

MANUAL DEL USUARIO

MARCO

CONCEPTUAL DE

PRODUCTOS Y

TRÁMITES



Herramienta oficial de gestión de trámites del Estado

Versión 01 | Marzo 2019

ÍNDICE

ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN	1
¿POR QUÉ SON IMPORTANTES LOS PRODUCTOS Y TRÁMITES PARA MI INSTITUCIÓN Y CÓMO SE RELACIONA CON LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL?	2
DEFINICIONES METODOLÓGICAS	4
¿Qué son los servicios públicos y cuál es su rol?	4
¿Cómo reconocemos un producto?	4
¿Por qué es importante reconocer los productos de una institución?	4
Tipos de Productos	5
¿Qué es un Trámite?	7
Trámites Transversales	7
Trámites transversales asociados a Gobierno Abierto	8
Tipos de Trámites:	8
Trámites según Complejidad o carga al ciudadano	9
Trámites según tiempos de respuesta	9
Trámites según carga administrativa:	10
Ciclo de un trámite:	11
Atributos de un trámite	12
Transformación digital aplicada a la Institución	

15

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objetivo entregar un conjunto de conceptos básicos en torno a los productos y trámites del Estado, que permitan contar con una base conceptual común que contribuya a mejorar las políticas, iniciativas y acciones que realizan las instituciones públicas en este ámbito. Es decir, es una herramienta de trabajo que facilita la coordinación, coherencia y mejora continua de la entrega de bienes y servicios del Estado, generando así valor público.

Mejorar la forma en que las instituciones se relacionan con los ciudadanos, redundando en mayor confianza en el Estado y bienestar de la población, por lo cual mejorar en este ámbito es una de los objetivos estratégicos fundamentales de las estrategias de desarrollo de los países. El reconocimiento de lo anterior, se materializa en que los gobiernos utilizan crecientemente las tecnologías digitales para mejorar la entrega de sus productos a las personas, a través de la definición e implementación de estrategia de gobierno digital en el marco de la Modernización del Estado.

En el caso de Chile, la responsabilidad de definir la estrategia de gobierno digital, recae en la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la cual en su rol de coordinación en el ámbito de las tecnologías digitales, trabaja en conjunto con las instituciones, para mejorar la entrega de sus bienes y servicios, con foco en las necesidades de sus usuarios.

La generación de esta base conceptual, es fruto del trabajo de varios años de trabajo de la División con las instituciones del Estado, a través de diversas instancias como los indicadores de gobierno digital de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), la creación de ChileAtiende y empresa en un día, estudios específicos para levantar el universo de trámites y la percepción de los usuarios entorno a éstos, además de la permanente retroalimentación de las diferentes instituciones públicas.

En este contexto, el documento explica brevemente la vinculación entre los productos institucionales, los trámites y la transformación digital, así como un conjunto de definiciones, atributos y clasificaciones asociados a los trámites y productos del Estado.

II. ¿POR QUÉ SON IMPORTANTES LOS PRODUCTOS Y TRÁMITES PARA MI INSTITUCIÓN Y CÓMO SE RELACIONA CON LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL?

Los trámites son parte de la burocracia que genera el Estado en torno a la entrega de bienes y servicios para las personas. Cada institución tiene un mandato de ley, a partir del cual se establece un conjunto de productos, entendidos como bienes o servicios, que debe proveer, y para el cual se generan una serie

de procedimientos internos, externos (con otras instituciones) y trámites o requerimientos que son exigidos a los usuarios.

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. Esto significa diseñar 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, velando al mismo tiempo por procesos claros, que entreguen garantías de transparencia, probidad y eficiencia en el uso de recursos públicos.

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.

Un primer paso clave para avanzar en la transformación digital de las instituciones y el diseño más global de una estrategia de transformación digital del Estado, es establecer un marco conceptual común en torno a los productos que entrega el Estado, y los procedimientos y trámites que se generan en el proceso. Avanzar en la estandarización de estos conceptos permitirá contar con más y mejor información para proveer, implementar, medir, registrar y mejorar los procesos de entrega de bienes y servicios de las instituciones.

Desde la perspectiva del diseño de una política pública de Transformación Digital, la homologación de conceptos permitirá contar con información agregada y comparable para tomar decisiones estratégicas transversales en materias de simplificación y digitalización, inversión TI, definición de estándares, entre los principales.

Por ello, el presente documento está dirigido a funcionarios públicos cuyo trabajo está directa o indirectamente relacionado con la toma de decisiones de las instituciones en torno al cumplimiento de su mandato, a fin de avanzar a que exista un idioma común en este ámbito, tanto dentro como entre ellas.

El esfuerzo por estandarizar conceptos se materializa en el Registro Nacional de Trámites (RNT), el cual corresponde al catálogo oficial de trámites del Estado, donde a partir de una serie de atributos es posible caracterizar los trámites que ofrece el Estado para facilitar la toma de decisiones de política pública en este ámbito.

III. DEFINICIONES METODOLÓGICAS

El Registro Nacional de Trámites permite establecer cuáles son los productos que proveen las instituciones públicas y los trámites que se deben efectuar para obtenerlos, además de las características principales de estos que impactan directamente en la experiencia de los usuarios al tener que interactuar con el Estado, tales como, su nivel de digitalización o disponibilidad por canal de atención, número de documentos que son requeridos, y características que debe cumplir el beneficiario, entre varios otros atributos.

Asimismo, se han establecido tipologías que permitan agrupar trámites según diversas consideraciones, con el objetivo de implementar iniciativas que tiendan a su simplificación, y de ser posible su eliminación, como trámites según complejidad, carga administrativa o tiempos de respuesta.

Por esta razón, en la siguiente sección se detallan las principales definiciones asociadas a los productos y trámites del Estado, así como las clasificaciones que se utilizarán para poder agruparlos y definir acciones para avanzar en su transformación y simplificación.

¿Qué son los servicios públicos y cuál es su rol?

Los servicios públicos son creados a partir de un instrumento legal, del cual se desprenden objetivos, funciones, atribuciones y estructura orgánica. Cada institución en el cumplimiento de sus funciones establece los productos que ofrece a los ciudadanos y empresas.

¿Cómo reconocemos un producto?

- ✓ Son bienes y/o servicios que una institución entrega como respuesta a las necesidades de sus clientes, usuarios y/o beneficiarios.
- ✓ Está vinculado al cumplimiento del mandato legal de la institución pública.
- ✓ Involucra recursos y/o procesos críticos de la gestión.
- ✓ Se obtiene mediante la realización de trámites.

¿Por qué es importante reconocer los productos de una institución?

Con el pasar del tiempo, la burocracia al interior de las instituciones públicas complejiza los procesos que deben realizarse para la obtención de un producto. Por ello, entender el mandato original que dió vida a un producto determinado, permite repensar los trámites necesarios para su obtención por parte de la ciudadanía y así, simplificarlos y optimizarlos apoyados en herramientas tecnológicas que favorezcan la experiencia de las personas y de los funcionarios que realizan dichos procesos. El reflexionar el para qué

fue generado un producto, permitirá repensar los trámites, integrando la perspectiva del usuario final, y las oportunidades de mejora de los procesos a través de la interoperabilidad.

Por ejemplo, si hoy un producto como un registro de infractores, requiere un trámite presencial para obtener un certificado de infractores en papel y eso genera un desfase de información, disponibilizar la información del registro por medios digitales para su verificación automática, permite cumplir de mejor manera con el objetivo del registro y le facilita la vida al ciudadano.

Tipos de Productos

De acuerdo a su mandato de ley, las instituciones deben proveer y/o entregar uno o más productos a las personas, los cuales pueden agruparse en las siguientes categorías, según la naturaleza del bien y/o servicio entregado:

1. **Acreditación:** certificar una determinada condición, capacidad o característica de una persona, un bien o un inmueble por parte de una institución pública. Por ejemplo: Acreditación de invalidez en COMPIN y Certificado de Nacimiento del Servicio de Registro Civil e Identificación.
2. **Autorización:** Facultad de una institución de aprobar o rechazar la ejecución de algún proyecto o actividad regulada por la misma. Por ejemplo: otorgamiento de licencias de conducir, autorización provista por el Instituto de Salud Pública para el ingreso de medicamentos o un permiso de comercialización u obra.
3. **Avalúo:** Mecanismo por el cual una institución establece el valor de un bien mueble o inmueble. Por ejemplo: La tasación de una obra nueva o la ampliación de un bien raíz que realiza el Servicio de Impuestos Internos.
4. **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. Por ejemplo: Beca Presidente de la República y Beca Bicentenario del Ministerio de Educación.
5. **Bienes fiscales:** Adquisición, administración, venta, arriendo u otras acciones sobre bienes fiscales o del Estado. Por ejemplo: Arriendo de inmueble fiscal y Afectación de inmueble fiscal de la Subsecretaría de Bienes Nacionales.
6. **Bonos:** Mecanismo de reparto monetario destinado a beneficiar a personas o familias vulnerables, que cumplen una serie de condiciones de elegibilidad. Por ejemplo: Aporte Familiar Permanente del Instituto de Previsión Social.

7. **Capacitación y/o Asistencia técnica:** Entrega de programas de formación o asistencia técnica en materias específicas financiadas por el Estado. Por ejemplo, el Programa Capacitación en Oficios del Servicio de Cooperación Técnica y Asesoría jurídica gratuita para trámites de divorcio de las Corporaciones de Asistencia Judicial.
8. **Créditos:** Préstamo monetario del Estado que establece condiciones específicas de devolución. Por ejemplo: Crédito Prendario de la Dirección General del Crédito Prendario o crédito de corto plazo para inversionistas del Instituto de Desarrollo Agropecuario.
9. **Exenciones:** Eximición del total o parte de una obligación o compromiso establecido por un organismo del Estado, en los casos definidos por ley. Por ejemplo: Exención del pago de contribuciones de un bien raíz del Servicio de Impuestos Internos.
10. **Fiscalización:** Inspección ejercida por una institución pública para verificar y/o asegurar el cumplimiento de la legislación. Por ejemplo: La fiscalización de condiciones laborales que efectúa la Dirección del Trabajo, o la fiscalización de obligaciones tributarias que efectúa el Servicio de Impuesto Internos.
11. **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, que cumplan con un conjunto de condiciones de elegibilidad y dan cumplimiento a objetivos prioritarios para la institución. Por ejemplo: Fondo Concursable Capital Semilla del Servicio de Cooperación Técnica, FONDART Nacional de la Subsecretaría de las Culturas y las Artes y el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (Gobiernos Regionales).
12. **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. Por ejemplo: Pensión Básica Solidaria y Modificación de domicilio o forma de pago del Instituto de Previsión Social.
13. **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. Por ejemplo: Sala cuna o jardín infantil provisto por la Junta Nacional de Jardines Infantiles, atenciones de salud provistas por el Ministerio de Salud, asistencia judicial provista las Corporaciones de Asistencia Judicial, el servicio de alimentación de JUNAEB, servicios de seguridad pública derivados de denuncias en Carabineros o la policía, entre otros.
14. **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,

bien o inmueble. Por ejemplo: interpretación de la legislación laboral y tributaria, dictamen de invalidez, resolución de impacto ambiental, resolución de denuncias del consumidor del SERNAC, entre otros.

15. **Subsidios:** Aporte económico dirigido a usuarios de segmentos específicos, a los cuales se accede mediante la postulación y cumplimiento de condiciones de elegibilidad determinadas. Por ejemplo: Subsidios de vivienda del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
16. **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. Por ejemplo: la declaración de IVA del Servicio de Impuestos Internos.
17. **Registros:** Inscripción en una fuente pública oficial que responde a una obligación establecida en la legislación o regulación. Por ejemplo: Registro de tierras indígenas de la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena.

¿Qué es un Trámite?

Para que las personas puedan acceder a los productos que ofrecen las instituciones del Estado, es necesario realizar uno o más trámites. Entendiendo un **trámite** como toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto entregado por una institución pública, generando un procedimiento que finaliza con una respuesta para el solicitante.

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.

Trámites Transversales

Los trámites transversales son 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.

Se consideran trámites transversales los siguientes:

- **Acceso a la Información Pública:** solicitudes de información normadas por la Ley 20.285, que regula el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, y los procedimientos para el ejercicio de este derecho por parte de la ciudadanía.
- **Audiencia de Lobby:** solicitud de reuniones por parte de lobbistas y gestores de intereses particulares con funcionarios de una institución, con la finalidad influir en una decisión de política pública, normado por la Ley 20.730.
- **Atención ciudadana:** Conjunto de acciones destinadas orientar, informar o derivar solicitudes generales de usuarios respecto de productos institucionales. Por ejemplo: Ayuda Mineduc, OIRS (oficina de información, reclamos y sugerencias), SIAC (sistema integral de atención ciudadana), contáctenos, entre otros.
- **Compras públicas:** adquisición de bienes o servicios cuyo procedimiento se encuentra en Ley N° 19.886 de compras públicas, donde la institución y proveedor debe seguir el procedimiento establecido en las plataformas del Sistema de Compra y Contratación Públicas "ChileCompra".

Trámites transversales asociados a Gobierno Abierto

- **Participación Ciudadana:** considera las instancias de participación reguladas en la ley 20.500, que reconoce a las personas el derecho de participar y colaborar en la formulación, implementación y evaluación de las políticas, planes, programas y acciones de los órganos de la administración del Estado.
- **Datos Abiertos** considera la información que es publicada por las instituciones públicas en formatos reutilizables por otras instituciones o terceros.

Tipos de Trámites:

Considerando la diversidad de trámites existentes, en términos de complejidad, cargas administrativas, disponibilidad en canales de atención, cantidad de requisitos y diversidad de usuarios específicos.

1. Trámites según Complejidad o carga al ciudadano

Un elemento que determina el grado de complejidad de un trámite es la cantidad de documentos y/o antecedentes exigidos. Mientras menos documentos y/o antecedentes se solicite, consideraremos a un trámite menos complejo. En la medida que aumentan los documentos y/o antecedentes requeridos, consideraremos que es un trámite complejo.

Según la cantidad de documentos y/o antecedentes consideraremos lo siguiente:

Trámites simples:

- Sólo se necesita completar un formulario y/o solicitud para realizar el trámite.
- Se solicita cédula de identidad vigente y/o ClaveÚnica.

Trámites de mediana complejidad- hasta 3¹:

- Se necesita completar un formulario y/o solicitud y adjuntar hasta 3 documentos adicionales como antecedentes para la tramitación.
- Se solicita cédula de identidad vigente y/o ClaveÚnica.

Trámites complejos - 4 o más:

- Para realizar el trámite se deben presentar 4 o más antecedentes y/o documentos que respalden el cumplimiento de requisitos, los cuales constituyen el expediente de un caso atendido.

2. Trámites según tiempos de respuesta

Un criterio determinante en la realización de trámites son los tiempos de respuesta involucrados frente a una solicitud. En algunos casos el producto es entregado al momento de la solicitud, mientras que otros requieren de un tiempo mayor para entregar una respuesta.

a. Trámite con respuesta inmediata:

El usuario realiza un trámite y el producto solicitado es obtenido en el mismo momento.

Ejemplo: la mayor parte de los certificados, como el de nacimiento, matrimonio y antecedentes.

b. Trámite con respuesta no inmediata, que no requiere de más acciones del solicitante:

¹ Corresponde a la mediana de la distribución del número de documentos requeridos.

El usuario realiza un trámite y el producto involucrado es entregado con posterioridad a la fecha de la solicitud, dentro de un plazo definido, sin que el usuario deba realizar otras acciones para obtener su respuesta.

Ejemplo: solicitud de transparencia en cada institución pública

c. Trámite con respuesta no inmediata, que requiere de más acciones por parte del solicitante:

El usuario inicia un trámite que tiene distintas instancias donde se generan nuevos requerimientos o acciones del usuario para obtener una respuesta.

Ejemplo: Postulación a becas del Ministerio de Educación, a través del formulario único de postulación – FUAS.

3. Trámites según carga administrativa:

En algunos casos, la carga administrativa del trámite radica en la falta de condiciones habilitantes, por ejemplo sistemas que faciliten la consulta de los datos o documentos, sistemas que permitan monitoreo remoto, simple interoperabilidad entre distintos servicios del Estado o bases de datos que contengan la información más crítica del trámite.

Según su nivel de carga administrativa los clasificaremos mediante los siguientes criterios:

- Trámite automatizado: No requiere de un funcionario especializado para la entrega del servicio, el trámite tiene criterios establecidos para su entrega que pueden ser verificados por cualquier persona o sistema.
- Trámite de baja carga administrativa: El trámite requiere de un funcionario entrenado para la entrega del servicio, ya que a pesar de existir reglas establecidas hay excepciones que necesitan de interpretación.
- Trámite de alta carga administrativa: El trámite requiere de la aplicación de reglas, las cuales sólo pueden ser interpretadas por un funcionario con conocimientos técnicos más allá del procedimiento administrativo del trámite.

Ciclo de un trámite:

Los trámites no son un fin en sí mismo, las personas realizan trámites con la intención de obtener un producto (bien y/o servicio) provisto por una institución del Estado. En este contexto, considerar el proceso requerido para completar un trámite a partir de sus componentes (o etapas), permite medir y evaluar la pertinencia de los mismos, identificando oportunidades de eliminación, simplificación y/o digitalización, con intención en mejorar la experiencia de los usuarios y sus niveles de satisfacción, en una lógica de mejora continua.

El ciclo del trámite es referencial, y según la naturaleza del producto, características, recursos y normativas institucionales puede que existan más o menos componentes involucrados en este ciclo. Así mismo, puede que algunos componentes se realicen de cara al usuario (front office), mientras otros se realizan de manera interna en la institución (back office) invisibilizados para el usuario. Por ende, un trámite puede incluir en su proceso una o todas las etapas descritas a continuación.

- **Antes del trámite:** Corresponde a todas las acciones que realiza la institución previas al inicio del trámite, orientadas a disponer de información (a través de diversos canales) que habilite al usuario para iniciar el mismo.
 - **Disposición y entrega de información:** La institución dispone de información sobre dónde y cómo realizar un trámite: la descripción, a quién va dirigido, costos asociados, plazos estimados de respuesta, canales de atención disponibles, requisitos, documentos y/o antecedentes solicitados.
- **Durante el trámite:** corresponde a todas las acciones que realiza la institución para realizar la entrega de un producto al usuario, e incluye una serie de etapas requeridos para la entrega de una respuesta al usuario: solicitud, entrega de antecedentes, análisis, validación y procesamiento, seguimiento y respuesta.
 - **Recepción de solicitud:** El usuario comienza formalmente el proceso para iniciar el trámite, puede ser una solicitud, completar un formulario, o ambos.
 - **Solicitud y/o recepción de antecedentes:** Una vez que se efectúa una solicitud, la institución debe requerir la documentación necesaria que valide el cumplimiento de las condiciones de elegibilidad. Dependiendo del trámite, esta puede considerar la entrega de documentación, una entrevista personal, agendar una visita para fiscalización u otro.

En muchos casos, la recepción de la solicitud y de antecedentes puede ocurrir en la misma instancia.

- **Análisis y validación:** Verificación de la autenticidad de los antecedentes entregados, además de la revisión del cumplimiento de todos los criterios de elegibilidad definidos por la institución.
- **Monitoreo del avance de la solicitud:** La institución realiza seguimiento sobre el avance del trámite y lo dispone al usuario, velando por el cumplimiento de los plazos comprometidos. La no entrega de esta información genera incertidumbre y dudas sobre la legitimidad del proceso del trámite.
- **Entrega de respuesta:** La institución entrega una respuesta al usuario, la cual puede ser favorable, en cuyo caso procede la “entrega del producto”, o desfavorable, en cuyo caso usualmente se puede realizar otro trámite para apelar al resultado.
- **Después del trámite:** Corresponde a las etapas que se realizan posteriormente a la entrega de una respuesta al usuario.
 - **Entrega de producto:** En esta etapa se materializa la entrega del producto al usuario, y en caso de que corresponda, se dan a conocer las condiciones de la entrega, fechas, montos, responsabilidades, periodicidad. La entrega no se considera como parte de la culminación del trámite, ya que de acuerdo a la definición antes descrita, el trámite termina con la obtención de una respuesta para el solicitante, pudiendo ser esta positiva o negativa. Es decir, la entrega se puede concretar en un momento distinto a la recepción de la respuesta.
 - **Medición de satisfacción:** El usuario ya ha recibido el producto, por lo cual la institución puede realizar acciones de levantamiento de información para recibir retroalimentación respecto de la experiencia de sus usuarios en las distintas fases del ciclo del trámite.

Una vez identificada la(s) etapa(s) del ciclo del trámite con mayor impacto en la experiencia de los usuarios, es posible realizar una revisión de los mismos, evaluar su pertinencia o establecer la necesidad de simplificar o incorporar tecnología para mejorarlos, es decir, trabajar en una lógica de mejora continua de los trámites del Estado.

Atributos de un trámite

El Registro Nacional de Trámites establece un conjunto de atributos que caracterizan al trámite y la forma en que se entrega a los usuarios. A continuación se definen los principales atributos:

- **Ministerio e Institución:** Identifica al órgano de la administración del Estado al que pertenece el trámite, y el Ministerio de su dependencia.
- **Beneficiario:** persona natural y/o jurídica que es receptora del bien o servicio entregado por el Estado, que debe cumplir con las condiciones de elegibilidad establecido por la institución según su objetivo política pública y/o mandato institucional.
- **Solicitante:** persona natural y/o jurídica que realiza la acción de solicitar un bien o servicio entregado por el Estado, que puede coincidir o no con el beneficiario, pudiendo ser un tercero que actúa en su representación.
- **Documentos y/o antecedentes requeridos:** corresponde a todos los documentos y/o antecedentes requeridos para realizar el trámite, ya sean documentos emitidos por el propio Estado, o documentos emitidos por entidades privadas o no gubernamentales.
 - **Requisitos para validar perfil de beneficiario:** conjunto de documentos requeridos por la institución pública para verificar que el beneficiario cumple con las condiciones de elegibilidad, como por ejemplo: certificados entregados por una institución pública.
 - **Requisitos para validar perfil del solicitante:** conjunto de documentos requeridos por la institución para verificar la vinculación entre quien solicita el trámite y el beneficiario. Por ejemplo: poderes notariales.
 - **Otros documentos:** documentación que la institución necesita para entregar una respuesta al solicitante, ya sean documentos que corresponden a otros trámites del Estado o documentación emitidos por entidades privadas o no gubernamentales.
- **Nivel de digitalización:**
 - **Nivel 0:** La institución no dispone información del trámite en el canal digital.
 - **Nivel 1:** La institución dispone información del trámite en el canal digital (por ejemplo, una descripción, costos asociados, a quién está dirigido y/o cómo puede ser realizado), pero éste no puede ser realizado por este medio.
 - **Nivel 2:** La institución sólo 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 3 digitalizado:** 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 (por ejemplo, para la entrega de documentos, pago, corroboración de antecedentes, fiscalización, rendición de exámenes, entre otros).
 - **Nivel 4:** El trámite puede ser realizado completamente a través del canal digital.
- **Canal(es) de atención:** corresponde a los canales donde el trámite está disponible para ser realizado. El canal digital sólo existirá para aquellos trámites digitalizados (nivel 3 digitalizado o 4).
 - **Canal Presencial:** sucursales, oficinas de atención, módulos de autoatención, correo postal o atención en terreno.
 - **Canal Digital:** sitios web, email, aplicaciones o medios sociales.
 - **Canal Telefónico:** llamadas de voz o SMS.
 - **Estacionalidad:** indica si en trámite se encuentra disponible para ser ejecutado en forma permanente o por períodos específicos de tiempo dentro de un año determinado (por ejemplo, postulación a fondos, becas, subsidios, etc.).
 - **Mecanismo de autenticación:** Indica si el trámite requiere utilizar algún mecanismo de autenticación para ser realizado en línea, y si este corresponde a Clave Única² u otro mecanismo definido por la institución.

² Para mayor información sobre ClaveÚnica, visitar <https://claveunica.gob.cl/>

- **Pago:** indica 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.
- **Marco Legal:** corresponde al conjunto de Ley(es), Decreto(s), Norma(s) y/o Resoluciones que definen y regulan un trámite. Por ejemplo, *Ley 20.285 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia*, que regula el principio de transparencia en la función pública (Trámite Solicitud de Acceso a la Información Pública), o el *Decreto Supremo N° 49 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo*, que define el Programa Habitacional Fondo Solidario de Elección de Vivienda (Trámite Subsidio Fondo Solidario de Elección de Vivienda).

Transformación digital aplicada a la Institución:

Como se señaló anteriormente, la transformación digital es repensar la forma en que las instituciones cumplen con su mandato y entregan sus productos (bienes y/o servicios) a los ciudadanos, poniendo en el centro las necesidades de los usuarios, por sobre las necesidades burocráticas institucionales.

En la práctica, para la institución significa revisar sus procesos y trámites, para integrar de mejor manera las necesidades de sus usuarios, incorporando soluciones tecnológicas, optimizando los tiempos de ejecución y respuesta, aprovechando y reutilizando la información y datos que ya están disponibles en el Estado para entregar un mejor servicio, con eficiencia y calidad a todos los ciudadanos.

En el contexto, la transformación digital en la institución se materializa en:

Digitalizar: incorporar tecnologías digitales en la ejecución del proceso de un trámite, para que éste pueda ser realizado en forma remota o en línea por el usuario.

Simplificar: revisión y optimización del proceso requerido para ejecutar el trámite de una institución mediante innovación y/o uso de herramientas tecnológicas.

Eliminar: desestimar un trámite institucional, ya que la necesidad a la que responde su creación puede ser resuelta por otras vías o medios de la institución.