



## PRIMERA CONVOCATORIA

**Título de la experiencia:** [www.tramitefacil.gov.cl](http://www.tramitefacil.gov.cl) , Portal Tramite Fácil: El Portal del Estado al Servicio del Ciudadano

**País:** Chile / **Ciudad:** Santiago

**Nombre Institución:** Ministerio Secretaria General de la Presidencia

**Área responsable por la experiencia:** Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, PRYME

**Fecha de inicio de la experiencia:** 11 de Mayo de 2001

**Área temática y sub-área a que la experiencia:** Gobierno Electrónico, Atención al Ciudadano y Buen Gobierno

### I. Resumen de la experiencia

:

El Portal Trámite Fácil es uno de los productos emblemáticos del Gobierno Electrónico y de la modernización del Estado. En efecto, su propósito es mejorar y facilitar las relaciones de la ciudadanía con las instituciones del sector público, aprovechando para ello el desarrollo de las nuevas tecnologías de información e Internet.

El año 2000 surge la iniciativa de realizar un portal que centralizara la información de trámites de todo el sector público, esta iniciativa se apoyaba además en:

- Experiencias de algunos Servicios Públicos que habían sido pioneros en el tema: Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional de Aduanas; Servicio de Registro Civil e Identificación
- La respuesta de la gente a estas experiencias
- El interés del Gobierno de Chile en promover y extender el uso de Internet en la población
- La existencia del Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico (Nº 005 del 11-05-2001), el cuál promueve el uso de tecnologías de información y abre nuevos e interesantes canales para la provisión de servicios a la sociedad, así como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a que los ciudadanos pueden acceder.

#### **Primer Hito: Lanzamiento Versión 1.0**

El 11 de mayo del 2001, se lanza la primera versión del Portal, que contaba con información de 600 trámites, brindaba acceso a 12 trámites en línea. Este portal contaba con 4 secciones principales y tenía un promedio de 1500 vistas diarias.

### **Segundo Hito: Lanzamiento Versión 2.0**

El 20 de Junio del 2004, se libera la nueva versión del Portal Trámite Fácil, con nuevo diseño y funcionalidades, junto con más y mejor información sobre los trámites de los servicios públicos.

Esta versión de Trámite Fácil permitía obtener información de 1.600 trámites de la administración pública y acceso a 220 trámites en línea. El número de visitas al Portal alcanza actualmente un promedio aproximado de 4000 visitas diarias.

### **Tercer Hito: Lanzamiento Versión 3.0**

El 11 de enero de 2006, se realiza el lanzamiento de una nueva versión del Portal, en la cual se incluyen modificaciones generales de diseño, orientadas principalmente a cumplir con estándares de usabilidad y accesibilidad. Se incorporó un buscador inteligente, que permite mejorar el resultado de búsqueda tanto en el sitio como en buscadores como Google. Además, se publicó una versión simplificada del mismo sitio para personas ciegas, presentación que también permite que personas con otras discapacidades visuales puedan consultar la información del portal. A partir de esta fecha, Trámite Fácil incorpora adicionalmente una versión AUDIBLE de sus trámites.

Actualmente, Trámite Fácil recibe más de 7.500 visitas diarias, responde más de 4.000 consultas mensuales, entregando una respuesta parcial o definitiva, dependiendo de la naturaleza de la consulta, en un plazo promedio de 48 horas.

## **II. Objetivos esperados con la implementación de la práctica**

### **Objetivo General**

- Establecer y concentrar en un sólo lugar de Internet la información y el acceso a los trámites en línea de las instituciones públicas y servicios del Gobierno de Chile.

### **Objetivos Específicos**

- Facilitar a todos los usuarios el acceso a información de trámites en forma fácil y rápida.
- Fomentar la realización de trámites en línea como un aporte al mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios.
- Establecer una colección de información sistematizada y actualizada sobre trámites públicos, sin que ello signifique duplicar los servicios proporcionados por cada institución.
- Fomentar la atención al usuario e involucrar en ello a todas las instituciones y servicios públicos destacados en el portal como responsables de cada trámite.

Trámite Fácil tiene como público objetivo todas aquellas personas que requieren información de trámites del Estado y acceso a trámites en línea. A medida que se ha ido desarrollando el Gobierno electrónico, se ha organizado la manera de presentar la información para dar mejor servicio a distintos tipos de usuarios, tales como gente que busca empleo, emprendedores y empresarios. Adicionalmente, se han beneficiado las Instituciones Públicas, al poder entregar de una manera clara y accesible la información de sus trámites.

Los principios fundamentales del portal, son:

- Trámite Fácil es un Portal pensado desde la perspectiva del ciudadano y centrado en sus necesidades.
- Su concepto es concentrar en un sólo lugar de Internet la información y el acceso a los trámites en línea de las instituciones públicas.

En virtud de esto se definió implementar un sitio en INTERNET donde los ciudadanos y organizaciones pudieran:

- Buscar antecedentes e informarse de los trámites del Estado en forma fácil, rápida y en un solo lugar
- Realizar, por la vía de INTERNET, la mayor cantidad de trámites que sea posible
- Realizar los trámites en una dirección única pero sin reemplazar ni duplicar lo que los Servicios Públicos tienen, sino estableciendo conexión.
- Que el sitio fuere del Estado y no de un Ministerio o Servicio Público en particular

### **III. Contexto de la experiencia**

En busca de una gestión más eficiente y transparente, durante el año 2000, el Gobierno de Chile asumió como uno de sus desafíos prioritarios avanzar y profundizar en la reforma y modernización de la administración pública, a través del uso de las tecnologías de información, orientándola hacia el desarrollo y concreción de un Estado al Servicio de los Ciudadanos.

En mayo de 2001, el Presidente Lagos suscribió el Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico, el cuál define al Gobierno Electrónico como "el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana".

El instructivo define tres ámbitos para desarrollarse a través de Internet: Atención al ciudadano, Gestión Interna y Desarrollo de la Democracia.

Por esta razón y con el objetivo de facilitar y optimizar los procesos de vinculación de las personas con los organismos del Estado, tanto en el ámbito de los servicios y productos que éste ofrece como en las diversas obligaciones que impone a las personas, el Gobierno -a través del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, PRYME- inauguró en mayo del 2001, el Portal de Trámites del Estado, [www.tramitefacil.gob.cl](http://www.tramitefacil.gob.cl).

Otro aspecto que ha facilitado el acceso a la información de trámites de cada institución del Estado es que la administración de Trámite Fácil es realizada por una institución de coordinación de proyectos transversales.

Finalmente, un factor fundamental para que el Portal se haya convertido en una experiencia exitosa y duradera es la calidad y entrega del equipo humano que realiza las actividades diarias.

#### **IV. Etapas del proceso y factores críticos de éxito**

Trámite Fácil respondió a una orientación clara asociada a la necesidad de usar las Tecnologías de Información para acercarse a las personas y facilitarles a las personas la relación con el Estado, con un portal en Internet que les ayudara a realizar sus trámites, superando las distintas dificultades que todos tenemos para operar con el sistema público.

De este modo, el portal se creó y estructuró desde la mirada de las necesidades de los ciudadanos frente al Estado, y cómo se relacionan con el sector público. Así, los trámites se ordenaron en áreas temáticas reconocibles para los usuarios, tales como vivienda, educación, empresas y economía, salud, entre otras.

La primera versión de Trámite Fácil fue lanzada en Mayo del 2001, con información de 600 trámites y acceso a 12 trámites en línea. La tecnología utilizada fue: Linux, Red Hat 6.2, PHP, Base de Datos MYSQL y un Servidor Web Apache.

Producto del éxito alcanzado y del reconocimiento obtenido gracias a la valoración de los propios usuarios, en agosto del 2004 se relanza una nueva versión del portal, incorporándose cambios mayores orientados a mejorar la calidad y aumentar la información disponible, crear nuevas funcionalidades, mejorar el diseño visual y agregar tecnología a su gestión, tanto en el Front Office (accesibilidad, Usabilidad y Diseño) como en el Back Office (Content Management System “Engine“, Workflow, Compatibilidad y Estandares XML)

Esta versión 2004 entregaba información de 1600 trámites y acceso a 220 trámites en línea. La tecnología utilizada fue: Linux, Red Hat 9, PHP y XML, Base de Datos Postgre y un Servidor Web Apache.

Adicionalmente el 2004 se implementa el Sistema de Actualización de Información de Trámites (S@it), un conjunto de procesos que permite administrar una base de datos, desde el ingreso de la información hasta la obtención de resultados o gestión de los datos capturados.

En el año 2005 el foco de las mejoras estuvo en aspectos de usabilidad y accesibilidad, Incorporar más información, Mejorar la calidad de la información, Difundir el portal y potenciar su uso:

- Mejoras a la plataforma para cumplir con una serie de recomendaciones de usabilidad: depuración y ajuste del portal para que de la mejor manera posible atienda a personas con discapacidad visual y cumpla con los nuevos requerimientos solicitados para mejorar la atención a los ciudadanos.
- Trámite Fácil “Invisible”. Se generó una versión navegable en extremo simple especialmente realizada para que programas sintetizadores de voz (Ej.: Jaws) puedan digerirla y eventualmente saquen un provecho aún mayor de ciertas funciones, permitiendo un fácil uso a personas con discapacidad visual. Esta modalidad puede servir de referente para la construcción de otros sitios de gobierno en esta línea.
- Trámite Fácil “Audible”. Es un esquema mixto que aproveche la posibilidad de pre-generar archivos de audio que sean secuenciados de una manera inteligente. Para cada Ficha de Trámite existiría una versión audible que sería entregada con algún método de webcast, podcast o streaming según se recomiende y concluya. Esto puede ser de

particular utilidad para usuarios de la tercera edad, para quienes se cansan de leer en la pantalla, o simplemente para gente que prefiera bajar un audio para que escuchar en lugar de leer.

La principal innovación en la implementación y gestión de Trámite Fácil es su construcción desde la mirada de las personas, los usuarios, dejando de lado cualquier relación con estructuras orgánicas del Estado. Esta visión “centrada en el usuario” céntrica se incorpora también en la redacción y edición del contenido descriptivo de cada ficha de trámite. En ellas se utilizan las formas y palabras utilizadas comúnmente por las personas para denominar el trámite o los productos asociados al mismo, además del nombre con el que se conoce en la administración pública.

La lógica ordenadora del portal facilita al usuario encontrar los trámites que requiere, apoyada por un eficaz motor de búsqueda capaz de entender lo que el visitante necesita, incluso si busca la información con un lenguaje común, palabras atípicas y errores ortográficos

Adicionalmente, el servicio de recepción de consultas y envío de respuestas por email para las dudas sobre los trámites públicos fue algo novedoso en sus inicios y hoy ya está instalado como uno de los servicios más exitosos del portal y una experiencia que diariamente esta entregando información sobre la opinión de los usuarios acerca de los servicios provistos por el estado a través de Internet. Actualmente el Portal recibe más de 5.000 correos con preguntas de toda índole, las que son derivadas a las instituciones correspondientes o son directamente contestadas con información específica ubicada por el Webmaster de Trámite Fácil.

Como resultado del proceso interno de evaluación periódica del Portal y a los avances tecnológicos, a comienzos del 2006 se desarrolló una versión del portal para personas ciegas y se han incluidos archivos de audio en las fichas de los trámites para que las personas con discapacidad visual puedan escuchar la información de los trámites. Adicionalmente, el Portal ha cobrado importancia al canalizar las consultas que las personas tienen sobre el Estado y las obligaciones que éste les impone, pero también se ha convertido en un canal de comunicación social entre el estado y la ciudadanía.

Como en muchos países, la administración pública en Chile y su organización son relativamente desconocidas para las personas. Trámite Fácil ofrece una manera muy simple de informarse de los trámites del Estado y de interactuar con el sector público a través de sus trámites en línea.

También son importantes los ahorros que se producen en tiempo y dinero, debido a que las personas pueden hacer los trámites desde su casa o lugar de trabajo a cualquier hora del día, sin necesidad de desplazarse hasta los centros de atención de público de las Instituciones Públicas.

Finalmente, la comunidad de discapacitados visuales entrega alta valoración al esfuerzo hecho por el equipo que coordina Trámite Fácil al desarrollar una versión para discapacitados visuales, que puede ser “leída” por programas sintetizadores de voz.

Una estructura amigable, lenguaje cotidiano, mejoramiento continuo y su filosofía de servicio a la ciudadanía forman parte de la clave del éxito del Portal Trámite Fácil

## V. Medios utilizados

Entre los años 2001 y 2005 se han invertido más de USD 400 mil en el proyecto Trámite Fácil, esta inversión puede ser desglosada de la siguiente manera:.

Inversión Inicial:	USD 47.620
Infraestructura:	USD 15.238
Gastos de Operación:	USD 285.714
Reinversión y mantención:	USD 59.000
Difusión:	USD 7.600

El equipo de trabajo de Trámite Fácil ha ido creciendo hasta conformar un grupo multidisciplinario de 4 de personas. Este equipo es apoyado en forma paralela por más de 30 personas, las que en conjunto componen el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME), quienes colaboran de una u otra manera diversas tareas, por ejemplo, proporcionando asesoría legal para responder mensajes cuyo contenido demande una respuesta más delicada.

En cuanto a infraestructura, Tramite fácil funciona bajo dos servidores, uno publico donde está publicado el sitio disponible en Internet (Sevidor Apple) y un servidor privado, donde funciona todo el back office del portal y donde esta intalado administrador de contenidos ENGINE y la base de datos con información. Ambos servidores residen en el Data Center administrado por el Departamento de Informática del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

## VI. Actores involucrados

El portal Trámite Fácil está vinculado con 122 instituciones, de las cuales 107 corresponden a Servicios Públicos. Las 15 instituciones restantes corresponden a empresas públicas y privadas; cuyos trámites tienen relación con procesos necesarios para realizar algún trámite público. También existen trámites asociados a gestiones que se realizan en las Municipalidades.

Con el objeto de asegurar la calidad y precisión de la información de trámites entregada, se establecieron contactos formales con cada una de las instituciones y servicios públicos, lo que también contribuye a establecer un tiempo de respuesta promedio de 48 horas, asegurando calidad en la respuesta a las consultas enviadas por los usuarios.

En forma paralela, Trámite Fácil se vincula con diversas instituciones que de diversas maneras contribuyen a mejorar su Gestión, entre los cuales se puede destacar: Ministerio de Economía, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Tesorería General de la República, Dirección de Presupuesto (DIPRES) y Ministerio de Hacienda (Chilecomptra)

## VII. Resultados logrados

Dentro de los objetivos de Trámite Fácil está el contar con el máximo de información de trámites públicos, que el número de trámites en línea aumente y que crezca el número de personas que utilizan el portal.

Así, desde que se publicó el Portal, el número de tramites de los que se entrega información ha crecido en 167% (600 trámites en el 2001, 1600 en el 2006), el número de trámites realizables en línea es 31 veces superior (12 trámites en línea el 2001, 383 el 2006) y el número de visitas al Portal creció en un 1200% (de 15 mil visitas mensuales en el 2001 a más de 200 mil en el 2006).

De la misma forma, las consultas al Portal crecieron 25.6 veces (un promedio de 150 consultas mensuales en el 2001 a más 5 mil consultas mensuales en el 2006)

Mensualmente a través del servidor de Trámite Fácil se registra un tráfico promedio de 60 GB de información asociado a páginas y contenidos (imágenes, texto y audio), con un volumen de tráfico es creciente y se calcula será duplicada con la incorporación de las fichas audibles de cada trámite.

Desde su lanzamiento en Enero de 2006, de la versión simplificada del Portal -destinada a facilitar la navegación por el sitio a personas ciegas o con alguna dificultad visual y que es presentada en formato "Solo Texto"- ha sido visitada por más de 1500 usuarios que mensualmente han consultado el sitio a través de este formato.

El portal informa y atiende a visitantes de todo el mundo, aunque naturalmente el mayor número de usuarios proviene de Chile, pero en forma regular recibe visitas desde Estados Unidos, España y países de centro y sur América.

## VIII. Premios y reconocimiento recibidos

- Premio al Mejor de los Mejores y Primer Lugar Grupo Portales Transversales, Categoría Interacción Premio a los mejores Sitios Web de Gobierno, septiembre 2005
- Uno de los 5 mejores productos de Gobierno Electrónico en el mundo: Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, Octubre 2003
- Premio al Mejor de los mejores y primer lugar en categoría Ministerios, Subsecretarías y portales transversales: Premio a los mejores sitios Web de Gobierno, Marzo 2003
- Segundo lugar en Mejores Web de Chile, categoría Instituciones públicas: Premio El Diario Financiero, 2002

**Persona responsable del contacto que presenta la propuesta:** Paulo Saavedra V.  
**Cargo:** Encargado de Gestión Portal Trámite Fácil. Asesor Gobierno Electrónico PRYME.  
**Correo Electrónico:** [psaavedra@minsepres.cl](mailto:psaavedra@minsepres.cl)