

ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GOBERNANZA Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

REGISTRO NACIONAL DE TRÁMITES

PREGUNTAS Y RESPUESTAS FORMULARIO DE TRÁMITES

Versión 1 | junio 2022

Objetivo del documento

En el presente documento se encuentra el listado de las preguntas que forman parte del formulario de trámite del Registro Nacional de Trámites. Con el fin de ordenar la revisión del contenido, el documento se dividió en 5 partes, cada una referida a las secciones del formulario de preguntas de RNT, para las cuales se presenta la descripción de la pregunta, tipo de respuesta (selección múltiple, única, alfanumérica u otro), alternativas y la descripción de estas. La tabla que se despliega a continuación de cada pregunta contiene los siguientes campos:

Tipo de alternativa	Opciones de respuesta	Descripción de la opción de respuesta
---------------------	-----------------------	---------------------------------------

1. Antecedentes del trámite

1.1 Nombre: Denominación para el trámite, que da cuenta de la acción que se debe realizar para obtener un producto proporcionado por una institución

Alfanumérica	Campo de texto	No aplica
--------------	----------------	-----------

1.2 Descripción: Breve explicación sobre aquello que podrá obtener la persona al realizar el trámite, objetivo y/o alcance del mismo

Alfanumérica	Campo de texto	No aplica
--------------	----------------	-----------

1.3 ¿Qué tipo de producto entrega la institución con este trámite? Los productos corresponden a los bienes y/o servicios que una institución puede entregar a las personas en el ejercicio de sus funciones de Ley. La División de Gobierno Digital de MINSEGPRES cuenta con una tipología que estandariza los productos de similar naturaleza

Selección única	Acreditación	Certificar una determinada condición, capacidad o características de una persona, un bien o un inmueble por parte de una institución pública.
	Atención ciudadana	Conjunto de acciones destinadas a orientar, informar o derivar solicitudes generales de usuarios respecto de productos institucionales
	Autorización	Facultad de una institución de aprobar o rechazar la ejecución de algún proyecto o actividad regulada por la misma.
	Avalúo	Mecanismo por el cual una institución establece el valor de un bien mueble o inmueble.

Beca	Apoyo económico que realiza una institución pública que beneficia a una persona, destinada a auxiliar o contribuir en el financiamiento de su educación y/o formación.
Bienes fiscales	Adquisición, administración, venta, arriendo u otras acciones sobre bienes fiscales o del Estado.
Bonos	Mecanismo de reparto monetario destinado a beneficiar a personas o familias vulnerables, que cumplen una serie de condiciones de elegibilidad
Capacitación y/o Asistencia técnica	Entrega de programas de formación o asistencia técnica en materia específicas financiadas por el Estado.
Créditos	Préstamo monetario del Estado que establece condiciones específicas de devolución
Exenciones	Eximición del total o parte de una obligación o compromiso establecido por un organismo del Estado, en los casos definidos por ley.
Fiscalización	Inspección ejercida por una institución pública para verificar y/o asegurar el cumplimiento de la legislación
Fondos concursables y/o postulables	Mecanismo de asignación de recursos, a partir del cual una institución financia proyectos e iniciativas presentadas por usuarios o segmentos específicos, uq ecumplen con un conjunto de condiciones de elegibilidad y dan cumplimiento a objetivos prioritarios para la institución
Formación en Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública	Permite la formación en las diversas escuelas de las ramas de las Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública
Pensiones	Entrega de una cantidad monetaria periódica, temporal o vitalicia, otorgada en casos de vejez, viudez, invalidez, orfandad, fallecimiento u otra condición de elegibilidad previamente definida en el marco de la seguridad social
Prestaciones	Servicios que pudiendo ser entregados por un privado, son provistos por el Estado para los ciudadanos que requieren de asistencia, este servicio puede ser de pago o no.
Pronunciamiento	Resolución o dictamen emitido por determinados organismos facultados por ley para hacer interpretación de la normativa respecto de un caso o situación de una persona,

Recaudación y pagos	Administración, recepción y reembolso de tributos u otras obligaciones financieras exigibles a las personas naturales y jurídicas, también conocida como carga pública
Registros	Inscripción en una fuente pública oficial que responde a una obligación establecida en la legislación o regulación.
Subsidios	Aporte económico dirigido a usuarios de segmentos específicos, a los cuales se accede mediante la postulación y cumplimiento de condiciones de elegibilidad determinadas
Trámite Transversal	Obligaciones que aplican a todas las instituciones públicas, y surgen de alguna regulación general de la administración, típicamente a través de una ley. Pueden ser provistos por una plataforma compartida del Estado, o por un sistema propio, como las solicitudes de información asociadas a los productos de una institución. Para el Registro Nacional de Trámites se clasifican en esta tipología el trámite de "Solicitud de acceso a la información pública" y "Solicitud de Audiencia".

2. Digitalización y canales

2.1 ¿Cuál es el nivel de digitalización de este trámite? Escala que permite clasificar cada trámite según su disposición en el canal digital.

Selección única	Nivel 0	El trámite no dispone de información en el canal digital
	Nivel 1	El trámite dispone de información en el canal digital, pero no puede ser realizado por ese medio
	Nivel 2	El trámite permite descargar formularios asociados al trámite en el canal digital, pero no puede ser finalizado por este medio
	Nivel 3	El trámite puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, pero una de sus etapas debe ser realizada presencialmente
	Nivel 3d	El trámite puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación (ley, norma o reglamento) requiere de una etapa presencial
	Nivel 4	El trámite puede ser realizado completamente a través del canal digital

2.1.1 Indique el alcance de la digitalización: Grado de digitalización de un trámite declarado en nivel 4, orientado a determinar si la digitalización de éste se extiende también a las etapas y/o proceso interno de respuesta.

Selección única	Sólo las etapas de cara al usuario son digitales	El trámite es digital en todas sus etapas de cara al usuario, pero el proceso completo posee etapas o instancias que no se encuentran digitalizadas por el momento
	Las etapas de cara al usuario y las gestión interna son digitales (front y back office)	Todas las etapas del proceso se realizan a través del canal digital, por ejemplo, mediante una plataforma electrónica que soporte el respectivo proceso de inicio a fin.

2.1.2 ¿Mediante qué herramienta digitalizó el trámite? Medio o herramienta utilizada para disponer el trámite en el canal digital.

Selección única	En SIMPLE con modalidad Saas	La institución utiliza SIMPLE como servicio para disponer del trámite en el canal digital
	En SIMPLE con modalidad On premise	La institución instaló el servicio en sus servidores locales
	Desarrollo propio de la institución	La institución desarrolló una solución con recursos propios, o bien contrató el desarrollo de un servicio o plataforma orientada a disponer del trámite en el canal digital
	En portal único de fondos concursables de la SEGEOB	La institución utiliza la plataforma dispuesta por la SEGEOB para concursos públicos, para su difusión, convocatoria, admisibilidad, entrega de resultados, entre otras acciones vinculadas al trámite.
	Vía correo electrónico	La institución dispone de una casilla de correo electrónico mediante la cual se gestionan todas las interacciones con el usuario, desde la solicitud hasta la entrega de la respuesta final y resolutive para el solicitante
	Vía formulario Google form	La institución dispone de un formulario en línea mediante el cual se gestionan todas las interacciones con el usuario, desde la solicitud hasta la entrega de la respuesta final y resolutive para el solicitante
	Plataformas compartidas	La institución utiliza las plataformas compartidas de Lobby y Transparencia para canalizar la solicitud y gestión de respuestas a los trámites transversales

2.2 Canal(es) de atención disponible(s): Medios a través los cuales la persona puede realizar la totalidad del proceso, desde el inicio hasta la entrega de la respuesta final y resolutive.

Selección múltiple	Canal digital	El trámite puede ser realizado a través de un medio digital, entre ellos sitios web, email, aplicaciones móviles, redes sociales y videollamadas
	Módulos de autoatención	El trámite puede ser realizado a través de un módulo de autoatención, tales como tótems y/o quioscos de atención disponibles en diversos lugares
	Canal presencial	El trámite puede ser realizado en sucursales, oficinas de atención, correo postal o atención en terreno
	Canal telefónico	El trámite puede ser realizado a través de llamada de voz o SMS

2.3 URL institucional del trámite: Página o sitio web donde la institución dispone la información necesaria para que el usuario pueda realizar el trámite ante la institución, y desde la cual se puede iniciar el trámite a través del canal digital

Alfanumérico	Campo de texto	La URL institucional donde se dispone de la información que habilita al usuario para realizar el trámite, por ejemplo, fechas, costos y descripción del trámite y, en el caso de los trámites digitales, el acceso para iniciar la solicitud. La URL institucional debe ser propiedad de la institución dueña del trámite.
--------------	----------------	--

2.4 ¿Dispone de una ficha en ChileAtiende? Indica si la institución dispone de una ficha en el portal de ChileAtiende, con atributos tales como la descripción del trámite, a quién está dirigido (incluye los requisitos que deben cumplir), documentos requeridos, procedimiento para solicitar o acceder a los beneficios y servicios (paso a paso), costo (puede ser gratuito o tener valor), vigencia y marco legal, entre otros atributos definidos por ChileAtiende.

Selección única	Sí	La institución indica que si dispone de una ficha del trámite en portal de ChileAtiende
	No	La institución indica que no dispone de una ficha del trámite en portal de ChileAtiende

2.4.1 URL ficha ChileAtiende: Dirección web donde se encuentra publicada la información sobre el trámite en el portal de ChileAtiende

Alfanumérico	Campo de texto	Dirección web donde se encuentra publicada la información sobre el trámite en el portal de ChileAtiende
--------------	----------------	---

3. Atributos del trámite

3.1 ¿Este trámite se puede realizar durante todo el año? Indica si el trámite es estacional o se encuentra permanentemente a disposición de los usuarios para ser realizado.

Selección única	Sí	El trámite puede ser realizado durante todo el año sin excepción
	No, está disponible sólo en ciertos período	El trámite cuenta con períodos específicos de tiempo en donde puede ser realizado/solicitado por una persona, como por ejemplo: fondos concursales, postulación a subsidios, becas, entre otros.

3.1.1 ¿El trámite tuvo/tendrá convocatoria el año vigente? Indica si el trámite tendrá convocatoria en el año en curso

Selección única	Sí	El trámite realizó o realizará una convocatoria dentro del presente año
	No	El trámite no tuvo ni tendrá convocatorias dentro del presente año

3.1.2 Fecha de la convocatoria en año vigente: Fecha de inicio y término de la convocatoria durante el año en curso

día-mes-año	Fecha desde y hasta	Selecciona la fecha estimada de inicio y término del período de convocatoria.
-------------	---------------------	---

3.1.2 Fecha de la última convocatoria: Fecha de inicio y término de la última convocatoria, anterior al año en curso

día-mes-año	Fecha desde y hasta	Selecciona la fecha de inicio y término de la última convocatoria realizada
-------------	---------------------	---

3.2 ¿Dispone de mecanismo de autenticación? Mecanismo que permite corroborar la identidad de una persona al iniciar un trámite en el canal digital

Selección única	No	No requiere utilizar un mecanismo de autenticación para realizar el trámite
	Sí, ClaveÚnica	Utiliza exclusivamente ClaveÚnica para corroborar la identidad del solicitante del trámite

	Sí, mecanismo de autenticación propio	Utiliza exclusivamente un mecanismo de autenticación propio para corroborar la identidad del solicitante
	Sí, ClaveÚnica y mecanismo de autenticación propio	Utiliza un mecanismo de autenticación propio o ClaveÚnica para corroborar la identidad del solicitante

3.3 ¿El trámite considera pago para su realización? Consulta si el trámite en cuestión tiene o no un costo que deba pagar el usuario al momento de realizarlo. En algunos casos, puede que un mismo trámite tenga un costo distinto según el canal en que se entrega.

Selección única	Sí	En el contexto del trámite se deben realizar uno o más pagos.
	No	No se solicita realizar pagos en ninguna de las etapas del trámite
	En algunos casos	Solo en determinados casos se solicita realizar uno o más pagos a quién solicita el trámite

3.3.1 Indique casos y valor: Identifica el tipo de moneda y monto o valor del o los pagos que se deben realizarse durante el trámite

Lista desplegable	Tipo de moneda	Identifica el tipo de moneda con la cual se valoriza el monto que debe pagar la persona que solicita el trámite, por ejemplo, peso chileno, dólar u otra moneda extranjera
Numérico	Valor	Monto que debe ser pagado por quién solicita el trámite ante la institución, en la moneda indicada previamente

3.3.1 Indique casos y valor: Señala en qué casos se solicita uno o más pagos para la realización del trámite

Alfanumérico	Campo de texto	Señala los casos en los que la institución solicita realizar un pago para la realización del trámite
Lista desplegable	Tipo de moneda	Identifica el tipo de moneda con la cual se valoriza el monto que debe pagar la persona que solicita el trámite, por ejemplo, peso chileno, dólar u otra moneda extranjera
Numérico	Valor	Monto que debe ser pagado por quién solicita el trámite ante la institución, en la moneda indicada previamente

3.4 ¿El trámite se encuentra relacionado con alguna de estas iniciativas? Indica si el trámite tiene objetivos similares a otras iniciativas transversales de gobierno.

Selección única	Portal Único de Fondos Concursables (SEGEOB)	La institución utiliza la plataforma dispuesta por la SEGEOB para concursos públicos, para su difusión, convocatoria, admisibilidad, entrega de resultados, entre otras acciones vinculadas al trámite.
	Sistema Unificado de Permisos (SUPER)	La institución utiliza la plataforma digital y centralizada del Estado que concentra aquellos trámites que permiten obtener permisos sectoriales, necesarios en el contexto de la aprobación de un proyecto.
	Ninguna de las anteriores	No se encuentra vinculado con ninguna de las iniciativas mencionadas anteriormente

3.5 Marco legal (Ley, Decreto, Resolución y/o Reglamento): Normativa (Ley, Decreto, Resolución y/o reglamento) que regula el trámite y/o el producto que da lugar al mismo.

Alfanumérico	Nombre de la Ley, Decreto, Resolución y/o Reglamento	Identifica el marco normativo que da origen al producto entregado por la institución a través de un trámite.
	Campo de texto	URL del marco normativo

4 ¿A quién va dirigido el trámite?

4.1 Seleccione el tipo de usuario al cual va dirigido este trámite: Persona natural y/o jurídica receptora del bien o servicio entregado por la institución

Selección única	Persona natural y jurídica	Los beneficiarios del trámite pueden ser tanto una persona natural como una persona jurídica
	Sólo persona natural	Solo una persona natural puede ser beneficiaria del producto provisto por la institución
	Sólo persona jurídica	Solo una persona jurídica puede ser beneficiaria del producto provisto por la institución

4.1.1 Especifique la persona jurídica: Tipo de persona jurídica receptora del bien o servicio entregado por la institución

Selección única	Persona jurídica "Empresas"	Persona jurídica con fines de lucro tales como, sociedades civiles o comerciales
	Persona jurídica "otras organizaciones"	Persona jurídica sin fines de lucro tales como organizaciones sin fines de lucro, fundaciones u otros de similar naturaleza
	Sin distinción	Tanto una persona jurídica empresas como otras organizaciones pueden ser beneficiarias del trámite

4.2 ¿El trámite está focalizado en alguno de los siguientes grupos? El producto (bien y/o servicio) se encuentra orientado a un grupo en particular de personas las cuales poseen un conjunto características en común

Selección única	Mujer	El trámite está orientado principalmente a mujeres
	Adulto Mayor	El trámite está orientado principalmente a adultos mayores
	Menor de edad	El trámite está orientado principalmente a menores de edad
	Emprendedores	El trámite está orientado principalmente a emprendedores
	Extranjeros	El trámite está orientado principalmente a extranjeros dentro del territorio nacional
	Personas en situación de discapacidad	El trámite está destinado a beneficiar a personas en situación de discapacidad
	Pueblos originarios	El trámite está destinado a beneficiar a personas pertenecientes a alguno de los pueblos originarios de nuestro país
	Estudiantes	El trámite está destinado a beneficiar a estudiantes de educación parvaluaría, primaria, secundaria y superior.
	Situación ocupacional cesante	El trámite está destinado a beneficiar a personas en situación ocupacional cesante
	Situación ocupacional jubilado	El trámite está destinado a beneficiar a personas jubiladas

	No está focalizado en un grupo	El trámite no se encuentra focalizado en ningún grupo específico
--	--------------------------------	--

4.3 ¿El trámite requiere Registro Social de Hogares (RSH)? Utilización de información sobre la caracterización de un hogar por medio del Registro Social de Hogares (RSH)

Selección única	Sí	El trámite utiliza la información de Registro Social de Hogares (RSH)
	No	El trámite no utiliza la información del Registro Social de Hogares

5. Otras consideraciones

5.1 ¿Quién puede realizar este trámite? Persona natural y/o jurídica que realiza la acción de solicitar un bien y/o servicios proporcionado por la institución

Selección única	Sólo el beneficiario	Solo el beneficiario puede iniciar el trámite ante la institución
	El beneficiario y un tercero en representación del beneficiario	El beneficiario y un tercero en su representación puede solicitar y/o iniciar el trámite ante la institución
	El beneficiario y un tercero en representación del beneficiario con autorización notarial	El beneficiario y un tercero con poder notarial que autoriza su representación, puede solicitar y/o iniciar el trámite ante la institución

5.2 ¿El trámite requiere de algún certificado entregado por una entidad pública para su realización?

Documento que certifica una condición o situación determinada, requerido para la realización del trámite

Selección única	Sí	La institución requiere al solicitante adjuntar uno o más certificados emitidos por una institución pública, durante alguna de las etapas del trámite.
	No	La institución no solicita ningún certificado emitido por una institución pública para la realización del trámite.

5.2.1 Indique los certificados requeridos: Identificación de los certificados emitidos por otros órganos de la administración del Estado, necesarios para realizar el trámite.

Lista desplegable	Certificado requerido	Identifica el o los certificados solicitados por la institución a las personas para realizar el trámite
Lista desplegable	Propuesta para eliminar la exigencia de este certificado	Define la propuesta o medida establecida por la institución, orientada a eliminar la exigencia de la presentación de este tipo de documentos durante la realización del trámite

5.3 ¿El trámite requiere obligatoriamente un documento notarial para su realización? Documento en donde el notario público da fe de la identidad de las partes y contenido del documento en cuestión, requerido para la realización del trámite.

Selección única	Sí	La institución solicita un documento notarial durante la realización del trámite
	No	La institución no requiere ningún documento notarial para la realización del trámite

5.3.1 Indique documentos notariales requeridos: Identificación del documento notarial requerido para realizar el trámite

Alfanumérico	Campo de texto	Identifica el o los documentos notariales requeridos para la realización del trámite
--------------	----------------	--

5.4 ¿Este trámite finaliza con la emisión de un certificado? Finalización mediante la emisión de un documento que certifica determinada condición, capacidad o característica de un bien y/o inmueble, constatado por una institución pública.

Selección única	Sí	El trámite concluye con la entrega de un certificado al solicitante, en el cual se acredita una determinada condición, capacidad o característica de un bien y/o inmueble u otro
	No	El trámite no concluye con la entrega de un certificado.

5.5 ¿El trámite finaliza o considera en su proceso Firma Electrónica Avanzada (FEA)? Herramienta que permite certificar cualquier documento y/o instrumento público o privado celebrado por medios electrónicos, otorgándole el mismo reconocimiento, protección y valor que tienen los actos y contratos celebrados en papel, utilizado durante la realización del trámite o en su finalización.

Selección única	Sí	Se utiliza algún tipo de Firma Electrónica Avanzada durante la realización del trámite y/o para su finalización
-----------------	----	---

	No	No utiliza ningún tipo de Firma Electrónica Avanzada, en ninguna de las etapas del trámite
--	----	--

5.5.1 ¿Qué firma Electrónica Avanzada (FEA) utiliza? Identifica quien provee la FEA, ya sea SEGPRES como proveedor de firma pública, u otros prestadores de servicios de certificación privados.

Selección única	Firma Gob provista por MINSEGPRES	Se utiliza exclusivamente FirmaGob, firma pública, en el contexto del trámite
	Fea provista por un proveedor externo	Se utiliza exclusivamente una firma electrónica de un proveedor externo, en el contexto del trámite.
	Se utilizan ambas firmas	Se utiliza tanto FirmaGob como la firma electrónica de un proveedor externo, en el contexto del trámite

5.6 ¿Cuántos días promedio considera este trámite para su término por canal de atención disponible? Cantidad de días promedio que demora la institución en dar respuesta a la solicitud que inició el trámite.

Numérico	Número de días por canal	Estimación de la cantidad promedio de días que demora la institución en entregar la respuesta final y resolutive al solicitante, en días hábiles
----------	--------------------------	--

5.7 Desea agregar alguna observación: Observación general y opcional ingresada por la institución, para mejorar la descripción del trámite.

Alfanumérico	Campo de texto	No aplica
--------------	----------------	-----------