitar la eliminación de un trámite comprometido.

#### **b) Eliminar trámites no comprometidos (cambios en el denominador)**

Durante el periodo de medición del indicador de trámites digitales será posible solicitar la eliminación de trámites no comprometidos en su meta. Esta modificación al Registro Nacional de Trámites debe ser

---

<sup>9</sup> Para mayor información revisar documento “Marco conceptual de productos y trámites del Estado”, disponibles en plataforma de Registro Nacional de Trámites <https://tramites.gob.cl/>

solicitada por el Coordinador de Transformación Digital de su institución a través de la plataforma del RNT <https://tramites.gob.cl>, siendo evaluada y validada por el equipo del Registro Nacional de Trámites de la División de Gobierno Digital y la respectiva red de expertos. Es importante recordar que cualquier modificación del denominador puede afectar el porcentaje de cumplimiento comprometido por cada institución, siendo de exclusiva responsabilidad del servicio evaluar este aspecto previo a realizar cada solicitud de eliminación.

c) Agregar nuevos trámites

Durante el periodo de medición del indicador de trámites digitales será posible solicitar la adición de nuevos trámites. Esta modificación al Registro Nacional de Trámites debe ser solicitada por el Coordinador de Transformación Digital de su institución a través de la plataforma del RNT <https://tramites.gob.cl>, y será evaluada validada por el equipo del Registro Nacional de Trámites de la División de Gobierno Digital y la respectiva red de expertos. Sin embargo, estos trámites no serán considerados en el denominador de la institución durante 2020, y se sumarán formalmente al indicador a partir del periodo 2021.

### **Requisito Técnico N° 7: Acceso directo al listado de trámites**

Con el objeto de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios del Estado, la institución deberá crear un acceso directo desde la portada del sitio web institucional al listado de trámites declarados en el Registro Nacional de Trámites, y a la información relativa a cada trámite, distinguiendo aquellos que pueden ser realizados en línea (trámites digitalizados).

Para cumplir con este requisito técnico se recomienda disponibilizar banner en sitio web institucional que redirija a la nómina de trámites informados en el Registro Nacional, con alguna breve descripción, y que permita distinguir al usuario si es digital o no. Algunos ejemplos de nombre de banner son: “Trámites”, “Servicios”, “Registro Nacional de Trámites”, entre otros<sup>10</sup>. Desde esta nómina, el usuario debería poder iniciar la solicitud del trámite.

Ejemplos para considerar:

- Dirección General de Crédito Prendario: <https://www.dicrep.cl/tramites-en-linea/>
- Fondo Nacional de Salud: <https://www.fonasa.cl/sites/fonasa/tramites>
- Gendarmería de Chile: <https://www.gendarmeria.gob.cl/tramites.html>
- Servicio de Registro Civil: <https://www.registrocivil.cl/principal/canal-tramites>
- Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol <https://www.senda.gob.cl/#>

---

<sup>10</sup> No considerar el trámite de OIRS, usualmente este trámite posee su propio banner o acceso

## Requisito Técnico N° 8: Compromisos de digitalización

Los compromisos de digitalización a cumplir durante el año 2020 deberán ser consistentes con el plan de digitalización institucional propuesto para alcanzar la meta presidencial del 80% de los trámites digitales de cada institución al año 2021, y contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos.

Este requisito técnico fue considerado a la hora de evaluar los compromisos y/o metas propuestas por cada institución en el proceso de Formulación 2020, los cuales debían permitir proyectar que la institución alcanzará el 80% de trámites digitalizados a diciembre de 2021, meta presidencial declarada en el Instructivo Presidencial sobre Transformación Digital<sup>11</sup>.

La digitalización corresponde a la incorporación de tecnologías digitales en el proceso de ejecución del trámite, para que éste pueda ser realizado en forma remota o en línea por el usuario. Es decir, que todo el proceso (pasos) de cara al ciudadano pueda ser realizado completamente a través del canal digital, desde la recepción de la solicitud hasta la entrega de la respuesta favorable o desfavorable al ciudadano (y todos aquellos pasos intermedios que apliquen a cada trámite en particular).

En el contexto del indicador de Gobierno Digital 2020, un trámite se entenderá digitalizado cuando alcance nivel de digitalización 3d (y pueda comprobar que existe una restricción que impide su completa digitalización, y por tanto persiste una etapa presencial) o 4 (todo el proceso para realizar el trámite se puede realizar a través del canal digital, y no incluye ningún paso presencial).

La entrega del producto (bien y/o servicio) a los usuarios corresponde a una etapa posterior a la realización del trámite, y no será considerado a la hora de determinar el nivel de digitalización de un trámite. Por ejemplo, depósitos de becas, pago de pensiones, entre otros.

## Requisito Técnico N° 9: Verificación de un trámite digitalizado

Para verificar que un trámite se encuentra digitalizado, la institución deberá informar en la plataforma web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2020:

### a. URL operativa del trámite, correspondiente a la URL del portal institucional

La URL institucional del trámite corresponde a la página donde se describe el trámite, por ejemplo, a quién está dirigido, los requisitos y documentos para realizar el trámite, canales de atención disponibles. Desde esta URL la persona se informa sobre cómo realizar su trámite, y puede iniciar el mismo (cuando se trate de un trámite digital).

---

<sup>11</sup> Para conocer más acerca del Instructivo sobre Transformación Digital, visitar <https://digital.gob.cl/instructivo>

## b. Reporte y acceso a google analytics asociado a los trámites digitales institucionales.

El código de google analytics es un fragmento de código JavaScript que recopila y envía datos desde un sitio web a google analytics. El código de seguimiento de analytics puede agregarse directamente al código HTML de cada página del sitio. Google Analytics es una herramienta que permite monitorear la actividad/comportamiento de los usuarios dentro de determinados sitios web, con el fin de ayudar a los administradores del sitio a conocer el comportamiento de estos.

En el marco del indicador, este requisito técnico **permitirá verificar que el trámite se encontró disponible por el canal de atención digital durante 2020**, a partir del marcaje del paso a paso que debe seguir el usuario para iniciar un trámite. Si bien constituye un antecedente para determinar la demanda del trámite por parte de la institución, no se evaluará que el número de interacciones asociadas a cada paso. El dato exacto sobre uso del trámite se obtendrá en el requisito técnico N° 3.

Para dar cumplimiento a este requisito técnico, la institución debe implementar la herramienta, otorgar acceso, y completar el reporte en formato provisto por la Red de expertos<sup>12</sup>.

### Implementación de analytics

Analytics debe ser instalado en todos los trámites que son parte de la meta/compromiso de la institución. Considerar que cada trámite deberá reportar datos de google analytics a partir del mes en que se encuentre digitalizado y haya instalado esta herramienta en su trámite. En específico, se deben marcar los siguientes eventos/páginas:

- **Información del trámite (ficha informativa):** corresponde a la página web institucional donde se encuentra publicada la información relativa al trámite (por ejemplo, cómo puedo realizarlo, a través de qué canales, qué documentos y/o antecedentes necesito, entre otros). Esta debe ser coincidente con la URL operativa del trámite (ver punto a) y debe permitir monitorear cuántos usuarios visitaron esta página web en un periodo determinado de tiempo.
- **Punto de inicio de la solicitud del trámite (“Ir al trámite”):** corresponde al paso donde el ciudadano inicia la solicitud del trámite en línea, representado por medio de la interacción del usuario en el sitio web institucional donde se despliegan los primeros datos solicitados por el servicio para iniciar la solicitud o bien como la primera interacción del usuario, por ejemplo “ir al formulario”, “ir a la postulación”, “iniciar trámite”. Esto permitirá monitorear el número de usuarios que comenzaron la solicitud.

---

<sup>12</sup> Para mayor información revisar documentos: Guía práctica: Conceptos básicos de analítica web y Guía práctica: Requisito técnico de google analytics, disponibles en plataforma de Registro Nacional de Trámites <https://tramites.gob.cl> y realizar los cursos gratuitos de Google Academy disponibles en el siguiente enlace <https://analytics.google.com/analytics/academy/>

- **Fin de la solicitud del trámite (“Fin del trámite”)**, corresponde al paso donde al ciudadano finaliza con éxito la solicitud del trámite en línea, dando origen al inicio formal del trámite, representado por medio de la interacción del usuario en el sitio web institucional donde es notificado del éxito en la emisión de su solicitud o bien como la última interacción posible del usuario en el sitio web, como por ejemplo: “enviar formulario”, “enviar postulación”, entre otros. Esto permitirá monitorear el número de usuarios que finalizaron la solicitud.

Para más detalles acerca de la implementación se recomienda revisar “Guía práctica: Conceptos básicos de analítica web” y “Guía práctica: Requisito técnico de google analytics”, y realizar los cursos gratuitos de Google Academy disponibles en el siguiente enlace <https://analytics.google.com/analytics/academy/>

### Acceso a analytics

Para dar cumplimiento a este aspecto, la institución debe compartir acceso a desde su propia cuenta de google analytics a los correos electrónico<sup>13</sup>s provistos por la Red de Expertos de la División de Gobierno Digital, otorgando permiso de ‘Leer y Analizar’ a las vistas de los trámites que integran la meta/compromiso del servicio.

Para verificar lo anterior, la institución podrá consultar el historial de cambios de la cuenta de analytics, y guardar una captura de pantalla de dicho historial. Esto permitirá validar en qué fecha se concedió acceso a la cuenta, y con qué permisos. Se recomienda revisar este aspecto en la Guía práctica: Requisito técnico de google analytics, donde muestra el detalle de esta acción .

### Reporte de analytics

La institución debe completar en plataforma dispuesta por la División de Gobierno Digital (<https://tramites.gob.cl>) el reporte de verificación<sup>14</sup> por cada trámite comprometido. Esta debe contar con detalle de la implementación de la herramienta (ID de seguimiento, URL y/o evento marcado) en los 3 pasos recomendados por la Red (información del trámite, inicio de la solicitud y fin de la solicitud). Lo anterior permitirá verificar la digitalización de los trámites, a través de la implementación de esta herramienta.

---

<sup>13</sup> Los correos disponibles son: [analytics@digital.gob.cl](mailto:analytics@digital.gob.cl); [analytics1@digital.gob.cl](mailto:analytics1@digital.gob.cl); [analytics2@digital.gob.cl](mailto:analytics2@digital.gob.cl); [analytics3@digital.gob.cl](mailto:analytics3@digital.gob.cl); [analytics4@digital.gob.cl](mailto:analytics4@digital.gob.cl); [analytics5@digital.gob.cl](mailto:analytics5@digital.gob.cl)

<sup>14</sup> El formato de “Reporte de google analytics” puede ser revisada en Guía práctica: Requisito técnico de google analytics, disponible en plataforma de Registro Nacional de Trámites <https://tramites.gob.cl>

## IV. MEDIOS DE VERIFICACIÓN

Para informar y medir correctamente la meta asociada al indicador de trámites digitales, las instituciones deberán cumplir con los siguientes medios de verificación:

### **Medio de verificación N°1: Registro Nacional de Trámites del Estado vigente al año 2020**

Corresponde a la nómina de trámites vigentes definidos por la institución. Este medio de verificación es gestionado por SEGPRES, y se encontrará cargado en plataforma de reporte.

### **Medio de verificación N°2: Certificado Red de Expertos**

Documento con datos efectivos del indicador (numerador, denominador y porcentaje de cumplimiento), el cual certifica que la institución informó al 31 de diciembre de 2020 a la respectiva Red de Expertos el estado de cumplimiento de sus trámites. Este es generado de forma automática por la plataforma web dispuesta por SEGPRES al cerrar el proceso de Evaluación.

### **Medio de verificación N°3: Informe de cumplimiento**

Documento con detalle de cada trámite informado por la institución, el cual respalda lo informado por trámite al 31 de diciembre de 2020 a la respectiva Red de Expertos: datos efectivos del indicador, nómina de trámites con sus principales atributos, transacciones informadas por canal de atención disponible, medios de verificación disponibles por trámite (adjunta oficio y/o adjunta reporte de google analytics) y URL institucional. Este documento es generado de forma automática por la plataforma web dispuesta por SEGPRES al cerrar el proceso de Evaluación.

## V. PLAN DE TRABAJO

La Red de Expertos de Gobierno Digital entregará apoyo técnico a las instituciones (138) que comprometieron el indicador de trámites digitales, en los procesos de formulación, implementación y seguimiento de los compromisos y evaluación del período 2020.

Con intención de preparar el proceso de Evaluación 2020, y monitorear el estado de avance de las instituciones para dicha instancia, durante el período 2020 se realizarán las siguientes actividades :

### PRIMERA FASE: ASISTENCIA TÉCNICA

Marzo/Diciembre - Reuniones de Asistencia Técnica: Instancia de asistencia técnica y acompañamiento a las instituciones que lo soliciten, programada para todos los martes comprendidos entre abril y noviembre de 2020. Debido a la contingencia sanitaria, estas serán realizadas por videollamadas.

### SEGUNDA FASE: METODOLOGÍA DE TRABAJO

Abril - Requerimiento de Contrapartes: las instituciones deberán enviar los datos de los encargados del indicador, según indicaciones enviadas por la Red.

Mayo - Guía Metodológica: envío de documentación de referencia para la implementación y validación técnica del indicador de trámites digitales, elaborada por la Red de Expertos.

Mayo - Guía Google Analytics: envío de documento sobre herramienta Google Analytics, en específico se abordará el requisito técnico “reporte y acceso a google analytics”.

Junio - Capacitaciones: invitación dirigida al encargado del indicador y el coordinador de transformación digital, para abordar requisitos técnicos y plan de trabajo para el período. Debido a la contingencia sanitaria, estas serán realizadas por videollamadas.

### TERCERA FASE: EJERCICIOS

Agosto - Ejercicio de Retroalimentación: Hito de avance para las instituciones que comprometen el indicador de trámites digitales, a fin de simular el proceso de Evaluación 2020. Se desarrollará en plataforma dispuesta por Segpres, donde los servicios deberán realizar lo siguiente:

- a. Adjuntar medios de verificación que acrediten la digitalización de los trámites comprometidos, es decir URL operativa + reporte y acceso a google analytics.

Agosto - Revisión Ejercicio de Retroalimentación: Revisión muestral de la información reportada por las instituciones en el hito de avance para sugerir mejoras a los medios de verificación y requisitos técnicos.

Septiembre - Entrega de resultados del ejercicio: Una vez finalizada la revisión del ejercicio, se hará llegar a las instituciones una síntesis del proceso, errores frecuentes y observaciones orientadas a subsanar errores previos al proceso de Evaluación 2020.

#### **CUARTA FASE: FORMULACIÓN 2021**

(fecha definida por Secretaría Técnica) - Formulación de Compromisos 2021: Asistencia técnica a los servicios en la formulación de compromisos para el período 2021. Los compromisos deben ajustarse a lineamientos definidos por Secretaría Técnica y deben ser congruentes el Plan de Acción definido en el marco del cumplimiento del Instructivo Presidencial sobre Transformación Digital.

#### **FASE FINAL: EVALUACIÓN DEL INDICADOR 2020**

Diciembre - Evaluación 2020: En cumplimiento del objetivo de gestión 3, Calidad de los servicios proporcionados a los ciudadanos, las instituciones que comprometen el indicador de Trámites Digitales deben informar en plataforma web dispuesta por Segpres, al 31 de diciembre de 2020 el estado de digitalización de sus trámites, respaldando con medios de verificación. La información reportada por los servicios en esta instancia será validada técnicamente por un evaluador externo.

## VI. ANEXOS

### Anexo 1: Red de Expertos

La Red de Expertos del indicador de Trámites Digitales se encuentra integrada por profesionales de la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Los integrantes de la Red de Expertos que prestan asistencia técnica para el periodo 2020 son:

Nombre	Correo	Teléfono
Macarena Calderón	<a href="mailto:mcalderon@minsegpres.gob.cl">mcalderon@minsegpres.gob.cl</a> <a href="mailto:mcalderon@digital.gob.cl">mcalderon@digital.gob.cl</a>	22 219 8362
Nicole Merino	<a href="mailto:nmerino@minsegpres.gob.cl">nmerino@minsegpres.gob.cl</a> <a href="mailto:nmerino@digital.gob.cl">nmerino@digital.gob.cl</a>	22 219 8439



## Anexo 2: Minuta de verificación (Reporte de analytics)

La siguiente minuta permitirá verificar la digitalización de los trámites comprometidos por la institución, esta debe ser completada por trámite y cargada en la plataforma de reporte del indicador <https://tramites.gob.cl>

Identificación general del trámite	
Institución	
Código del trámite en el Registro Nacional de Trámites	
Nombre del trámite	
Información del trámite (ficha informativa)	
Cuenta/Correo de la DGD a la que se otorga acceso	
ID de la cuenta de Analytics	
URL informativa del trámite	
Inicio de la solicitud del trámite (Marca: Inicio de la solicitud)	
Cuenta/Correo de la DGD a la que se otorga acceso	
ID de la cuenta de Analytics del inicio de la solicitud (cod UA-XXXXXX-XX)	
¿De qué forma se identifica el inicio de la solicitud del trámite digital?	
Opción 1: Es una URL	URL:
Opción 2: Es un evento	Categoría:
	Acción:
	Etiqueta:
Fin de la solicitud del trámite (Marca: Fin de la solicitud)	
Cuenta/Correo de la DGD a la que se otorga acceso	
ID de la cuenta de Analytics del fin de la solicitud (cod UA-XXXXXX-XX)	
¿De qué forma se identifica el fin de la solicitud del trámite digital?	
Opción 1: Es una URL de término de la solicitud	URL:
Opción 2: Es un evento	Categoría:



	Acción:
	Etiqueta:

