



Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción

Programa Ventanilla Empresa

Informe Global

- | México
- | Guatemala
- | El Salvador
- | Costa Rica
- | Panamá
- | Colombia
- | Venezuela
- | Bolivia
- | Chile
- | Argentina

FUNDES Chile



Índice

I.- INTRODUCCION	3
II.- OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO	4
III.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
IV.- RESUMEN EJECUTIVO	5
RESULTADOS Y CONCLUSIONES	5
V.- ANTECEDENTES RESPECTO A LA METODOLOGIA APLICADA EN EL ESTUDIO	14
VI.- TRÁMITES DIGITALES – TRÁMITES NO DIGITALES.....	18
VII.- PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES 26	
VIII.- ORIENTACIÓN DE LOS TRÁMITES ANALIZADOS.....	28
IX.- RANKING DE GESTIÓN POR INSTITUCIÓN MODELO I	33
X.- RANKING DE GESTIÓN POR TRÁMITE MODELO I	42
XI.- RANKING DE GESTION TRAMITES MODELO I – CLASIFICACIÓN DIGITAL Y NO DIGITAL.....	55
XII.- OPINION RESPECTO DEL ESTADO DE DESARROLLO DEL TRÁMITE.....	63
XIII.- RANKING MODELO U	72
XIV.- RANKING MODELO U – RANKING MODELO I	83
XV.- RANKING TRANSACCIONES	88
XVI.- ANÁLISIS DE RESULTADOS POR CRITERIO DE GESTIÓN	94
XVII.- RELACION ENTRE DECLARACION DE MISION Y ESTADO DEL TRAMITE.....	98
XVIII.- TRAMITES ENCADENADOS – AISLADOS	100
XIX.- ANEXOS	109
XIX.1. Anexo 1: METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.....	110
XIX.2. Anexo 2: DESCRIPCION MODELO I.....	115
XIX.3. Anexo 3: Nómina de Instituciones y Trámites evaluados	120
XIX.4. Anexo 4: Cadena de Trámites.....	124
INTRODUCCIÓN	12

I.- INTRODUCCION

El “Estudio de Efectividad de los Trámites del Programa Ventanilla Empresa” (a partir de ahora llamado como El Estudio), busca revisar y analizar el estado, los resultados y las perspectivas del conjunto de trámites incluidos en el Programa Ventanilla Empresa, que el Estado de Chile bajo convenios establecidos entre el Ministerio de Economía y distintas reparticiones del sector público ha estado modernizando desde el año 2002 a la fecha.

El foco principal del “Estudio” es la revisión de los logros alcanzados por el Programa Ventanilla Empresa, en particular el uso que se está dando a los trámites modernizados, tanto en el ámbito público como privado, buscando formular propuestas que permitan facilitar y ordenar la oferta de servicios del Estado (principalmente trámites), hacia el mundo empresarial. Para ello se llevó a cabo un levantamiento de información en las Instituciones que se hicieron cargo de dicho desarrollo, para establecer el estado actual del proceso e implementación del trámite y obtener una opinión acerca de los resultados obtenidos.

Este informe da cuenta de los resultados obtenidos a nivel global en el estudio realizado a las Instituciones y de cómo han enfrentado los procesos de gestión en la digitalización de los trámites.

II.- OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

Entregar un análisis de información en lo concerniente a la implementación de los trámites de la Instituciones que fueron incluidas en el “Programa Ventanilla Empresa” que permita identificar el estado actual del desarrollo digital del trámite y las posibles recomendaciones de mejora que optimicen los resultados esperados.

III.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Informar acerca del estado actual de la implementación digital del o los trámites en las Instituciones.
2. Plantear recomendaciones de mejora de prácticas de gestión para la optimización de resultados.
3. Declarar indicadores, estadísticas y ranking de implementación de trámites, que permitan un análisis de información asociada a planteamientos de mejora en los procesos.
4. Identificar el cumplimiento efectivo de la proyección asociada al volumen de tramitaciones esperadas con el desarrollo digital del trámite.

IV.- RESUMEN EJECUTIVO

El “Estudio de Efectividad de los Trámites del Programa Ventanilla Empresa”, se inició en el mes de Noviembre del año 2008, su principal propósito fue evidenciar y determinar la situación de 80 trámites que se entendía se encontraban operando por la vía digital, y que correspondían a 23 Instituciones del Estado, bajo la iniciativa de “Gobierno Digital”.

La metodología aplicada se describe con mayor detalle en anexo 1, pero en resumen consistió por una parte en el desarrollo y aplicación de un conjunto de herramientas de evaluación de la gestión en las Instituciones (denominado modelo I) y por otra del desarrollo y aplicación de herramientas de evaluación de la percepción de los usuarios en relación con los trámites definidos objeto del estudio.

A continuación se exponen las principales conclusiones en relación con los principales hallazgos encontrados.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Tramites digitales – no digitales

Del total de 80 trámites analizados, solo un 51,25% de ellos (41 trámites) se encuentra en estado digital, los restantes fueron clasificados como No Digitales, un 41,25% (33 trámites) y No existe un 7,5% (6 trámites).

Esta clasificación tiene como base por un lado la definición adoptada en el estudio de lo que se entiende por un “trámite digital” y de la situación particular a cada trámite encontrada en cada Institución conforme a la información que se entregó para el desarrollo de la actividad.

Es importante señalar que del total de trámites No Digitales, existe una brecha a cubrir para su digitalización en cada Institución según así se defina a futuro.

Porcentaje de cumplimiento digitalización de trámites

Los resultados obtenidos en el estudio, respecto al estado del trámite, sea éste Digital, No digital y No existe, permiten determinar cuál Institución tiene todos sus trámites de forma digital, solo un 21,7% de las Instituciones (5 Instituciones) tienen el 100% de sus trámites digitales, un 26,1% de las Instituciones (6 Instituciones) tienen algunos de sus trámites Digital y un 52,17% (12 Instituciones) no tienen sus trámites en forma digital.

Orientación de los trámites analizados

La creación de Empresas y la realización de negocios de exportación pesqueros y agrícolas, son los principales criterios de selección de los trámites del programa Ventanilla Empresa, que centra sus esfuerzos en los puntos más relevantes para la economía desde el punto de vista del ciclo y/o desarrollo de la Empresa.

El estudio permitió determinar que además de las consideraciones definidas los trámites tiene una orientación a cumplir obligaciones legales, y/o Otros conceptos como recabar información para las Instituciones, estudios de estas, etc. lo que se generalizó bajo el concepto otros.

Un concepto a tener presente en este punto es que un trámite puede tener más de una orientación, además se han omitido los trámites clasificados como no existe.

El total de trámites que está orientado a la creación de empresas es de 13, los que tiene orientación a la realización de negocios (exportación, pesqueros, agrícolas) corresponde a 28 trámites, los que se orientan a cumplimiento de normas 26 trámites y los que tiene otros fines 13 trámites.

Ranking de gestión por Institución modelo I

El estudio permitió determinar un “indicador”, cuyo propósito fue establecer si la Institución tenía prácticas de gestión que le permitieran implementar trámites digitales, y en consecuencia establecer si cuenta con las condiciones que le permitan proyectarse en el sentido de a futuro incorporar un mayor número de trámites digitales, favorecer la Interoperabilidad de los trámites con otras Instituciones y propiciar un actuar coordinado con otras Instituciones en camino hacia un Gobierno Digital.

El resultado de la evaluación de este “indicador” (punto VII en este documento) determinó que **4** de 23 Instituciones registran un indicador mayor al esperado (500 puntos que es el puntaje medio a alcanzar de 1000 puntos que se pueden obtener al implementar todas las prácticas de gestión evaluadas, en donde una Institución pudiese definirse en un estado de aceptación o puede ser determinada como aceptable para implementar sus trámites digitales, si alcanzase este valor), las restantes **19**, requieren desarrollar e internalizar prácticas de gestión que le permitan propiciar una continuidad en la gestión de aquellos trámites que se encuentra digitales y a la implementación de los que a la fecha de cierre del presente estudio (junio 2009) aún no lo estaban.

El indicador determinado permite establecer una priorización sugerida para analizar en detalle con cada una las Instituciones, los proyectos de desarrollo tendientes a disminuir las brechas de gestión detectadas y a completar y/o mejorar la digitalización de sus trámites respectivos.

Ranking de gestión por trámite modelo I

Al igual que en el punto anterior, con el “indicador” determinado se construyó un ranking priorizado por trámite, que permite identificar los grupos de trámites que:

- Teniendo las condiciones de gestión en la Institución están digitalizados, y debe procurarse su mantención y mejora continua.

- Teniendo las condiciones de gestión en la Institución aún no se han digitalizado, y
- Aquellos que no cuentan con las condiciones de gestión y no están digitalizados.

El esfuerzo de digitalizar y/o administrar trámites digitales, exige a la Institución aspectos de orden FORMALES, es decir internalización de prácticas de gestión, y ESTRUCTURALES, es decir la incorporación de proyectos de desarrollo para la implementación y administración de los trámites vía digital.

Este tema es detallado en el punto VIII de este informe.

Ranking de gestión tramites modelo I – clasificación digital y no digital

Debido a que el “indicador” calculado mide la existencia de prácticas de gestión al interior de la Institución, este indicador se relacionó con el estado efectivo del trámite (Digital – No Digital), los resultados fueron altamente concordantes, lo que asegura que el “indicador” determinado es posible de utilizar para establecer las condiciones de digitalización esperadas.

Esta opinión permite ratificar la importancia de que la Institución cuente e internalice prácticas de gestión asociadas a la digitalización de trámites, y que no obedezcan a acciones aisladas, toda vez que el proceso de digitalizar trámites debe indudablemente provocar cambios en la forma de gestión de la Institución.

Opinión respecto del estado de desarrollo del trámite

La definición básica del concepto de trámite digital, implica que el usuario pueda solicitar su requerimiento vía digital y a su vez pueda obtener el resultado de dicho requerimiento por la misma vía, sin embargo por una parte existen trámites que no necesariamente deben entregar un documento al

usuario (mayor detalle punto X.-), y por otra parte existen trámites que se encuentran en un estado que es posible de optimizar, el total de trámites que tiene aún una brecha de crecimiento es de 28 de los 80 evaluados.

Ranking modelo U

La opinión del usuario fue considerada en esta sección, el levantamiento de información se realizó sobre la base de encuestas, entrevistas y focus group, las opiniones en general fueron dispersas, hubo Instituciones evaluadas con un alto nivel de ponderación y otras con muy baja ponderación, estas evaluaciones consideraron tanto trámites en condición Digital como No digital, apreciándose que en algunos casos los tramites presenciales mostraban una alta calificación y buena opinión de los usuarios, el estudio además tuvo la posibilidad de recoger opiniones de los usuarios en orden a incorporar mejoras a la oferta de trámites por la vía digital.

Ranking Modelo U – Modelo I

Una mirada interesante es la de comprar los resultados del estudio basado en el modelo I (perspectiva Interna) con los resultados del modelo U (perspectiva del usuario), se pudo establecer que existen calificaciones muy concordantes, como otras muy dispares, los motivos tienen que ver más bien con la opinión e imagen del usuario respecto de la Institución, más que en el nivel de digitalización de sus trámites.

Ranking transacciones

Una expectativa interesante a medir dice relación con el nivel de transacciones que registran las Instituciones en sus trámites tanto digitales como no digitales.

Sin embargo no fue posible obtener este dato de las Instituciones en forma completa, solo fue posible analizar para un grupo de 10 trámites, no obstante los resultados son interesantes, pues señalan que existe un aumento general

del uso de trámites por la vía digital en aquellos casos en que la Institución los ofrece ya sea presencial o digital.

No fue posible medir disminución de tiempos u otro indicador de resultado asociado, debido a que en su mayoría las Instituciones no entregaron el dato de las transacciones realizadas.

Análisis de resultados por criterio de gestión (1. Criterio de Gestión de Dirección, 2. Criterio Gestión de Usuarios, 3. Criterio de Gestión de Personas, 4. Criterio de Procesos y Tecnología, y 5. Criterio de Resultados)

La evaluación de resultados desde una perspectiva de los temas analizados en las Instituciones demostró que en general en las Instituciones existe mayor preocupación por temas de gestión de procesos – tecnología, y de temas de gestión asociados a sus usuarios, las mayores debilidades se detectan en la gestión de las personas y la gestión de la Dirección.

Lo anterior sugiere como conclusión que las prácticas de gestión al interior de la Institución no se encuentran internalizadas (entendiendo como tal que dichas prácticas sean parte normal de las actividades de la Institución y no acciones aisladas que ocurren solo por ejemplo cuando se implementa un trámite), existiendo en muchos casos la externalización de algunas actividades, mediante la contratación de Empresas externas que realizan la implementación de trámites, lo que no permite incorporar en la gestión de la Institución dichas prácticas.

Relación entre declaración de misión y estado del tramite

Una aspecto medido en el estudio dice relación a si en las Instituciones sus declaraciones de Misión contienen aspectos que permitan orientar a la Institución hacia la Digitalización de trámites y a un Gobierno Digital, solo en 3 de las Instituciones esto se detectó en las restantes no existe tal declaración y orientación.

Lo anterior es de alta relevancia pues la Misión es para la Institución una orientación, que predispone la acción para facilitar la implementación de trámites digitales, es de alta relevancia que la misión de la Institución incorpore en forma explícita dicho concepto, ya que la interpretación de intenciones que orientan el accionar, debe ser clara.

Tramites encadenados – aislados

Un resultado importante que fue posible de concluir es el encadenamiento lógico de los trámites en el sentido de si existía una línea de procesos que uniera a los trámites objeto del estudio o si el trámite por si mismo contemplaba en su desarrollo toda la cadena de procesos con relación a su producto final incluyendo incluso la fusión o comunicación con otras Instituciones que fueran parte del proceso, esto fue posible de construir y además fue posible de detectar una serie de trámites no considerados en el estudio que forman parte de la cadena y que deberían formar parte de proyectos futuros de digitalización en las Instituciones. Mayor detalle en el anexo 4.

Conclusiones Generales

Las Instituciones analizadas, NO están prestando particular cuidado a aspectos tales como: mantener los registros de información de uso de los trámites, y al seguimiento de los reclamos en los trámites hasta llegar su corrección. El poner al usuario como eje de su accionar permitiría el éxito en la gestión de dichas entidades.

En las Instituciones analizadas se observa, dispersión en lo referente a la capacitación digital del personal de dichas instituciones, de cara a mejorar el servicio al USUARIO. Esta capacitación se refiere a contar con un personal calificado e idóneo para el manejo del trámite digital, y se concluye que está

(capacitación) no es homogénea, y en muchos casos en que existe capacitación no se alinea con la tecnología utilizada.

A pesar de que existen estándares informáticos formulados y difundidos por el Estado, las Instituciones objeto del estudio no logran mantener el cumplimiento de dichos estándares en cada proceso de sistematización de trámites. Los procesos de externalización que llevan a cabo las instituciones, frecuentemente no cuentan con una contraparte válida, que haga seguimiento y verifique el cumplimiento normativo de los trámites objeto del estudio..

El proceso de agilización de trámites, obtendría mayor eficiencia y eficacia al utilizar el concepto de “Cadenas de Trámites” de manera conjunta proyectando un camino hacia la interoperabilidad, propiciando así el desarrollo integral de proyectos, por sobre iniciativas aisladas de cada Institución.

Se entiende por “Cadena de Trámites”, al enlace natural que resulta para un usuario, cuando al realizar una actividad en la que están involucradas la interacción con Instituciones, debe pasar por más de una para realizar los trámites y conseguir su propósito final,

Es necesario seguir evaluando posibilidades a nivel Legislativo que ayuden a flexibilizar el marco jurídico de ciertos trámites, que no facilitan la ejecución de procesos lógicamente encadenados. (Ej.: Inscripción de Vehículos motorizados – Institución Registro Civil, el estado del trámite se detalla en el informe de la Institución).

Se hace necesario un mayor seguimiento y control respecto de los trámites que pudiesen ser digitalizados o están digitales, que fortalezca el proceso del cumplimiento de los estándares informáticos definidos (Ejemplo: Decreto Supremo 100, Decreto Supremo 81, entre otros) con el cual todas las instituciones presenten su estado y avance en este sentido, de lo contrario se dificulta la posible interacción entre Instituciones, por no existir paridad entre el desarrollo digital y cumplimiento de normativas de las mismas.

Algunas instituciones han entendido el proceso de digitalización, para simplificar procesos o minimizar costos institucionales, mejorar el control u otro objetivo que le atañe. En este escenario no existe una orientación al USUARIO.

V.- ANTECEDENTES RESPECTO A LA METODOLOGIA APLICADA EN EL ESTUDIO

Con el propósito de entender los resultados globales del estudio, a continuación se detalla las principales bases de cálculo con las cuales se aplicó la metodología de evaluación de prácticas de mejora de gestión en los trámites de las Instituciones objeto del estudio.

La Metodología de trabajo utilizada para el presente estudio, fue previamente consensuada con el Ministerio de Economía, y consiste básicamente en sensibilizar a la Institución del estado de los procesos asociados a la gestión general en el desarrollo y la administración de proyectos de digitalización, una explicación más detallada se comenta en el anexo 1.

Para la evaluación de cada trámite, se utilizaron 45 prácticas de gestión y 7 prácticas de resultado, todas ellas agrupadas en 5 criterios, referenciados como criterios de: Gestión de Dirección, Gestión de Usuarios, Gestión de personas y Gestión de Procesos – Tecnología, el último criterio fue de Resultados.

A cada criterio se le asignó un factor de ponderación que determina la importancia relativa de cada criterio, que dice relación con el foco del estudio que es la digitalización de trámites en la Institución, la codificación y ponderación, usada en los criterios, se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1: Factores de Ponderación por criterios modelo “I”

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
Criterio 1	Gestión de Dirección	423
Criterio 2	Gestión de usuarios	58
Criterio 3	Gestión de personas	77
Criterio 4	Gestión de procesos – Tecnología	308
Criterio 5	Resultados	134

Sobre la base de la tabla descrita, se procedió a calcular un puntaje por cada Institución, éste se obtuvo de la siguiente forma:

- 1) Cada criterio agrupa una serie de prácticas de gestión, para cada una de ellas se estableció un nivel de cumplimiento respecto de un estándar.
- 2) El resultado alcanzado al determinar el nivel de las prácticas de gestión en cada criterio se le aplica el factor de ponderación según tabla y se obtiene el puntaje por trámite.
- 3) Determinados los puntajes por trámite se calcula con base al promedio simple, el puntaje de la Institución sobre la base del puntaje de sus trámites.

Este valor determinado, es utilizado para tener una idea respecto de como la Institución ha desarrollado los procesos que le permiten enfrentar la digitalización del(los) trámite(s).

Sin embargo, es importante tener en consideración, que este puntaje obtenido solo refleja el nivel alcanzado en el proceso de evaluación de “Buenas Prácticas de Gestión” según el modelo de mejora de procesos aplicado en la Institución, y no es concluyente respecto del estado de digitalización de los trámites.

La máxima puntuación a obtener es de 1000 puntos entre los 5 criterios, entendiéndose que alcanzando dicha valoración (o lo más cercana a ese valor) implica que la Institución tiene una posición de excelencia, en cuanto al uso de prácticas idóneas para la implementación del trámite.

El nivel que alcance la ponderación obtenida, nos da una referencia general del estado de gestión, respecto al uso de “Buenas Prácticas” para la implementación de los trámites en la Institución, la interpretación de dicho nivel se resume en la siguiente escala:

Tabla 2: Ponderación general alcanzada en el estudio modelo “I”

Nivel	Puntaje	Descripción
INICIADO	0 - 249	1) La institución ha implementado algunas iniciativas que son usadas normalmente para gestionar los trámites. 2) La institución ha registrado estadísticas para algunos indicadores.
INCIPIENTE	250 - 499	1) La institución ha implementado algunas iniciativas para abordar algunas prácticas que se estiman necesarias para gestionar el trámite y ha iniciado su implementación como proceso sistemático. Hay evidencia que la práctica de gestión está implementada. 2) La institución ha registrado estadísticas para sus principales indicadores, pero aún no dispone de series históricas de datos que permitan evaluar su tendencia.
MEDIO	500 - 749	1) La institución ha implementado iniciativas para abordar la mayoría de las prácticas que se estiman necesarias para gestionar el trámite, algunas de ellas definidas como procesos e implementadas de manera sistemática. 2) La institución dispone de estadísticas para sus principales indicadores y series históricas de datos para algunos de ellos.
AVANZADO	750 - 999	1) La institución ha implementado iniciativas para abordar todas las prácticas de gestión que se estiman necesarias para gestionar el trámite, la mayoría de ellas de manera sistemática, incluso algunas han sido mejoradas o evaluadas. 2) La institución dispone de series históricas de datos para sus principales indicadores, algunas de ellas muestran una tendencia favorable, o al menos neutra.
EXCELENCIA	1000	1) La institución aborda la mayoría de las prácticas de gestión con enfoques sistemáticos. Estos enfoques han sido evaluados, y algunos demuestran su efectividad. 2) La institución dispone de series de datos para los principales indicadores de estadísticas. Algunas series de datos tienen tendencias sostenidamente positivas, incluso algunas estadísticas contrastadas con comparaciones relevantes, muestran buen desempeño.

Por otra parte, como se indicó cada criterio contiene a su vez prácticas de gestión las cuales fueron valoradas según los siguientes niveles:

- 0% = Por diferentes razones, la Práctica de Gestión correspondiente no ha sido considerada.
- 25% = Hay evidencia que se ha discutido la posibilidad de implementar específicamente lo solicitado en la Práctica de Gestión, pero no se ha realizado aún.
- 50% = Hay evidencia que la Práctica de Gestión está implementada. Por ejemplo existen documentos, planes, programaciones, procesos, que lo pueden demostrar.
- 75% = Hay evidencia que demuestra que la Práctica de Gestión se realiza regularmente. La periodicidad puede ser diariamente, semanalmente, mensualmente o anualmente, según corresponda.
- 100% = Hay evidencia que demuestra que la Práctica de Gestión ha sido evaluada o mejorada:
 - Evaluada: se ha medido su efectividad o nivel de cumplimiento del objetivo para el que fue implementada.
 - Mejorada: La evidencia muestra versiones y cambios en la práctica claramente con mejores resultados que la anterior.

Una mayor explicación se detalla en anexo 1.

VI.- TRÁMITES DIGITALES – TRÁMITES NO DIGITALES

Para el estudio, el concepto de digitalización de trámites implica que el usuario pueda Ingresar sus requerimientos por la vía digital y a su vez pueda obtener el resultado esperado por la misma vía.

Esta definición establece como requisito para que un trámite sea calificado como digital, que cuando el usuario plantea su requerimiento, éste pueda utilizar medios digitales (página WEB u otro) y el resultado de su solicitud sea entregada por la misma vía, es decir medios digitales.

Es importante hacer notar que dada esta definición, aquellos trámites que solo se limitan a capturar datos del usuario, o a informar, no se clasifiquen como digital.

Partiendo de esta definición, el estudio de los 80 trámites (ver anexo 3) entregó antecedentes que dejan en evidencia lo siguiente:

Tabla 3: Resumen estado del trámite

Condición	Cantidad Trámites	%
Digital	41	51,25
No digital	33	41,25
No existe	6	7,50
TOTAL	80	100

Un primer dato relevante es que del total de trámites sujetos a estudio el 48,75% equivalente a 39 trámites no se encuentran en estado digital, dentro de estos trámites clasificados como no digitales un 7,5% de ellos no existen, en las Instituciones.

Los trámites clasificados como no existe, se indican a continuación:

Tabla 4: Trámites No Existe

CODIGO INSTITUCION	INSTITUCION	CODIGO TRAMITE	TRAMITE
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	70	Informes de certificación de productos (VU Comex).
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	33	Solicitud de Certificado de Destinación Aduanera para productos farmacéuticos, pesticidas, otros.
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	41	Declaración de emisión de fuentes fijas.
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	50	Fichas de desembarque industrial para armadores (relacionado con Certificación de Desembarque).
16	Subsecretaría de Marina	56	Concesión acuícola.
17	CORFO	61	Postulación a Créditos.

- **Tramite 70 Informes de certificación de productos (VU Comex), de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)**, se clasifica como no existe, debido a que en la Institución no se realiza éste trámite, existe una certificación pero solo se limita a artefactos instalados en edificios.
- **Trámite 33 Solicitud de Certificado de Destinación Aduanera para productos farmacéuticos, pesticidas, otros., del Instituto de Salud Pública (ISP)**, el trámite se realiza en la Institución “Autoridad Sanitaria”, no es posible de realizar en el ISP, a menos que el usuario requiera el documento del trámite 29 “resolución de uso y destino” bajo un acuerdo entre instituciones el ISP mediante un enlace obtiene el número de registro necesario del trámite 33, pero solo en ese caso, actúa como enlace.

- **Tramite 41 Declaración de emisión de fuentes fijas, de la Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX - SESMA)**, no existe en la Institución debido a que fue reemplazado por otros dos trámites “Registro de Unidades” y Autorización de unidades”, los cuales no fueron objeto del estudio.
- **Tramite 50 Fichas de desembarque industrial para armadores (relacionado con Certificación de Desembarque), del Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)**, el trámite es una parte del proceso del trámite 45 “certificado de desembarque”, esto se explica al momento de que un usuario requiere el “certificado de desembarque” debe llenar la “ficha de desembarque industrial para armadores”, en forma individual no existe.
- **Tramite 56 Concesión acuícola, de la Subsecretaría de Marina**, el trámite se encuentra en una etapa de definición de su responsable final y de su automatización, este tema está siendo analizado entre las Instituciones “Subsecretaría de Marina” y Sernapesca”.
- **Trámite 61 Postulación a Créditos., de CORFO**, el trámite postulación a créditos solo se limita a informar que el usuario debe hacer el trámite en las Instituciones Financieras.

TRAMITES NO DIGITALES

En Relación con los trámites no digitales, estos están conformados por aquellos trámites que para su realización requieren la presencia del usuario denominados “presenciales” y de aquellos que solo capturan datos por la vía digital, pero no cierran el proceso entregando el resultado esperado por el usuario de manera digital.

Los trámites clasificados como no digitales, están compuestos por trámites que se realizan solo en forma presencial, trámites que se realizan presenciales, y a

su vez están en proceso de digitalización, o que tienen algún grado de digitalización.

La sub clasificación de los trámites que incluye los trámites no digitales es la siguiente:

Tabla 5: Sub clasificación de trámites

Clasificación de los 80 trámites	Sub-clasificación	Cantidad	% Unitario	% acumulado
No digital	No existe	6	8%	8%
	Presencial	7	9%	9%
	Propuesta	1	1%	32%
	Proyecto	10	13%	
	Evaluación	1	1%	
	Desarrollo	0	0%	
	Prueba	1	1%	
	Implementado	0	0%	
	Informativo	5	6%	
	transaccional - captura	8	10%	
Digital	DIGITAL-transaccional - entrega	41	51%	51%
	TOTAL	80	100%	100%

El significado de cada concepto se explica en el punto X.- OPINION RESPECTO DEL ESTADO DE DESARROLLO DEL TRÁMITE.

Los datos expuestos, son referenciales, y tienen como propósito dar una idea del estado del desarrollo de los trámites a la fecha de término del levantamiento de información del estudio a junio del 2009, es posible que dicho estado haya cambiado dependiendo de las decisiones de cada Institución.

El detalle del estado de cada trámite, conforme a los parámetros definidos para el presente estudio es el siguiente:

Tabla 6: Estado de cada trámite

CODIGO INSTITUCION	INSTITUCION	CODIGO TRAMITE	TRAMITE	ESTADO
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	1	Certificados y actualización de información de cooperativas.	No digital
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	2	Obtención del registro de marcas y patentes de propiedad industrial.	No digital
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	3	Trámites de asociaciones gremiales y martilleros.	No digital
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	7	Timbraje de documentos (boletas).	No digital
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	15	Certificación de Instalaciones Interiores de Gas (CIIGe).	No digital
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	17	Concesiones de servicios de radiodifusión sonora de libre recepción.	No digital
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	18	Permiso de Servicio limitado de radiocomunicación para empresas.	No digital
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	19	Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones.	No digital
8	Dirección del Trabajo (DT)	22	Registro de intermediarios agrícolas y registro de contratos temporales.	No digital
11	Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Serviu)	35	Solicitud pago subsidio habitacional (constructora o inmobiliaria).	No digital
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	46	Concesión Acuícola.	No digital
15	Subsecretaría de Transportes	52	Permiso originario.	No digital
15	Subsecretaría de Transportes	53	Modificación flota.	No digital
15	Subsecretaría de Transportes	54	Cancelación de vehículo.	No digital
15	Subsecretaría de Transportes	55	Registro de plantas de revisión técnica y envío en línea de datos de certificados.	No digital
16	Subsecretaría de Marina	57	Concesión marítima.	No digital
17	CORFO	60	Postulación a programas de Fomento.	No digital
18	CONAF	62	Plan de manejo del bosque.	No digital
19	Banco Estado	63	Postulación a créditos para Pequeña Empresa.	No digital
19	Banco Estado	64	Postulación a créditos para micro Empresa.	No digital
20	Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	65	Certificación de partidas de exportación agrícola.	No digital
20	Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	66	Certificación de productos pecuarios (exportación).	No digital
21	Superintendencia de Seguridad Social (Suceso)	67	Licencias Médicas-plan piloto.	No digital
22	Registro Civil- RNVM	71	Inscripción de vehículos motorizados.	No digital
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-	72	Obtención de patente comercial.	No digital

CODIGO INSTITUCION	INSTITUCION	CODIGO TRAMITE	TRAMITE	ESTADO
	Economía			
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	73	Pago/renovación de patente comercial, industrial, profesional, alcoholes.	No digital
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	74	Obtención de patente de alcoholes.	No digital
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	75	Certificado de no expropiación.	No digital
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	76	Permiso de demolición.	No digital
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	77	Permiso de uso de bienes nacionales de uso público.	No digital
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	78	Informe de zonificación (incluido en el trámite genérico informe técnico).	No digital
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	79	Permiso de edificación.	No digital
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	80	Recepción de obra.	No digital
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	4	Solicitud de timbraje de rollos de máquinas registradoras por Internet.	Digital
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	5	Timbraje de facturas por Internet.	Digital
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	6	Inicio de actividades para persona natural en 2ª categoría.	Digital
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	8	Modificación de antecedentes.	Digital
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	9	Iniciación de actividades para empresas.	Digital
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	10	Iniciación de actividades para personas en 1ª categoría.	Digital
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	11	Declaración de Término de Giro personas naturales.	Digital
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	12	Declaración de Término de Giro personas jurídicas.	Digital
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	13	Encuesta nacional industrial: IPVF y ENIA.	Digital
4	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence)	14	Inscripción en programas de incentivo tributario (Capacitación vía OTEC).	Digital
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	16	Cuenta de información electrónica de empresas (STAR).	Digital
7	Instituto de Normalización Previsional (INP)	20	Pago de imposiciones.	Digital
8	Dirección del Trabajo (DT)	21	Constancias.	Digital
8	Dirección del Trabajo (DT)	23	Desvinculación del trabajador.	Digital
8	Dirección del Trabajo (DT)	24	Certificación del contratista.	Digital

CODIGO INSTITUCION	INSTITUCION	CODIGO TRAMITE	TRAMITE	ESTADO
8	Dirección del Trabajo (DT)	25	Pago de multas.	Digital
8	Dirección del Trabajo (DT)	26	Autorizaciones de sistemas excepcionales de distribución de jornadas de trabajo y descanso.	Digital
8	Dirección del Trabajo (DT)	27	Autorización de centralización de documentación laboral.	Digital
8	Dirección del Trabajo (DT)	28	Comité paritario de higiene y seguridad.	Digital
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	29	Resoluciones de uso y destino.	Digital
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	30	Certificación de libre venta.	Digital
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	31	Registro de medicamento nuevo.	Digital
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	32	Registro de medicamento similar.	Digital
10	Servicio Nacional de Aduanas	34	Manifiesto de embarque transporte terrestre.	Digital
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	36	Certificado de desratización.	Digital
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	37	Autorización sanitaria para establecimiento de alimentos.	Digital
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	38	Calificaciones.	Digital
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	39	Informe sanitario.	Digital
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	40	Autorización de tratamiento y/o disposición final de residuos sólidos industriales.	Digital
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	42	Solicitud de autorización de uso y disposición de productos importados.	Digital
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	43	Solicitud de certificados de destinación aduanera.	Digital
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	44	Certificado de libre venta para alimentos.	Digital
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	45	Certificado de desembarque.	Digital
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	47	Certificación sanitaria de productos pesqueros de exportación.	Digital
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	48	Certificación de origen (país de origen del producto capturado).	Digital
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	49	Visaciones.	Digital
14	Sernatur	51	Registro de Servicios Turísticos.	Digital
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	58	Encuestas estructurales en línea.	Digital
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	59	Encuestas coyunturales económicas en línea.	Digital
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	68	Declaración de instalaciones eléctricas (VE-VTM).	Digital

CODIGO INSTITUCION	INSTITUCION	CODIGO TRAMITE	TRAMITE	ESTADO
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	69	Declaración de instalaciones de gas (VE-VTM).	Digital
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	33	Solicitud de Certificado de Destinación Aduanera para productos farmacéuticos, pesticidas, otros.	No existe
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	41	Declaración de emisión de fuentes fijas.	No existe
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	50	Fichas de desembarque industrial para armadores (relacionado con Certificación de Desembarque).	No existe
16	Subsecretaría de Marina	56	Concesión acuícola.	No existe
17	CORFO	61	Postulación a Créditos.	No existe
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	70	Informes de certificación de productos (VU Comex).	No existe

Como conclusión, es posible señalar que no todos los trámites objeto del estudio se encontraban en la categoría de digital y además existen 6 trámites en la categoría de no existe, estos aspectos requiere ser analizados con cada Institución responsable y se encuentran detallados en cada informe Institucional respectivo.

VII.- PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES

Los resultados obtenidos en el estudio, respecto al estado del trámite, sea éste Digital, No digital y No existe, permiten determinar cuál Institución tiene todos sus trámites de forma digital, este aspecto se aprecia en la siguiente tabla de resultados:

Tabla 7: Cumplimiento de Instituciones en digitalizar trámites

CODIGO INSTITUCION	INSTITUCION	DIGITAL	NO DIGITAL	NO EXISTE	% cumplimiento
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	3	0	0	100,0%
4	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence)	1	0	0	100,0%
7	Instituto de Normalización Previsional (INP)	1	0	0	100,0%
10	Servicio Nacional de Aduanas	1	0	0	100,0%
14	Sernatur	1	0	0	100,0%
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	8	1	0	88,9%
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	8	0	1	88,9%
8	Dirección del Trabajo (DT)	7	1	0	87,5%
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	4	0	1	80,0%
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	4	1	1	66,7%
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	3	1	1	60,0%
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	0	3	0	0,0%
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	0	3	0	0,0%
11	Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Serviu)	0	1	0	0,0%
15	Subsecretaría de Transportes	0	4	0	0,0%
16	Subsecretaría de Marina	0	1	1	0,0%
17	CORFO	0	1	1	0,0%
18	CONAF	0	1	0	0,0%
19	Banco Estado	0	2	0	0,0%
20	Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	0	2	0	0,0%
21	Superintendencia de Seguridad Social (Suceco)	0	1	0	0,0%
22	Registro Civil- RNVM	0	1	0	0,0%
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	0	9	0	0,0%
TOTALES		41	33	6	
Porcentaje de los totales		51,25%	41,25%	7,50%	

Solo un 21,7% de las Instituciones (5 Instituciones) tienen el 100% de sus trámites digitales, un 26,1% de las Instituciones (6 Instituciones) tienen algunos de sus trámites Digital y un 52,17% (12 Instituciones) no tienen sus trámites en forma digital.

Entre las Instituciones que no tienen el total de los trámites digitales, existen dos Instituciones que tienen un trámite No existe.

VIII.- ORIENTACIÓN DE LOS TRÁMITES ANALIZADOS

La creación de Empresas y la realización de negocios de exportación pesqueros y agrícolas, son los principales criterios de selección de los trámites del programa Ventanilla Empresa, que centra sus esfuerzos en los puntos más relevantes para la economía desde el punto de vista del ciclo y/o desarrollo de la Empresa.

El estudio permitió determinar que además de las consideraciones definidas los trámites tiene una orientación a cumplir obligaciones legales, y/o Otros conceptos como recabar información para las Instituciones, estudios de estas, etc. lo que se generalizó bajo el concepto **otros**.

Tabla 8: Orientación de los trámites

CODIGO INSTITUCION	INSTITUCION	CODIGO TRAMITE	TRAMITE	CREACION DE EMPRESA	REALIZACION NEGOCIOS export-pesq-agric	CUMPLIMIENTO NORMAS	OTROS
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	1	Certificados y actualización de información de cooperativas.				X
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	2	Obtención del registro de marcas y patentes de propiedad industrial.		X	X	
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	3	Trámites de asociaciones gremiales y martilleros.				X
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	4	Solicitud de timbraje de rollos de máquinas registradoras por Internet.			X	
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	5	Timbraje de facturas por Internet.			X	
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	6	Inicio de actividades para persona natural en 2ª categoría.	X			
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	7	Timbraje de documentos (boletas).			X	
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	8	Modificación de antecedentes.			X	
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	9	Iniciación de actividades para empresas.	X		X	
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	10	Iniciación de actividades para personas en 1ª categoría.	X			
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	11	Declaración de Término de Giro personas naturales.			X	
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	12	Declaración de Término de Giro personas jurídicas.			X	

CODIGO INSTITUCION	INSTITUCION	CODIGO TRAMITE	TRAMITE	CREACION DE EMPRESA	REALIZACION NEGOCIOS export-pesq-agric	CUMPLIMIENTO NORMAS	OTROS
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	13	Encuesta nacional industrial: IPVF y ENIA.			X	
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	58	Encuestas estructurales en línea.			X	
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	59	Encuestas coyunturales económicas en línea.			X	
4	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence)	14	Inscripción en programas de incentivo tributario (Capacitación vía OTEC).				X
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	15	Certificación de Instalaciones Interiores de Gas (CIIGe).			X	X
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	16	Cuenta de información electrónica de empresas (STAR).			X	X
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	68	Declaración de instalaciones eléctricas (VE-VTM).	X		X	
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	69	Declaración de instalaciones de gas (VE-VTM).	X		X	
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	17	Concesiones de servicios de radiodifusión sonora de libre recepción.				X
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	18	Permiso de Servicio limitado de radiocomunicación para empresas.				X
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	19	Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones.				X
7	Instituto de Normalización Previsional (INP)	20	Pago de imposiciones.			X	
8	Dirección del Trabajo (DT)	21	Constancias.			X	
8	Dirección del Trabajo (DT)	22	Registro de intermediarios agrícolas y registro de contratos temporales.			X	
8	Dirección del Trabajo (DT)	23	Desvinculación del trabajador.			X	
8	Dirección del Trabajo (DT)	24	Certificación del contratista.			X	
8	Dirección del Trabajo (DT)	25	Pago de multas.			X	
8	Dirección del Trabajo (DT)	26	Autorizaciones de sistemas excepcionales de distribución de jornadas de trabajo y descanso.			X	
8	Dirección del Trabajo (DT)	27	Autorización de centralización de documentación laboral.			X	
8	Dirección del Trabajo (DT)	28	Comité paritario de higiene y seguridad.			X	
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	29	Resoluciones de uso y destino.		X	X	
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	30	Certificación de libre venta.		X	X	

CODIGO INSTITUCION	INSTITUCION	CODIGO TRAMITE	TRAMITE	CREACION DE EMPRESA	REALIZACION NEGOCIOS export-pesq-agric	CUMPLIMIENTO NORMAS	OTROS
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	31	Registro de medicamento nuevo.		X	X	
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	32	Registro de medicamento similar.		X	X	
10	Servicio Nacional de Aduanas	34	Manifiesto de embarque transporte terrestre.		X	X	
11	Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Serviu)	35	Solicitud pago subsidio habitacional (constructora o inmobiliaria).				X
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	36	Certificado de desratización.			X	
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	37	Autorización sanitaria para establecimiento de alimentos.	X	X	X	
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	38	Calificaciones.	X		X	
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	39	Informe sanitario.	X		X	
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	40	Autorización de tratamiento y/o disposición final de residuos sólidos industriales.	X		X	
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	42	Solicitud de autorización de uso y disposición de productos importados.		X	X	
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	43	Solicitud de certificados de destinación aduanera.		X	X	
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	44	Certificado de libre venta para alimentos.		X	X	
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	45	Certificado de desembarque.		X	X	
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	46	Concesión Acuícola.		X	X	
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	47	Certificación sanitaria de productos pesqueros de exportación.		X	X	
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	48	Certificación de origen (país de origen del producto capturado).		X	X	
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	49	Visaciones.		X	X	
14	Sernatur	51	Registro de Servicios Turísticos.		X		
15	Subsecretaría de Transportes	52	Permiso originario.		X		
15	Subsecretaría de Transportes	53	Modificación flota.		X		
15	Subsecretaría de Transportes	54	Cancelación de vehículo.			X	
15	Subsecretaría de Transportes	55	Registro de plantas de revisión técnica y envío en línea de datos de certificados.			X	

CODIGO INSTITUCION	INSTITUCION	CODIGO TRAMITE	TRAMITE	CREACION DE EMPRESA	REALIZACION NEGOCIOS export-pesq-agric	CUMPLIMIENTO NORMAS	OTROS
16	Subsecretaría de Marina	57	Concesión marítima.	X	X	X	
17	CORFO	60	Postulación a programas de Fomento.				X
18	CONAF	62	Plan de manejo del bosque.		X		X
19	Banco Estado	63	Postulación a créditos para Pequeña Empresa.		X		
19	Banco Estado	64	Postulación a créditos para micro Empresa.		X		
20	Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	65	Certificación de partidas de exportación agrícola.		X	X	
20	Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	66	Certificación de productos pecuarios (exportación).		X	X	
21	Superintendencia de Seguridad Social (Suceso)	67	Licencias Médicas-plan piloto.			X	
22	Registro Civil- RNM	71	Inscripción de vehículos motorizados.			X	
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	72	Obtención de patente comercial.	X	X	X	
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	73	Pago/renovación de patente comercial, industrial, profesional, alcoholes.		X	X	
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	74	Obtención de patente de alcoholes.		X	X	
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	75	Certificado de no expropiación.				X
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	76	Permiso de demolición.			X	
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	77	Permiso de uso de bienes nacionales de uso público.				X
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	78	Informe de zonificación (incluido en el trámite genérico informe técnico).	X			X
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	79	Permiso de edificación.	X		X	
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	80	Recepción de obra.	X		X	
			Totales	14	27	55	14
			Porcentaje	13%	25%	50%	13%

En la interpretación de los resultados es importante tener en consideración que un trámite puede tener más de una Orientación, en consecuencia la cantidad de trámites que cumplen con dichas Orientaciones no son excluyentes entre sí.

La información anterior se resume en la siguiente tabla:

Tabla 9: Resumen de Orientación de trámites

ORIENTACION	CANT.	%
CREACION DE EMPRESA	14	19%
REALIZACION NEGOCIOS exportación-pesqueros-agrícolas	27	36%
CUMPLIMIENTO NORMAS	55	74%
OTROS	14	19%

Los cálculos de la tabla precedente no considera la información de los 6 trámites clasificados como no existe, es decir la información analizada considera 74 trámites como total.

La información permite establecer que el mayor porcentaje de los trámites tiene una orientación a cumplir normas y leyes (74%), es seguido por trámites con orientación a la realización de negocios (36%), y por ultimo con la misma ponderación trámites para creación de empresas y Otros (un 19% en cada caso).

Queda en evidencia que los trámites objeto del estudio lo constituyen en su mayoría aspectos relacionados con cumplimiento de normas.

IX.- RANKING DE GESTIÓN POR INSTITUCIÓN MODELO I

Como se indicó en el punto IV.- respecto de la metodología aplicada, el estudio permitió calcular un puntaje por cada Institución, a su vez este puntaje representa el nivel que las Instituciones alcanzan en la ejecución de procesos de gestión en cuanto a un conjunto de buenas prácticas, que están referidas al manejo y administración de actividades para la implementación de trámites digitales.

Si bien, este indicador mide la realización de prácticas de gestión, fue posible observar que existe la tendencia que en aquellas Instituciones cuyo indicador tenía una alta ponderación en el resultado obtenido, efectivamente habían digitalizado los trámites objeto del estudio, este aspecto especificó se trata en el punto siguiente.

El puntaje de la Institución se obtiene de calcular el promedio simple de los trámites que le corresponden en el estudio.

En el gráfico que se presenta a continuación es importante tener presente que el nivel CUMPLIMIENTO de las prácticas de gestión se alcanza con una ponderación de 500 puntos, es decir en este nivel la Institución CUMPLE con prácticas de gestión asociadas a la implementación de trámites digitales, se debe entender que aquellas que están bajo esa ponderación cumplen débilmente o en su defecto no cumplen con las practicas analizadas, esto permite inferir que el proceso de digitalización de trámites no cumple y además no existen las condiciones para que se cumpla, por lo que compromete la implementación del trámite objeto del estudio y la implementación futura de otros trámites.

Por el contrario aquellas Instituciones que se encuentran con una calificación sobre los 500 puntos tienen las condiciones para la implementación de trámites, han cumplido con la implementación digital de dichos trámites y a

futuro cuentan con las condiciones para implementar más trámites al conjunto de trámites digitales, en dirección a un Gobierno Electrónico.

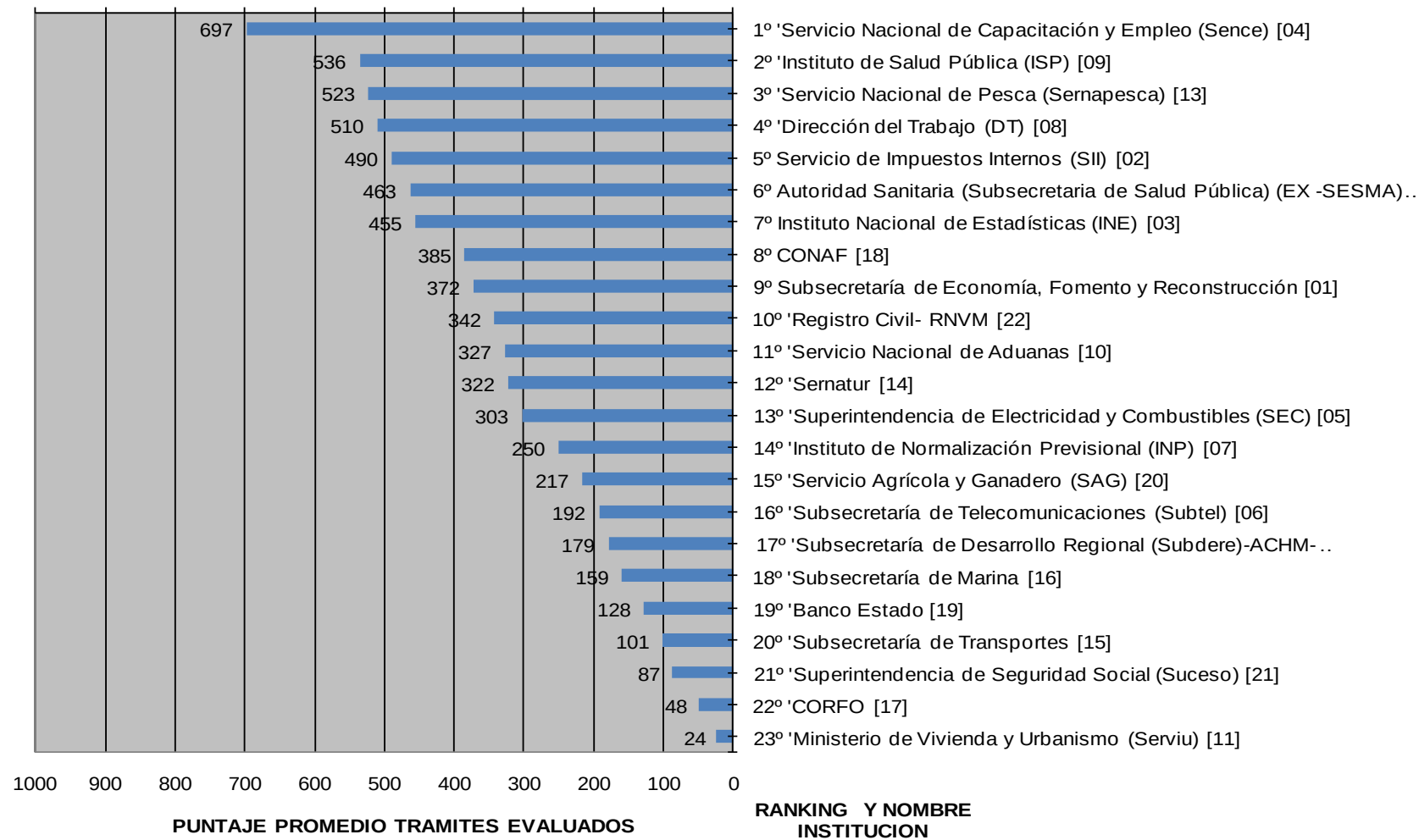
La tabla que resumen los tramos de evaluación es la siguiente:

Tabla 10: Ponderación general del estudio

Puntaje	Nivel	Descripción
0 - 249	INICIADO	La ejecución de prácticas de gestión no se realiza y/o se realiza en forma esporádica en la Institución.
250 - 499	INCIPIENTE	La ejecución de prácticas de gestión tiene una débil presencia en la Institución.
500 - 749	MEDIO	La Institución realiza prácticas de gestión asociadas a la digitalización de trámites.
750 - 999	AVANZADO	La Institución realiza prácticas de gestión en forma sistemática e internalizada.
1000	EXCELENCIA	La Institución realiza prácticas de gestión en forma sistemática e internalizada, además lleva a cabo programas de mejora continua que permiten evaluar y corregir periódicamente sus acciones.

A continuación se expone los resultados que se obtuvieron al comparar el puntaje obtenido por la Institución respecto del resto de Instituciones objeto del estudio, y por ende en qué lugar se ubica dentro de la clasificación general, para ello se construyó un “Ranking de gestión por Institución”.

GRAFICO
RANKING DE GESTION POR INSTITUCIÓN EVALUADA – PROGRAMA VENTANILLA EMPRESA



Los resultados Obtenidos por Institución, pueden interpretarse desde las siguientes perspectivas:

1) Respecto de la puntuación máxima y mínima:

- a. No hubo Instituciones que alcanzaran la puntuación máxima (1000 puntos), las 5 mejores evaluaciones corresponden a:

Tabla 11: Instituciones mejor evaluadas

Institución	Puntaje
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence) [04]	697
Instituto de Salud Pública (ISP) [09]	536
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca) [13]	523
Dirección del Trabajo (DT) [08]	510
Servicio de Impuestos Internos (SII) [02]	490

- b. No hubo Instituciones que registrarán la puntuación mínima, (0 puntos), las 5 peores evaluaciones corresponden a :

Tabla 12: Instituciones peor evaluadas

Institución	Puntaje
Banco Estado [19]	128
Subsecretaría de Transportes [15]	101
Superintendencia de Seguridad Social (Suceeso) [21]	87
'CORFO [17]	48
Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Serviu) [11]	24

2) Respecto de la media obtenida en el estudio:

- a. El promedio de los puntajes obtenidos en el estudio es de 357 puntos, en las 23 Instituciones evaluadas.
- b. El total de Instituciones que se encuentra sobre el promedio es de 9, el detalle de ellas se presenta a continuación

Tabla 13: Instituciones sobre el promedio

Institución	Puntaje
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence) [04]	697
Instituto de Salud Pública (ISP) [09]	536
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca) [13]	523
Dirección del Trabajo (DT) [08]	510
Servicio de Impuestos Internos (SII) [02]	490
Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA) [12]	463
Instituto Nacional de Estadísticas (INE) [03]	455
CONAF [18]	385
Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción [01]	372
PROMEDIO	357

- c. El total de Instituciones que se encuentra por debajo del promedio es de 14, el detalle de ellas se presenta a continuación:

Tabla 14: Instituciones bajo el promedio

Institución	Puntaje
PROMEDIO	357
Registro Civil- RNVN [22]	342
Servicio Nacional de Aduanas [10]	327
Sernatur [14]	322
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) [05]	303
'Instituto de Normalización Previsional (INP) [07]	250
Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) [20]	217
Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) [06]	192
Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía [23]	179
Subsecretaría de Marina [16]	159
Banco Estado [19]	128
Subsecretaría de Transportes [15]	101
Superintendencia de Seguridad Social (Suceso) [21]	87
CORFO [17]	48
Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Serviu) [11]	24

3) Respecto de la puntuación esperada

- a. La puntuación esperada en el estudio es de 500 puntos, este nivel de puntaje representa que la Institución ha logrado implementar prácticas de gestión, que a su vez le permiten disponer de una estructura que facilite la implementación de trámites digitales.
- b. Las Instituciones que lograron alcanzar una puntuación sobre los 500 puntos son:

Tabla 15: Instituciones sobre el estándar mínimo esperado

Institución	Puntaje
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence) [04]	697
Instituto de Salud Pública (ISP) [09]	536
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca) [13]	523
Dirección del Trabajo (DT) [08]	510
PUNTAJE ESPERADO	500

4) Cantidad de trámites por Institución

- a. La cantidad de trámites objeto del estudio fueron 80, a su vez estos trámites se agrupan por Instituciones, esta situación da origen a que hubo un grupo de Instituciones que concentró gran parte de los trámites analizados, sin embargo en aquellos casos en que la Institución tenía un alto número de trámite se observó que la evaluación de los trámites registro niveles similares entre ellos, salvo en aquellas Instituciones en que tiene algún trámite que asume valor cero.

- b. En la siguiente tabla se indica la cantidad de trámites considerados en el estudio, separados por Institución, en donde se aprecia que el 30% de las Instituciones comprende el 50% de los trámites:

Tabla 16: concentración de trámites por Institución

CODIGO INSTITUCION	INSTITUCION	CANTIDAD
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	9
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	9
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	9
8	Dirección del Trabajo (DT)	8
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	6
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	5
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	5
15	Subsecretaría de Transportes	4
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	3
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	3
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	3
16	Subsecretaría de Marina	2
17	CORFO	2
19	Banco Estado	2
20	Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	2
22	Registro Civil- RNVM	2
4	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence)	1
7	Instituto de Normalización Previsional (INP)	1
10	Servicio Nacional de Aduanas	1

CODIGO INSTITUCION	INSTITUCION	CANTIDAD
11	Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Serviu)	1
14	Sernatur	1
18	CONAF	1
21	Superintendencia de Seguridad Social (Suceso)	1
TOTAL		80

Como conclusión es posible inferir que el indicador determinado permite establecer una priorización sugerida para analizar en detalle con cada una las Instituciones, los proyectos de desarrollo tendientes a disminuir las brechas de gestión detectadas y a completar y/o mejorar la digitalización de sus trámites respectivos.

Lo anterior, deja de manifiesto que existen instituciones en donde para digitalizar sus trámites se requiere de mayor esfuerzo, y por el contrario en otras este esfuerzo es menor.

Este “esfuerzo” al que se hace referencia, contempla aspectos de gestión intelectual, como a inversión en software y hardware, en distintas cuantías, según se trate en cada Institución.

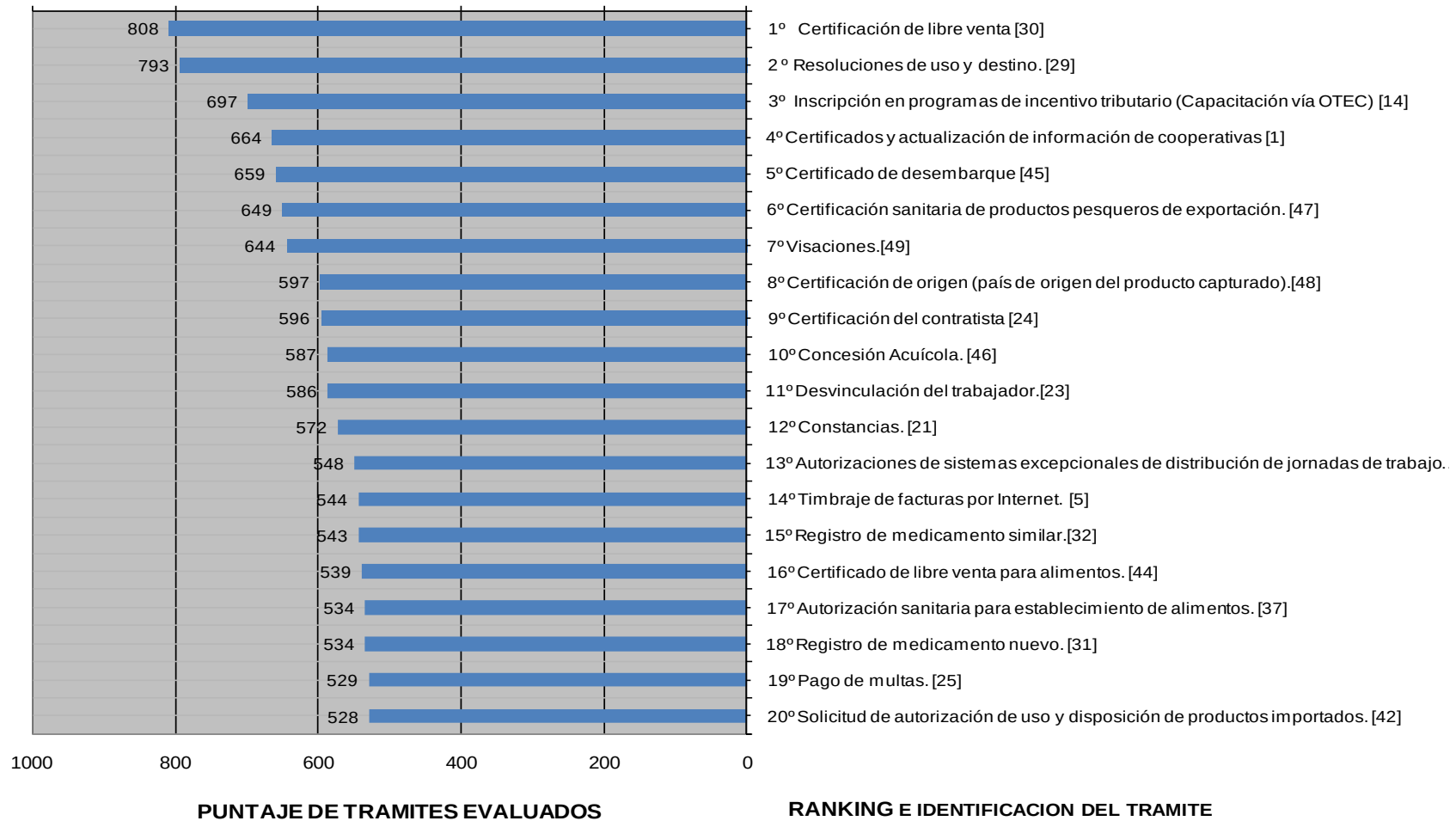
X.- RANKING DE GESTIÓN POR TRÁMITE MODELO I

El puntaje alcanzado en cada trámite, mide el grado en que la Institución a aplicado prácticas de gestión tendientes a implementar de forma digital los trámites objeto del estudio.

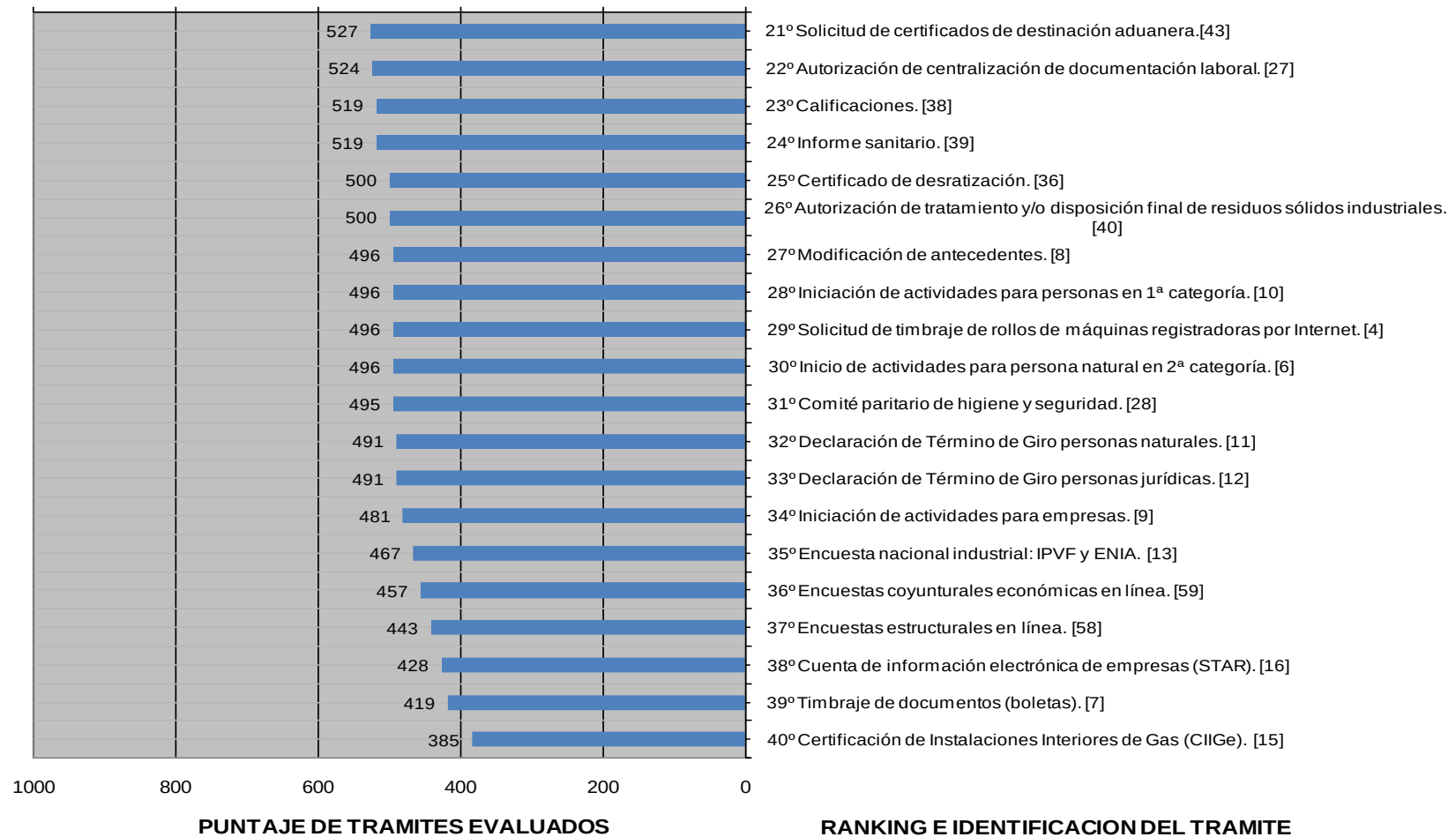
A continuación, se expone los resultados que se obtuvieron al comparar el puntaje obtenido por los trámites de la Institución con el resto de los trámites de otras Instituciones objeto del estudio, y por ende en qué lugar se ubican dentro de la clasificación general, para ello se construyó un “Ranking de gestión por Trámite”.

Para una mejor lectura el grafico se divide en 4 secciones, en cada una de ellas se registra el ranking por grupos de 20 trámites, ordenado desde el mayor puntaje al menor.

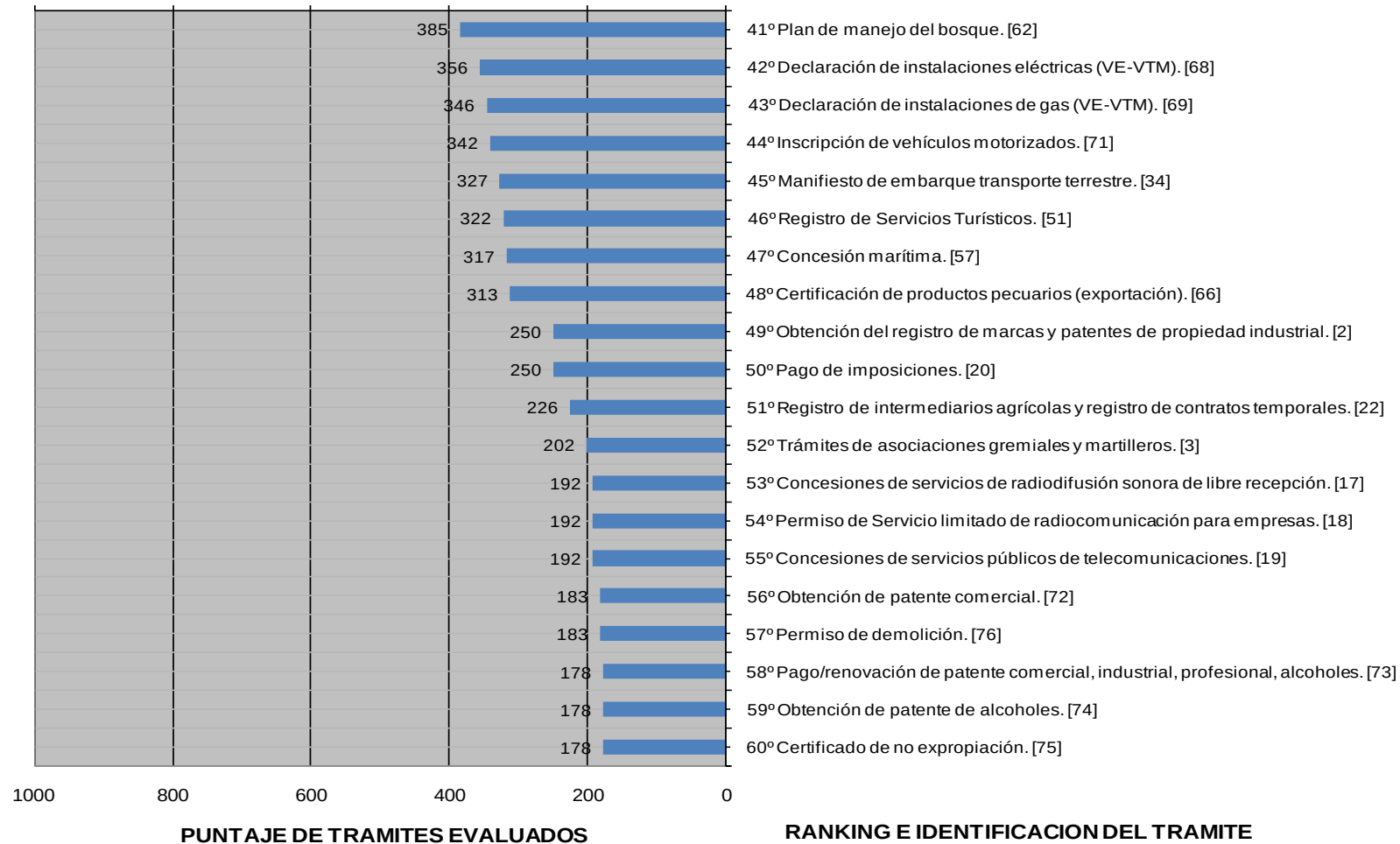
RANKING DE GESTIÓN POR TRAMITE – LUGAR 1 AL 20- PROGRAMA VENTANILLA EMPRESA



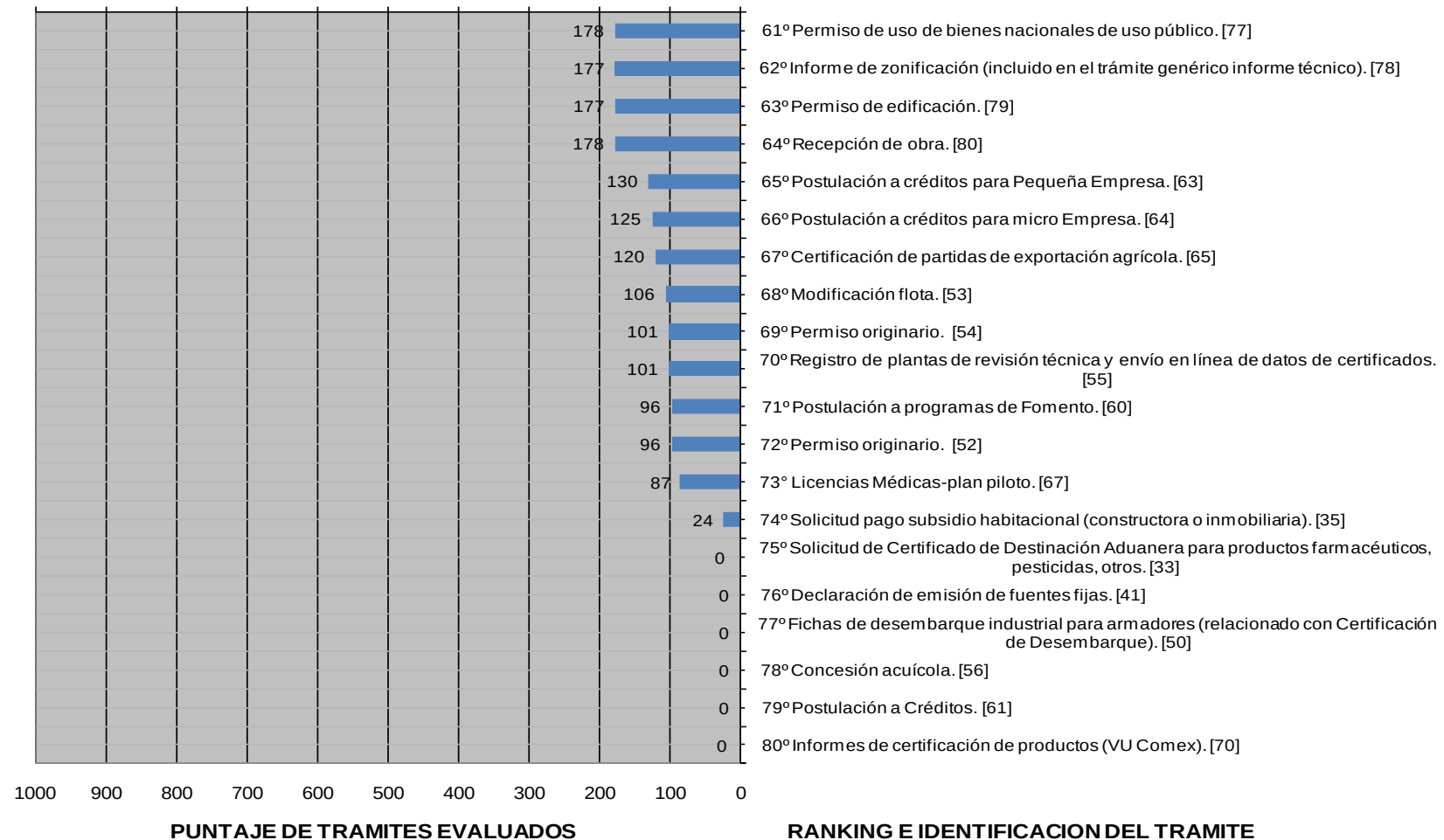
RANKING DE GESTIÓN POR TRAMITE – LUGAR 21 AL 40- PROGRAMA VENTANILLA EMPRESA



RANKING DE GESTIÓN POR TRAMITE – LUGAR 41 AL 60- PROGRAMA VENTANILLA EMPRESA



RANKING DE GESTIÓN POR TRAMITE – LUGAR 61 AL 80- PROGRAMA VENTANILLA EMPRESA



Los resultados obtenidos por trámite, pueden interpretarse desde las siguientes perspectivas:

1) Respecto de la Puntuación máxima y mínima:

- a. No hubo trámites que alcancen la puntuación máxima (1000 puntos), los 5 mejores evaluaciones corresponden a:

Tabla 17: Trámites mejor evaluados

Institución	Tramite	Puntaje
Instituto de Salud Pública (ISP)	Certificación de libre venta [30]	808
Instituto de Salud Pública (ISP)	Resoluciones de uso y destino. [29]	793
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence)	Inscripción en programas de incentivo tributario (Capacitación vía OTEC) [14]	697
Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	Certificados y actualización de información de cooperativas [1]	664
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	Certificado de desembarque [45]	659

- b. Hubo trámites que registraron la puntuación mínima (0 puntos), estos corresponden a 6 trámites con dicha evaluación:

Tabla 18: Trámites peor evaluados

Institución	Tramite	Puntaje
Instituto de Salud Pública (ISP)	Solicitud de Certificado de Destinación Aduanera para productos farmacéuticos, pesticidas, otros. [33]	0
Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	Declaración de emisión de fuentes fijas. [41]	0
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	Fichas de desembarque industrial para armadores (relacionado con Certificación de Desembarque). [50]	0

Institución	Tramite	Puntaje
Sub secretaría de Marina	Concesión acuícola. [56]	0
CORFO	Postulación a Créditos. [61]	0
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	Informes de certificación de productos (VU Comex). [70]	0

2) Respecto de la media obtenida en el estudio:

- a. El promedio de los puntajes obtenidos en el estudio es de 357 puntos, en los 80 trámites evaluados.
- b. El total de trámites que se encuentra sobre el promedio es de 41 trámites, el detalle de estos se presenta a continuación:

Tabla 19: Trámites sobre el promedio

Institución	Tramite	Puntaje
Instituto de Salud Pública (ISP)	1º Certificación de libre venta [30]	808
Instituto de Salud Pública (ISP)	2 º Resoluciones de uso y destino. [29]	793
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence)	3º Inscripción en programas de incentivo tributario (Capacitación vía OTEC) [14]	697
Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	4º Certificados y actualización de información de cooperativas [1]	664
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	5º Certificado de desembarque [45]	659
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	6º Certificación sanitaria de productos pesqueros de exportación. [47]	649
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	7º Visaciones.[49]	644
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	8º Certificación de origen (país de origen del producto capturado).[48]	597
Dirección del Trabajo (DT)	9º Certificación del contratista [24]	596

Institución	Tramite	Puntaje
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	10º Concesión Acuícola. [46]	587
Dirección del Trabajo (DT)	11º Desvinculación del trabajador.[23]	586
Dirección del Trabajo (DT)	12º Constancias. [21]	572
Dirección del Trabajo (DT)	13º Autorizaciones de sistemas excepcionales de distribución de jornadas de trabajo y descanso.[26]	548
Servicio de Impuestos Internos (SII)	14º Timbraje de facturas por Internet. [5]	544
Instituto de Salud Pública (ISP)	15º Registro de medicamento similar.[32]	543
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	16º Certificado de libre venta para alimentos. [44]	539
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	17º Autorización sanitaria para establecimiento de alimentos. [37]	534
Instituto de Salud Pública (ISP)	18º Registro de medicamento nuevo. [31]	534
Dirección del Trabajo (DT)	19º Pago de multas. [25]	529
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	20º Solicitud de autorización de uso y disposición de productos importados. [42]	528
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	21º Solicitud de certificados de destinación aduanera.[43]	527
Dirección del Trabajo (DT)	22º Autorización de centralización de documentación laboral. [27]	524
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	23º Calificaciones. [38]	519
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	24º Informe sanitario. [39]	519
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	25º Certificado de desratización. [36]	500
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	26º Autorización de tratamiento y/o disposición final de residuos sólidos industriales. [40]	500
Servicio de Impuestos Internos (SII)	27º Modificación de antecedentes. [8]	496
Servicio de Impuestos Internos (SII)	28º Iniciación de actividades para personas en 1ª categoría. [10]	496
Servicio de Impuestos Internos (SII)	29º Solicitud de timbraje de rollos de máquinas registradoras por Internet. [4]	496
Servicio de Impuestos Internos (SII)	30º Inicio de actividades para persona natural en 2ª categoría. [6]	496

Institución	Tramite	Puntaje
Dirección del Trabajo (DT)	31º Comité paritario de higiene y seguridad. [28]	495
Servicio de Impuestos Internos (SII)	32º Declaración de Término de Giro personas naturales. [11]	491
Servicio de Impuestos Internos (SII)	33º Declaración de Término de Giro personas jurídicas. [12]	491
Servicio de Impuestos Internos (SII)	34º Iniciación de actividades para empresas. [9]	481
Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	35º Encuesta nacional industrial: IPVF y ENIA. [13]	467
Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	36º Encuestas coyunturales económicas en línea. [59]	457
Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	37º Encuestas estructurales en línea. [58]	443
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	38º Cuenta de información electrónica de empresas (STAR). [16]	428
Servicio de Impuestos Internos (SII)	39º Timbraje de documentos (boletas). [7]	419
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	40º Certificación de Instalaciones Interiores de Gas (CIIGe). [15]	385
CONAF	41º Plan de manejo del bosque. [62]	385

- c. El total de trámites que se encuentra por debajo del promedio es de 39, el detalle de estos se presenta a continuación:

Tabla 20: Trámites bajo el promedio

Institución	Tramite	Puntaje
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	42º Declaración de instalaciones eléctricas (VE-VTM). [68]	356
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	43º Declaración de instalaciones de gas (VE-VTM). [69]	346
Registro Civil- RNVM	44º Inscripción de vehículos motorizados. [71]	342
Servicio Nacional de Aduanas	45º Manifiesto de embarque transporte terrestre. [34]	327

Institución	Tramite	Puntaje
Sernatur	46° Registro de Servicios Turísticos. [51]	322
Subsecretaría de Marina	47° Concesión marítima. [57]	317
Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	48° Certificación de productos pecuarios (exportación). [66]	313
Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	49° Obtención del registro de marcas y patentes de propiedad industrial. [2]	250
Instituto de Normalización Previsional (INP)	50° Pago de imposiciones. [20]	250
Dirección del Trabajo (DT)	51° Registro de intermediarios agrícolas y registro de contratos temporales. [22]	226
Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	52° Trámites de asociaciones gremiales y martilleros. [3]	202
Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	53° Concesiones de servicios de radiodifusión sonora de libre recepción. [17]	192
Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	54° Permiso de Servicio limitado de radiocomunicación para empresas. [18]	192
Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	55° Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones. [19]	192
Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	56° Obtención de patente comercial. [72]	183
Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	57° Permiso de demolición. [76]	183
Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	58° Pago/renovación de patente comercial, industrial, profesional, alcoholes. [73]	178
Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	59° Obtención de patente de alcoholes. [74]	178
Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	60° Certificado de no expropiación. [75]	178
Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	61° Permiso de uso de bienes nacionales de uso público. [77]	178
Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	62° Informe de zonificación (incluido en el trámite genérico informe técnico). [78]	177
Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	63° Permiso de edificación. [79]	177
Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	64° Recepción de obra. [80]	178
Banco Estado	65° Postulación a créditos para Pequeña Empresa. [63]	130

Institución	Tramite	Puntaje
Banco Estado	66º Postulación a créditos para micro Empresa. [64]	125
Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	67º Certificación de partidas de exportación agrícola. [65]	120
Subsecretaría de Transportes	68º Modificación flota. [53]	106
Subsecretaría de Transportes	69º Permiso originario. [54]	101
Subsecretaría de Transportes	70º Registro de plantas de revisión técnica y envío en línea de datos de certificados. [55]	101
CORFO	71º Postulación a programas de Fomento. [60]	96
Subsecretaría de Transportes	72º Permiso originario. [52]	96
Superintendencia de Seguridad Social (Suceso)	73º Licencias Médicas-plan piloto. [67]	87
Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Serviu)	74º Solicitud pago subsidio habitacional (constructora o inmobiliaria). [35]	24
Instituto de Salud Pública (ISP)	75º Solicitud de Certificado de Destinación Aduanera para productos farmacéuticos, pesticidas, otros. [33]	0
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	76º Declaración de emisión de fuentes fijas. [41]	0
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	77º Fichas de desembarque industrial para armadores (relacionado con Certificación de Desembarque). [50]	0
Subsecretaría de Marina	78º Concesión acuícola. [56]	0
CORFO	79º Postulación a Créditos. [61]	0
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	80º Informes de certificación de productos (VU Comex). [70]	0

3) Respecto de la puntuación esperada

- a. La puntuación esperada en el estudio es de 500 puntos, este nivel de puntaje representa que la Institución ha logrado implementar prácticas de gestión que a su vez le permiten disponer de condiciones que faciliten la implementación de trámites digitales.

- b. Los trámites que registran una puntuación sobre los 500 puntos son 26, estos se detallan a continuación:

Tabla 21: Trámites sobre la puntuación mínima esperada

Institución	Tramite	Puntaje
Instituto de Salud Pública (ISP)	Certificación de libre venta [30]	808
Instituto de Salud Pública (ISP)	Resoluciones de uso y destino. [29]	793
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence)	Inscripción en programas de incentivo tributario (Capacitación vía OTEC) [14]	697
Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	Certificados y actualización de información de cooperativas [1]	664
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	Certificado de desembarque [45]	659
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	Certificación sanitaria de productos pesqueros de exportación. [47]	649
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	Visaciones.[49]	644
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	Certificación de origen (país de origen del producto capturado).[48]	597
Dirección del Trabajo (DT)	Certificación del contratista [24]	596
Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	Concesión Acuícola. [46]	587
Dirección del Trabajo (DT)	Desvinculación del trabajador.[23]	586
Dirección del Trabajo (DT)	Constancias. [21]	572
Dirección del Trabajo (DT)	Autorizaciones de sistemas excepcionales de distribución de jornadas de trabajo y descanso.[26]	548
Servicio de Impuestos Internos (SII)	Timbraje de facturas por Internet. [5]	544
Instituto de Salud Pública (ISP)	Registro de medicamento similar.[32]	543
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	Certificado de libre venta para alimentos. [44]	539
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	Autorización sanitaria para establecimiento de alimentos. [37]	534
Instituto de Salud Pública (ISP)	Registro de medicamento nuevo. [31]	534

Institución	Tramite	Puntaje
Dirección del Trabajo (DT)	Pago de multas. [25]	529
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	Solicitud de autorización de uso y disposición de productos importados. [42]	528
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	Solicitud de certificados de destinación aduanera.[43]	527
Dirección del Trabajo (DT)	Autorización de centralización de documentación laboral. [27]	524
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	Calificaciones. [38]	519
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	Informe sanitario. [39]	519
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	Certificado de desratización. [36]	500
Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	Autorización de tratamiento y/o disposición final de residuos sólidos industriales. [40]	500

El esfuerzo de digitalizar y/o administrar trámites digitales, exige a la Institución aspectos de orden FORMALES, es decir internalización de prácticas de gestión, y ESTRUCTURALES, es decir la incorporación de proyectos de desarrollo para la implementación y administración de los trámites vía digital

XI.- RANKING DE GESTION TRAMITES MODELO I – CLASIFICACIÓN DIGITAL Y NO DIGITAL.

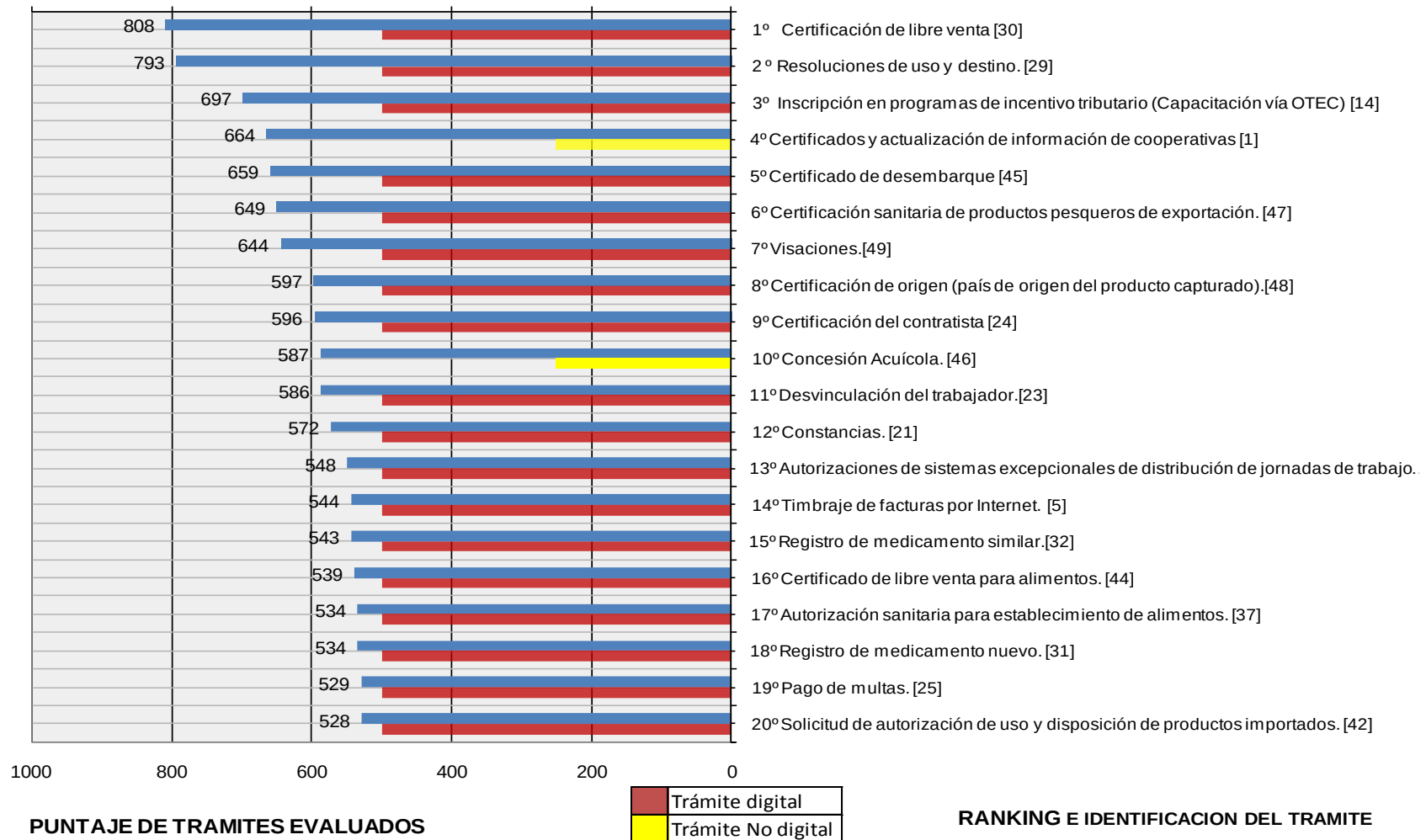
El estudio realizado, permitió principalmente establecer si en las Instituciones existen prácticas de gestión que permiten implementar de forma digital trámites de su responsabilidad.

Por otra parte, permitió concluir que existe una relación entre el puntaje obtenido al evaluar la presencia de prácticas de gestión en la Institución y si el trámite se encuentra digital o no.

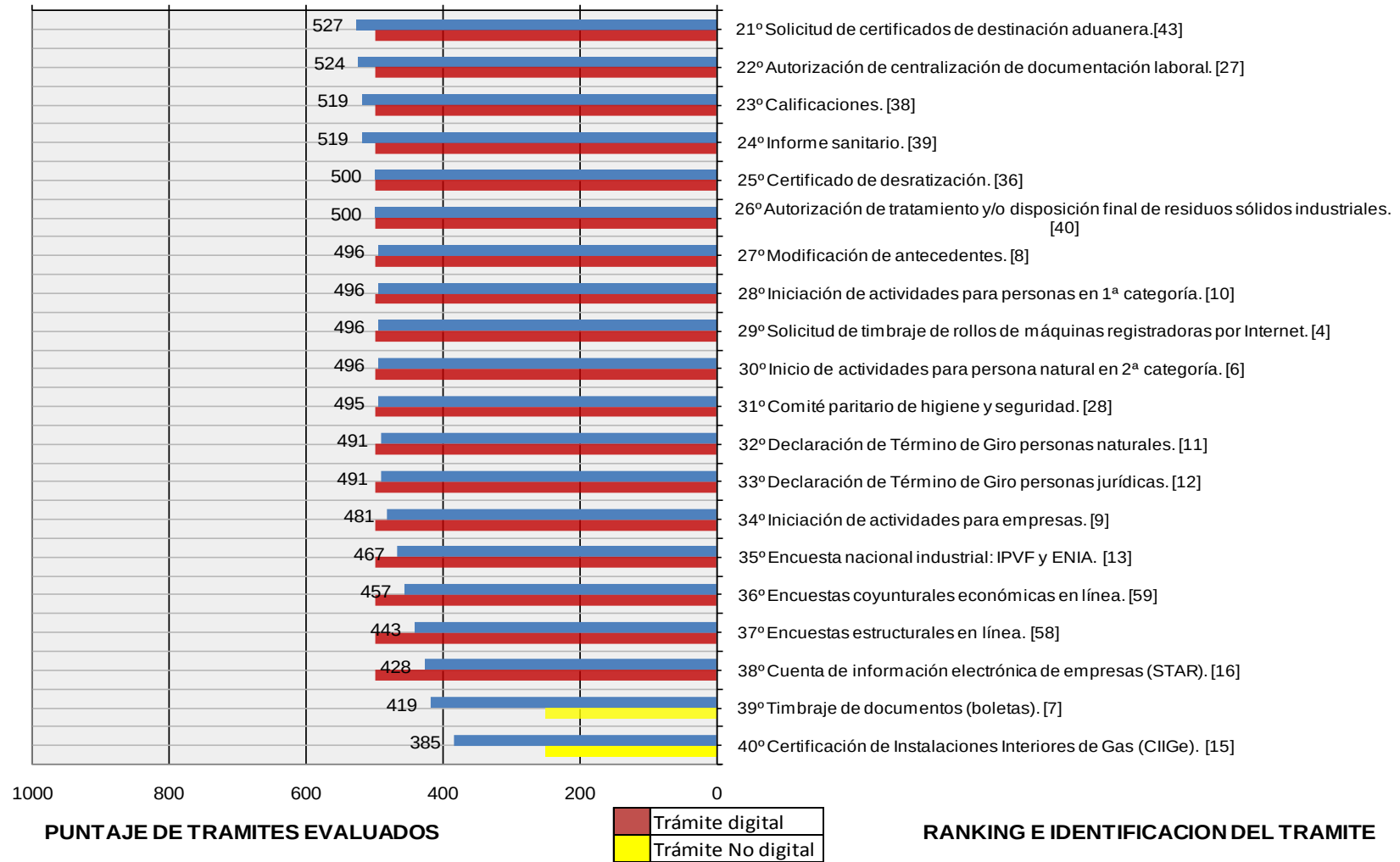
Aquellos Trámites con evaluaciones cercanas a 500 puntos, tienen el estado de digital, sin embargo aquellos con evaluaciones menores tienen la tendencia a no estar digitales, existen situaciones de excepción que se analizarán más adelante.

El puntaje obtenido asociado a la condición del trámite, Digital o No digital, se muestra en los siguientes gráficos:

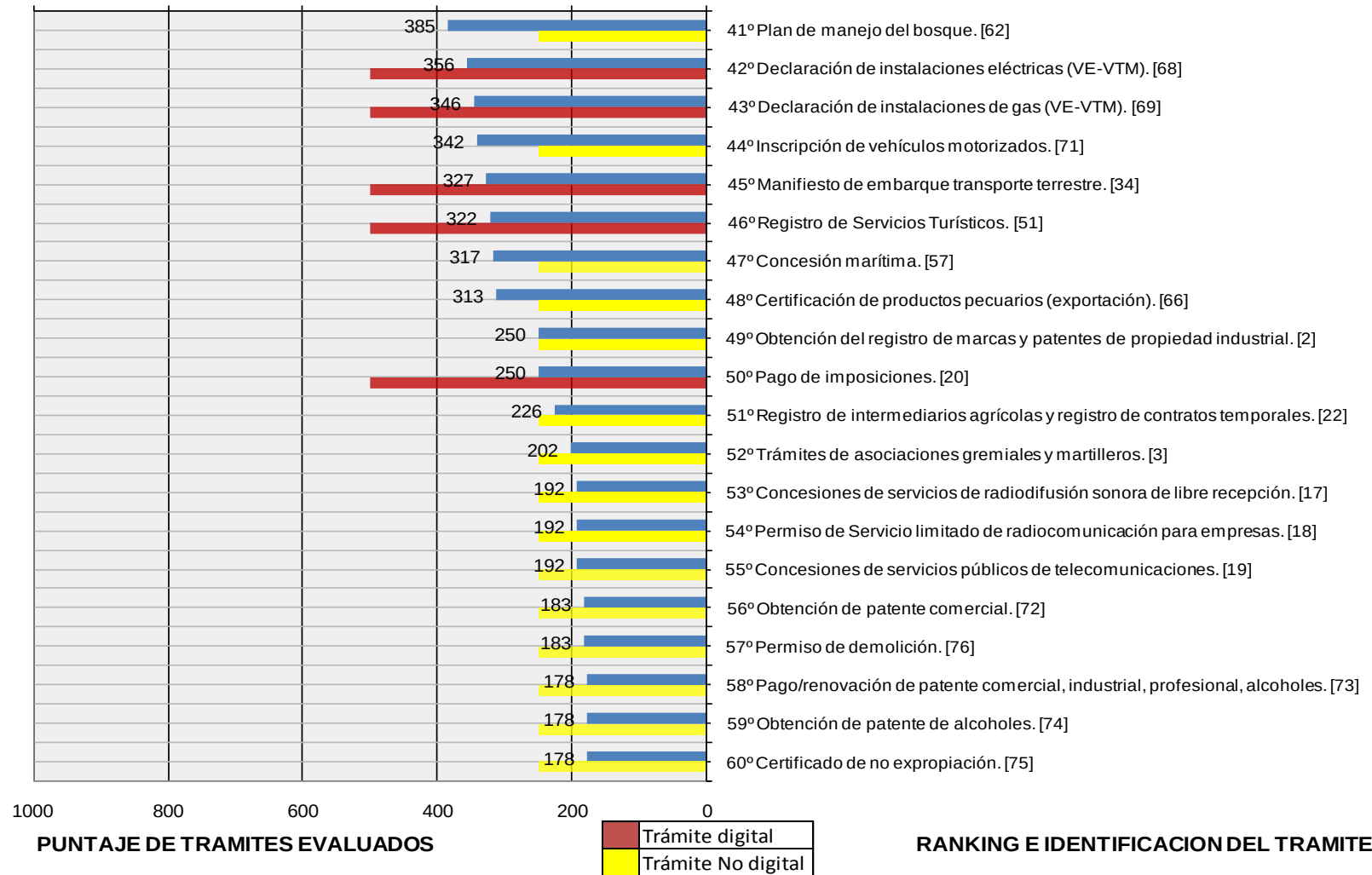
RANKING DE GESTIÓN POR TRAMITE, LUGAR 01 AL 20 **VIS** CONDICION DIGITAL-NO DIGITAL



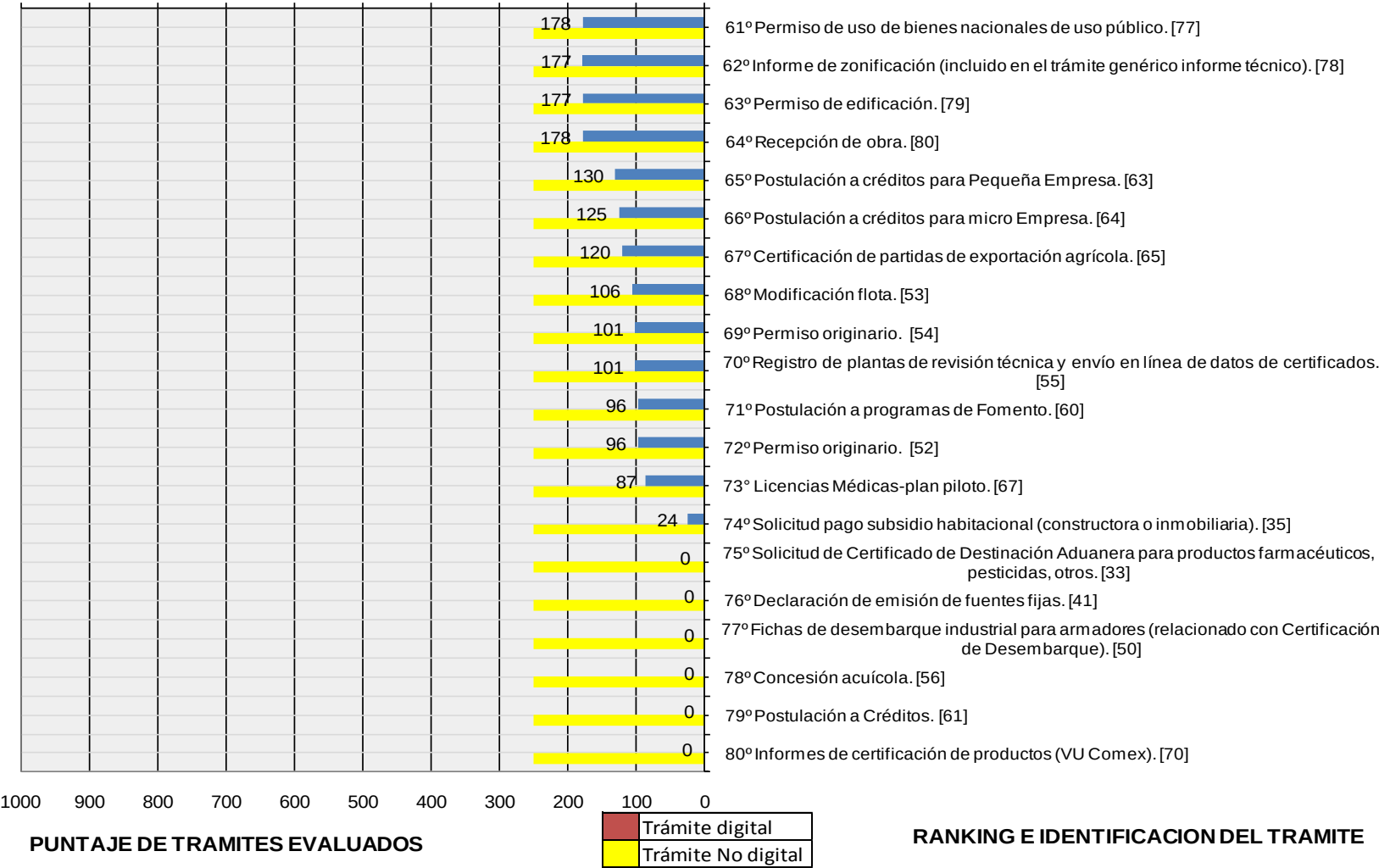
RANKING DE GESTIÓN POR TRAMITE, LUGAR 21 AL 40 **VIS** CONDICION DIGITAL-NO DIGITAL



RANKING DE GESTIÓN POR TRAMITE, LUGAR 41 AL 60 **VIS** CONDICION DIGITAL-NO DIGITAL



RANKING DE GESTIÓN POR TRAMITE, LUGAR 61 AL 80 **VIS** CONDICION DIGITAL-NO DIGITAL



En los gráficos precedentes, es posible observar que existe una relación que marca una tendencia, aquellos trámites que tienen un puntaje alto (sobre o cercano a los 500 puntos), el trámite se encuentra digital, por el contrario, aquellos trámites que tiene un puntaje bajo (se entiende como bajo menor a 500 puntos), el trámite no se encuentra digital.

Desde otra perspectiva, es posible analizar la situación determinada de la siguiente forma:

Tabla 22: Matriz estado-resultados

MATRIZ DE ESTADO - RESULTADOS		
	PUNTAJE MENOR A 500	PUNTAJE MAYOR A 500
NO DIGITAL	1 6 + 31	3 2
DIGITAL	2 17	4 24

La información expresada en la matriz permite formar una idea del panorama general obtenido en el estudio, y de la relación que existe entre el puntaje obtenido y el estado del trámite, estos resultados se interpretan de la siguiente forma:

Cuadrante 1: En este cuadrante, se ubican los trámites que no están digitales y que tienen una baja ponderación en las prácticas de gestión en la Institución, representan un **46,25%** de los trámites del estudio (37 trámites), este escenario es el más desfavorable, puesto que requiere por una parte incorporar practicas de gestión en la Institución, además de desarrollar proyectos para digitalizar los trámites, en éste último aspecto en algunos casos

fue posible establecer que algunas Instituciones tenían proyectos en desarrollo, pero no existían fechas comprometidas de finalización de éstos (es importante señalar que en este cuadrante se ubican los 6 trámites que no existen).

Es recomendable promover el desarrollo y/o análisis de proyectos de digitalización en curso, además de dotar a la Institución de las prácticas de gestión adecuadas para la incorporación de buenas prácticas de gestión orientadas a un gobierno electrónico.

Cuadrante 2: En este cuadrante, se ubican los trámites que estando digitales, no evidencian el cumplimiento de prácticas de gestión o bien la ejecución de dichas prácticas es esporádica y/o débil en la Institución, representan un **21,25%** de los trámites del estudio (17 trámites), este escenario por una parte compromete la continuidad en la administración y soporte del trámite y por otra parte la incorporación de nuevos trámites digitales en la Institución.

Es recomendable que la Institución incorpore prácticas de gestión en su quehacer normal, de tal forma de asegurar el desempeño de los trámites digitalizados en el tiempo, propiciando un adecuado nivel de servicio a los usuarios.

Cuadrante 3: En este cuadrante, se ubican los trámites que no están digitales, pero la Institución dispone de buenas prácticas de gestión asociadas a la implementación de trámites digitales, representan un **2,5%** de los trámites del estudio (2 trámites), es importante hacer notar que en este escenario la Institución debería tener digitalizados los trámites, por lo que el esfuerzo está orientado a revisar los proyectos desarrollados o en vía de desarrollo para agilizar su implementación y/o determinar los posibles contratiempos ocurridos durante el proceso de digitalización.

Es recomendable revisar y reforzar los proyectos orientados a la implementación de trámites, de tal forma que permita consolidar los procesos de digitalización.

Cuadrante 4: En este cuadrante, se ubican los trámites que están digitales y que la Institución cuenta con prácticas de gestión asociadas al proceso de digitalización de trámites, representan un 30% de los trámites del estudio (24 trámites). Estas Instituciones cuentan con los procesos y prácticas de gestión, para incorporar nuevos trámites digitales y avanzar en la interoperabilidad de los trámites.

Considerando que en este escenario, los trámites se encuentran digitales, es recomendable orientar los esfuerzos de gestión a la mejora continua de los trámites y a la incorporación de nuevos trámites en la perspectiva de desarrollo hacia un Gobierno Digital.

XII.- OPINION RESPECTO DEL ESTADO DE DESARROLLO DEL TRÁMITE

La definición de TRÁMITE DIGITAL asumida para el estudio, contiene conceptualmente el hecho de que un trámite nace de la forma presencial hasta llegar a un estado digital en donde el usuario obtiene su requerimiento por la vía digital.

Por otra parte la correcta mirada de la digitalización de un trámite, siempre debe basarse en la perspectiva de cumplir con las expectativas del usuario.

Por lo anterior, es posible definir niveles en los cuales se mide el estado de desarrollo en la digitalización del trámite, los niveles definidos son los siguientes:

- Nivel 0, No existe: El trámite no puede ser realizado en la Institución
- Nivel 1, Presencial: El usuario debe concurrir a las dependencias de la Institución para realizar el trámite
- Nivel 2, Propuesta: Etapa de definición de la digitalización
- Nivel 3, Proyecto: Etapa de formalización técnica de la digitalización
- Nivel 4, Evaluación: Etapa de análisis técnico y económico de la digitalización
- Nivel 5, Desarrollo: Etapa de puesta en marcha del proyecto digitalización
- Nivel 6, Prueba: Etapa de revisión final y evaluación de la funcionalidad del proyecto de digitalización
- Nivel 7, Implementado: Etapa de puesta en marcha y disposición del trámite a usuarios
- Nivel 8, Informativo: El trámite se limita a entregar información vía digital al usuario
- Nivel 9, Transacción captura: El trámite se limita a entregar información y a obtener información vía digital de parte del usuario

- Nivel 10, Transacción entrega: El trámite informa, captura información de parte del usuario y entrega al usuario su requerimiento vía digital

Es necesario tener presente dos aspectos en este análisis, por una parte como se ha indicado, la calidad de la evidencia obtenida en el estudio, está sujeta a lo que en concreto entregó la Institución, y por otra parte, el estudio muestra que no todos los trámites se encuentran clasificados como digitales, y algunos de ellos tienen proyectos en vías de desarrollo, por ese motivo la información presentada queda sujeta a la necesidad de actualización.

En el siguiente esquema es posible apreciar el grado de digitalización de los trámites, si bien el numero esperado a alcanzar es el 10 (el usuario obtiene por vía digital su requerimiento), la naturaleza de los trámites no siempre es la entrega de un requerimiento al usuario, por ese motivo la quinta columna de la tabla incorpora el “ESTADO ALCANZABLE” en el proceso de digitalización.

Para los casos de los trámites que aun registran una brecha por digitalizar, se identificaron con destacador amarillo.

Tabla 23: Nivel de desarrollo del trámite

Código Institución	Institución	Código trámite	Trámite	estado alcanzable	No existe	Presencial	Propuesta	Proyecto	Evaluación	Desarrollo	Prueba	Implementado	Informativo	transaccion captura	transaccion entrega
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	1	Certificados y actualización de información de cooperativas.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	2	Obtención del registro de marcas y patentes de propiedad industrial.	9		1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	3	Trámites de asociaciones gremiales y martilleros.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	4	Solicitud de timbraje de rollos de máquinas registradoras por Internet.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	5	Timbraje de facturas por Internet.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	6	Inicio de actividades para persona natural en 2ª categoría.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	7	Timbraje de documentos (boletas).	8		1							8		
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	8	Modificación de antecedentes.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	9	Iniciación de actividades para empresas.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	10	Iniciación de actividades para personas en 1ª categoría.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	11	Declaración de Término de Giro personas naturales.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	12	Declaración de Término de Giro personas jurídicas.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	13	Encuesta nacional industrial: IPVF y ENIA.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	58	Encuestas estructurales en línea.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	59	Encuestas coyunturales económicas en línea.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Código Institución	Institución	Código trámite	Trámite	estado alcanzable	No existe	Presencial	Propuesta	Proyecto	Evaluación	Desarrollo	Prueba	Implementado	Informativo	transaccion captura	transaccion entrega
4	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence)	14	Inscripción en programas de incentivo tributario (Capacitación vía OTEC).	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	15	Certificación de Instalaciones Interiores de Gas (CIIGe).	9		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	16	Cuenta de información electrónica de empresas (STAR).	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	68	Declaración de instalaciones eléctricas (VE-VTM).	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	69	Declaración de instalaciones de gas (VE-VTM).	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	70	Informes de certificación de productos (VU Comex).	0	0										
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	17	Concesiones de servicios de radiodifusión sonora de libre recepción.	9		1							8		
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	18	Permiso de Servicio limitado de radiocomunicación para empresas.	9		1							8		
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	19	Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones.	9		1							8		
7	Instituto de Normalización Previsional (INP)	20	Pago de imposiciones.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Dirección del Trabajo (DT)	21	Constancias.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Dirección del Trabajo (DT)	22	Registro de intermediarios agrícolas y registro de contratos temporales.	9		1									
8	Dirección del Trabajo (DT)	23	Desvinculación del trabajador.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Dirección del Trabajo (DT)	24	Certificación del contratista.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Dirección del Trabajo (DT)	25	Pago de multas.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Código Institución	Institución	Código trámite	Trámite	estado alcanzable	No existe	Presencial	Propuesta	Proyecto	Evaluación	Desarrollo	Prueba	Implementado	Informativo	transaccion captura	transaccion entrega
8	Dirección del Trabajo (DT)	26	Autorizaciones de sistemas excepcionales de distribución de jornadas de trabajo y	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Dirección del Trabajo (DT)	27	Autorización de centralización de documentación laboral.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Dirección del Trabajo (DT)	28	Comité paritario de higiene y seguridad.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	29	Resoluciones de uso y destino.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	30	Certificación de libre venta.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	31	Registro de medicamento nuevo.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	32	Registro de medicamento similar.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	33	Solicitud de Certificado de Destinación Aduanera para productos farmacéuticos,	0	0										
10	Servicio Nacional de Aduanas	34	Manifiesto de embarque transporte terrestre.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Serviu)	35	Solicitud pago subsidio habitacional (constructora o inmobiliaria).	10		1	2	3	4						
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	36	Certificado de desratización.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	37	Autorización sanitaria para establecimiento de alimentos.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	38	Calificaciones.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	39	Informe sanitario.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	40	Autorización de tratamiento y/o disposición final de residuos sólidos industriales.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Código Institución	Institución	Código trámite	Trámite	estado alcanzable	No existe	Presencial	Propuesta	Proyecto	Evaluación	Desarrollo	Prueba	Implementado	Informativo	transaccion captura	transaccion entrega
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	41	Declaración de emisión de fuentes fijas.	0	0										
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	42	Solicitud de autorización de uso y disposición de productos importados.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	43	Solicitud de certificados de destinación aduanera.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	44	Certificado de libre venta para alimentos.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	45	Certificado de desembarque.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	46	Concesión Acuícola.	9		1									
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	47	Certificación sanitaria de productos pesqueros de exportación.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	48	Certificación de origen (país de origen del producto capturado).	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	49	Visaciones.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	50	Fichas de desembarque industrial para armadores (relacionado con Certificación	0	0										
14	Sernatur	51	Registro de Servicios Turísticos.	10			2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Subsecretaría de Transportes	52	Permiso originario.	10		1									
15	Subsecretaría de Transportes	53	Modificación flota.	10		1									
15	Subsecretaría de Transportes	54	Cancelación de vehículo.	10		1									
15	Subsecretaría de Transportes	55	Registro de plantas de revisión técnica y envío en línea de datos de certificados.	10		1	2	3							

Código Institución	Institución	Código trámite	Trámite	estado alcanzable	No existe	Presencial	Propuesta	Proyecto	Evaluación	Desarrollo	Prueba	Implementado	Informativo	transaccion captura	transaccion entrega
16	Subsecretaría de Marina	56	Concesión acuícola.	0	0										
16	Subsecretaría de Marina	57	Concesión marítima.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
17	CORFO	60	Postulación a programas de Fomento.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
17	CORFO	61	Postulación a Créditos.	0	0										
18	CONAF	62	Plan de manejo del bosque.	9		1									
19	Banco Estado	63	Postulación a créditos para Pequeña Empresa.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
19	Banco Estado	64	Postulación a créditos para micro Empresa.	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
20	Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	65	Certificación de partidas de exportación agrícola.	10		1									
20	Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	66	Certificación de productos pecuarios (exportación).	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
21	Superintendencia de Seguridad Social (Suceso)	67	Licencias Médicas-plan piloto.	10		1	2	3	4	5	6				
22	Registro Civil- RNVM	71	Inscripción de vehículos motorizados.	9		1	2								
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-	72	Obtención de patente comercial.	9		1	2	3							
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-	73	Pago/renovación de patente comercial, industrial, profesional, alcoholes.	10		1	2	3							
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-	74	Obtención de patente de alcoholes.	9		1	2	3							
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-	75	Certificado de no expropiación.	10		1	2	3							

Código Institución	Institución	Código trámite	Trámite	estado alcanzable	No existe	Presencial	Propuesta	Proyecto	Evaluación	Desarrollo	Prueba	Implementado	Informativo	transaccion captura	transaccion entrega
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-	76	Permiso de demolición.	10		1	2	3							
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-	77	Permiso de uso de bienes nacionales de uso público.	9		1	2	3							
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-	78	Informe de zonificación (incluido en el trámite genérico informe técnico).	10		1	2	3							
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-	79	Permiso de edificación.	9		1	2	3							
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-	80	Recepción de obra.	10		1	2	3							

Como se indicó la gráfica señala aquellos trámites que tienen la posibilidad de entregar al usuario el requerimiento por la vía digital.

El total de trámites que registra una brecha de desarrollo asciende a 32 de 80 trámites evaluados.

Para este análisis no se han considerado aspectos legislativos, ni otros aspectos que puedan considerarse una limitante para la digitalización del trámite, el único elemento central considerado es poner al usuario como centro de atención.

En esta misma perspectiva el estudio permitió determinar que existen trámites en donde el usuario es la INSTITUCIÓN, es decir es la Institución que tiene un requerimiento y concurre a las Empresas y/o Personas Naturales para obtener de ellos dicho requerimiento.

El total de trámites que se clasifica en este concepto asciende a 10, el detalle es el siguiente:

Tabla 24: Trámites Usuario-Institución

Código Institución	Institución	Código trámite	Trámite
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	13	Encuesta nacional industrial: IPVF y ENIA.
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	58	Encuestas estructurales en línea.
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	59	Encuestas coyunturales económicas en línea.
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	15	Certificación de Instalaciones Interiores de Gas (CIIGe).
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	16	Cuenta de información electrónica de empresas (STAR).
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	68	Declaración de instalaciones eléctricas (VE-VTM).
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	69	Declaración de instalaciones de gas (VE-VTM).

Código Institución	Institución	Código trámite	Trámite
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	70	Informes de certificación de productos (VU Comex).
8	Dirección del Trabajo (DT)	22	Registro de intermediarios agrícolas y registro de contratos temporales.
15	Subsecretaría de Transportes	55	Registro de plantas de revisión técnica y envío en línea de datos de certificados.

XIII.- RANKING MODELO U

En el estudio, la opinión de los usuarios de los trámites fue obtenida a partir de un modelo de análisis denominado Modelo U, este modelo posee una estructura de contenidos en la misma línea del modelo I de análisis interno de los trámites.

Para ello se utilizó los mismos criterios de gestión, para evaluar la opinión de los usuarios.

Tabla 25: Factores de Ponderación por criterios

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
Criterio 1	Gestión de Dirección	200
Criterio 2	Gestión de usuarios	200
Criterio 3	Gestión de personas	200
Criterio 4	Gestión de procesos – Tecnología	200
Criterio 5	Resultados	200

El puntaje obtenido se evalúa a través de la siguiente escala, y el nivel que alcanza tiene el siguiente significado:

Tabla 26: Evaluación de puntaje obtenido modelo U

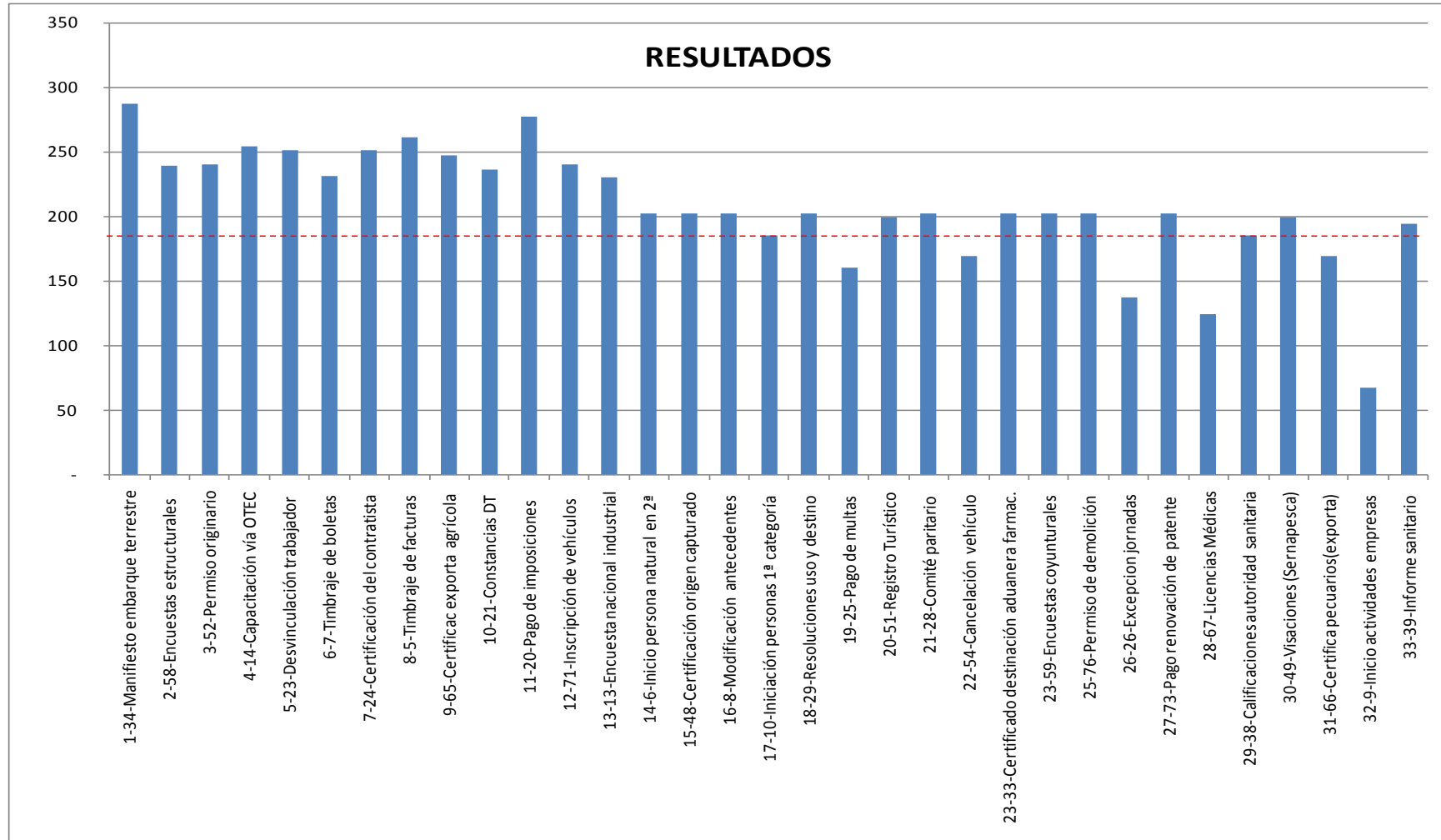
Nivel	Evaluación	Descripción
INICIADO	0 - 249	1) El usuario ha implementado algunas iniciativas para gestionar los trámites. 2) El usuario percibe que la Institución responsable del trámite realiza algunos esfuerzos por dotar de sencillez, fluidez y efectividad al trámite.
INCIPIENTE	250 - 499	1) El usuario tiene prácticas recurrentes para mejorar su gestión del trámite. 2) El usuario ha sido comunicado por la Institución responsable del trámite que se han tomado iniciativas específicas para mejorar la fluidez y efectividad del trámite.
MEDIO	500 - 749	1) El usuario ha implementado procesos (como la capacitación continua) para mejorar su gestión del trámite. 2) El usuario ha sido comunicado por la Institución responsable del trámite que se han tomado iniciativas específicas para aumentar el uso del trámite electrónico y para atender sus reclamos y sugerencias.
AVANZADO	750 - 999	1) El usuario ha implementado procesos para mejorar los recursos humanos y tecnológicos requeridos y tiene una política de formulación de reclamos y sugerencias para mejorar su gestión del trámite. 2) El usuario ha sido comunicado por la Institución responsable del trámite que se han tomado iniciativas específicas para aumentar el uso del trámite electrónico, permitiéndole dar seguimiento al trámite y generando las interconexiones con trámites relacionados.
EXCELENCIA	1000	1) El usuario no requiere nada (excepto la actualización cuando corresponda), para operar el trámite eficientemente.

En esta parte del estudio, la información de los usuarios, se obtuvo a partir de entrevistas directas, cuestionarios y focus group.

Por cada trámite y por cada Institución se obtuvo un puntaje que se entiende como el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al trámite y la Institución.

Los principales resultados de esta etapa se indican a continuación:

RANKING POR USO



Los resultados obtenidos indican que sobre el 30% de las empresas utilizan trámites digitales, los más recurrentes son:

- Pago de imposiciones
- Desvinculación del trabajador
- Inscripción en programas SENCE
- Modificación de antecedentes tributarios
- Timbraje de facturas

Por otra parte sobre el 50% de las empresas, realiza trámites por la vía presencial, los más recurrentes son:

- Timbraje de boletas
- Inscripción vehículos motorizados
- Pago de multas (DT)
- Timbraje de facturas
- Comité paritario

Resulta evidente que en la mayoría de los casos los trámites más recurrentes son aquellos que los usuarios realizan aún por la vía presencial.

Otro aspecto del estudio tiene relación con la funcionalidad de los trámites, lo que se expone a continuación

RANKING POR FUNCIONALIDAD



La opinión respecto a la funcionalidad de aquellos trámites que están digitales es que en general los usuarios perciben que el trámite opera y no existen grandes dificultades para su uso.

En los focus group, el mayor nivel de satisfacción e insatisfacción se indica a continuación:

Tabla 27: Resultados focus group

Rubro Focus	Mayor satisfacción	Mayor insatisfacción
Construcción	DT mayoría de trámites PREVIRE SII	DT: certificación de antecedentes laborales y certificación del contratista
Exportadores agrícolas	Aduanas - DUS	SAG (horarios, criterios, planillas, ingreso de liquidaciones)
Alimentos	SII DT impresión	EX- SESMA no informa de trámites electrónicos
Agentes de Aduanas	Aduanas : MIT (guía de despacho)	MIT : forma de pago Otros países: factura electrónica Transportes: renovación permisos
Transporte	Aduanas	CEAL SAG : fitosanitario SERNAPESCA: página y horario Otros países: factura electrónica

Respecto de las sugerencias formuladas por los usuarios, la mayor parte de los usuarios no formula sugerencias en el cuestionario (41%). La sugerencia más radical es que sólo se tramite electrónicamente y otras importantes son: mayor rapidez, mejorar acceso, que se realice completo, tengan difusión, no se interrumpan y evitar la ratificación presencial

Tabla 28: Sugerencias usuarios Modelo U

Comentario del usuario	Numero de respuestas	Porcentaje
No hay sugerencias	31	43,68%
Que solo se tramite electrónicamente	8	11,26%
Mayor rapidez en el trámite/Que sea más expedito/Agilizar el trámite	7	9,86%
El sistema es poco amigable/mejorar el acceso	6	8,45%
Que se pueda realizar el trámite completo	6	8,45%
Publicitar/Informar acerca de los servicios	5	7,04%
Que el sistema no se caiga/que no se interrumpa	4	5,63%
Evitar la visita presencial para ratificar/firmar/timbrar	4	5,63%
TOTAL	71	100%

Las principales sugerencias cualitativas son las siguientes:

- sitios más confiables y seguros, que no se caigan,
- no tener siempre que imprimir, poder imprimir,
- hacer trámites relacionados compatibles (conexión de los software),
- mejorar las mesas de ayuda,
- poder escanear adjuntos,
- que las paginas no sean muy pesadas, que haya tiempos de espera razonables para poder retractarse o corregir,
- que operen las 24 horas, que se pueda ver el estado del trámite,
- que no se siga combinando parte electrónica con presencial, que la firma electrónica sirva siempre,
- que exista clave única, que los servicios estén entrelazados y página única de trámites.
- capacitación para los empresarios y su personal, dando ideas incluso de hacerlo a través de gremios y de los fiscalizadores cuando los visiten. Puede agregarse también una cantidad interesante que solicita campañas, difusión, poner en prensa los casos exitosos, que cada Institución publicite, folletos y cartas. También surge una idea de poner en cada Institución contadores de trámites para aumentar la confianza.
- algunas menciones se obtuvieron para requerimientos tecnológicos en las empresas, más ancho de banda y facilitar la compra de computadores con programas incluidos para realizar los trámites.

Respecto a las opiniones sobre las Instituciones se pueden citar las siguientes:

- Las Instituciones más mencionadas positivamente fueron SII, Dirección del Trabajo (DT) y Aduana.
- SII se indica como modelo de modernidad, se ha preocupado de hacer las cosas bien desde la partida, poniéndose en el caso de los usuarios. Se tiene total confianza en la tramitación electrónica, usa firma digital y si se cae el sistema en días pick se evitan las multas presentando un

código que ellos mismos generan en la web. Solo se critica el timbraje de documentos y la atención personal en algunas sedes.

- SAG, es la institución que genera más comentarios adversos entre los exportadores y los agentes de Aduana. Estos se quejan también bastante de SERNAPESCA y pocos lo destacan con buena apreciación.
- SESMA genera malos comentarios en el rubro de Alimentos. Se critican mucho los trámites mixtos, que comienzan en forma electrónica y luego se deben respaldar, en forma presencial, con muchos papeles.
- Se critica la mala atención de funcionarios que no son fiscalizadores tanto en SII como en DT.

Respecto de las sugerencias de los trámites a incorporar de forma digital:

- Todo lo que tenga que ver con el SAG (5 menciones).
- Tenemos que sacar una boleta en una oficina, ir a pagarla a otra oficina en otra calle y después llevarlo de vuelta para que lo firmen.
- Lo relacionado con inspecciones
- Especialmente el fitosanitario
- Enviar los archivos planos a los organismos para que carguen la base de datos y así evitar digitar los trámites del SAG
- Autorización para timbraje de boletas y facturas (3)
- Licencias médicas (3)
- Las tramitaciones de reintegro; firmar 500 papeles a mano, es una tremenda pérdida de tiempo (2)
- Las notificaciones de SII y las rectificatorias de pago de impuestos en SII (2)
- Varias expresadas con una mención

Principales conclusiones obtenidas en el estudio del modelo U:

- Los trámites electrónicos, para empresas urbanas de tamaño más bien mediano, con marcada tendencia exportadora y fuerte presencia de la construcción, son la mitad de los trámites presenciales. O sea, un tercio de los trámites totales.
- El factor clave del bajo uso de algunos trámites que están disponibles digitalmente es atribuido al desconocimiento y temor.
- Los trámites electrónicos son apreciados y en general existe una buena evaluación reflejada básicamente en su uso, con algunas críticas en su funcionalidad que deberán ser vistas para cada trámite e Institución.
- Por foco de atención, el mejor logro es para Relaciones Laborales (53%) y lo menos logrado es Emprendimiento (30%).
- Los empresarios desean aumentar el uso de trámites electrónicos (tienen una imagen muy crítica de la ventanilla presencial) y realizan interesantes aportes a la idea de un Portal Empresa.
- Las reuniones gremiales reafirmaron la disponibilidad de los gremios (incluida la Banca) para participar de los esfuerzos de modernidad del Estado.

XIV.- RANKING MODELO U – RANKING MODELO I

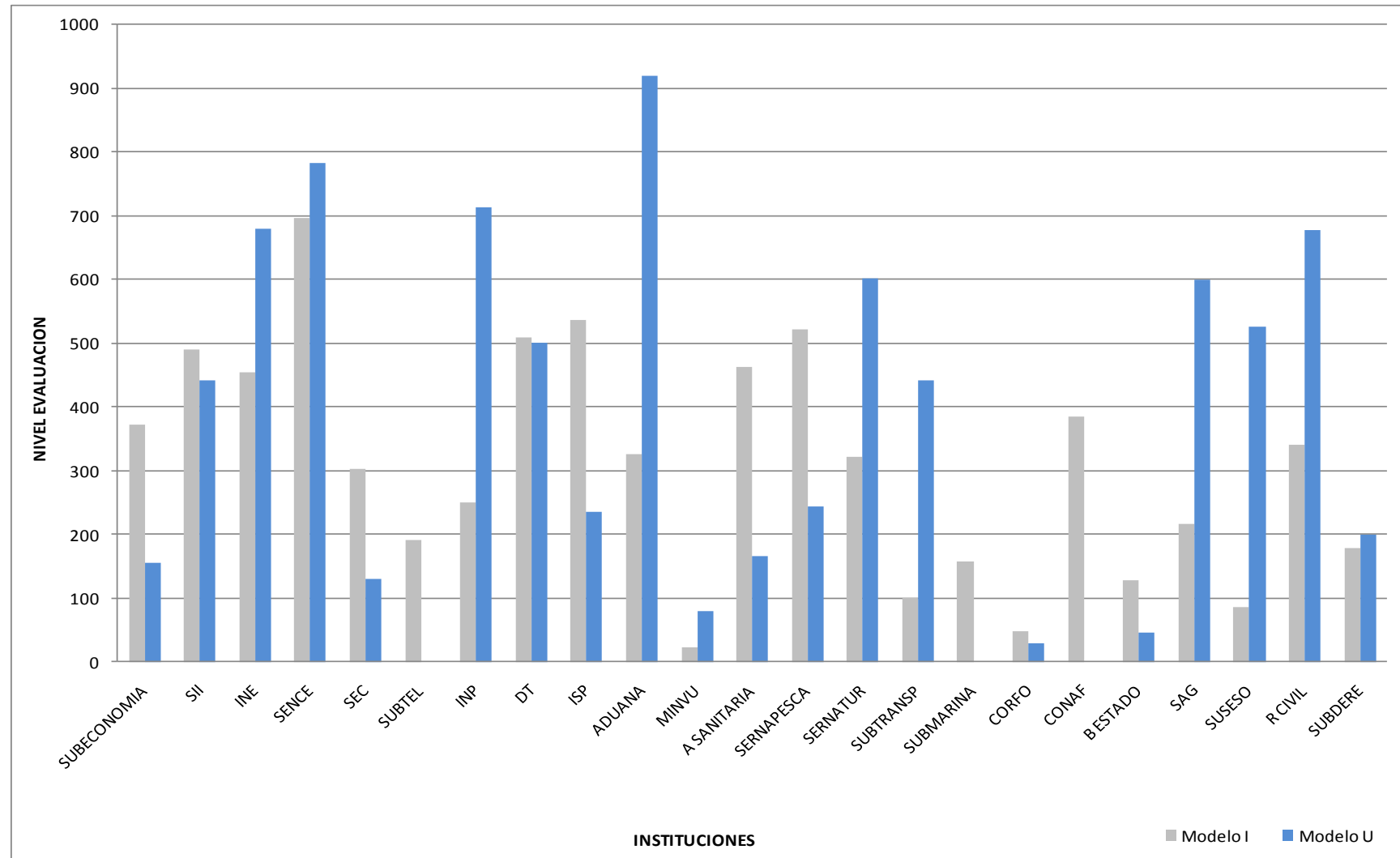
Un aspecto interesante de observar, es si existe alguna relación entre la evaluación técnica realizada desde una perspectiva interna al trámite (al interior de la Institución), y la sensibilidad de los usuarios respecto al trámite y la Institución.

Conforme se pudo percibir el usuario tiende a manifestar una opinión respecto de la Institución, razón por la cual el presente análisis se basa en ese criterio.

Es importante tener en consideración que ambos modelos, el modelo I y el modelo U, fueron aplicados con distintos rigores, es decir existe un mayor nivel de exigencia técnica en el modelo I (perspectiva cuantitativa) respecto del nivel de opinión de los usuarios (perspectiva cualitativa).

La comparación de los resultados de ambos estudios se presenta en el siguiente gráfico:

COMPARACION RANKING I VERSUS RANKING U



El gráfico muestra los resultados que se obtuvieron en cada uno de los modelos de evaluación aplicados, cuyas conclusiones generales son las siguientes:

- 1) Existe un grupo de Instituciones en las que la evaluación obtenida a partir del “modelo I” es similar a la obtenida en el modelo U, mayor detalle en siguiente apartado.
- 2) Existe un subgrupo de evaluaciones en donde existe concordancia entre el modelo I y el modelo U que registran baja ponderación y que registran alta ponderación, mayor detalle en siguiente apartado.
- 3) Existe un grupo de Instituciones en donde las evaluaciones entre modelos son disparesdejando ver discrepancias en los resultados, mayor detalle en siguiente apartado.
- 4) En general el modelo U tiene niveles de ponderación más altos que el modelo I, mayor detalle en siguiente apartado.

Evaluaciones concordantes

Las evaluaciones de las Instituciones:

- SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS
- SENCE
- DIRECCION DEL TRABAJO
- SUBDERE

Presentan un alto nivel de concordancia entre ambas evaluaciones, por lo que existe un nivel de acuerdo entre lo que percibe el usuario y lo que registra la Institución, en tres de las Instituciones a demás presentan una evalaución cercana y/o superior a 500 que es el estandar minimo esperado de evaluación

aceptable, se exceptúa la Institución Subdere que se ubica cercana a una evaluación de 200 puntos considerada baja.

Evaluaciones dispares con alto nivel modelo U

El segundo grupo que se aprecia en el gráfico, muestra a las siguientes Instituciones con una alta evaluación del modelo U, pero una muy baja del modelo I:

- INE
- INP
- ADUANA
- SERNATUR
- SUBSECRETARIA TRANSPORTE
- SAG
- SUSESO
- REGISTRO CIVIL
- MINVU

Esta situación puede entenderse en el sentido de que el usuario independiente de si el trámite es digital o presencial, tiene una buena opinión de la Institución y percibe un adecuado nivel de servicio, lo que representa una interesada oportunidad de acogida de trámites por la vía digital en estos casos.

Por otra parte el usuario puede opinar a partir de lo desconocido, pues algunas Instituciones como Subsecretaría de transporte no posee trámites digitales y resulta bien evaluada.

Evaluaciones dispares con alto nivel modelo I

Un tercer grupo lo conforman aquellas Instituciones en donde la evaluación técnica supera a la de los usuarios, esto permite inferir que el usuario independiente que la Institución disponga de trámites digitales o presenciales, tiene una mala percepción de la Institución, y/o no percibe a la Institución como un aporte o necesaria para trámites que deba requerir, por otra parte puede existir eventos de malas experiencias en la atención, excesivo tiempo en la realización de trámites, etc.

Las Instituciones que se encuentran en este grupo son:

- SUBECONOMIA
- SEC
- SUBTEL
- ISP
- AUTORIDAD SANITARIA
- SERNAPESCA
- SUB MARINA
- CORFO
- CONAF
- BANCO ESTADO

XV.- RANKING TRANSACCIONES

Un aspecto del estudio, tiene que ver con determinar el nivel de transacciones que las Instituciones registraban en los trámites que se encontraban digitalizados, sin embargo debido a una serie de inconvenientes para poder acceder y/o disponer de dicha información, no fue posible obtener este dato desde el total de las Instituciones.

No obstante en algunos casos se entregó información que puede utilizarse a modo de “muestra” a fin de formarse una idea respecto al grado de utilización por parte de los usuarios de los trámites digitales.

La información que se logró reunir corresponde a 10 Instituciones y 15 trámites asociados.

Se observa que en general, cuando existen las dos modalidades (presencial y digital) para el uso del trámite, se evidencia la preferencia en el uso del trámite digital por parte de los usuarios.

Con las limitaciones comentadas, se presentan los datos ordenados bajo el concepto de Ranking de Transacciones, que se puede generar con la información que se dispuso:

Tabla 29: Información año 2005

	(AÑO BASE 2005)			
Trámite	Presenciales	Digitales	% Presencial	% Digital
Manifiesto de embarque transporte terrestre	0	0	-	-
Pago de imposiciones	0	0	-	-
Desvinculación del trabajador	0	2.695	0,0%	100,0%
Constancias	0	14.060	0,0%	100,0%
Inscripción en programas de incentivo tributario (Capacitación vía OTEC)	18.060	147.507	10,9%	89,1%
Pago de multas	0	0	-	-
Resoluciones de uso y destino	0	0	-	-
Plan de manejo del bosque	912	1.957	31,8%	68,2%
Registro de medicamento nuevo	0	0	-	-
Certificación de libre venta	0	0	-	-
Registro de medicamento similar	0	0	-	-

Tabla 30: Información año 2008

		AÑO BASE 2008			
Nº	Trámite	Presenciales	Digitales	% Presencial	% Digital
1	Manifiesto de embarque transporte terrestre	701.799	548.890	56,1%	43,9%
2	Pago de imposiciones	418.700	741.300	36,1%	63,9%
3	Desvinculación del trabajador	262.401	30.333	89,6%	10,4%
4	Constancias	58.290	225.897	20,5%	79,5%
5	Inscripción en programas de incentivo tributario (Capacitación vía OTEC)	44.500	618.497	6,7%	93,3%
6	Pago de multas	17.546	36.200	32,6%	67,4%
7	Resoluciones de uso y destino	7.127	42.615	14,3%	85,7%
8	Plan de manejo del bosque	2.151	10.437	17,1%	82,9%
9	Registro de medicamento nuevo	361	70	83,8%	16,2%
10	Certificación de libre venta	324	0	100,0%	0,0%
11	Registro de medicamento similar	324	1.050	23,6%	76,4%

Tabla 31: Variaciones 2005-2008 en el uso de los trámites

CRECIMIENTO EN USO DE TRAMITES					
Nº	Trámite	% CRECIMIENTO PRESENCIAL	% CRECIMIENTO DIGITAL	% CRECIMIENTO TOTAL	INSTITUCIÓN
1	Manifiesto de embarque transporte terrestre	100%	100%	100%	ADUANAS
2	Pago de imposiciones	100%	100%	100%	INP
3	Desvinculación del trabajador	100%	1026%	10762%	D. TRABAJO
4	Constancias	100%	1507%	1921%	D. TRABAJO
5	Inscripción en programas de incentivo tributario (Capacitación vía OTEC)	146%	319%	300%	SENSE
6	Pago de multas	100%	100%	100%	D. TRABAJO
7	Resoluciones de uso y destino	100%	100%	100%	ISP
8	Plan de manejo del bosque	136%	433%	339%	CONAF
9	Registro de medicamento nuevo	100%	100%	100%	ISP
10	Certificación de libre venta	100%	100%	100%	ISP
11	Registro de medicamento similar	100%	100%	100%	ISP
12	Licencias Médicas	100%	0%	100%	SUSESO
13	Inscripción de Vehículos Motorizados	36%	0%	36%	REGISTRO CIVIL
14	Certificación de Productos Pecuarios (exportación)	-5%	0%	-5%	SAG
15	Certificados y Actualización de Información de Cooperativas	-15%	0%	-15%	SEC ECONOMIA

Tabla 32: Ranking calculado en la muestra

RANKING "T" DE USO TRAMITES INFORMADOS						
Nº	Trámite	% CRECIMIENTO PRESENCIAL	% CRECIMIENTO DIGITAL	% CRECIMIENTO TOTAL	INSTITUCIÓN	VOLUMEN DE TRANSACCIONES AÑO 2008
1	Desvinculación del trabajador	100%	1026%	10762%	D. TRABAJO	277.422
2	Constancias	100%	1507%	1921%	D. TRABAJO	188.259
3	Plan de manejo del bosque	136%	433%	339%	CONAF	3.586
4	Inscripción en programas de incentivo tributario (Capacitación vía OTEC)	146%	319%	300%	SENSE	174.144
5	Manifiesto de embarque transporte terrestre	100%	100%	100%	ADUANAS	644.256
6	Pago de imposiciones	100%	100%	100%	INP	559.000
7	Pago de multas	100%	100%	100%	D. TRABAJO	53.746
8	Resoluciones de uso y destino	100%	100%	100%	ISP	24.854
9	Registro de medicamento nuevo	100%	100%	100%	ISP	259
10	Certificación de libre venta	100%	100%	100%	ISP	2.263
11	Registro de medicamento similar	100%	100%	100%	ISP	588
12	Licencias Médicas	100%	0%	100%	SUSESO	3.543.222 ¹
13	Inscripción de Vehículos Motorizados	36%	0%	36%	REGISTRO CIVIL	332.905
14	Certificados y Actualización de Información de Cooperativas	-15%	0%	-15%	SEC ECONOMIA	2.077
15	Certificación de Productos Pecuarios (exportación)	-5%	0%	-5%	SAG	22.177

¹ PARA EL MOMENTO DEL ESTUDIO LA CIFRA NO ERA DEFINITIVA, INFORMÓ LA INSTITUCION

La información disponible permite establecer que existe una tendencia a aumentar el volumen de ejecución de trámites, cuando éste se encuentra disponible por la vía digital, respecto de la presencial, aunque la muestra puede que no sea representativa, el hecho ratifica la importancia de que las Instituciones ofrezcan dichos trámites por la vía digital.

Esto hace recomendable:

- 1) Que la Instituciones midan efectivamente el volumen de transacciones tanto digitales como presenciales, y propicien el uso por la vía digital.
- 2) La Institución sobre la base de las mediciones defina la difusión necesaria que el trámite requiere para su uso.
- 3) Analizar las economías de escala que se generan por el uso de trámites 100% digitalizados ofrecidos a sus usuarios.

XVI.- ANÁLISIS DE RESULTADOS POR CRITERIO DE GESTIÓN

Como se expone en el punto IV. El estudio se basó en determinar la aplicación por parte de las Instituciones de una serie de prácticas de gestión, tendientes a implementar trámites digitales, estas prácticas se agruparon en criterios, los cuales comprenden en forma resumida los siguientes conceptos:

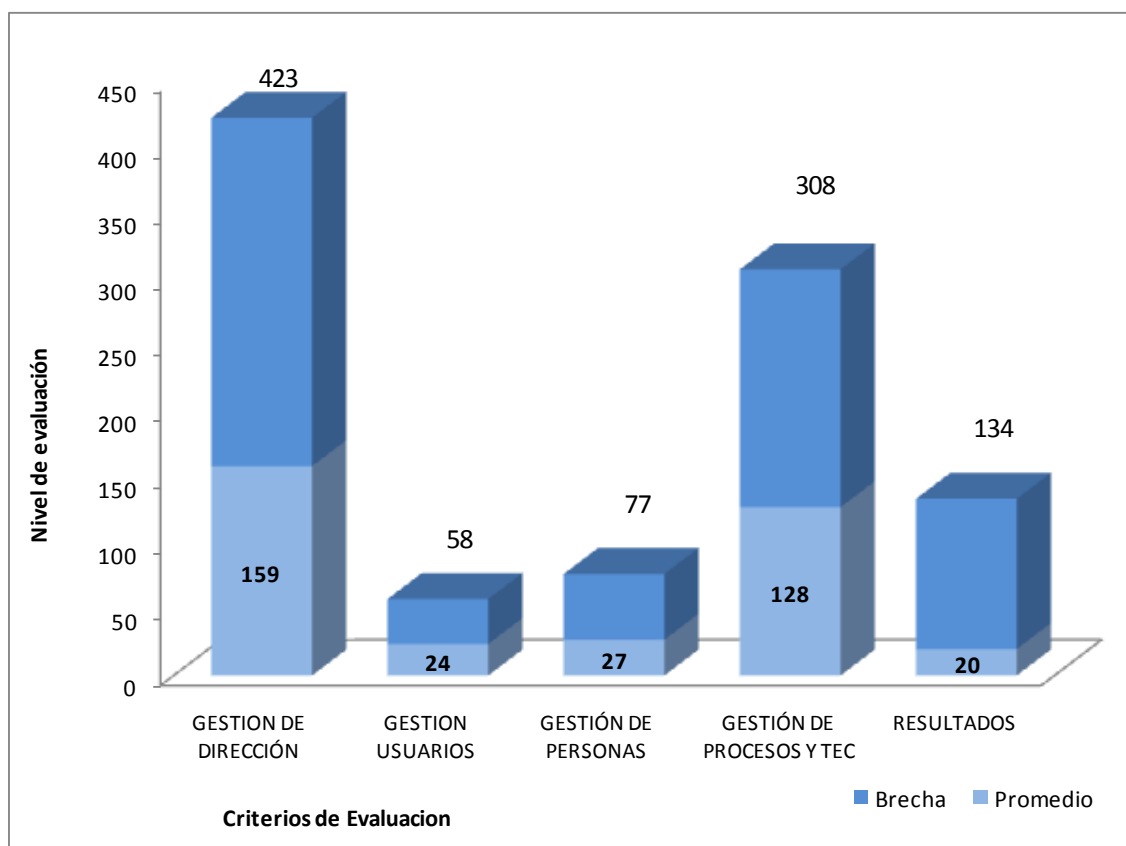
Tabla 33: Criterios de gestión aplicados

Criterio 1 Gestión de Dirección
'Este criterio examina cómo la gerencia de la unidad responsable del trámite (unidad) en la institución conduce y evalúa el desempeño del trámite, con miras a desarrollar y mantener un trámite competitivo (que brinda alta satisfacción y utilidad al usuario con un costo mínimo para éste). Para lograr lo anterior, examina su orientación al usuario y otros grupos de interés claves (gremios, organizaciones públicas, entre otros), cómo se enfrentan los temas de entrega de facultades, autoridad/responsabilidad al personal involucrado con el trámite, innovación, aprendizaje y en general la dirección de la organización dueña del trámite.
Criterio 2 Gestión de usuarios
Este criterio examina cómo la unidad responsable del trámite (unidad) determina los requerimientos y expectativas de los usuarios del mismo actuales y potenciales, para mejorar el trámite y/o ofrecer otros trámites y una experiencia superior en el servicio.
Criterio 3 Gestión de personas
Este criterio examina cómo las políticas y procesos de gestión del personal de la unidad responsable del trámite (unidad) contribuyen y/o apoyan los planes y los resultados de la gestión del trámite
Criterio 4 Gestión de procesos – Tecnología
Como la institución asegura la gestión y mejora la eficiencia y eficacia del funcionamiento del trámite en general en cuanto a la disponibilidad, flujo de datos, documentos, plazos, decisiones, estándares, plataforma tecnológica y comunicacional y de interacción segura en redes informáticas e internet que son aplicables.

Criterio 5Resultados
Este criterio examina los niveles actuales de los indicadores que reflejan el desempeño global de las instituciones con respecto al trámite y al trámite en sí mismo.

El puntaje obtenido en el estudio fue promediados entre los 80 trámites y analizados en forma global por criterio de gestión, los resultados se indican en el presente gráfico:

Grafico: Resultados Globales por Criterio de Gestión



El gráfico permite determinar priorización en la evaluación global de los criterios de gestión:

- 1° lugar el criterio Gestión de Procesos y Tecnología, tiene un puntaje de 128 puntos de un máximo de 308, es decir un 41,6% de cumplimiento, respecto de estándar esperado en la evaluación.
- 2° lugar el criterio Gestión de Usuarios, tiene un puntaje de 24 puntos de un máximo de 58, es decir un 41,4% de cumplimiento, respecto de estándar esperado en la evaluación.
- 3° lugar el criterio Gestión de Dirección tiene un puntaje de 159 puntos de un máximo de 423, es decir registra un 37,6% de cumplimiento respecto de estándar esperado en la evaluación.
- 4° lugar el criterio Gestión de Personas tiene un puntaje de 27 puntos de un máximo de 77, es decir registra un 35,1% de cumplimiento respecto del estándar esperado en la evaluación.
- 5° lugar el criterio de resultados tiene un puntaje de 20 puntos de un máximo de 134, es decir registra un 14,9% de cumplimiento respecto del estándar esperado en la evaluación..

Los resultados indican que en las Instituciones la mayor preocupación son los aspectos asociados a la tecnología, la menor preocupación tiene que ver con aspectos asociados a las personas, y a la medición de indicadores de resultados, tales como número de transacciones, tiempo de realización de trámites, información de alta importancia para mejorar el nivel de servicio a los usuarios.

En ninguno de los Criterios de Gestión, el puntaje obtenido alcanza un nivel superior a 50% de cumplimiento, esto no permite a las Instituciones tener una adecuada gestión de de dirección, personas y usuarios, las cuales son claves para el desarrollo de iniciativas de digitalización de trámites.

XVII.- RELACION ENTRE DECLARACION DE MISION Y ESTADO DEL TRAMITE

Otro aspecto medido en el estudio tiene que ver si la Institución declara ya sea en forma explícita o implícita en su misión, y/o visión la intención de ofrecer a sus usuarios trámites digitales.

La revisión de las declaraciones de Misión y Visión de la Instituciones, llevo a concluir que solo 3 Instituciones hacen declaración en su Misión y/o Visión de la intención de digitalizar sus trámites.

Este aspecto resulta relevante en el sentido que las Instituciones deben avanzar hacia un gobierno digital, de tal forma que es relevante que dicha declaración sea incluida en la redacción de la Misión Institucional.

Las Instituciones que citan esta declaración son las siguientes:

Tabla 34: Instituciones con misión orientadora – gobierno digital

Código Institución	Institución
01	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción
02	Servicio de Impuestos Internos (SII)
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)

Respecto a estas Instituciones que contienen en su declaración de Misión la intención del desarrollo de tecnológico y la digitalización de trámites, se ha realizado un cruce respecto al estado de los trámites, que a continuación se detalla:

La Institución 01 Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción, de los 3 trámites que fueron objeto del estudio en su totalidad tienen la clasificación de No Digital.

La Institución 02 Servicio de Impuestos Internos (SII), de los 9 trámites que fueron objeto del estudio, 8 tienen la clasificación de Digital y el restante tiene la clasificación de No Digital.

La Institución 13 Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca), de los 6 trámites que fueron objeto del estudio 4 tienen la clasificación de Digital, 1 la clasificación de No digital, y el restante la clasificación de No Existe.

Como conclusión, es posible recomendar que las Instituciones incorporen dentro de su declaración de Misión la intención de digitalizar sus trámites y/o de orientar las acciones hacia un gobierno digital.

XVIII.- TRAMITES_ENCADENADOS – AISLADOS

Otro de los temas abordados en el presente estudio, tiene que ver con establecer si existe algún tipo de encadenamiento o “secuencia de operación” entre los trámites objeto del estudio.

Analizado este aspecto fue posible establecer para un subconjunto de trámites la clasificación de encadenados, y aislados, es decir existen secuencias de operación que en general tienen un alto impacto en el resultado esperado debido a que disminuyen el principal aspecto a medir en la eficacia de los trámites que es el tiempo en que se incurre para su realización.

No obstante esta cadena de trámites fuere confeccionada durante el estudio, los trámites definidos originalmente no registraban esta condición, este aspecto es importante de mencionar, debido a que los 80 trámites objeto del estudio se entiende que tienen relevancia para los “usuarios”, no obstante no existe una referencia respecto a si están dentro de las necesidades propias del usuario asociadas a su ciclo de vida como Empresario.

Desde esta perspectiva, en el estudio fue posible determinar un conjunto de trámites que no se encontraba considerado en el estudio, pero estaban asociados a la cadena analizada.

Del total de 80 trámites analizados en el estudio, de 31 trámites (38,75%) se encuentran enlazados en alguna cadena de trámites, 42 trámites (52,5%) se encuentran aislados y/o no se encuentran enlazados en alguna cadena.

La descripción de la cadena de trámites se encuentra detallada en el anexo 4.

Un resumen de los trámites clasificados según el estudio de la cadena es el siguiente:

Clasificación de trámites por objetivo de la actividad

Tabla 35: Creación de Empresas

CREACIÓN DE EMPRESAS	
TRÁMITE	BREVE DESCRIPCIÓN
Nº9	Iniciación de Actividades Empresas (SII)
Nº10	Iniciación de Actividades 1º Categoría (SII)
Nº37	Autor. Sanitaria Establ. de Alimentos (Autoridad Sanitaria)
Nº38	Calificación Industrial (Autoridad Sanitaria)
Nº39	Informe Sanitario (Autoridad Sanitaria)
Nº68	Declaración de Instalaciones Eléctricas (SEC)
Nº69	Declaración de Instalaciones de Gas (SEC)
Nº72	Obtención de Patente Comercial (Subdere)
Nº78	Informe de Zonificación (Subdere)
Nº79	Permiso de Edificación (Subdere)
Nº80	Recepción de Obra (Subdere)

Tabla 36: Transporte terrestre para exportacion

TRANSPORTE TERRESTRE PARA EXPORTACIÓN	
TRÁMITE	BREVE DESCRIPCIÓN
Nº52	Permiso Originario (Subsecretaría de Transportes)
Nº53	Modificación de Flota (Sub. Transporte)
Nº54	Cancelación de Vehículo (Sub. Transporte)
Nº71	Inscripción de Vehículos Motorizados (Registro Civil)

Tabla 37: Exportación pecuaria

EXPORTACIÓN PECUARIA	
TRÁMITE	BREVE DESCRIPCIÓN
Nº37	Autorización Sanitaria Para Establecimientos de Alimentos (Autoridad Sanitaria)
Nº52	Permiso Originario (Subsecretaría de Transportes)
Nº66	Certificación de Productos Pecuarios de Exportación (SAG)

Tabla 38: Exportación agrícola

EXPORTACIÓN AGRÍCOLA	
TRÁMITE	BREVE DESCRIPCIÓN
Nº37	Autorización Sanitaria Para Establecimientos de Alimentos
Nº65	Certificación de Partidas de Exportación Agrícola (SAG)

Tabla 39: Exportación Pesquera

EXPORTACIÓN PESQUERA	
TRÁMITE	BREVE DESCRIPCIÓN
Nº45	Certificado de Desembarque (Sernapesca)
Nº47	Certificación Sanitaria de Productos Pesqueros de Exportación
Nº48	Certificado de Origen y Neppex (Sernapesca)
Nº49	Visaciones (Sernapesca)
Nº52	Permiso Originario (Subsecretaría de Transportes)

Tabla 40: Concesión marítima

CONCESIONES MARÍTIMA	
TRÁMITE	BREVE DESCRIPCIÓN
Nº47	Concesión Marítima (Secretaría de Marina)

Tabla 41: Importación de Productos

IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS	
TRÁMITE	BREVE DESCRIPCIÓN
Nº29	Resoluciones de Uso y Destino (ISP)
Nº30	Certificación de Libre Venta (ISP)
Nº33	Solicitud de Certificado de Destinación Aduanera Para Productos
Nº42	Solicitud de Autorización de Uso y Disposición de Productos
Nº43	Solicitud de Certificados de Destinación Aduanera (Autoridad Sanitaria)
Nº44	Certificado de Libre Venta Para Alimentos (Autoridad Sanitaria)

Tabla 42: Obras demolición limpia

OBRAS DE DEMOLICIÓN LIMPIA	
TRÁMITE	BREVE DESCRIPCIÓN
Nº36	Certificado de Desratización (Autoridad Sanitaria)
Nº76	Permiso de Demolición (SUBDERE)

Tabla 43: Telecomunicaciones

TELECOMUNICACIONES	
TRÁMITE	BREVE DESCRIPCIÓN
Nº17	Concesiones de Servicio de Radiodifusión Sonora de Libre
Nº19	Concesiones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
Nº20	Solicitud de Recepción de Obras (SUBTEL)
Nº20	Solicitud de Recepción de Obras (SUBTEL)
Nº68	Declaración de Instalaciones Eléctricas (SEC)
Nº68	Declaración de Instalaciones Eléctricas (SEC)

Requisitos No Contemplados

En el análisis de la cadena de trámites, se detectó una serie de aspectos que constituyen requisitos para la realización de trámites tanto objeto del estudio como de la cadena general, estos requisitos son los siguientes:

Tabla 44: Requisitos transporte terrestre

TRANSPORTE TERRESTRE PARA EXPORTACIÓN	
Requisito RQ N°1	Factura Original
Requisito RQ N°10	Certificado de Residencia
Requisito RQ N°11	Escritura Pública Constitución de Sociedad
Requisito RQ N°12	Copia de Inscripción de Remolques
Requisito RQ N°13	Certificado de Anotaciones
Requisito RQ N°14	Certificado de Dimensiones
Requisito RQ N°2	Documentos Aduaneros de Internación Legal
Requisito RQ N°3	Sentencia Judicial que Ordena Inscripción del Vehículo
Requisito RQ N°4	N° de Cédula de Identidad o Rut Según Corresponda
Requisito RQ N°5	Datos Identificatorios del Vehículo
Requisito RQ N°6	Solicitud de Incorporación o Cancelación de Flota
Requisito RQ N°7	Solicitud de Incorporación o Cancelación de Vehículo
Requisito RQ N°8	Guía de Despacho - Manifiesto de Carga
Requisito RQ N°9	Certificado de Nacimiento

Tabla 45: Requisitos para exportación pecuaria

EXPORTACIÓN PECUARIA	
Requisito RQ N°10	Certificado de Residencia
Requisito RQ N°11	Escritura Pública Constitución de Sociedad
Requisito RQ N°12	Copia de Inscripción de Remolques
Requisito RQ N°13	Certificado de Anotaciones
Requisito RQ N°14	Certificado de Dimensiones
Requisito RQ N°15	Mandato Para Despachar ó Poder del Exportador
Requisito RQ N°16	Instrucciones de Embarque
Requisito RQ N°17	Factura Comercial
Requisito RQ N°18	Identificación de Empresa de Transporte y Seguro
Requisito RQ N°8	Guía de Despacho - Manifiesto de Carga
Requisito RQ N°9	Certificado de Nacimiento

Tabla 46: Requisitos para exportación agrícola

EXPORTACIÓN AGRÍCOLA	
Requisito RQ N°10	Certificado de Residencia
Requisito RQ N°11	Escritura Pública Constitución de Sociedad
Requisito RQ N°12	Copia de Inscripción de Remolques
Requisito RQ N°13	Certificado de Anotaciones
Requisito RQ N°14	Certificado de Dimensiones
Requisito RQ N°15	Mandato Para Despachar ó Poder del Exportador
Requisito RQ N°16	Instrucciones de Embarque
Requisito RQ N°17	Factura Comercial
Requisito RQ N°18	Identificación de Empresa de Transporte y Seguro
Requisito RQ N°8	Guía de Despacho - Manifiesto de Carga
Requisito RQ N°9	Certificado de Nacimiento

Tabla 47: Requisitos para exportación pesquera.

EXPORTACIÓN PESQUERA	
Requisito RQ N°10	Certificado de Residencia
Requisito RQ N°11	Escritura Pública Constitución de Sociedad
Requisito RQ N°12	Copia de Inscripción de Remolques
Requisito RQ N°13	Certificado de Anotaciones
Requisito RQ N°14	Certificado de Dimensiones
Requisito RQ N°15	Mandato Para Despachar ó Poder del Exportador
Requisito RQ N°16	Instrucciones de Embarque
Requisito RQ N°17	Factura Comercial
Requisito RQ N°18	Identificación de Empresa de Transporte y Seguro
Requisito RQ N°8	Guía de Despacho - Manifiesto de Carga
Requisito RQ N°9	Certificado de Nacimiento

Tabla 48: Requisitos para concesión marítima

CONCESIONES MARÍTIMA	
Requisito RQ N°19	Fiscalización y Control Regulatorio
Requisito RQ N°20	Aspectos de Seguridad
Requisito RQ N°21	Protección y Medio Ambiente
Requisito RQ N°22	Seguridad Marítima
Requisito RQ N°23	Política Portuaria y Aspectos Regulatorios
Requisito RQ N°24	Planificación Portuaria Nacional
Requisito RQ N°25	Aspectos Regulatorios Marina Mercante
Requisito RQ N°26	Aspectos Comerciales y Administrativos
Requisito RQ N°27	Administración, Aspectos Técnicos de Protección,

Tramites No Contemplados

Por último existe una serie de trámites no contemplados en el estudio y que sobre la base de la cadena de trámites analizada es importante mencionar, estos se indican a continuación:

Tabla 49: Requisitos no contemplados creación de empresas

CREACIÓN DE EMPRESAS	
NC N°1	Certificado de Informes Previos (Subdere)
NC N°2	Factibilidad de Agua y Alcantarillado (Compañías Agua)

Tabla 50: Requisitos no contemplados transporte terrestre para exportación

TRANSPORTE TERRESTRE PARA EXPORTACIÓN	
NC N°3	Solicitud de Certificado de Nacimiento (Registro Civil)
NC N°4	Solicitud de Certif. de Residencia (Carabineros de Chile)
NC N°5	Solicitud Certif. Inscripción de Remolques (Registro Civil)
NC N°6	Solicitud Certificado de Anotaciones (Registro Civil)
NC N°7	Solicitud Certificado de Dimensiones (Revisión Técnica)

Tabla 51: Requisitos no contemplados exportación pecuaria

EXPORTACIÓN PECUARIA	
NC N°3	Solicitud de Certificado de Nacimiento (Registro Civil)
NC N°4	Solicitud de Certificado de Residencia (Carabineros de Chile)
NC N°5	Solicitud Certificado de Inscripción de Remolques (Registro
NC N°6	Solicitud Certificado de Anotaciones (Registro Civil)
NC N°7	Solicitud Certificado de Dimensiones (Revisión Técnica)
NC N°8	Solicitud de Inscripción en LEEPP (SAG) .
NC N°9	Solicitud de Habilitación de Establecimientos Pecuarios de
NC N°10	Confección de Documento Único de Salida "DUS"
NC N°11	Aceptación de "DUS" e Ingreso de Productos a Zona Primaria
NC N°12	Certificación de Embarque o Salida al Exterior de Productos
NC N°13	Segundo Mensaje del DUS (Servicio Nac. de Aduanas)
NC N°14	Transporte Marítimo Conocimiento de Embarque "Bill of
NC N°15	Transporte Aéreo Conocimiento de Embarque "Guía Aérea"

Tabla 52: Requisitos no contemplados exportación agrícola

EXPORTACIÓN AGRÍCOLA	
NC N°3	Solicitud de Certificado de Nacimiento (Registro Civil)
NC N°4	Solicitud de Certificado de Residencia (Carabineros de Chile)
NC N°5	Solicitud Certificado de Inscripción de Remolques (Registro Civil)
NC N°6	Solicitud Certificado de Anotaciones (Registro Civil)
NC N°7	Solicitud Certificado de Dimensiones (Revisión Técnica)
NC N°10	Confección de Documento Único de Salida "DUS"
NC N°11	Aceptación de "DUS" e Ingreso de Productos a Zona Primaria
NC N°12	Certificación de Embarque o Salida al Exterior de Productos
NC N°13	Segundo Mensaje del DUS (Servicio Nac. de Aduanas)
NC N°14	Transporte Marítimo Conocimiento de Embarque "Bill of lading"
NC N°15	Transporte Aéreo Conocimiento de Embarque "Guía Aérea"
NC N°16	Adscripción de Plantas a Programa de Origen (SAG)
NC N°17	Solicitud de Tratamiento (SAG)
NC N°18	Solicitud de Inspección (SAG)

Tabla 53: Requisitos no contemplados exportación pesquera

EXPORTACIÓN PESQUERA	
NC N°3	Solicitud de Certificado de Nacimiento (Registro Civil)
NC N°4	Solicitud de Certificado de Residencia (Carabineros de Chile)
NC N°5	Solicitud Certificado de Inscripción de Remolques (Registro
NC N°6	Solicitud Certificado de Anotaciones (Registro Civil)
NC N°7	Solicitud Certificado de Dimensiones (Revisión Técnica)
NC N°10	Confección de Documento Único de Salida "DUS"
NC N°11	Aceptación de "DUS" e Ingreso de Productos a Zona Primaria
NC N°12	Certificación de Embarque o Salida al Exterior de Productos
NC N°13	Segundo Mensaje del DUS (Servicio Nac. de Aduanas)
NC N°14	Transporte Marítimo Conocimiento de Embarque "Bill of lading"
NC N°15	Transporte Aéreo Conocimiento de Embarque Guía Aérea

Tabla 54: Requisitos no contemplados telecomunicaciones

TELECOMUNICACIONES	
NC N°19	Trámite NC N°19 Toma de Razón (CONTRALORÍA)

Los trámites y requisitos no contemplados descritos anteriormente, son parte de la secuencia de trámites encadenados, construido en el presente estudio sobre la base del enfoque de creación de empresas, exportación, realización de negocios de exportación, pesqueros y/o agrícolas. Estos detallan en anexo 4.

Estos no se encontraban dentro del estudio, razón por la cual no fue posible determinar si se encuentran en estado digital.

Como recomendación, se sugiere evaluar su inclusión dentro de los programas de digitalización de trámites pues cumplen con la condición de ser parte de la cadena de trámites.

GLOSARIO

- 1) Modelo I = Modelo de mejoramiento de procesos desde la perspectiva Interna, que permite evaluar el nivel de las prácticas de gestión asociadas al proceso de implementación de trámites digitales en una Institución.
- 2) Modelo U = Modelo de mejoramiento de mejoramiento de procesos, desde la perspectiva Usuarios, que permite evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios asociados a trámites en una Institución.
- 3) Ranking T = registro estadístico del nivel y volumen de transacciones que registran los trámites en las Instituciones, clasificados en digitales y no digitales.
- 4) Practica de gestión = conjunto de actividades asociadas al cumplimiento de un propósito predefinido, su presencia a nivel de gestión permite asegurar el cumplimiento del objetivo propuesto.
- 5) Trámite = Es el conjunto de pasos que se realizan de manera sucesiva para solucionar un asunto, o estado de un proceso administrativo por el que tiene que pasar un asunto para ser solucionado.
- 6) Trámite digital = Corresponde al trámite en donde el usuario plantea su requerimiento a la Institución por vía digital y obtiene el resultado a su requerimiento por vía digital.
- 7) Trámite presencial = Corresponde al trámite en donde el usuario plantea su requerimiento a la Institución por la vía presencial, y obtiene el resultado a su requerimiento por la vía presencial.

XIX.- ANEXOS

Anexo 1: Metodología del estudio

Anexo 2: Descripción modelo “I”

Anexo 3: Nómina de Instituciones y Trámites evaluados

Anexo 4: Cadena de trámites

XIX.1. Anexo 1: METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Hoy en día las empresas, Instituciones privadas, públicas y/o gubernamentales manejan una gran cantidad de información, por lo cual los gerentes han encontrado en los sistemas de información, una herramienta que les permite utilizar de forma más adecuada los datos. La automatización de los datos en las empresas, además de mejorar los procedimientos y labores representa un gran valor estratégico.

El enfoque actual de los sistemas de información, da un rol protagónico a los USUARIOS y no necesariamente a los pertenecientes a la institución o empresa, sino a todo aquellos que tienen la necesidad de “transar” o “tramitar” algún bien o servicio, bien sea a través de las Instituciones, con éstas o entre ellos mismos.

Este valor estratégico no es aprovechado adecuadamente en la mayoría de las organizaciones, debido a que la información es considerada como datos que se reciben, se procesan y se archivan o transfieren según sea la necesidad. Por lo cual la alternativa más importante, es trabajar en función de la Planificación, con el fin de establecer metas que nos permitan desarrollar sistemas hacia una mejor utilización de la información. Además es en la etapa de análisis donde se identifican de una mejor forma como proveer y utilizar la información que requieren los directivos de una organización y los USUARIOS.

No obstante, dentro de estas etapas se puede suponer que el paso principal es la valoración de la organización desde una perspectiva de la administración de la información. Durante este paso, se pueden identificar los procesos principales que son necesarios para ejecutar la tarea satisfactoriamente y las principales clases de información (también llamadas categoría de datos) que son necesarios para sustentar los procesos. De hecho, la organización podrá realizar una mirada general al sistema y hacer un análisis de los requerimientos del sistema de información. Si la organización ya ha realizado algún estudio de

este tipo en el pasado, es lo más conveniente validar y, si es necesario, poner al día la información incluida en dicho estudio.

También es de suma importancia contextualizar, que el realizar la tarea satisfactoriamente no implica solamente, la mirada interna para el apoyo de los sistemas Institucionales. Adicionalmente, es necesario pensar que el uso de la *Internet* abrió una gama de posibilidades muy amplia, y que permite poner en manos de los USUARIOS procesos, que tradicionalmente eran asistidos directamente por personal de la institución y/o empresa.

En este sentido se habla de *trámite* como el conjunto de pasos que se realizan de manera sucesiva para solucionar un asunto, o estado de un proceso administrativo por el que tiene que pasar un asunto para ser solucionado. Cuando se utiliza un medio digital como lo es Internet, se habla de *trámite digital*.

El estudio realizado se ubica en el contexto del *trámite digital* y el método de evaluación aplicado está orientado en primer lugar a: poder determinar como la institución, conduce y evalúa el desempeño del trámite, con miras a desarrollar y mantener un trámite competitivo (que brinda alta satisfacción y utilidad al usuario con un costo mínimo para éste). Para lograr lo anterior, examina su orientación al usuario y otros grupos de interés claves (gremios, organizaciones públicas, entre otros), cómo se enfrentan los temas de entrega de facultades, autoridad /responsabilidad al personal involucrado con el trámite, innovación, aprendizaje y en general la dirección de la organización dueña del trámite.

En segundo lugar, pretende determinar los requerimientos y expectativas de los usuarios del mismo, actuales y potenciales, para mejorar el trámite y/u ofrecer otros trámites y una experiencia superior en el servicio.

Un tercer aspecto, lo constituye la evaluación de cómo las políticas y procesos de gestión del personal de la unidad responsable del trámite (unidad

Institucional) contribuyen y/o apoyan los planes y los resultados de la gestión del trámite.

Una cuarta dimensión de la evaluación, tiene que ver con un aspecto fundamental, al examinar como la institución asegura la gestión y mejora la eficiencia y eficacia del funcionamiento del trámite en general y de las operaciones o sectores específicos relevantes, en cuanto a la disponibilidad, flujo de datos, documentos, plazos, decisiones, estándares, plataforma tecnológica y comunicacional y de interacción segura en redes informáticas e Internet que son aplicables.

Finalmente, se pretende verificar los niveles actuales de los indicadores que reflejan el desempeño global de las Instituciones con respecto al trámite y al trámite en sí mismo.

Un aspecto no menos importante, es que el método utilizado toma como referencia las Buenas Prácticas en materia de Sistematización y Digitalización sobre la base de evidencias requeridas y/o aportadas por las Instituciones en el proceso de levantamiento de información. Esto, posteriormente permitirá la evaluación Ranking del Trámite dentro de la Institución (cuando se evalúe más de uno por Institución), el Ranking de la evaluación del cumplimiento de las Buenas Prácticas que se explicitan en el modelo y que se evalúan en cada trámite y el Ranking entre Instituciones, que da una idea de cómo queda la institución evaluada frente a sus pares, sobre la base de los 5 aspectos mencionados anteriormente. Adicionalmente, se enfatizó el análisis en 21 prácticas críticas, del Modelo “I” para determinar las oportunidades de mejora que tienen mayor impacto en la gestión de los trámites.

Los principales resultados a entregar pueden ser clasificados en niveles jerárquicos y funcionales.

1) Para la Alta Administración y Dirección:

- ❑ Proporcionar entonces una forma de evaluar la efectividad de los sistemas de información preexistentes
- ❑ Proporcionar un medio para determinar las necesidades futuras de recursos computacionales, utilizando metodología basada en el análisis de impactos sobre los negocios y en la determinación objetiva de prioridades.
- ❑ Acelerar el retorno sobre las inversiones en sistemas de informaciones y recursos computacionales.
- ❑ Proporcionar un guión claro para el desarrollo de sistemas de información que son relativamente independientes de la estructura Institucional
- ❑ Aumentar la credibilidad de la solución propuesta una vez que tiene el aval y participación de la alta administración y dirección.
- ❑ Administrar los recursos del sistema para mantener los objetivos de la institución.
- ❑ Asignar los recursos del sistema para proyectos de alta producción.

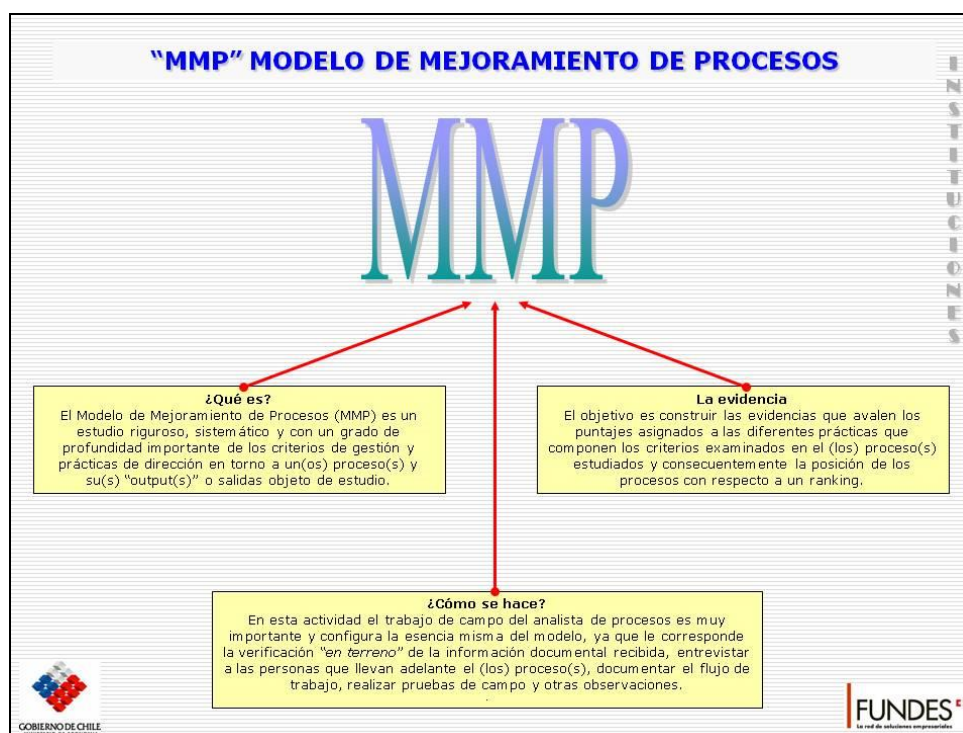
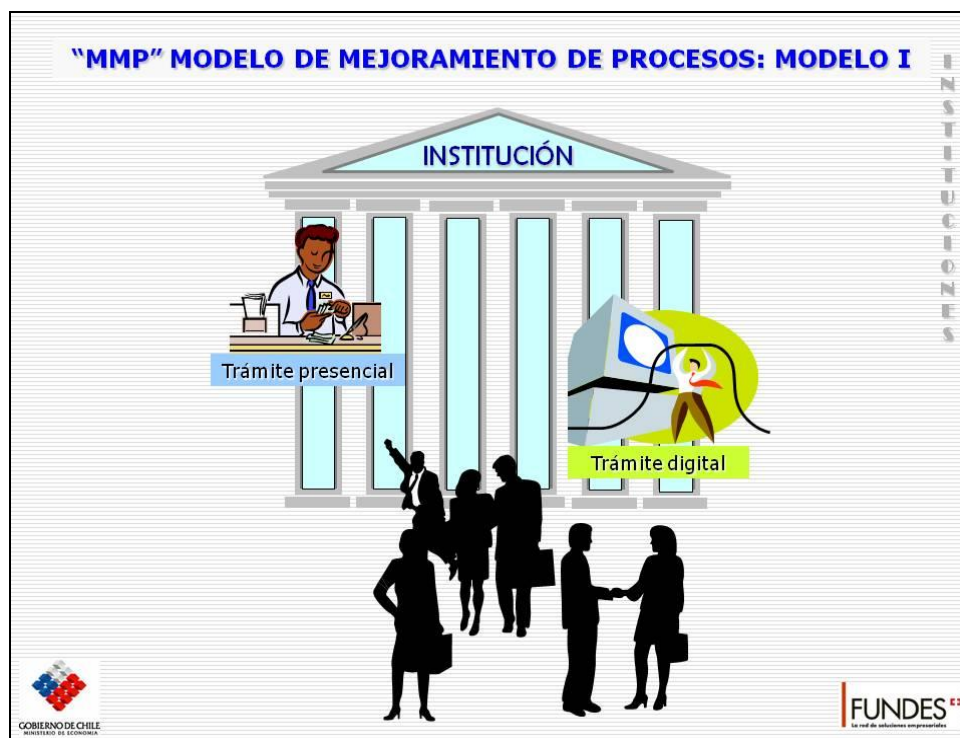
2) Para la Administración Funcional y Operacional:

- ❑ Proporcionar un abordaje lógico y bien delimitado que sirva de apoyo para la solución de problemas relacionados al control gerencial y operacional.
- ❑ Asegurar consistencia y compartimiento de los datos.
- ❑ Asegurar que los sistemas de información serán orientados por las necesidades de la administración y de los usuarios.
- ❑ Planear sistemas de información de larga vida basados en procesos de negocio duraderos.
- ❑ Perfeccionar y mejorar las relaciones entre unidades organizacionales técnicas y funcionales.

3) Para el área de Sistemas:

- ❑ Proporcionar un mecanismo para comunicación con la alta administración.
- ❑ Crear escala de prioridades.
- ❑ Crear mejor base para la planificación de largo plazo para las actividades de sistemas en la institución con proyección a los USUARIOS.

XIX.2. Anexo 2: DESCRIPCION MODELO I



FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE

PAGINA 1 DE 2

IDENTIFICACION DEL TRÁMITE	
Nombre del trámite:	Código del trámite:
Objetivo del trámite:	
Institución responsable del trámite:	
Responsable de realizar el trámite:	
Cuándo se realiza el trámite:	
Costo:	
Dónde se realiza:	
Volumen de transacciones de trámite:	
Tipología de usuarios:	
Cadena de trámites a la que pertenece:	

ALCANCE DEL TRÁMITE	
Trámite de exigencia general	☐ SÍ ☐ NO
(Marque "SÍ" en caso de que el trámite sea exigible a cualquier empresa de cualquier sector y "NO" cuando el trámite corresponda a un sector específico de la lista de la derecha.)	
Trámite de exigencia específica para (marque el o los que correspondan):	
Creación de empresas	☐ Constructora
Recurrente	☐ Turismo
Solicitud de certificado	☐ Exportación
Emprendimiento	☐ Bosque forestal
Innovación	☐ Asociación Gremial
Alimentos	☐ Asesores contables
Pesca	☐ Laboratorio Farmacéutico
Agrícola	☐ Otros:
Transporte	☐
COMENTARIOS ADICIONALES	
IMPORTANTE: SU OPINIÓN CUENTA MUCHO. POR FAVOR, REMESE LAS PREGUNTAS ABIERTAS QUE ACOMPAÑAN ESTA FICHA.	
Elaborado por:	Revisado por:
.....f.....f.....	f.....f.....
Información recibida de:	
.....f.....f.....	f.....f.....

(continuación pág. N° 1) ➔

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE

PAGINA 2 DE 2

IDENTIFICACION DEL TRÁMITE
Nombre del trámite:
¿USTED HARÍA ALGUN NOMBRE PARA ESTE TRÁMITE? DETÁLLELA POR FAVOR
INDIQUE CUALQUIER OTRO ASPECTO SOBRE EL TRÁMITE QUE USTED CONSIDERE DE INTERÉS
INDIQUE CUALQUIER OTRO ASPECTO SOBRE EL TRÁMITE QUE USTED CONSIDERE DE INTERÉS
INDIQUE CUALQUIER OTRO ASPECTO SOBRE EL TRÁMITE QUE USTED CONSIDERE DE INTERÉS

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE - INSTRUCTIVO

PAGINA 1 DE 2

IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE	
Nombre del trámite: Escriba el nombre oficial y coloque entre paréntesis algún otro nombre que posea el trámite.	Código del trámite: Asigne código al trámite de acuerdo a catálogo.
Objetivo del trámite: Describa lo que busca satisfacer con el uso del trámite.	
Institución responsable del trámite: Escriba el nombre de la institución encargada de facilitar el trámite.	
Responsable de realizar el trámite: Escriba el nombre de la persona encargada de realizar el trámite.	
Cuándo se realiza el trámite: Ocasión en que se realiza el trámite respecto a un período predeterminado o circunstancial.	
Costo: Señale la estimación del dinero invertido por los usuarios en realizar el trámite.	
Dónde se realiza: Señale el lugar donde se lleva a cabo el trámite.	
Volumen de transacciones de trámite: Señale el número de transacciones realizadas para canal presencial y canal digital.	
Tipología de usuarios: Señale si es usuario ocasional o recurrente.	
Cadena de trámites a la que pertenece: Indique las instituciones o cadena de trámites al que es transversal.	

ALCANCE DEL TRÁMITE	
Trámite de exigencia general	SÍ ☐ NO ☐
(Marque "SÍ" en caso de que el trámite sea exigible a cualquier empresa de cualquier sector y "NO" cuando el trámite corresponda a un sector específico de la lista de la derecha.)	
Trámite de exigencia específica para (marque el o los que correspondan):	
Creación de empresas	☐ Constructora ☐
Recurrente	☐ Turismo ☐
Solicitud de certificado	☐ Exportación ☐
Emprendimiento	☐ Bosque forestal ☐
Innovación	☐ Asociación gremial ☐
Alimentos	☐ Asesores contables ☐
Pesca	☐ Laboratorio farmacéutico ☐
Agrícola	☐ Otros:.....
Transporte	☐
COMENTARIOS ADICIONALES	
IMPORTANTE: SU OPINIÓN CUENTA MUCHO. POR FAVOR, REMÍTE LAS PREGUNTAS ABIERTAS QUE ACOMPAÑAN ESTA FICHA.	
Elaborado por:	Revisado por:
Información recibida de:	

(continuación pág. N° 1)

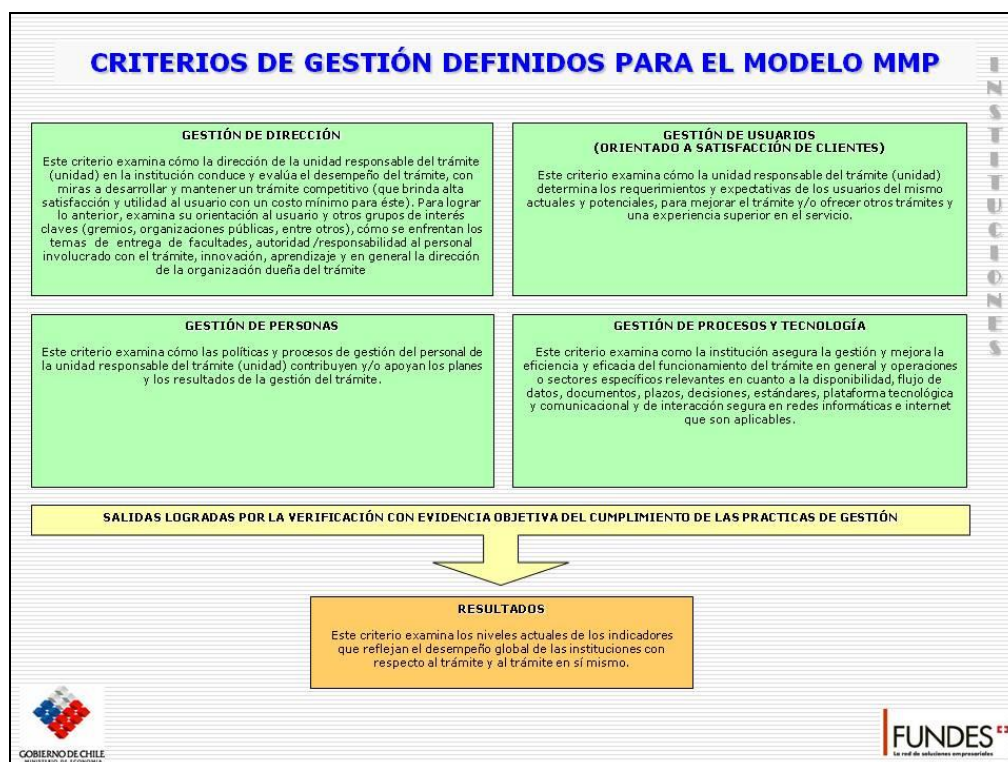
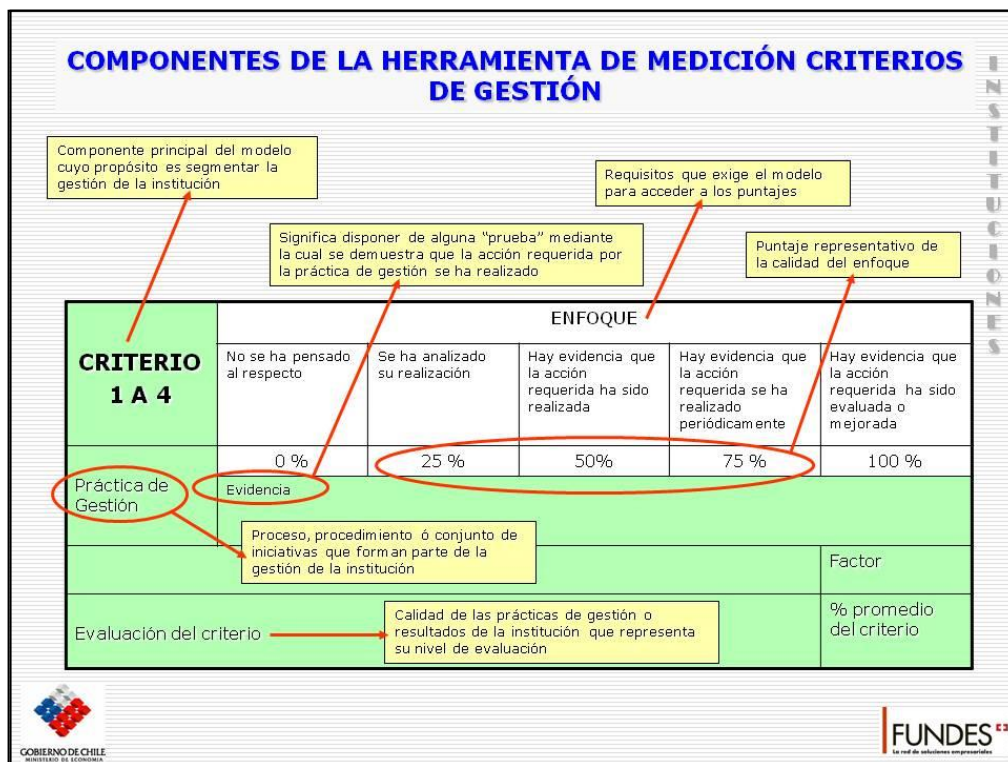


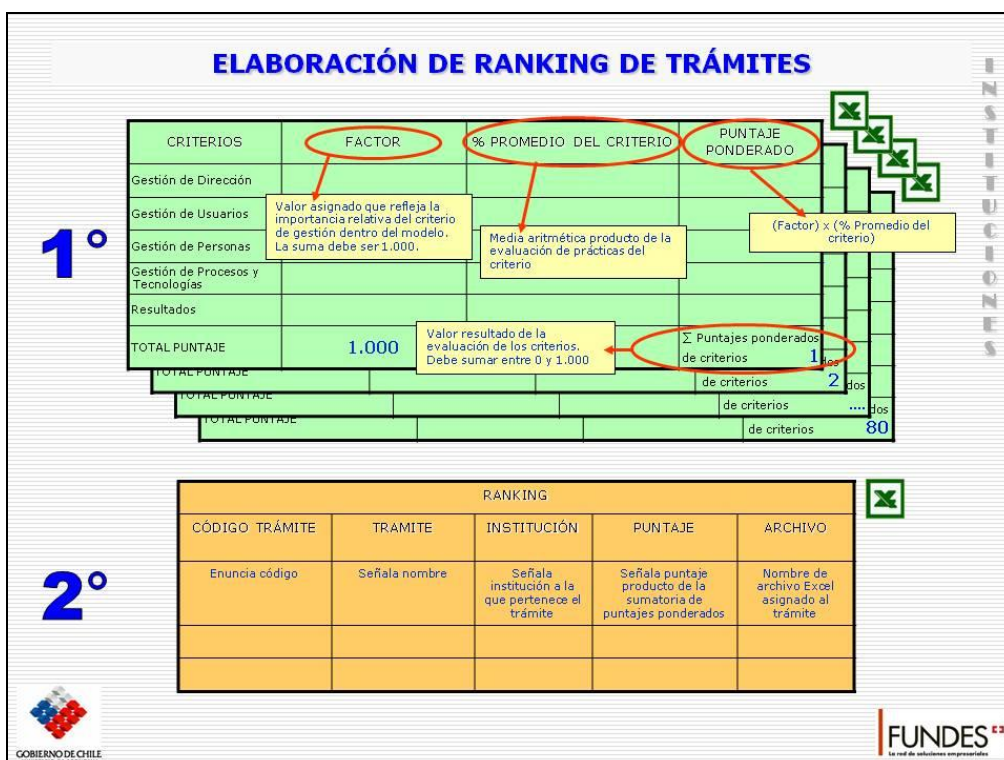
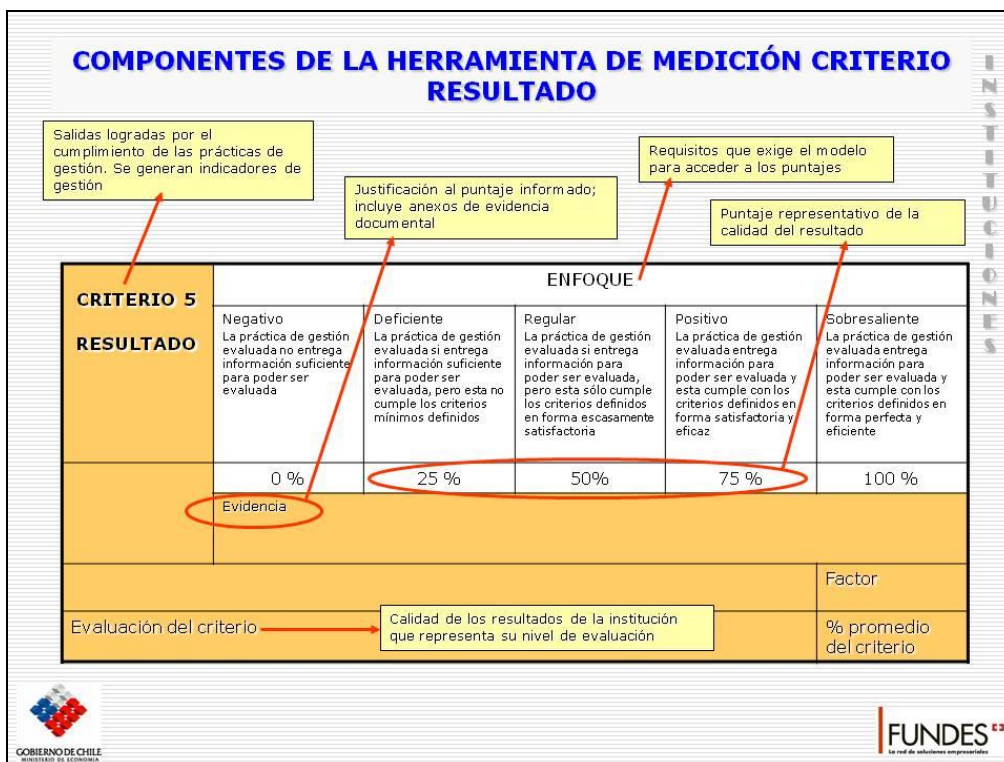
FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE - INSTRUCTIVO

PAGINA 2 DE 2

IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE
Nombre del trámite:
¿USTED HARÍA ALGUNA MEJORA A ESTE TRÁMITE? DETÁLLELA POR FAVOR
Señale aspectos a considerar como oportunidad de mejora al trámite.
INDIQUE CUALQUIER OTRO ASPECTO SOBRE EL TRÁMITE QUE USTED CONSIDERE DE INTERÉS
Libre opinión del entrevistado.
INDIQUE CUALQUIER OTRO ASPECTO SOBRE EL TRÁMITE QUE USTED CONSIDERE DE INTERÉS
INDIQUE CUALQUIER OTRO ASPECTO SOBRE EL TRÁMITE QUE USTED CONSIDERE DE INTERÉS
INDIQUE CUALQUIER OTRO ASPECTO SOBRE EL TRÁMITE QUE USTED CONSIDERE DE INTERÉS







XIX.3. Anexo 3: Nómina de Instituciones y Trámites evaluados

Código Institución	Institución	Código Trámite	Trámite
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	1	Certificados y actualización de información de cooperativas.
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	2	Obtención del registro de marcas y patentes de propiedad industrial.
1	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción	3	Trámites de asociaciones gremiales y martilleros.
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	4	Solicitud de timbraje de rollos de máquinas registradoras por Internet.
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	5	Timbraje de facturas por Internet.
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	6	Inicio de actividades para persona natural en 2ª categoría.
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	7	Timbraje de documentos (boletas).
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	8	Modificación de antecedentes.
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	9	Iniciación de actividades para empresas.
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	10	Iniciación de actividades para personas en 1ª categoría.
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	11	Declaración de Término de Giro personas naturales.
2	Servicio de Impuestos Internos (SII)	12	Declaración de Término de Giro personas jurídicas.
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	13	Encuesta nacional industrial: IPVF y ENIA.
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	58	Encuestas estructurales en línea.
3	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	59	Encuestas coyunturales económicas en línea.
4	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence)	14	Inscripción en programas de incentivo tributario (Capacitación vía OTEC).
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	15	Certificación de Instalaciones Interiores de Gas (CIIGe).
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	16	Cuenta de información electrónica de empresas (STAR).
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	68	Declaración de instalaciones eléctricas (VE-VTM).
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	69	Declaración de instalaciones de gas (VE-VTM).
5	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	70	Informes de certificación de productos (VU Comex).
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	17	Concesiones de servicios de radiodifusión sonora de libre

Código Institución	Institución	Código Trámite	Trámite
			recepción.
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	18	Permiso de Servicio limitado de radiocomunicación para empresas.
6	Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel)	19	Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones.
7	Instituto de Normalización Previsional (INP)	20	Pago de imposiciones.
8	Dirección del Trabajo (DT)	21	Constancias.
8	Dirección del Trabajo (DT)	22	Registro de intermediarios agrícolas y registro de contratos temporales.
8	Dirección del Trabajo (DT)	23	Desvinculación del trabajador.
8	Dirección del Trabajo (DT)	24	Certificación del contratista.
8	Dirección del Trabajo (DT)	25	Pago de multas.
8	Dirección del Trabajo (DT)	26	Autorizaciones de sistemas excepcionales de distribución de jornadas de trabajo y descanso.
8	Dirección del Trabajo (DT)	27	Autorización de centralización de documentación laboral.
8	Dirección del Trabajo (DT)	28	Comité paritario de higiene y seguridad.
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	29	Resoluciones de uso y destino.
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	30	Certificación de libre venta.
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	31	Registro de medicamento nuevo.
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	32	Registro de medicamento similar.
9	Instituto de Salud Pública (ISP)	33	Solicitud de Certificado de Destinación Aduanera para productos farmacéuticos, pesticidas, otros.
10	Servicio Nacional de Aduanas	34	Manifiesto de embarque transporte terrestre.
11	Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Serviu)	35	Solicitud pago subsidio habitacional (constructora o inmobiliaria).
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	36	Certificado de desratización.
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	37	Autorización sanitaria para establecimiento de alimentos.
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	38	Calificaciones.
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	39	Informe sanitario.
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaria de Salud Pública) (EX -SESMA)	40	Autorización de tratamiento y/o disposición final de residuos sólidos industriales.

Código Institución	Institución	Código Trámite	Trámite
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	41	Declaración de emisión de fuentes fijas.
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	42	Solicitud de autorización de uso y disposición de productos importados.
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	43	Solicitud de certificados de destinación aduanera.
12	Autoridad Sanitaria (Subsecretaría de Salud Pública) (EX -SESMA)	44	Certificado de libre venta para alimentos.
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	45	Certificado de desembarque.
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	46	Concesión Acuícola.
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	47	Certificación sanitaria de productos pesqueros de exportación.
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	48	Certificación de origen (país de origen del producto capturado).
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	49	Visaciones.
13	Servicio Nacional de Pesca (Sernapesca)	50	Fichas de desembarque industrial para armadores (relacionado con Certificación de Desembarque).
14	Sernatur	51	Registro de Servicios Turísticos.
15	Subsecretaría de Transportes	52	Permiso originario.
15	Subsecretaría de Transportes	53	Modificación flota.
15	Subsecretaría de Transportes	54	Cancelación de vehículo.
15	Subsecretaría de Transportes	55	Registro de plantas de revisión técnica y envío en línea de datos de certificados.
16	Subsecretaría de Marina	56	Concesión acuícola.
16	Subsecretaría de Marina	57	Concesión marítima.
17	CORFO	60	Postulación a programas de Fomento.
17	CORFO	61	Postulación a Créditos.
18	CONAF	62	Plan de manejo del bosque.
19	Banco Estado	63	Postulación a créditos para Pequeña Empresa.
19	Banco Estado	64	Postulación a créditos para micro Empresa.
20	Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	65	Certificación de partidas de exportación agrícola.
20	Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)	66	Certificación de productos pecuarios (exportación).

Código Institución	Institución	Código Trámite	Trámite
21	Superintendencia de Seguridad Social (Suceso)	67	Licencias Médicas-plan piloto.
22	Registro Civil- RNVM	71	Inscripción de vehículos motorizados.
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	72	Obtención de patente comercial.
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	73	Pago/renovación de patente comercial, industrial, profesional, alcoholes.
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	74	Obtención de patente de alcoholes.
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	75	Certificado de no expropiación.
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	76	Permiso de demolición.
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	77	Permiso de uso de bienes nacionales de uso público.
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	78	Informe de zonificación (incluido en el trámite genérico informe técnico).
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	79	Permiso de edificación.
23	Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere)-ACHM-Economía	80	Recepción de obra.

XIX.4. Anexo 4: Cadena de Trámites

**Subsecretaría de Economía,
Fomento y Reconstrucción**

Programa Ventanilla Empresa

Informe:

MAPA DE PROCESOS
Cadena de Trámites

FUNDES Chile

Septiembre 2009

- | México
 - | Guatemala
 - | El Salvador
 - | Costa Rica
 - | Panamá
 - | Colombia
 - | Venezuela
 - | Bolivia
 - | Chile
 - | Argentina
- 

Tabla de Contenidos

CREACIÓN DE EMPRESAS.....	14
Elementos del proceso.....	14
Trámite N°38 Calificación Industrial (Autoridad Sanitaria).....	14
Trámite N°10 Iniciación de Actividades 1° Categoría (SII).....	14
Trámite N°37 Autor. Sanitaria Establ. de Alimentos (Autoridad Sanitaria).....	14
Trámite N°39 Informe Sanitario (Autoridad Sanitaria).....	14
Trámite N°68 Declaración de Instalaciones Eléctricas (SEC).....	14
Trámite N°69 Declaración de Instalaciones de Gas (SEC).....	15
Trámite N°72 Obtención de Patente Comercial (Subdere).....	15
Trámite N°78 Informe de Zonificación (Subdere).....	15
Trámite N°79 Permiso de Edificación (Subdere).....	15
Trámite N°80 Recepción de Obra (Subdere).....	15
Trámite N°9 Iniciación de Actividades Empresas (SII).....	16
Trámite NC N°1 Certificado de Informes Previos (Subdere).....	16
Trámite NC N°2 Factibilidad de Agua y Alcantarillado (Compañías Agua).....	16
TRANSPORTE TERRESTRE PARA EXPORTACIÓN.....	19
Elementos del proceso.....	19
Requisito RQ N°4 N° de Cédula de Identidad o Rut Según Corresponda.....	19
Requisito RQ N°5 Datos Identificatorios del Vehículo.....	19
Requisito RQ N°2 Documentos Aduaneros de Internación Legal.....	19
Requisito RQ N°3 Sentencia Judicial que Ordena Inscripción del Vehículo.....	19
Requisito RQ N°1 Factura Original.....	19

Trámite N°71 Inscripción de Vehículos Motorizados (Registro Civil)	20
Requisito RQ N°7 Solicitud de Incorporación o Cancelación de Vehículo.....	20
Requisito RQ N°6 Solicitud de Incorporación o Cancelación de Flota.....	20
Requisito RQ N°13 Certificado de Anotaciones.....	20
Requisito RQ N°14 Certificado de Dimensiones.....	20
Requisito RQ N°8 Guía de Despacho - Manifiesto de Carga.....	21
Requisito RQ N°9 Certificado de Nacimiento.....	21
Requisito RQ N°10 Certificado de Residencia.....	21
Requisito RQ N°11 Escritura Pública Constitución de Sociedad.....	21
Requisito RQ N°12 Copia de Inscripción de Remolques.....	21
Trámite N°52 Permiso Originario (Subsecretaría de Transportes).....	21
Trámite N°54 Cancelación de Vehículo (Sub. Transporte)	22
Trámite N°53 Modificación de Flota (Sub. Transporte)	22
Trámite NC N°3 Solicitud de Certificado de Nacimiento (Registro Civil).....	22
Trámite NC N°4 Solicitud de Certif. de Residencia (Carabineros de Chile).....	22
Trámite NC N°5 Solicitud Certif. Inscripción de Remolques (Registro Civil).....	23
Trámite NC N°6 Solicitud Certificado de Anotaciones (Registro Civil).....	23
Trámite NC N°7 Solicitud Certificado de Dimensiones (Revisión Técnica).....	23
EXPORTACIÓN PECUARIA.....	26
Elementos del proceso.....	26
Trámite N°37 Autorización Sanitaria Para Establecimientos de Alimentos (Autoridad Sanitaria)	26
Trámite N°66 Certificación de Productos Pecuarios de Exportación (SAG)	26
Trámite NC N°8 Solicitud de Inscripción en LEEPP (SAG)	26
Trámite NC N°9 Solicitud de Habilitación de Establecimientos Pecuarios de	

Trámite NC N°10 Confección de Documento Único de Salida "DUS" (Despachador de Aduana).....	27
Trámite NC N°13 Segundo Mensaje del DUS (Servicio Nac. de Aduanas)	27
Requisito RQ N°15 Mandato Para Despachar ó Poder del Exportador.....	27
Requisito RQ N°16 Instrucciones de Embarque.....	27
Requisito RQ N°17 Factura Comercial.....	27
Trámite N°52 Permiso Originario (Subsecretaría de Transportes).....	28
Requisito RQ N°18 Identificación de Empresa de Transporte y Seguro.....	28
Trámite NC N°15 Transporte Aéreo Conocimiento de Embarque "Guía Aérea"	28
Trámite NC N°14 Transporte Marítimo Conocimiento de Embarque "Bill of Lading"	28
Trámite NC N°11 Aceptación de "DUS" e Ingreso de Productos a Zona Primaria (Servicio Nac. de Aduanas)	29
Trámite NC N°12 Certificación de Embarque o Salida al Exterior de Productos (Servicio Nac. de Aduanas)	29
Requisito RQ N°8 Guía de Despacho - Manifiesto de Carga.....	29
Trámite NC N°3 Solicitud de Certificado de Nacimiento (Registro Civil).....	29
Requisito RQ N°10 Certificado de Residencia.....	29
Requisito RQ N°11 Escritura Pública Constitución de Sociedad.....	29
Requisito RQ N°12 Copia de Inscripción de Remolques.....	30
Requisito RQ N°13 Certificado de Anotaciones.....	30
Requisito RQ N°14 Certificado de Dimensiones.....	30
Requisito RQ N°9 Certificado de Nacimiento.....	30
Trámite NC N°4 Solicitud de Certificado de Residencia (Carabineros de Chile).....	30
Trámite NC N°5 Solicitud Certificado de Inscripción de Remolques (Registro Civil).....	31
Trámite NC N°6 Solicitud Certificado de Anotaciones (Registro Civil).....	31

Trámite NC N°7 Solicitud Certificado de Dimensiones (Revisión Técnica).....	31
EXPORTACIÓN AGRÍCOLA.....	34
Elementos del proceso.....	34
Requisito RQ N°15 Mandato Para Despachar ó Poder del Exportador.....	34
Requisito RQ N°13 Certificado de Anotaciones.....	34
Requisito RQ N°14 Certificado de Dimensiones.....	34
Requisito RQ N°16 Instrucciones de Embarque.....	34
Requisito RQ N°17 Factura Comercial.....	34
Requisito RQ N°18 Identificación de Empresa de Transporte y Seguro.....	35
Requisito RQ N°8 Guía de Despacho - Manifiesto de Carga.....	35
Requisito RQ N°9 Certificado de Nacimiento.....	35
Requisito RQ N°10 Certificado de Residencia.....	35
Requisito RQ N°11 Escritura Pública Constitución de Sociedad.....	35
Requisito RQ N°12 Copia de Inscripción de Remolques.....	36
Trámite N°37 Autorización Sanitaria Para Establecimientos de Alimentos (Autoridad Sanitaria)	36
Trámite N°65 Certificación de Partidas de Exportación Agrícola (SAG)	36
Trámite NC N°3 Solicitud de Certificado de Nacimiento (Registro Civil).....	36
Trámite NC N°4 Solicitud de Certificado de Residencia (Carabineros de Chile).....	36
Trámite NC N°5 Solicitud Certificado de Inscripción de Remolques (Registro Civil).....	37
Trámite NC N°6 Solicitud Certificado de Anotaciones (Registro Civil).....	37
Trámite NC N°7 Solicitud Certificado de Dimensiones (Revisión Técnica).....	37
Trámite NC N°16 Adscripción de Plantas a Programa de Origen (SAG)	37
Trámite NC N°17 Solicitud de Tratamiento (SAG)	37
Trámite NC N°18 Solicitud de Inspección (SAG)	37

Trámite NC N°10 Confección de Documento Único de Salida "DUS" (Despachador de Aduana).....	38
Trámite NC N°11 Aceptación de "DUS" e Ingreso de Productos a Zona Primaria (Servicio Nac. de Aduanas)	38
Trámite NC N°12 Certificación de Embarque o Salida al Exterior de Productos (Servicio Nac. de Aduanas)	38
Trámite NC N°13 Segundo Mensaje del DUS (Servicio Nac. de Aduanas)	38
Trámite NC N°52 Permiso Originario (Subsecretaría de Transportes).....	39
Trámite NC N°14 Transporte Marítimo Conocimiento de Embarque "Bill of Lading".....	39
Trámite NC N°15 Transporte Aéreo Conocimiento de Embarque "Guía Aérea"39	
EXPORTACIÓN PESQUERA.....	42
Elementos del proceso.....	42
Ruta "A" Solicitud AOCS (Sernapesca)	42
Autorización de Origen de Certificación Sanitaria aprobada (Sernapesca)	42
Ruta "B" Análisis y Muestreo (Sernapesca)	42
Genera Certificado Sanitario (Sernapesca)	42
Rechaza Certificado Sanitario (Sernapesca)	42
Requisito RQ N°15 Mandato Para Despachar ó Poder del Exportador.....	42
Requisito RQ N°13 Certificado de Anotaciones.....	43
Requisito RQ N°14 Certificado de Dimensiones.....	43
Requisito RQ N°16 Instrucciones de Embarque.....	43
Requisito RQ N°17 Factura Comercial.....	43
Requisito RQ N°18 Identificación de Empresa de Transporte y Seguro.....	43
Requisito RQ N°8 Guía de Despacho - Manifiesto de Carga.....	44
Requisito RQ N°9 Certificado de Nacimiento.....	44
Requisito RQ N°10 Certificado de Residencia.....	44

Requisito RQ N°11 Escritura Pública Constitución de Sociedad.....	44
Requisito RQ N°12 Copia de Inscripción de Remolques.....	44
Trámite N°48 Certificado de Origen y Neppex (Sernapesca)	45
Trámite N°52 Permiso Originario (Subsecretaría de Transportes).....	45
Trámite NC N°3 Solicitud de Certificado de Nacimiento (Registro Civil).....	45
Trámite NC N°4 Solicitud de Certificado de Residencia (Carabineros de Chile).....	45
Trámite NC N°5 Solicitud Certificado de Inscripción de Remolques (Registro Civil).....	45
Trámite NC N°6 Solicitud Certificado de Anotaciones (Registro Civil).....	45
Trámite NC N°7 Solicitud Certificado de Dimensiones (Revisión Técnica).....	46
Trámite NC N°10 Confección de Documento Único de Salida "DUS" (Despachador de Aduana).....	46
Trámite NC N°11 Aceptación de "DUS" e Ingreso de Productos a Zona Primaria (Servicio Nac. de Aduanas)	46
Trámite N°49 Visaciones (Sernapesca).....	46
Trámite NC N°12 Certificación de Embarque o Salida al Exterior de Productos (Servicio Nac. de Aduanas)	47
Trámite NC N°13 Segundo Mensaje del DUS (Servicio Nac. de Aduanas)	47
Trámite NC N°14 Transporte Marítimo Conocimiento de Embarque "Bill of Lading".....	47
Trámite NC N°15 Transporte Aéreo Conocimiento de Embarque Guía Aérea	47
Trámite N°45 Certificado de Desembarque (Sernapesca)	47
Trámite N°47 Certificación Sanitaria de Productos Pesqueros de Exportación (Sernapesca)	48
Ruta "A" Certificado Sanitario PAC (Sernapesca)	48
Ruta "B" Certificado Sanitario No PAC (Sernapesca)	48
Rechazo de Autorización de Origen de Certificación Sanitaria (Sernapesca) .	48

CONCESIONES MARÍTIMAS.....	50
Elementos del proceso.....	50
Requisito RQ N°19 Fiscalización y Control Regulatorio.....	50
Requisito RQ N°20 Aspectos de Seguridad.....	50
Requisito RQ N°21 Protección y Medio Ambiente.....	50
Requisito RQ N°22 Seguridad Marítima.....	50
Requisito RQ N°23 Política Portuaria y Aspectos Regulatorios.....	50
Requisito RQ N°24 Planificación Portuaria Nacional.....	51
Requisito RQ N°25 Aspectos Regulatorios Marina Mercante.....	51
Requisito RQ N°26 Aspectos Comerciales y Administrativos	51
Requisito RQ N°27 Administración, Aspectos Técnicos de Protección, Seguridad y Medio Ambiente y Concesión Marítima.....	51
Trámite N°47 Concesión Marítima (Secretaría de Marina)	51
IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS.....	54
Elementos del proceso.....	54
Trámite N°29 Resoluciones de Uso y Destino (ISP).....	54
Trámite N°30 Certificación de Libre Venta (ISP)	54
Trámite N°33 Solicitud de Certificado de Destinación Aduanera Para Productos Farmacéuticos, Pesticidas, Otros (ISP)	54
Trámite N°42 Solicitud de Autorización de Uso y Disposición de Productos Importados (Autoridad Sanitaria)	54
Trámite N°43 Solicitud de Certificados de Destinación Aduanera (Autoridad Sanitaria)	55
Trámite N°44 Certificado de Libre Venta Para Alimentos (Autoridad Sanitaria)	55

OBRAS DE DEMOLICIÓN LIMPIA.....	57
Elementos del proceso.....	57
Trámite N°36 Certificado de Desratización (Autoridad Sanitaria)	57
Trámite N°76 Permiso de Demolición (SUBDERE)	57
TELECOMUNICACIONES.....	60
Elementos del proceso.....	60
Requisito RQ N°28 Depósito \$ en Cuenta Corriente de SUBTEL.....	60
Requisito RQ N°29 Publicación de Resolución que Asigna Concesión (Diario Oficial)	60
Requisito RQ N°30 Reclamación a Resolución Ante Corte de Apelaciones....	60
Requisito RQ N°31 Publicación de Decreto en Diario Oficial.....	60
Requisito RQ N°31 Publicación de Decreto en Diario Oficial.....	60
Requisito RQ N°32 Disposiciones de la Dirección General de Aeronáutica.....	61
Requisito RQ N°32 Disposiciones de la Dirección General de Aeronáutica.....	61
Requisito RQ N°33 Publicación de Extracto de Solicitud de Otorgamiento (Diario Oficial)	61
Trámite N°17 Concesiones de Servicio de Radiodifusión Sonora de Libre Recepción (SUBTEL).....	61
Trámite N°19 Concesiones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SUBTEL).....	61
Trámite N°20 Solicitud de Recepción de Obras (SUBTEL).....	62
Trámite N°20 Solicitud de Recepción de Obras (SUBTEL).....	62
Trámite N°68 Declaración de Instalaciones Eléctricas (SEC).....	62
Trámite N°68 Declaración de Instalaciones Eléctricas (SEC).....	62
Trámite NC N°19 Toma de Razón (CONTRALORÍA).....	62
Trámite NC N°19 Toma de Razón (CONTRALORÍA).....	63

TRÁMITES RECURRENTES DIGITALES.....	65
Elementos del proceso.....	65
Trámite N°27 Centralización Documentación Laboral (DT).....	65
Trámite N°24 Certificación del Contratista (DT).....	65
Trámite N°28 Comité Paritario de Higiene y Seguridad (DT).....	65
Trámite N°21 Constancias (DT)	65
Trámite N°12 Declaración de Término de Giro Personas Jurídicas (SII).....	65
Trámite N°11 Declaración de Término de Giro Personas Naturales (SII).....	66
Trámite N°23 Desvinculación del Trabajador (DT).....	66
Trámite N°25 Pago de Multas (DT).....	66
Trámite N°26 Autoriz. Sistemas Excepcionales de Jornadas de Trabajo (DT)	66
Trámite N°4 Solicitud de Timbraje de Rollos (SII)	66
Trámite N°7 Timbraje de Documentos - Boletas (SII).....	67
Trámite N°5 Timbraje de Facturas Por Internet (SII).....	67
Trámite N°8 Modificación de Antecedentes (SII).....	67
Trámite N°1 Certificados y Actualización de Información Cooperativas (SEFR)	67
Trámite N°13 Encuesta Nacional Industrial (INE)	68
Trámite N°14 Inscripción en Programas de Incentivo Tributario (SENCE)	68
Trámite N°20 Pago de Imposiciones (INP)	68
Trámite N°3 Trámites de Asociaciones Gremiales y Martilleros (SEFR).....	68
Trámite N°58 Encuestas Estructurales en Línea (INE)	68
Trámite N°59 Encuestas Coyunturales Económicas en Línea (INE)	69
Trámite N°67 Licencias Médicas Plan Piloto (SUSESO)	69
Trámite N°6 Inicio de Actividades Para Persona Natural de 2° Categoría (SII)	69
Trámite N°16 Cuenta de Información Electrónica de Empresas (SEC)	69
Trámite N°31 Registro de Medicamento Nuevo (ISP)	69
Trámite N°32 Registro de Medicamento Similar (ISP)	69

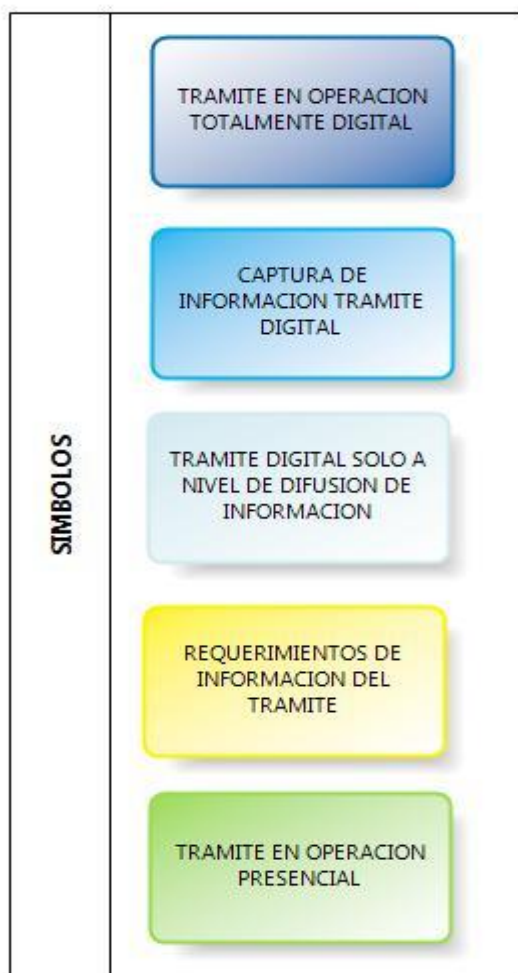
Trámite N°40 Autorización de Tratamiento y/o Disposición Final de RIS (Autoridad Sanitaria)	70
TRÁMITES RECURRENTES PRESENCIALES.....	72
Elementos del proceso.....	72
Trámite N°2 Obtención del Registro de Marcas y Patentes de Propiedad Industrial (SEFR).....	72
Trámite N°35 Solicitud Pago Subsidio Habitacional (SERVIU)	72
Trámite N°60 Postulación a Programas de Fomento (CORFO)	72
Trámite N°62 Plan de Manejo del Bosque (CONAF)	72
Trámite N°63 Postulación a Créditos Para Pequeña Empresa (BANCO ESTADO)	73
Trámite N°64 Postulación a Créditos Para Micro Empresa (BANCO ESTADO)	73
Trámite N°73 Pago/Renovación de Patentes (SUBDERE)	73
Trámite N°74 Obtención de Patente de Alkoholes (SUBDERE)	73
Trámite N°75 Certificado de No Expropiación (SUBDERE)	73
Trámite N°77 Permiso de Uso de Bienes Nacionales de Uso Público (SUBDERE)	74
Trámite N°55 Registro de Plantas de Revisión Técnica y Envío en Línea de Datos de Certificados (SUB. TRANSPORTE)	74
Trámite N°15 Certificación de Instalaciones Interiores de Gas (SEC)	74
Trámite N° 18 Permiso de Servicio Limitado de Radiocomunicación Para Empresas (SUBTEL).....	74

INTRODUCCIÓN

Este documento tiene la finalidad de presentar de manera condensada y sencilla, las posibles cadenas de trámites identificables dentro del universo de 80 trámites propuestos por MINECONO, para el estudio del programa Ventanilla Empresa.

También se indican los hallazgos en lo referente a trámites identificados dentro de posibles “cadenas de trámites” y que no están contemplados dentro del programa Ventanilla Empresa.

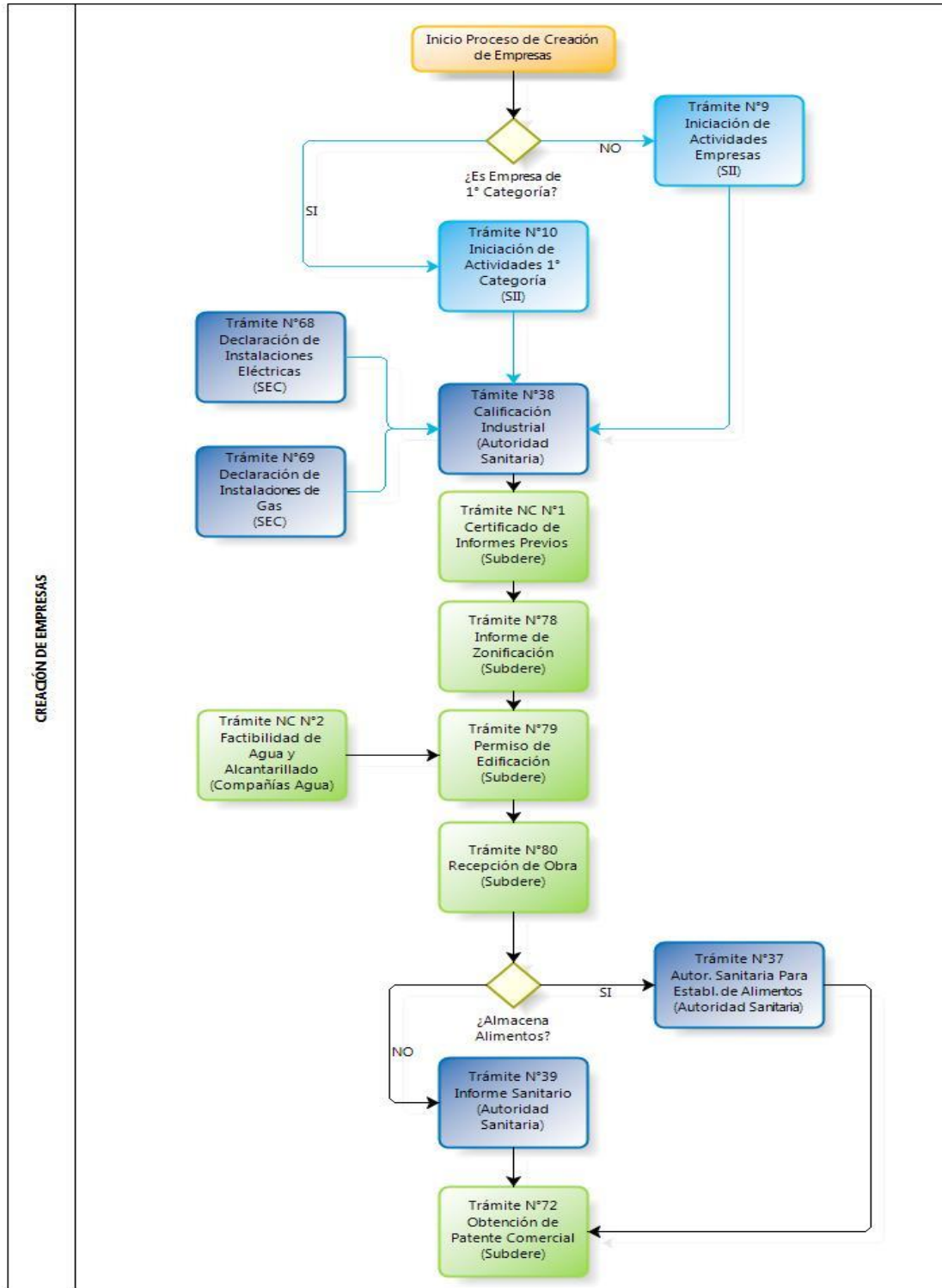
Con la finalidad de facilitar la lectura y comprensión de este informe a continuación se muestra la leyenda que permite entender la nomenclatura y los colores utilizados en los gráficos:



NOMENCLATURA:

NC: Trámite NO CONTEMPLADO en el Estudio de VE y que se indica como parte de la “Cadena de Trámites” como un Hallazgo y se deja enlazado.

Creación de Empresas



CREACIÓN DE EMPRESAS

Elementos del proceso



Trámite N°38 Calificación Industrial (Autoridad Sanitaria)

Descripción

Trámite digital. Este documento es requerido por el interesado en caso de tener que construir una edificación para instalar un establecimiento Industrial o para una ampliación de la misma, para obtener el permiso de edificación municipal, o bien para regularizar edificaciones ya construidas ante la Municipalidad.



Trámite N°10 Iniciación de Actividades 1° Categoría (SII)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es formalizar por medio de una declaración jurada ante el Servicio de Impuestos Internos sobre el comienzo de cualquier tipo de negocios o labores susceptibles de producir rentas gravadas en primera categoría de la Ley de la Renta.



Trámite N°37 Autor. Sanitaria Para Establ. de Alimentos (Autoridad Sanitaria)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es autorizar la instalación y funcionamiento de nuevos establecimientos de alimentos.



Trámite N°39 Informe Sanitario (Autoridad Sanitaria)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es legitimar el funcionamiento de todo establecimiento Industrial o comercial, excepto aquellos que requieren autorización sanitaria expresa. Es previo a la obtención de la patente comercial y evalúa las condiciones sanitarias y ambientales básicas de seguridad de la actividad.



Trámite N°68 Declaración de Instalaciones Eléctricas (SEC)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es la formalización ante la autoridad del nivel adecuado de las instalaciones eléctricas con las que cuenta la empresa. La SEC al ser un ente externo garantiza imparcialidad y objetividad en la evaluación de los estándares requeridos.



Trámite N°69 Declaración de Instalaciones de Gas (SEC)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es la formalización ante la autoridad del nivel adecuado de las instalaciones de gas con las que cuenta la empresa. La SEC al ser un ente externo garantiza imparcialidad y objetividad en la evaluación de los estándares requeridos.



Trámite N°72 Obtención de Patente Comercial (Subdere)

Descripción

Trámite presencial. Su objetivo es obtener el permiso necesario para emprender cualquier actividad comercial que necesita un local fijo (tiendas y negocios de compraventa en general).



Trámite N°78 Informe de Zonificación (Subdere)

Descripción

Trámite presencial. Su objetivo es indicar el uso de suelo y exigencias para las construcciones en una determinada zona.



Trámite N°79 Permiso de Edificación (Subdere)

Descripción

Trámite presencial. Su objetivo es autorizar una obra nueva o ampliación de una edificación. De acuerdo a los requisitos de presentación se establecen en el artículo 5.1.6. de la O.G.U.C. También permite alterar una edificación, reconstruir parcialmente o volver a construir un inmueble tal como era su condición original.



Trámite N°80 Recepción de Obra (Subdere)

Descripción

Trámite presencial. Se solicita al Director de Obras Municipales una vez terminadas todas las obras que contempla un permiso de ejecución.



Trámite N°9 Iniciación de Actividades Empresas (SII)

Descripción

Trámite digital. Es una declaración jurada formalizada ante el Servicio de Impuestos Internos sobre el comienzo de cualquier tipo de negocios o labores susceptibles de producir rentas gravadas en primera categoría de la Ley de la Renta.



Trámite NC N°1 Certificado de Informes Previos (Subdere)

Descripción

Trámite presencial. Su objetivo es obtener la confirmación de que el emplazamiento del inmueble es correcto respecto del uso de suelo. Su relevancia radica en que la información que contiene señala las condiciones y limitantes que la normativa urbanística exige en el predio o terreno.

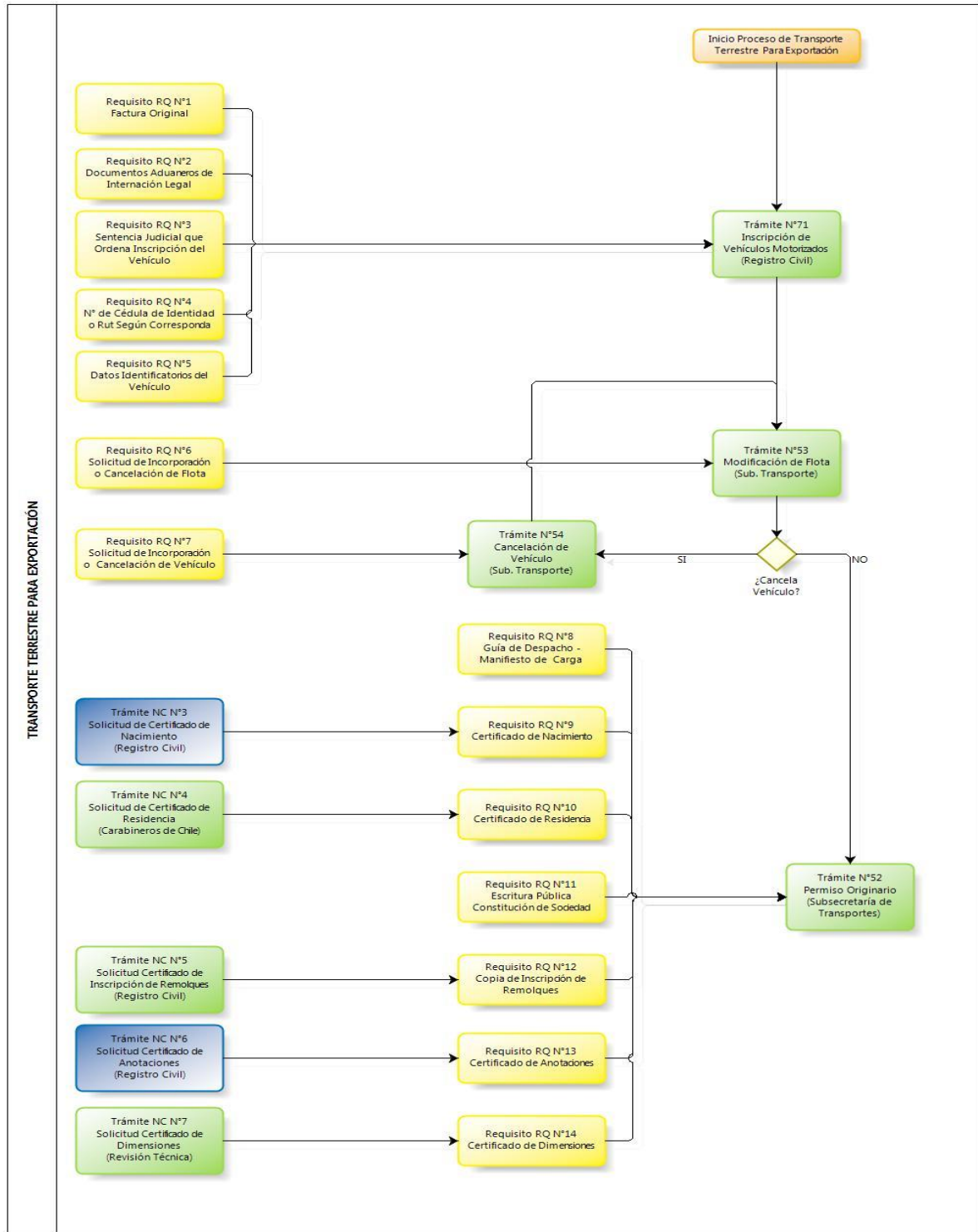


Trámite NC N°2 Factibilidad de Agua y Alcantarillado (Compañías Agua)

Descripción

Trámite presencial. Su objetivo es certificar la dotación del servicio de alcantarillado y agua potable que dará servicio a la Industria.

Transporte Terrestre Para Exportación



TRANSPORTE TERRESTRE PARA EXPORTACIÓN

Elementos del proceso



Requisito RQ N°4 N° de Cédula de Identidad o Rut Según Corresponda

Descripción

Requisito Para Inscripción de Vehículos Motorizados. Rol Único Tributario ya sea persona natural o jurídica.



Requisito RQ N°5 Datos Identificatorios del Vehículo

Descripción

Requisito para Inscripción de Vehículos Motorizados. Documento que consigna marca, modelo, tipo de vehículo, año de fabricación, color, serial de motor, serial de chasis, entre otros.



Requisito RQ N°2 Documentos Aduaneros de Internación Legal

Descripción

Requisito Para Inscripción de Vehículos Motorizados. Documento que permite formalizar la entrada legal de un vehículo al país.



Requisito RQ N°3 Sentencia Judicial que Ordena Inscripción del Vehículo

Descripción

Requisito Para Inscripción de Vehículos Motorizados. Reglamento aprobado de registro de vehículos motorizados.



Requisito RQ N°1 Factura Original

Descripción

Requisito Para Inscripción de Vehículos Motorizados. Documento de compra con el que se formaliza la adquisición de un vehículo.



Trámite N°71 Inscripción de Vehículos Motorizados (Registro Civil)

Descripción

Trámite presencial. Permite inscribir el vehículo en el registro de vehículos motorizados para circular por calles y caminos públicos, según lo establece la Ley N° 18.290 de 1984 (Ley de Tránsito) y el D.S. N° 1.111/84 (Reglamento del Registro de Vehículos Motorizados).



Requisito RQ N°7 Solicitud de Incorporación o Cancelación de Vehículo

Descripción

Requisito para Cancelación de Vehículo. Las personas naturales o jurídicas por medio de la solicitud de incorporación y/o cancelación de vehículo, indican formalmente el deseo de desincorporar un vehículo de la flota (parque automotor registrado).



Requisito RQ N°6 Solicitud de Incorporación o Cancelación de Flota

Descripción

Requisito para Modificación de Flota. Las personas naturales o jurídicas por medio de la solicitud de incorporación y/o cancelación de flota, indican formalmente el deseo de incorporar o desincorporar un vehículo de la flota (parque automotor registrado).



Requisito RQ N°13 Certificado de Anotaciones

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°6, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°14 Certificado de Dimensiones

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°7, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°8 Guía de Despacho - Manifiesto de Carga

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Documento mediante el cual el transportador informa el detalle de los conocimientos de embarque que amparan a la carga que transporta, indicando el código o número de identificación de dichos conocimientos, el código o numeración de los contenedores, la cantidad de bultos, naturaleza y peso de las mercancías.



Requisito RQ N°9 Certificado de Nacimiento

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°3, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°10 Certificado de Residencia

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°4, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°11 Escritura Pública Constitución de Sociedad

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Documento legal que consigna la formación de una sociedad ante notario público y por medio de una escritura pública, debidamente inscrita y publicada en el Registro de Comercio.



Requisito RQ N°12 Copia de Inscripción de Remolques

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°5, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Trámite N°52 Permiso Originario (Subsecretaría de Transportes)

Descripción

Trámite presencial. Autorización para realizar transporte internacional terrestre en los términos del acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre (Chile, Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay (ATIT), otorgada por el país con jurisdicción sobre la empresa.



Trámite N°54 Cancelación de Vehículo (Sub. Transporte)

Descripción

Trámite presencial. Permite eliminar de la flota habilitada algún vehículo incorporado a la flota de una empresa con permiso otorgado (permiso originario), trámite que sólo puede ser requerido por el responsable del servicio, quien solicita que se eliminen vehículos que anteriormente fueron incorporados al permiso (baja). El fundamento de la solicitud está asociado a la transferencia de la propiedad de los vehículos.



Trámite N°53 Modificación de Flota (Sub. Transporte)

Descripción

Trámite presencial. Permite incorporar o eliminar vehículos del permiso originario, trámite que sólo puede ser requerido por el responsable del servicio, quien solicita que se incorporen determinados vehículos a su flota (alta) o que se eliminen vehículos que anteriormente fueron incorporados al permiso (baja). El fundamento de la solicitud, en el caso de las altas puede estar determinado por la necesidad de la empresa o persona natural con permiso otorgado, de destinar una mayor cantidad de vehículos a la operación, en este sentido es necesario consignar que la incorporación de nuevos vehículos generalmente está asociada a nuevas adquisiciones. En el caso de las bajas generalmente está asociado a la transferencia de la propiedad de los vehículos.



Trámite NC N°3 Solicitud de Certificado de Nacimiento (Registro Civil)

Descripción

Trámite digital. Solicitud que permite obtener un documento oficial, individual e intransferible, que certifica el nacimiento de un individuo.



Trámite NC N°4 Solicitud de Certificado de Residencia (Carabineros de Chile)

Descripción

Trámite presencial. Tiene por objeto constatar el domicilio de las personas ante empresas, instituciones y otras entidades.



Trámite NC N°5 Solicitud Certificado de Inscripción de Remolques (Registro Civil)

Descripción

Trámite presencial. Certificado que consigna marca, modelo, tipo, año de fabricación, color, capacidad de carga, número y disposición de los ejes con indicación del número de ruedas por eje, tipo de carrocería, peso bruto vehicular y número o números identificatorios.



Trámite NC N°6 Solicitud Certificado de Anotaciones (Registro Civil)

Descripción

Trámite digital. Certificado que contiene los datos de identificación de un vehículo; nombre y rut de su dueño y antiguos propietarios; limitaciones al dominio vigente y otras anotaciones marginales a la inscripción.

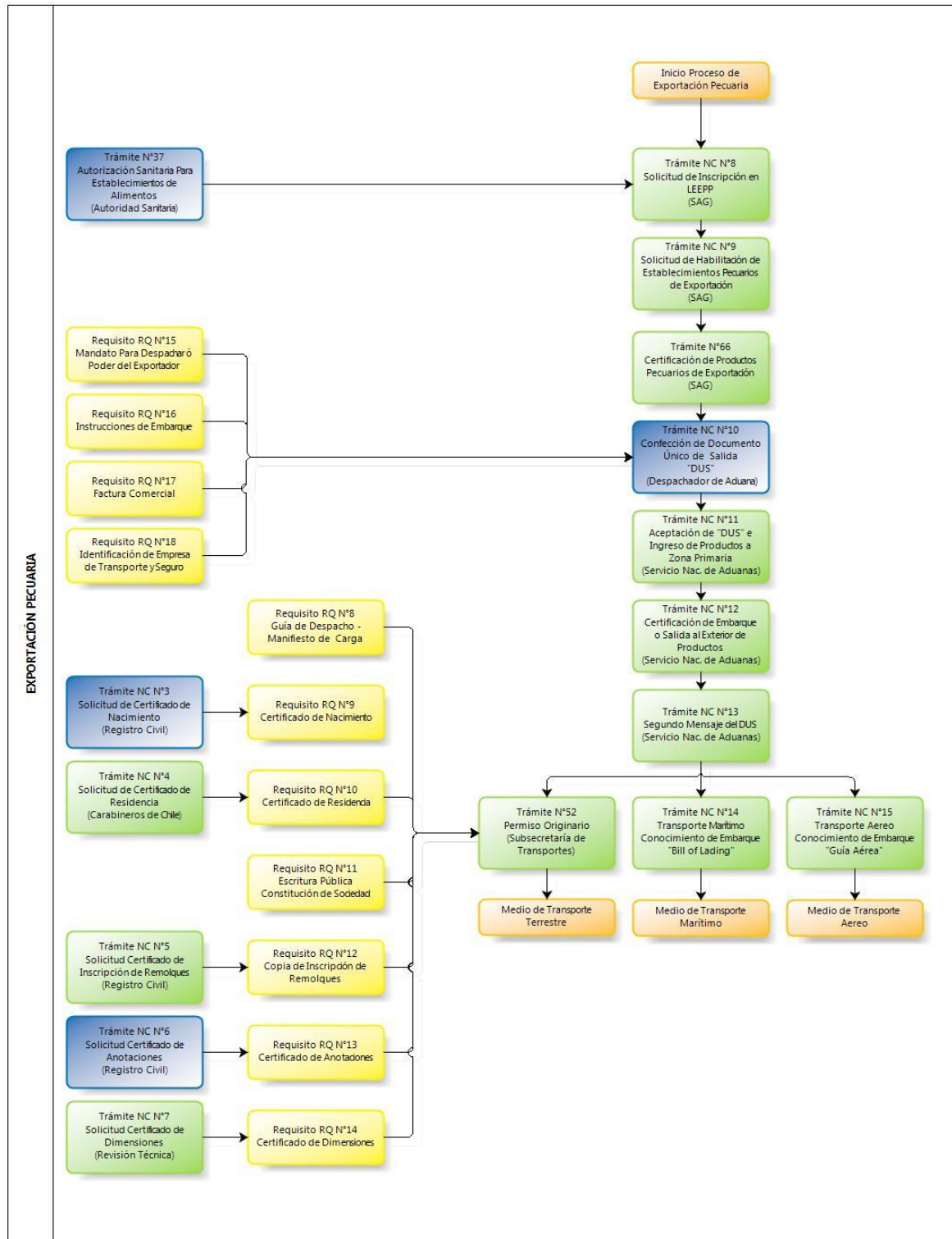


Trámite NC N°7 Solicitud Certificado de Dimensiones (Revisión Técnica)

Descripción

Trámite presencial. Documento emitido por una planta de revisión técnica clase A. Certifica la concordancia de las dimensiones del vehículo con los reproducidos en la copia de inscripción del vehículo.

Exportación Pecuaria



EXPORTACIÓN PECUARIA

Elementos del proceso



Trámite N°37 Autorización Sanitaria Para Establecimientos de Alimentos (Autoridad Sanitaria)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es autorizar la instalación y funcionamiento de nuevos establecimientos de alimentos.



Trámite N°66 Certificación de Productos Pecuarios de Exportación(SAG)

Descripción

Trámite presencial. Su objetivo es otorgar un certificado que garantice el cumplimiento de las exigencias impuestas para autorizar la exportación del producto pecuario.



Trámite NC N°8 Solicitud de Inscripción en LEEPP (SAG)

Descripción

Trámite presencial. Todos los establecimientos de exportación de productos pecuarios que cumplen con las normativas del SAG para exportar deben estar inscritos en el Listado Nacional de Establecimientos Exportadores de Productos Pecuarios (LEEPP). En él se consideran los establecimientos donde se producen, faenan, elaboran, preparan, almacenan y/o congelan productos y subproductos pecuarios para consumo humano, destinados a la exportación.



Trámite NC N°9 Solicitud de Habilitación de Establecimientos Pecuarios de Exportación (SAG)

Descripción

Permite autorizar a un establecimiento pecuario de exportación inscrito en la LEEPP, a exportar sus productos o subproductos a determinados países, después de verificar que cumple las exigencias sanitarias establecidas por el mercado de destino, de acuerdo a manuales técnicos, instructivos y pautas de evaluación específicas, aprobadas por resolución nacional.



Trámite NC N°10 Confección de Documento Único de Salida "DUS" (Despachador de Aduana)

Descripción

Trámite digital. Documento Único de Salida. Permite estandarizar a través de un documento único, la salida o exportación de mercancía para el control al ingreso de la Zona Primaria y su posterior autorización de salida. Considerando aspectos de fiscalización, despacho, estadísticas y valoración de los servicios asociados a los bienes exportados.



Trámite NC N°13 Segundo Mensaje del DUS (Servicio Nac. de Aduanas)

Descripción

Trámite presencial. La legalización de la operación es solicitada a través del Segundo Mensaje del DUS, una vez que se han cumplido todos los trámites legales y reglamentarios que permiten la salida legal de las mercancías del país.



Requisito RQ N°15 Mandato Para Despachar ó Poder del Exportador

Descripción

Requisito para confección del DUS. Mandato para despachar otorgado por un exportador a un Agente de Aduanas para la tramitación de declaraciones de exportación a realizarse durante un período determinado.



Requisito RQ N°16 Instrucciones de Embarque

Descripción

Requisito para confección del DUS. Instrucciones y documentos dados por el exportador al Agente Despachador de Aduanas previo a la confección del DUS.



Requisito RQ N°17 Factura Comercial

Descripción

Requisito para confección del DUS. Este documento debe señalar la individualización del comprador y vendedor, las características de la mercancía, las condiciones de venta acordadas entre exportador e importador, el precio por unidad y el precio total, según la cláusula que se hubiere pactado.



Trámite N°52 Permiso Originario (Subsecretaría de Transportes)

Descripción

Trámite presencial. Autorización para realizar transporte internacional terrestre en los términos del acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre (Chile, Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay (ATIT), otorgada por el país con jurisdicción sobre la empresa.



Requisito RQ N°18 Identificación de Empresa de Transporte y Seguro

Descripción

Requisito para confección del DUS. Este documento debe señalar la individualización de la empresa que realizará el transporte y el detalle de la merxadería, el monto que se asegura, el valor de la prima que se haya pagado, los riesgos que se cubren, la vigencia, el nombre del asegurado, el trayecto que cubre, etc.



Trámite NC N°15 Transporte Aéreo Conocimiento de Embarque "Guía Aérea"

Descripción

Trámite presencial. Documento no negociable que ampara mercancía que se transporta por vía aérea, en donde se indican las características generales del embarque, incluyendo generalmente el importe del flete y otros cargos. Este documento de embarque es el contrato

de transporte que incluye las condiciones del mismo y disposiciones tales como límite de responsabilidad y procedimientos para las reclamaciones. Así mismo contiene instrucciones de embarque para las líneas aéreas que participan en el envío y por otros medios de transporte cuando el servicio vendido así lo incluya.



Trámite NC N°14 Transporte Marítimo Conocimiento de Embarque "Bill of Lading"

Descripción

Trámite presencial. Solicitud de documento para su empleo en el transporte marítimo, emitido por el naviero o capitán del buque; sirve para acreditar la recepción o carga a bordo de las mercancías a transportar, en las condiciones consignadas. Suele emitirse 3 originales y varias copias no negociables. Es necesario presentar un original para retirar la mercancía.



Trámite NC N°11 Aceptación de "DUS" e Ingreso de Productos a Zona Primaria (Servicio Nac. de Aduanas)

Descripción

Trámite presencial. Permite hacer verificaciones previas e identificar el estado en el que se encuentra la mercancía antes del embarque.



Trámite NC N°12 Certificación de Embarque o Salida al Exterior de Productos (Servicio Nac. de Aduanas)

Descripción

Trámite presencial. El embarque de las mercancías se concreta con el envío al exterior de las mismas, dentro de un medio de transporte autorizado y en el punto de embarque convenido.



Requisito RQ N°8 Guía de Despacho - Manifiesto de Carga

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Documento mediante el cual el transportador informa el detalle de los conocimientos de embarque que amparan a la carga que transporta, indicando el código o número de identificación de dichos conocimientos, el código o numeración de los contenedores, la cantidad de bultos, naturaleza y peso de las mercancías.



Trámite NC N°3 Solicitud de Certificado de Nacimiento (Registro Civil)

Descripción

Trámite digital. Solicitud que permite obtener un documento oficial, individual e intransferible, que certifica el nacimiento de un individuo.



Requisito RQ N°10 Certificado de Residencia

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°4, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°11 Escritura Pública Constitución de Sociedad

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Documento legal que consigna la formación de una sociedad ante notario público y por medio de una escritura pública, debidamente inscrita y publicada en el Registro de Comercio.



Requisito RQ N°12 Copia de Inscripción de Remolques

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°5, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°13 Certificado de Anotaciones

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°6, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°14 Certificado de Dimensiones

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°7, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°9 Certificado de Nacimiento

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°3, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Trámite NC N°4 Solicitud de Certificado de Residencia (Carabineros de Chile)

Descripción

Trámite presencial. Tiene por objeto constatar el domicilio de las personas ante empresas, instituciones y otras entidades.



Trámite NC N°5 Solicitud Certificado de Inscripción de Remolques (Registro Civil)

Descripción

Trámite presencial. Certificado que consigna marca, modelo, tipo, año de fabricación, color, capacidad de carga, número y disposición de los ejes con indicación del número de ruedas por eje, tipo de carrocería, peso bruto vehicular y número o números identificatorios.



Trámite NC N°6 Solicitud Certificado de Anotaciones (Registro Civil)

Descripción

Trámite digital. Certificado que contiene los datos de identificación de un vehículo; nombre y rut de su dueño y antiguos propietarios; limitaciones al dominio vigente y otras anotaciones marginales a la inscripción.

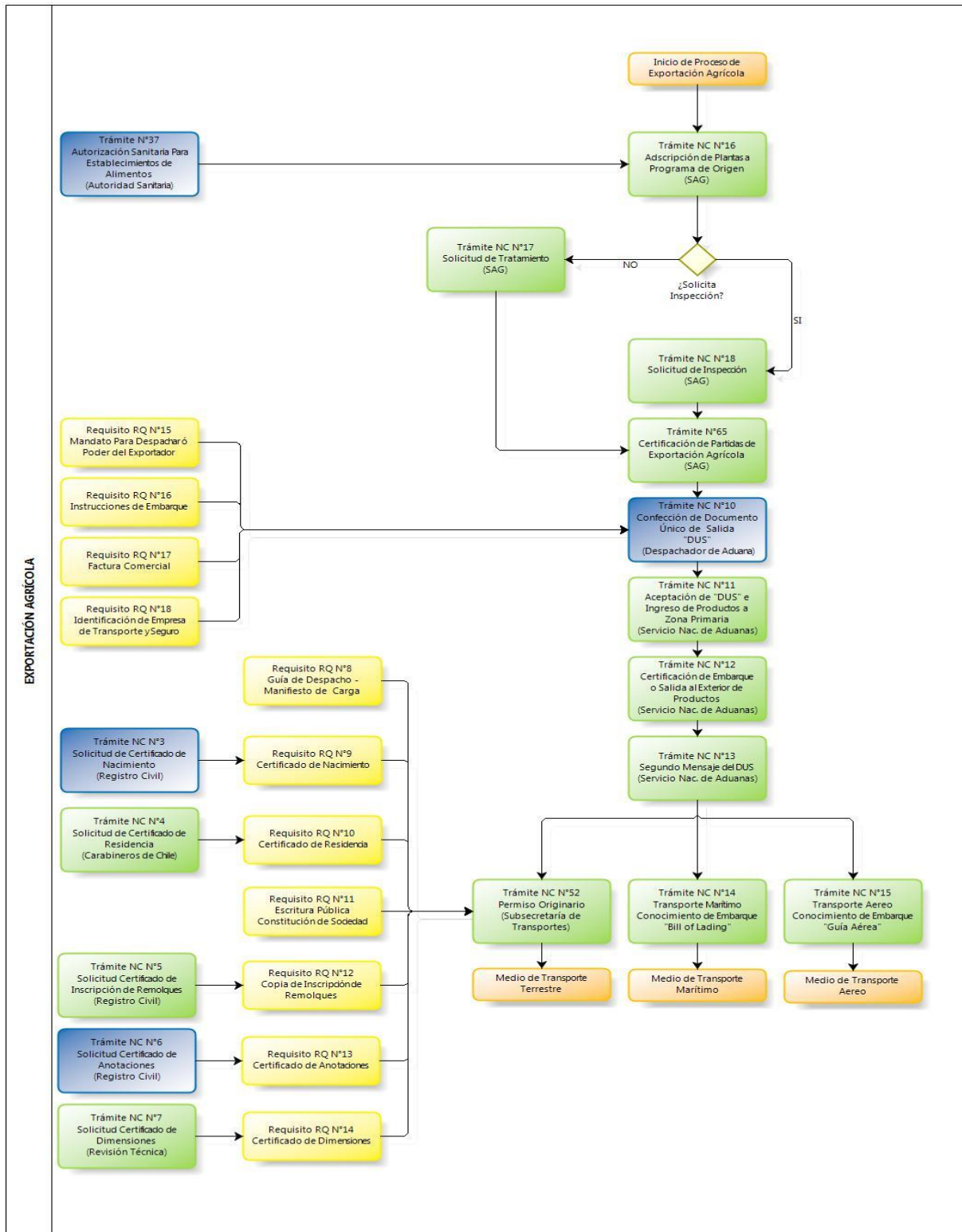


Trámite NC N°7 Solicitud Certificado de Dimensiones (Revisión Técnica)

Descripción

Trámite presencial. Documento emitido por una planta de revisión técnica clase A. Certifica la concordancia de las dimensiones del vehículo con los reproducidos en la copia de inscripción del vehículo.

Exportación Agrícola



EXPORTACIÓN AGRÍCOLA

Elementos del proceso



Requisito RQ N°15 Mandato Para Despachar ó Poder del Exportador

Descripción

Requisito para confección del DUS. Mandato para despachar otorgado por un exportador a un Agente de Aduanas para la tramitación de declaraciones de exportación a realizarse durante un período determinado.



Requisito RQ N°13 Certificado de Anotaciones

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°6, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°14 Certificado de Dimensiones

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°7, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°16 Instrucciones de Embarque

Descripción

Requisito para confección del DUS. Instrucciones y documentos dados por el exportador al Agente Despachador de Aduanas previo a la confección del DUS.



Requisito RQ N°17 Factura Comercial

Descripción

Requisito para confección del DUS. Este documento debe señalar la individualización del comprador y vendedor, las características de la mercancía, las condiciones de venta acordadas entre exportador e importador, el precio por unidad y el precio total, según la cláusula que se hubiere pactado.



Requisito RQ N°18 Identificación de Empresa de Transporte y Seguro

Descripción

Requisito para confección del DUS. Este documento debe señalar la individualización de la empresa que realizará el transporte y el detalle de la mercadería, el monto que se asegura, el valor de la prima que se haya pagado, los riesgos que se cubren, la vigencia, el nombre del asegurado, el trayecto que cubre, etc.



Requisito RQ N°8 Guía de Despacho - Manifiesto de Carga

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Documento mediante el cual el transportador informa el detalle de los conocimientos de embarque que amparan a la carga que transporta, indicando el código o número de identificación de dichos conocimientos, el código o numeración de los contenedores, la cantidad de bultos, naturaleza y peso de las mercancías.



Requisito RQ N°9 Certificado de Nacimiento

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°3, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°10 Certificado de Residencia

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°4, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°11 Escritura Pública Constitución de Sociedad

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Documento legal que consigna la formación de una sociedad ante notario público y por medio de una escritura pública, debidamente inscrita y publicada en el Registro de Comercio.



Requisito RQ N°12 Copia de Inscripción de Remolques

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°5, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Trámite N°37 Autorización Sanitaria Para Establecimientos de Alimentos (Autoridad Sanitaria)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es autorizar la instalación y funcionamiento de nuevos establecimientos de alimentos.



Trámite N°65 Certificación de Partidas de Exportación Agrícola (SAG)

Descripción

Trámite presencial. Otorga certificado que permite exportar a los diferentes países, productos hortofrutícolas, de acuerdo a los requerimientos



Trámite NC N°3 Solicitud de Certificado de Nacimiento (Registro Civil)

Descripción

Trámite digital. Solicitud que permite obtener un documento oficial, individual e intransferible, que certifica el nacimiento de un individuo.



Trámite NC N°4 Solicitud de Certificado de Residencia (Carabineros de Chile)

Descripción

Trámite presencial. Tiene por objeto constatar el domicilio de las personas ante empresas, instituciones y otras entidades.



Trámite NC N°5 Solicitud Certificado de Inscripción de Remolques (Registro Civil)

Descripción

Trámite presencial. Certificado que consigna marca, modelo, tipo, año de fabricación, color, capacidad de carga, número y disposición de los ejes con indicación del número de ruedas por eje, tipo de carrocería, peso bruto vehicular y número o números identificatorios.



Trámite NC N°6 Solicitud Certificado de Anotaciones (Registro Civil)

Descripción

Trámite digital. Certificado que contiene los datos de identificación de un vehículo; nombre y rut de su dueño y antiguos propietarios; limitaciones al dominio vigente y otras anotaciones marginales a la inscripción.



Trámite NC N°7 Solicitud Certificado de Dimensiones (Revisión Técnica)

Descripción

Trámite presencial. Documento emitido por una planta de revisión técnica clase A. Certifica la concordancia de las dimensiones del vehículo con los reproducidos en la copia de inscripción del vehículo.



Trámite NC N°16 Adscripción de Plantas a Programa de Origen (SAG)

Descripción

Permite establecer los requisitos y condiciones mínimas que deben cumplir las Plantas y Centros de Transferencia para exportar productos que se encuentren dentro del Programa de Origen.



Trámite NC N°17 Solicitud de Tratamiento (SAG)

Descripción

Trámite presencial. Permite realizar procedimiento para matar, inactivar o eliminar plagas o ya sea para esterilizarlas o desvitalizarlas.



Trámite NC N°18 Solicitud de Inspección (SAG)

Descripción

Trámite presencial. Su objetivo es realizar examen visual oficial de plantas o productos vegetales para determinar si hay plagas y establecer el cumplimiento con las reglamentaciones fitosanitarias.



Trámite NC N°10 Confección de Documento Único de Salida "DUS" (Despachador de Aduana)

Descripción

Trámite digital. Documento Único de Salida. Permite estandarizar a través de un documento único, la salida o exportación de mercancía para el control al ingreso de la Zona Primaria y su posterior autorización de salida. Considerando aspectos de fiscalización, despacho, estadísticas y valoración de los servicios asociados a los bienes exportados.



Trámite NC N°11 Aceptación de "DUS" e Ingreso de Productos a Zona Primaria (Servicio Nac. de Aduanas)

Descripción

Trámite presencial. Permite hacer verificaciones previas e identificar el estado en el que se encuentra la mercancía antes del embarque.



Trámite NC N°12 Certificación de Embarque o Salida al Exterior de Productos (Servicio Nac. de Aduanas)

Descripción

Trámite presencial. El embarque de las mercancías se concreta con el envío al exterior de las mismas, dentro de un medio de transporte autorizado y en el punto de embarque convenido.



Trámite NC N°13 Segundo Mensaje del DUS (Servicio Nac. de Aduanas)

Descripción

Trámite presencial. La legalización de la operación es solicitada a través del Segundo Mensaje del DUS, una vez que se han cumplido todos los trámites legales y reglamentarios que permiten la salida legal de las mercancías del país.



Trámite NC N°52 Permiso Originario (Subsecretaría de Transportes)

Descripción

Trámite presencial. Autorización para realizar transporte internacional terrestre en los términos del acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre (Chile, Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay (ATIT), otorgada por el país con jurisdicción sobre la empresa.



Trámite NC N°14 Transporte Marítimo Conocimiento de Embarque "Bill of Lading"

Descripción

Trámite presencial. Solicitud de documento para su empleo en el transporte marítimo, emitido por el naviero o capitán del buque; sirve para acreditar la recepción o carga a bordo de las mercancías a transportar, en las condiciones consignadas. Suele emitirse 3 originales y varias copias no negociables. Es necesario presentar un original para retirar la mercancía.

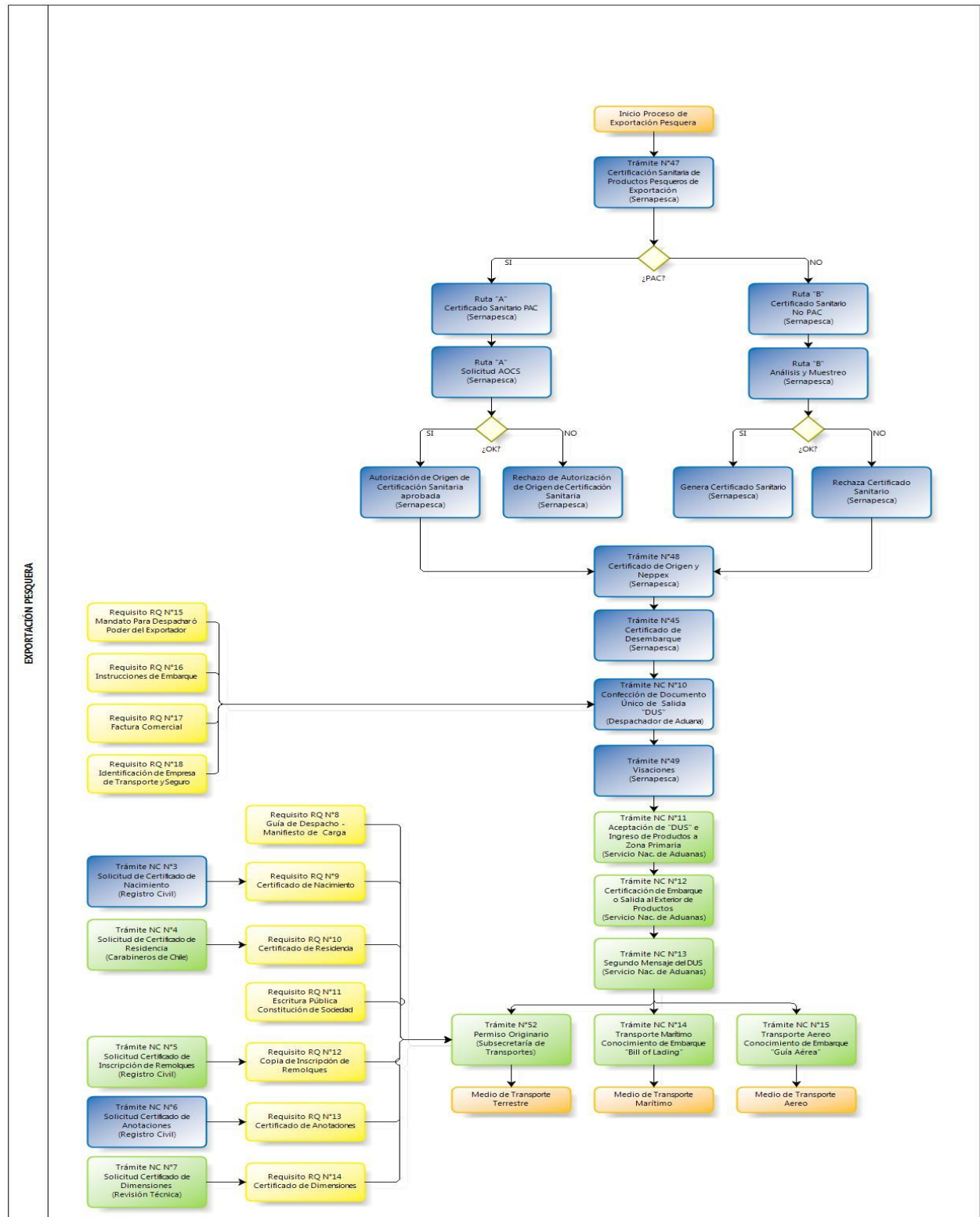


Trámite NC N°15 Transporte Aéreo Conocimiento de Embarque "Guía Aérea"

Descripción

Trámite presencial. Documento no negociable que ampara mercancía que se transporta por vía aérea, en donde se indican las características generales del embarque, incluyendo generalmente el importe del flete y otros cargos. Este documento de embarque es el contrato de transporte que incluye las condiciones del mismo y disposiciones tales como límite de responsabilidad y procedimientos para las reclamaciones. Así mismo contiene instrucciones de embarque para las líneas aéreas que participan en el envío y por otros medios de transporte cuando el servicio vendido así lo incluya.

Exportación Pesquera



EXPORTACIÓN PESQUERA

Elementos del proceso



Ruta "A" Solicitud AOCS (Sernapesca)

Descripción

Trámite digital. Se verifican parámetros que permitan determinar la calificación para otorgar o no la Autorización de Origen de Certificación Sanitaria.



Autorización de Origen de Certificación Sanitaria aprobada (Sernapesca)

Descripción

Autorización de Origen Sanitario aprobada.



Ruta "B" Análisis y Muestreo (Sernapesca)



Genera Certificado Sanitario (Sernapesca)

Descripción

Certificado Sanitario aprobada.



Rechaza Certificado Sanitario (Sernapesca)

Descripción

Certificado Sanitario rechazado



Requisito RQ N°15 Mandato Para Despachar ó Poder del Exportador

Descripción

Requisito para confección del DUS. Mandato para despachar otorgado por un exportador a un Agente de Aduanas para la tramitación de declaraciones de exportación a realizarse durante un período determinado.



Requisito RQ N°13 Certificado de Anotaciones

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°6, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°14 Certificado de Dimensiones

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°7, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°16 Instrucciones de Embarque

Descripción

Requisito para confección del DUS. Instrucciones y documentos dados por el exportador al Agente Despachador de Aduanas previo a la confección del DUS.



Requisito RQ N°17 Factura Comercial

Descripción

Requisito para confección del DUS. Este documento debe señalar la individualización del comprador y vendedor, las características de la mercancía, las condiciones de venta acordadas entre exportador e importador, el precio por unidad y el precio total, según la cláusula que se hubiere pactado.



Requisito RQ N°18 Identificación de Empresa de Transporte y Seguro

Descripción

Requisito para confección del DUS. Este documento debe señalar la individualización de la empresa que realizará el transporte y el detalle de la mercadería, el monto que se asegura, el valor de la prima que se haya pagado, los riesgos que se cubren, la vigencia, el nombre del asegurado, el trayecto que cubre, etc.



Requisito RQ N°8 Guía de Despacho - Manifiesto de Carga

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Documento mediante el cual el transportador informa el detalle de los conocimientos de embarque que amparan a la carga que transporta, indicando el código o número de identificación de dichos conocimientos, el código o numeración de los contenedores, la cantidad de bultos, naturaleza y peso de las mercancías.



Requisito RQ N°9 Certificado de Nacimiento

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°3, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°10 Certificado de Residencia

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°4, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Requisito RQ N°11 Escritura Pública Constitución de Sociedad

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Documento legal que consigna la formación de una sociedad ante notario público y por medio de una escritura pública, debidamente inscrita y publicada en el Registro de Comercio.



Requisito RQ N°12 Copia de Inscripción de Remolques

Descripción

Requisito para Permiso Originario. Ver descripción en Trámite NC N°5, opción que permite obtener la documentación solicitada.



Trámite N°48 Certificado de Origen y Neppex (Sernapesca)

Descripción

Trámite digital. Permite acreditar que la procedencia del producto de pesca exportado es de origen nacional.



Trámite N°52 Permiso Originario (Subsecretaría de Transportes)

Descripción

Trámite presencial. Autorización para realizar transporte internacional terrestre en los términos del acuerdo sobre Transporte Internacional Terrestre (Chile, Argentina, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay (ATIT), otorgada por el país con jurisdicción sobre la empresa.



Trámite NC N°3 Solicitud de Certificado de Nacimiento (Registro Civil)

Descripción

Trámite digital. Solicitud que permite obtener un documento oficial, individual e intransferible, que certifica el nacimiento de un individuo.



Trámite NC N°4 Solicitud de Certificado de Residencia (Carabineros de Chile)

Descripción

Trámite presencial. Tiene por objeto constatar el domicilio de las personas ante empresas, instituciones y otras entidades.



Trámite NC N°5 Solicitud Certificado de Inscripción de Remolques (Registro Civil)

Descripción

Trámite presencial. Certificado que consigna marca, modelo, tipo, año de fabricación, color, capacidad de carga, número y disposición de los ejes con indicación del número de ruedas por eje, tipo de carrocería, peso bruto vehicular y número o números identificatorios.



Trámite NC N°6 Solicitud Certificado de Anotaciones (Registro Civil)

Descripción

Trámite digital. Certificado que contiene los datos de identificación de un vehículo; nombre y rut de su dueño y antiguos propietarios; limitaciones al dominio vigente y otras anotaciones marginales a la inscripción.



Trámite NC N°7 Solicitud Certificado de Dimensiones (Revisión Técnica)

Descripción

Trámite presencial. Documento emitido por una planta de revisión técnica clase A. Certifica la concordancia de las dimensiones del vehículo con los reproducidos en la copia de inscripción del vehículo.



Trámite NC N°10 Confección de Documento Único de Salida "DUS" (Despachador de Aduana)

Descripción

Trámite digital. Documento Único de Salida. Permite estandarizar a través de un documento único, la salida o exportación de mercancía para el control al ingreso de la Zona Primaria y su posterior autorización de salida. Considerando aspectos de fiscalización, despacho, estadísticas y valoración de los servicios asociados a los bienes exportados.



Trámite NC N°11 Aceptación de "DUS" e Ingreso de Productos a Zona Primaria (Servicio Nac. de Aduanas)

Descripción

Trámite presencial. Permite hacer verificaciones previas e identificar el estado en el que se encuentra la mercancía antes del embarque.



Trámite N°49 Visaciones (Sernapesca)

Descripción

Trámite digital. Permite acreditar el origen legal de los recursos provenientes de los centros de acuicultura y de sus productos derivados, utilizando las etiquetas de visación dispuestas por el Servicio.



Trámite NC N°12 Certificación de Embarque o Salida al Exterior de Productos

Descripción

Trámite presencial. El embarque de las mercancías se concreta con el envío al exterior de las mismas, dentro de un medio de transporte autorizado y en el punto de embarque convenido.



Trámite NC N°13 Segundo Mensaje del DUS (Servicio Nac. de Aduanas)

Descripción

Trámite presencial. La legalización de la operación es solicitada a través del Segundo Mensaje del DUS, una vez que se han cumplido todos los trámites legales y reglamentarios que permiten la salida legal de las mercancías del país.



Trámite NC N°14 Transporte Marítimo Conocimiento de Embarque "Bill of Lading"

Descripción

Trámite presencial. Solicitud de documento para su empleo en el transporte marítimo, emitido por el naviero o capitán del buque; sirve para acreditar la recepción o carga a bordo de las mercancías a transportar, en las condiciones consignadas. Suele emitirse 3 originales y varias copias no negociables. Es necesario presentar un original para retirar la mercancía.



Trámite NC N°15 Transporte Aéreo Conocimiento de Embarque "Guía Aérea"

Descripción

Trámite presencial. Documento no negociable que ampara mercancía que se transporta por vía aérea, en donde se indican las características generales del embarque, incluyendo generalmente el importe del flete y otros cargos. Este documento de embarque es el contrato de transporte que incluye las condiciones del mismo y disposiciones tales como límite de responsabilidad y procedimientos para las reclamaciones. Así mismo contiene instrucciones de embarque para las líneas aéreas que participan en el envío y por otros medios de transporte cuando el servicio vendido así lo incluya.



Trámite N°45 Certificado de Desembarque (Sernapesca)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es acreditar el desembarque Industrial informado y certificado de acuerdo a la Ley de Pesca 19.713, Decreto Supremo.



Trámite N°47 Certificación Sanitaria de Productos Pesqueros de Exportación (Sernapesca)

Descripción

Trámite digital. Permite acreditar mediante certificado sanitario la calidad del producto pesquero de exportación. Existen 2 modalidades que son las siguientes: 1° Cuando la empresa procesadora es capaz de demostrar un programa de aseguramiento de calidad que garantiza trazabilidad. 2° Cuando la empresa procesadora no posee un programa de aseguramiento que garantice trazabilidad y tiene que recurrir a los análisis y muestreos que se le soliciten.



Ruta "A" Certificado Sanitario PAC (Sernapesca)

Descripción

Trámite digital. Permite acreditar mediante certificado sanitario la calidad del producto pesquero de exportación. La empresa procesadora es capaz de demostrar un programa de aseguramiento de calidad que garantiza trazabilidad.



Ruta "B" Certificado Sanitario No PAC (Sernapesca)

Descripción

Trámite digital. Permite acreditar mediante certificado sanitario la calidad del producto pesquero de exportación. La empresa procesadora no posee un programa de aseguramiento que garantice trazabilidad y tiene que recurrir a los análisis y muestreos que se le soliciten.

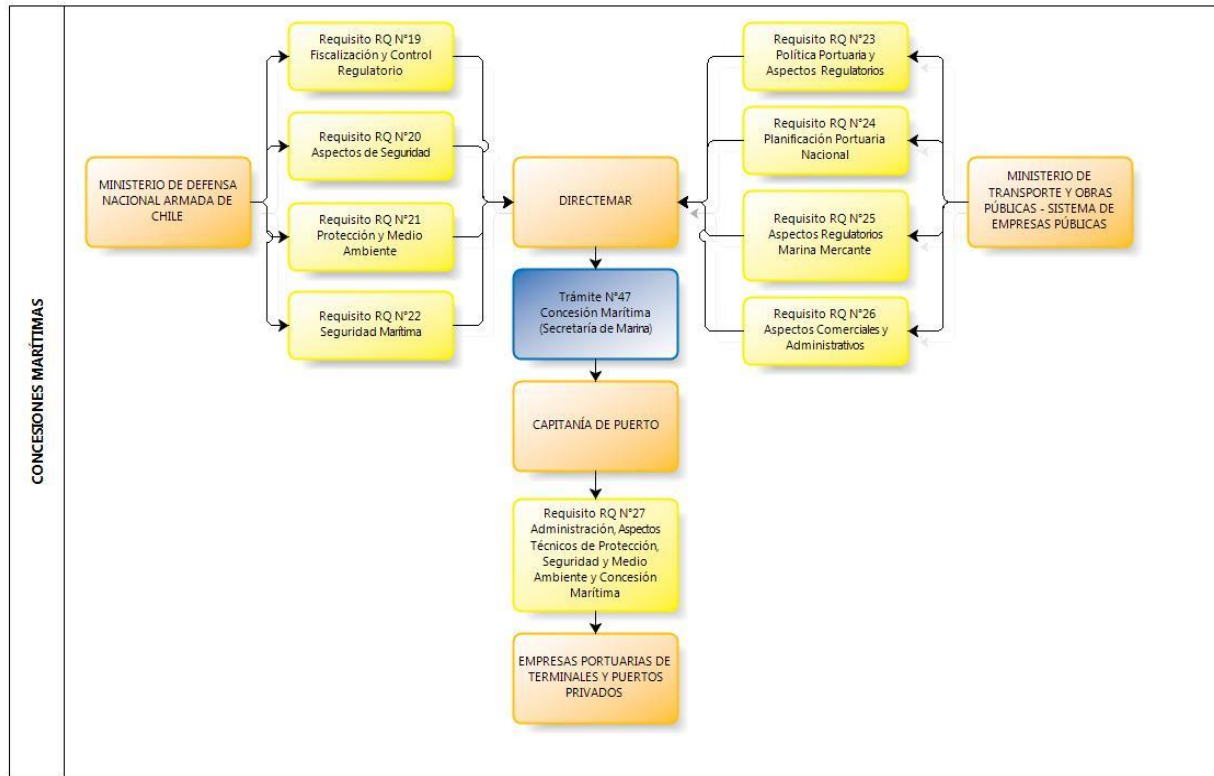


Rechazo de Autorización de Origen de Certificación Sanitaria (Sernapesca)

Descripción

Autorización de Origen Sanitario rechazada.

Concesiones Marítimas



CONCESIONES MARÍTIMAS

Elementos del proceso



Requisito RQ N°19 Fiscalización y Control Regulatorio

Descripción

El Ministerio de defensa a través de la Subsecretaría de Marina establece los parámetros de control y regulación de la concesión que se otorgue.



Requisito RQ N°20 Aspectos de Seguridad

Descripción

El Ministerio de defensa a través de la Subsecretaría de Marina evalúa los aspectos de seguridad e integridad nacional que representa el otorgar la concesión.



Requisito RQ N°21 Protección y Medio Ambiente

Descripción

El Ministerio de defensa a través de la Subsecretaría de Marina condiciona la operación de la concesión a la protección y conservación del medio ambiente marino.



Requisito RQ N°22 Seguridad Marítima

Descripción

El Ministerio de defensa a través de la Subsecretaría de Marina obliga a que la concesión implique el manejo de prácticas seguras en lo que corresponde a la concesión marítima a otorgar.



Requisito RQ N°23 Política Portuaria y Aspectos Regulatorios

Descripción

El Ministerio de Transporte a través del sistema de empresas públicas establece el marco regulatorio comercial de la concesión a otorgar.



Requisito RQ N°24 Planificación Portuaria Nacional

Descripción

El Ministerio de Transporte a través del sistema de empresas públicas establece la planificación portuaria por la cual se regirá la operación de la concesión.



Requisito RQ N°25 Aspectos Regulatorios Marina Mercante

Descripción

El Ministerio de Transporte a través del sistema de empresas públicas condiciona los aspectos comerciales y administrativos que servirán de marco regulatorio para la operación de la Marina Mercante.



Requisito RQ N°26 Aspectos Comerciales y Administrativos

Descripción

El Ministerio de Transporte a través del sistema de empresas públicas direcciona aspectos administrativos y operativos fundamentales que servirán de apoyo a la Capitanía de Puerto.



Requisito RQ N°27 Administración, Aspectos Técnicos de Protección, Seguridad y Medio Ambiente y Concesión Marítima

Descripción

La Capitanía de Puerto es la designada para la administración de los aspectos técnicos de protección, seguridad y medio ambiente que implica la operación portuaria bajo el amparo de la concesión marítima.

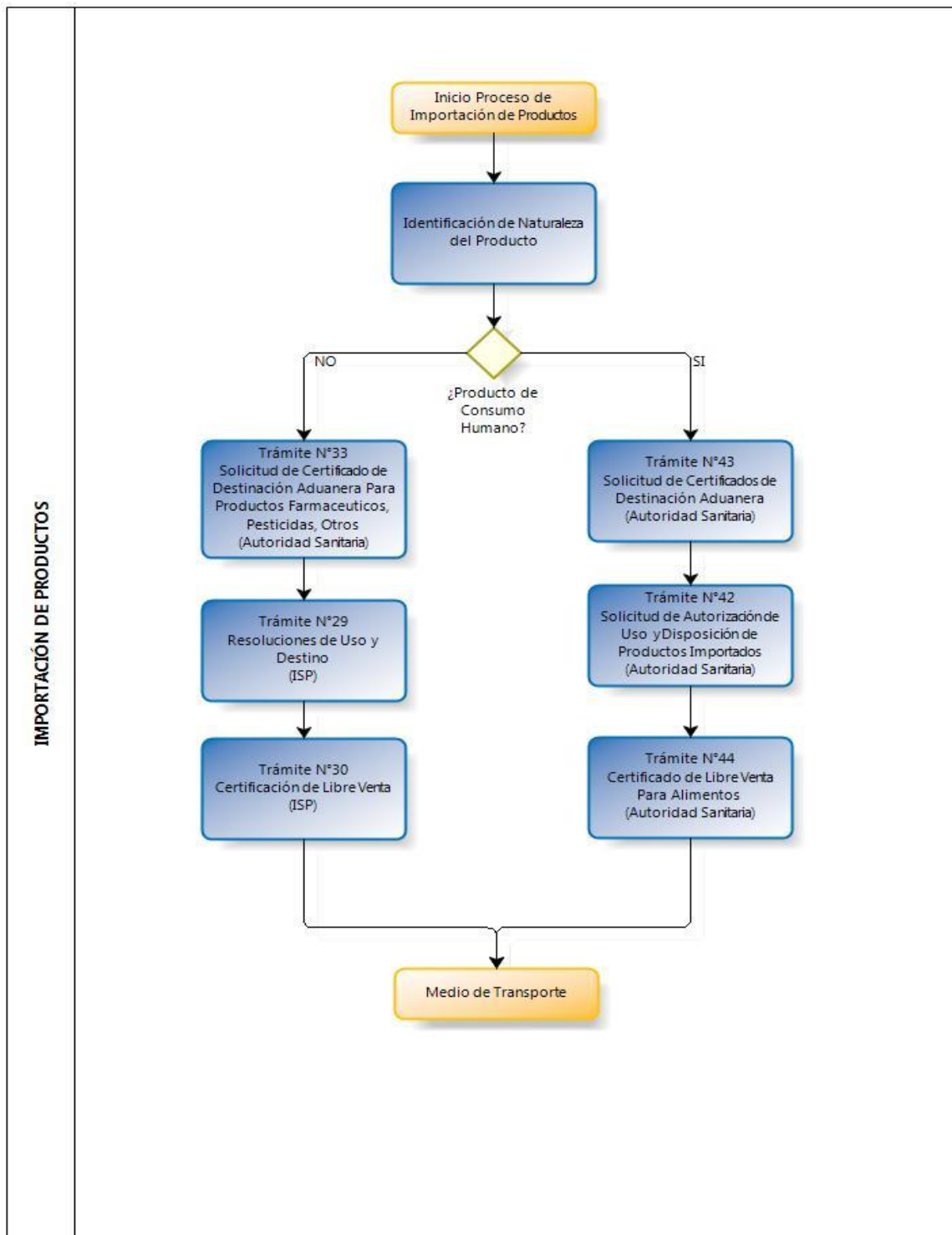


Trámite N°47 Concesión Marítima (Secretaría de Marina)

Descripción

Trámite digital. Acto administrativo mediante el cual el Estado otorga derechos sobre bienes fiscales y/o bienes de uso público (costa marítima) a personas naturales o jurídicas.

Importación de Productos



IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS

Elementos del proceso



Trámite N°29 Resoluciones de Uso y Destino (ISP)

Descripción

Trámite digital. Permite obtener autorización para el uso y disposición de productos farmacéuticos, cosméticos, pesticidas u otros. Esto significa permitir que los productos de competencia del ISP que ingresan al país, puedan ser usados o distribuidos en el territorio nacional.



Trámite N°30 Certificación de Libre Venta (ISP)

Descripción

Trámite digital. Permite obtener documento que acredita las condiciones autorizadas o vigentes en los Registros Sanitarios otorgados por el ISP. Este documento es reconocido en todo el mundo y permite acceder al comercio exterior.



Trámite N°33 Solicitud de Certificado de Destinación Aduanera Para Productos Farmacéuticos, Pesticidas, Otros (ISP)

Descripción

Trámite digital. Permite obtener Certificado de Destinación Aduanera, en cumplimiento de la Ley N° 18.164, en el cual el Jeremy de Salud correspondiente al territorio de ingreso de las mercancías, emite un certificado para ser presentado ante el Servicio Nacional de Aduana, en éste se acredita el lugar sanitariamente autorizado, donde deberán ser depositados los productos internados al país. En el actual proceso electrónico, este trámite se encuentra delegado en el ISP.



Trámite N°42 Solicitud de Autorización de Uso y Disposición de Productos Importados (Autoridad Sanitaria)

Descripción

Trámite digital. Este trámite corresponde a la autorización de uso y/o disposición de los productos (alimentos y productos químicos) ya trasladados desde un recinto de aduana a una instalación con autorización sanitaria vigente (bodega de destino) para el almacenamiento de dichas mercancías conforme a su naturaleza.



Trámite N°43 Solicitud de Certificados de Destinación Aduanera (Autoridad Sanitaria)

Descripción

Trámite digital. Permite autorizar el traslado que se debe realizar desde un recinto de aduana, recinto primario, por el cual ingresaron los productos (denominado Bodega de Aduana), hasta una instalación particular (Bodega de destino) en donde serán almacenados los productos.



Trámite N°44 Certificado de Libre Venta Para Alimentos (Autoridad Sanitaria)

Descripción

Trámite digital. Permite acreditar que un alimento, u otro producto definido, se encuentren autorizados para su uso en todo el territorio nacional y por lo tanto para la exportación a otros países fuera de sus fronteras.

Obras de Demolición Limpia



OBRAS DE DEMOLICIÓN LIMPIA

Elementos del proceso



Trámite N°36 Certificado de Desratización (Autoridad Sanitaria)

Descripción

Trámite digital. Permite certificar que una zona donde se va a efectuar la demolición completa de una propiedad haya sido correctamente desratizada antes de proceder a las obras propiamente tales.

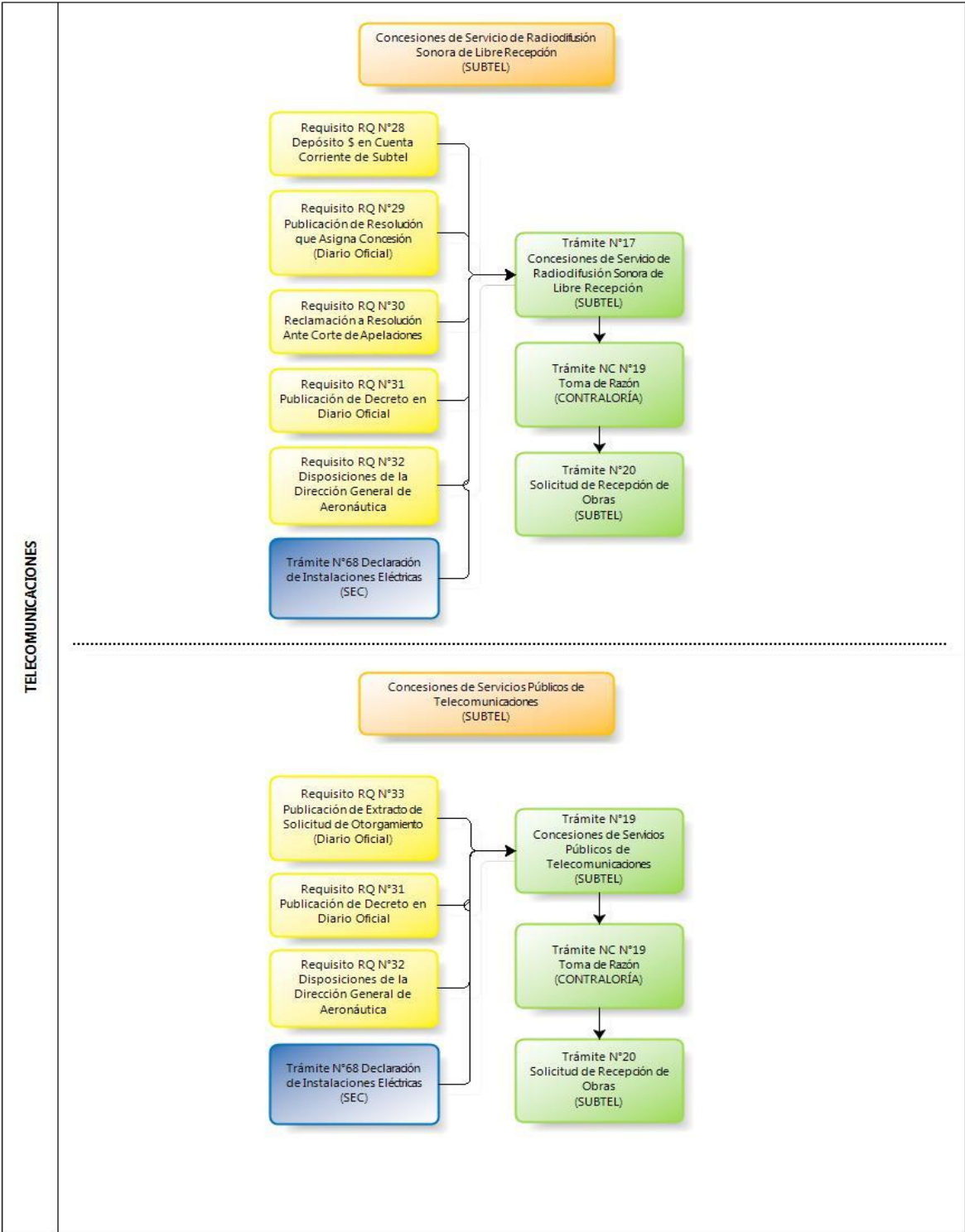


Trámite N°76 Permiso de Demolición (SUBDERE)

Descripción

Trámite presencial. Permite solicitar al Municipio correspondiente el permiso para obras de demolición, considerando los aspectos especiales en lo referido a: “La demolición de Construcciones”, según lo contemplado en el Art. 103 del D.S. N° 157. que para este procedimientos se debe presentar el certificado de desratización previo a las obras de demolición.

Telecomunicaciones disece



TELECOMUNICACIONES

Elementos del proceso



Requisito RQ N°28 Depósito \$ en Cuenta Corriente de Subtel

Descripción

Requisito para Concesiones de Servicio de Radiodifusión Sonora de Libre Recepción. Valor correspondiente al pago para la obtención de bases de licitación.



Requisito RQ N°29 Publicación de Resolución que Asigna Concesión (Diario Oficial)

Descripción

Requisito para Concesiones de Servicio de Radiodifusión Sonora de Libre Recepción. Publicación en Diario Oficial de extracto de resolución redactada por Subtel.



Requisito RQ N°30 Reclamación a Resolución Ante Corte de Apelaciones

Descripción

Requisito para Concesiones de Servicio de Radiodifusión Sonora de Libre Recepción. Apelación fundada por el reclamante dentro de los 10 días siguientes a la fecha de notificación, regida por las reglas aplicables al recurso de protección.



Requisito RQ N°31 Publicación de Decreto en Diario Oficial

Descripción

Requisito para Concesiones de Servicio de Radiodifusión Sonora de Libre Recepción. Publicación en Diario Oficial de decreto de otorgamiento de concesión.



Requisito RQ N°31 Publicación de Decreto en Diario Oficial

Descripción

Requisito para Concesiones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Publicación en Diario Oficial de decreto de otorgamiento de concesión.



Requisito RQ N°32 Disposiciones de la Dirección General de Aeronáutica

Descripción

Requisito para Concesiones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Normas de instalaciones eléctricas dictadas por la Dirección de Aeronáutica.



Requisito RQ N°32 Disposiciones de la Dirección General de Aeronáutica

Descripción

Requisito para Concesiones de Servicio de Radiodifusión Sonora de Libre Recepción. Normas de instalaciones eléctricas dictadas por la Dirección de Aeronáutica.



Requisito RQ N°33 Publicación de Extracto de Solicitud de Otorgamiento(Diario Oficial)

Descripción

Requisito para Concesiones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Extracto de solicitud de otorgamiento de concesión donde se ubicarán las instalaciones.



Trámite N°17 Concesiones de Servicio de Radiodifusión Sonora de Libre Recepción (SUBTEL)

Descripción

Trámite presencial. El servicio de radiodifusión sonora es un servicio de telecomunicaciones, definido en la legislación como de libre recepción. Se otorga a personas jurídicas, mediante concurso público a través de decreto supremo. Se debe solicitar cuando se desee instalar, operar y explotar equipos que brinden el servicio de radiodifusión sonora en una determinada localidad.



Trámite N°19 Concesiones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SUBTEL)

Descripción

Trámite presencial. Permite autorizar la instalación, operación y explotación de una concesión de servicio público de telecomunicaciones.



Trámite N°20 Solicitud de Recepción de Obras (SUBTEL)

Descripción

Trámite presencial. Se solicita para verificar que la concesión haya sido implementada por la concesionaria en los términos en que fue asignada mediante el decreto y de acuerdo al proyecto presentado.



Trámite N°20 Solicitud de Recepción de Obras (SUBTEL)

Descripción

Trámite presencial. Se solicita para verificar que la concesión haya sido implementada por la concesionaria en los términos en que fue asignada mediante el decreto y de acuerdo al proyecto presentado.



Trámite N°68 Declaración de Instalaciones Eléctricas (SEC)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es la formalización ante la autoridad del nivel adecuado de las instalaciones eléctricas con las que cuenta la empresa. La SEC al ser un ente externo garantiza imparcialidad y objetividad en la evaluación de los estándares requeridos.



Trámite N°68 Declaración de Instalaciones Eléctricas (SEC)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es la formalización ante la autoridad del nivel adecuado de las instalaciones eléctricas con las que cuenta la empresa. La SEC al ser un ente externo garantiza imparcialidad y objetividad en la evaluación de los estándares requeridos.



Trámite NC N°19 Toma de Razón (CONTRALORÍA)

Descripción

Trámite presencial. Expediente enviado a Contraloría General de la República para control jurídico obligatorio.

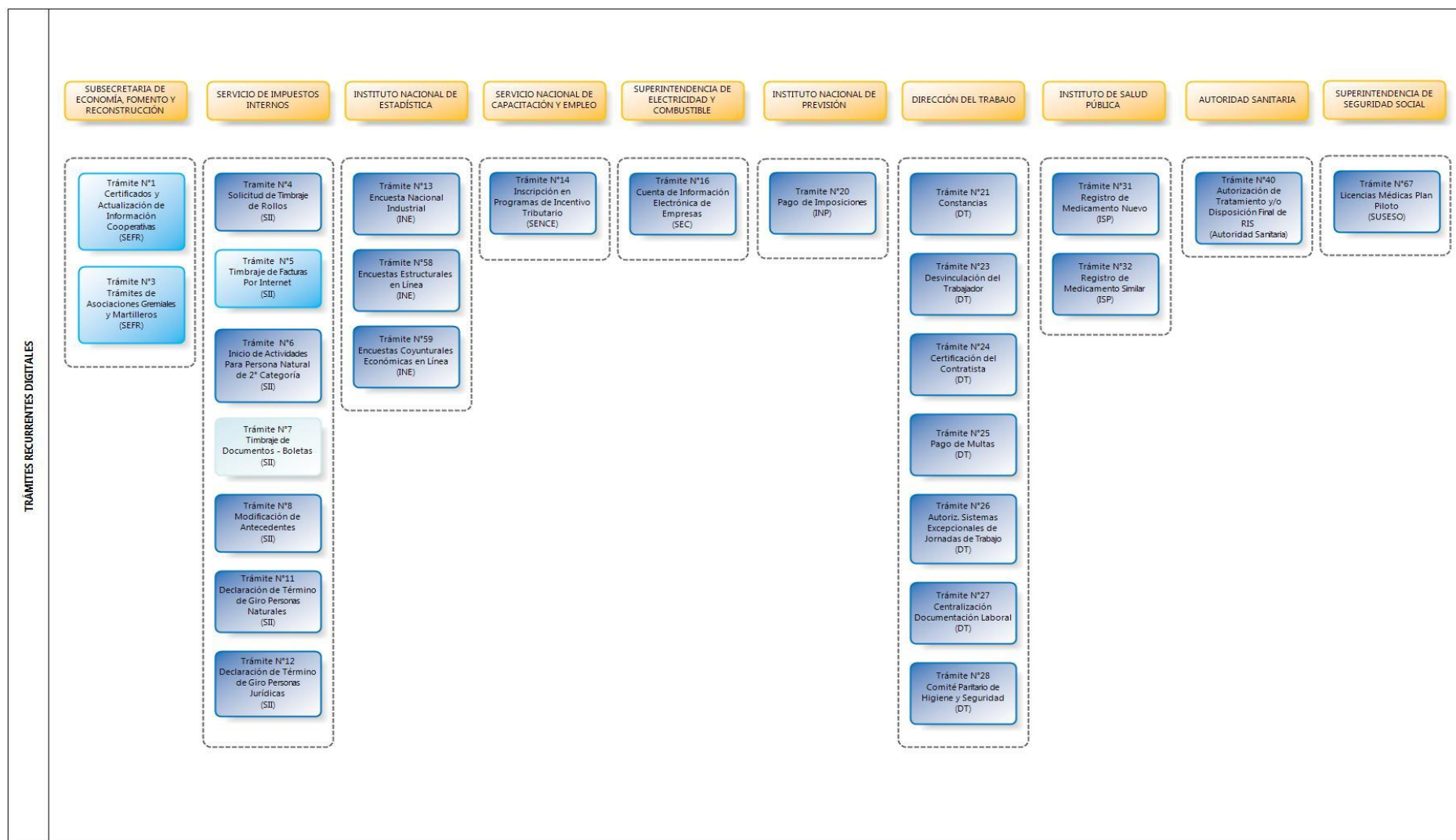


Trámite NC N°19 Toma de Razón (CONTRALORÍA)

Descripción

Trámite presencial. Expediente enviado a Contraloría General de la República para control jurídico obligatorio.

Trámites Recurrentes Digitales



TRÁMITES RECURRENTES DIGITALES

Elementos del proceso



Trámite N°27 Centralización Documentación Laboral (DT)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es obtener la autorización que permita a los empleadores centralizar su documentación previsional y laboral cuando la empresa cuenta con más de un establecimiento, obra o faena.



Trámite N°24 Certificación del Contratista (DT)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es acreditar los antecedentes laborales (eventuales multas) y previsionales (eventuales deudas por cotizaciones de previsión en los diferentes organismos de previsión) que una determinada empresa registra en la Dirección del Trabajo.



Trámite N°28 Comité Paritario de Higiene y Seguridad (DT)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es constituir un comité paritario de acuerdo al artículo N° 1 del D. S. N° 54 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. El comité será compuesto por 6 representantes de los trabajadores y 6 designados por la empresa.



Trámite N°21 Constancias (DT)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es dejar registro de una versión frente a hechos que pudieran ser conflictivos, atrasos e incumplimiento de contrato.



Trámite N°12 Declaración de Término de Giro Personas Jurídicas (SII)

Descripción

Trámite digital. La norma general del artículo 69 del Código Tributario señala que toda persona jurídica, que ponga fin a su giro comercial o Industrial o que cese en sus actividades y que por esta razón deje de estar afecta a impuestos, debe efectuar el trámite de término de giro.



Trámite N°11 Declaración de Término de Giro Personas Naturales (SII)

Descripción

Trámite digital. La norma general del artículo 69 del Código Tributario señala que toda persona natural, que ponga fin a su giro comercial o Industrial o que cese en sus actividades y que por esta razón deje de estar afecta a impuestos, debe efectuar el trámite de término de giro.



Trámite N°23 Desvinculación del Trabajador (DT)

Descripción

Trámite digital. Permite que el empleador pueda cumplir con su obligación legal de comunicar el término de los contratos de trabajo.



Trámite N°25 Pago de Multas (DT)

Descripción

Trámite digital. Permite a los empleadores infractores cuyas multas se encuentran ejecutoriadas cancelarlas.



Trámite N°26 Autoriz. Sistemas Excepcionales de Jornadas de Trabajo (DT)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es autorizar por resolución fundada, el establecimiento de sistemas excepcionales de distribución de jornadas de trabajo y de descanso, cuando el sistema de jornada de trabajo que establece el artículo 38 del código del trabajo no pudiese aplicarse.



Trámite N°4 Solicitud de Timbraje de Rollos (SII)

Descripción

Trámite digital. El contribuyente podrá enviar la solicitud para usar rangos de numeración de rollos, en máquinas registradoras autorizadas para emitir documentos por medios mecanizados, además se podrá consultar la información de timbrajes históricos.



Trámite N°7 Timbraje de Documentos - Boletas (SII)

Descripción

Trámite digital. La autorización de documentos y/o el timbraje de documentos es un procedimiento que legaliza los documentos necesarios para respaldar las diferentes operaciones que los contribuyentes realizan al llevar a cabo sus actividades económicas, y que consiste en la autorización del SII de rangos de documentos a emitir por medio manual.



Trámite N°5 Timbraje de Facturas Por Internet (SII)

Descripción

Trámite digital. El contribuyente emisor del documento tributario electrónico (DTE), solicita código de autorización de folios (CAF -elemento computacional que es entregado por el Servicio de Impuestos Internos vía Internet, al momento de autorizar un determinado rango de folios a un emisor electrónico y que debe ser incorporado en el Timbre Electrónico). Los folios serán asignados de acuerdo con los requerimientos del contribuyente y procedimientos establecidos por el SII. La autorización se materializará a través de la entrega de un archivo computacional, llamado Código de Autorización de Folios (CAF), el cual deberá ser guardado por el contribuyente en forma segura, evitando el acceso de terceros y el mal uso del archivo.



Trámite N°8 Modificación de Antecedentes (SII)

Descripción

Trámite digital. Cuando el contribuyente desee modificar la información sobre su actividad económica, tales como, domicilio, sucursales y giro. Además podrá dar aviso de pérdida de Cédula de Identidad o solicitar autorización para llevar contabilidad computacional.



Trámite N°1 Certificados y Actualización de Información Cooperativas (SEFR)

Descripción

Trámite digital. Permite solicitar certificado(s) asociados a una Cooperativa, estos pueden ser: - Certificado a que se refiere el inciso segundo del Art. 8 transitorio de la Ley General de Cooperativas - Certificado de vigencia de la inscripción en el registro de cooperativas - Certificado de vigencia de la inscripción en el Registro de Supervisores Auxiliares y en el Registro de Auditores Externos - Certificado de vigencia del Consejo o Comisión Liquidadora - Otros Certificados



Trámite N°13 Encuesta Nacional Industrial (INE)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es facilitar a los informantes la respuesta de la encuesta. Por ley es obligación responder encuesta por informante.



Trámite N°14 Inscripción en Programas de Incentivo Tributario (SENCE)

Descripción

Comunicar una acción de capacitación: Dar a conocer al SENCE (por parte de la empresa que realiza una capacitación válida según sus programas) el formulario correspondiente a la comunicación del curso.

Liquidar una acción de capacitación: Ratificar al SENCE la realidad de la ejecución de los cursos que había comunicado en forma previa a su inicio.



Trámite N°20 Pago de Imposiciones (INP)

Descripción

Trámite digital. Permite declarar las cotizaciones previsionales ante el Instituto de Previsión Social (IPS, ex INP), el seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y de Fonasa. Asimismo es posible pagar en línea o generar el cupón de pago de dichas obligaciones.



Trámite N°3 Trámites de Asociaciones Gremiales y Martilleros (SEFR)

Descripción

Trámite digital. Permite emitir, a solicitud del interesado, un certificado que indica la vigencia, directorio y otros antecedentes de entidades gremiales, previa verificación en los Registros respectivos avalado por la Subsecretaría de Economía.



Trámite N°58 Encuestas Estructurales en Línea (INE)

Descripción

Trámite digital. Permite obtener información solicitada en encuestas de los informantes. Por ley es obligación responder encuesta por informante.



Trámite N°59 Encuestas Coyunturales Económicas en Línea (INE)

Descripción

Trámite digital. Permite obtener información solicitada en encuestas de los informantes. Por ley es obligación responder encuesta por informante.



Trámite N°67 Licencias Médicas Plan Piloto (SUSESO)

Descripción

Trámite digital. Permite obtener una licencia médica vía digital.



Trámite N°6 Inicio de Actividades Para Persona Natural de 2° Categoría (SII)

Descripción

Trámite digital. Su objetivo es formalizar por medio de una declaración jurada ante el Servicio de Impuestos Internos sobre el comienzo de cualquier tipo de negocios o labores susceptibles de producir rentas gravadas en segunda categoría de la Ley de la Renta. Puede consultar el listado de Códigos de Actividad Económica, para ver el código correspondiente a la actividad económica que declara comenzar a realizar.



Trámite N°16 Cuenta de Información Electrónica de Empresas (SEC)

Descripción

Trámite digital. Permite automatizar la presentación y validación de información por parte de las empresas fiscalizadas ante SEC.



Trámite N°31 Registro de Medicamento Nuevo (ISP)

Descripción

Trámite digital. Permite obtener un número de Registro Sanitario de un Producto Farmacéutico Nuevo, que se inscribe en un Rol especial con numeración correlativa, el objetivo de esta evaluación es asegurar la entrega de medicamentos seguros, eficaces y de buena calidad.



Trámite N°32 Registro de Medicamento Similar (ISP)

Descripción

Trámite digital. Permite obtener Registro Sanitario para que el producto importado o fabricado en el país, pueda ser comercializado y distribuido en el territorio nacional. Este documento establece sus indicaciones de uso, posología, condición de venta, rotulado gráfico, folletería y especificaciones de calidad con que debe cumplir el producto terminado.

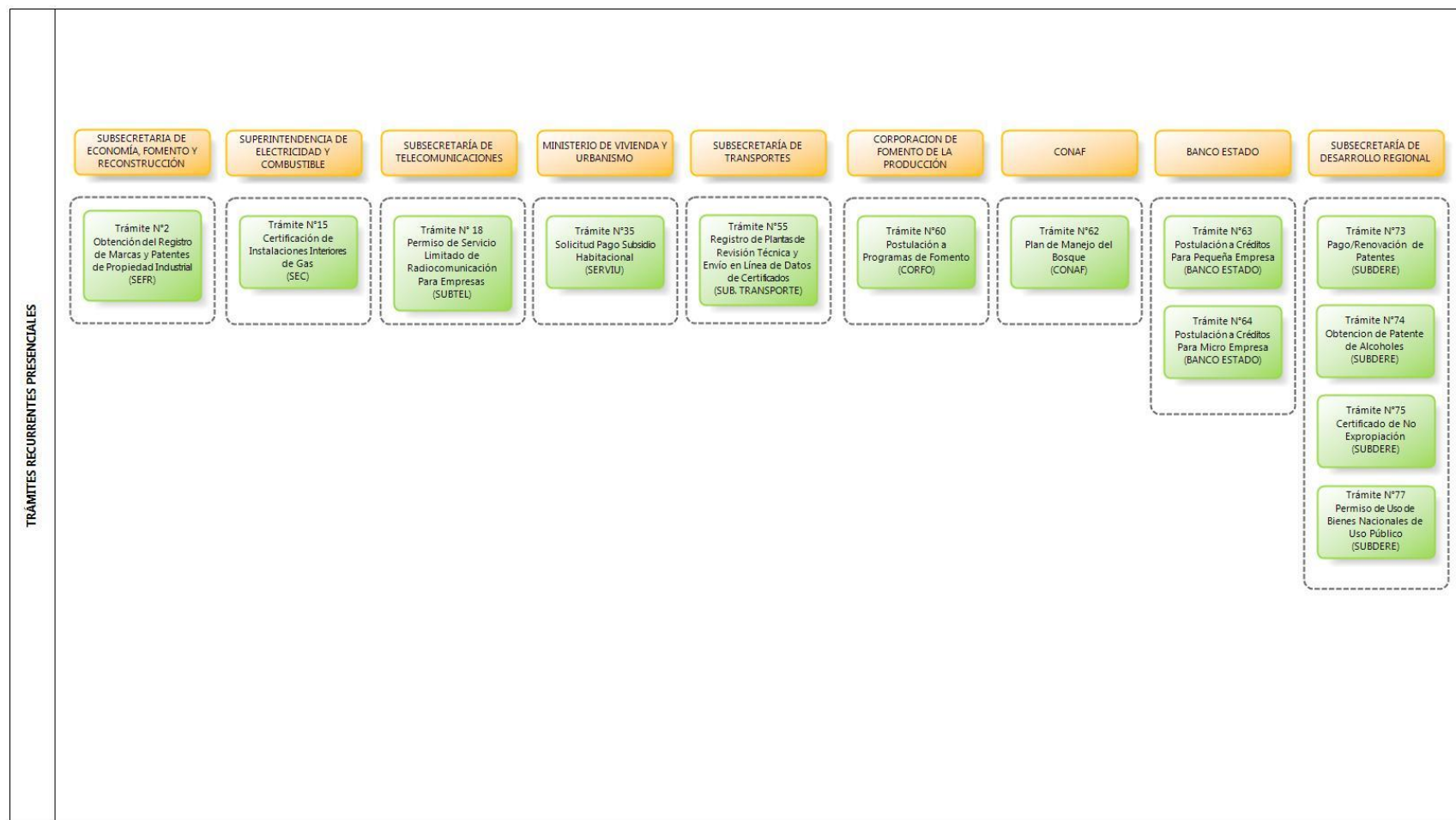


Trámite N°40 Autorización de Tratamiento y/o Disposición Final de RIS (Autoridad Sanitaria)

Descripción

Trámite digital. Permite la disposición de residuos Industriales dentro y fuera del predio Industrial, local o lugar de trabajo, con objeto de minimizar los riesgos de daño al medio ambiente e indirectamente a las mismas personas que habitan el entorno, debido a una mala disposición o tratamiento de residuos Industriales, a través de la generación de procesos de fiscalización.

Trámites Recurrentes Presenciales



TRÁMITES RECURRENTES PRESENCIALES

Elementos del proceso



Trámite N°2 Obtención del Registro de Marcas y Patentes de Propiedad Industrial (SEFR)

Descripción

Trámite presencial. Registro de Marcas Obtener el registro de una marca comercial. La protección de los registros de marcas comerciales que distinguen productos, servicios y establecimientos Industriales, es para todo el territorio nacional. Por su parte, la protección de los registros de marcas comerciales que distinguen establecimientos comerciales, es para la región o regiones que se hubieren específicamente solicitado. Patentes de Propiedad Industrial Obtener una patente de propiedad Industrial. Éste es un derecho exclusivo que concede el Estado, a través del Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI), para la proteger una invención.



Trámite N°35 Solicitud Pago Subsidio Habitacional (SERVIU)

Descripción

Trámite presencial. Permite realizar pago de subsidio habitacional.



Trámite N°60 Postulación a Programas de Fomento (CORFO)

Descripción

Trámite presencial. Permite automatizar los procesos de Fomento.



Trámite N°62 Plan de Manejo del Bosque (CONAF)

Descripción

Trámite presencial. Permite regular el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales renovables de un terreno determinado, asegurando la preservación, conservación, mejoramiento y acrecentamiento.



Trámite N°63 Postulación a Créditos Para Pequeña Empresa (BANCO ESTADO)

Descripción

Trámite presencial. Su objetivo es proporcionar financiamiento a trabajadores independientes, dueños de pequeños negocios, comercios servicios talleres y otro de cualquier rubro (ventas netas anuales entre 2.401 - 25.000 UF).



Trámite N°64 Postulación a Créditos Para Micro Empresa (BANCO ESTADO)

Descripción

Trámite presencial. Su objetivo es proporcionar financiamiento a trabajadores independientes, dueños de pequeños negocios, comercios servicios talleres y otro de cualquier rubro (ventas netas anuales menores de 2.400 UF).



Trámite N°73 Pago/Renovación de Patentes (SUBDERE)

Descripción

Trámite presencial. Su objetivo es obtener el permiso necesario para el permiso necesario para que necesita un local fijo. Lo otorga la municipalidad del lugar donde se instalará el negocio (tiendas y negocios de compraventa en general). Su objetivo es renovar anualmente el permiso necesario para cualquier actividad económica y se debe presentar el último giro de ingresos pagado. Patentes a renovar: Patentes comerciales: para tiendas y negocios de compraventa en general. Patentes profesionales: para, por ejemplo, consultas médicas, estudios de abogados o estudios de arquitectura. Patentes Industriales: para negocios cuyo giro es la producción o manufacturas, como panaderías, fábricas de productos, alimentos, etc. Patentes de alcoholes: para botillerías, bares, restaurantes y afines.



Trámite N°74 Obtención de Patente de Alcoholes (SUBDERE)

Descripción

Trámite presencial. Permite obtener el permiso necesario para emprender cualquier actividad comercial que necesita un local fijo en donde se expende bebidas alcohólicas.



Trámite N°75 Certificado de No Expropiación (SUBDERE)

Descripción

Trámite presencial. Su objetivo es contar con información fidedigna sobre un eventual proceso de expropiación que afecte un inmueble determinado, a cargo del SERVIU.



Trámite N°77 Permiso de Uso de Bienes Nacionales de Uso Público (SUBDERE)

Descripción

Trámite presencial. Permite obtener un permiso cuando se requiera ocupar bienes nacionales de uso público.



Trámite N°55 Registro de Plantas de Revisión Técnica y Envío en Línea de Datos de Certificados (SUB. TRANSPORTE)

Descripción

Trámite presencial. Permite enviar los datos de los certificados de revisión técnica desde todas las plantas revisoras a la Subsecretaría de Transporte.



Trámite N°15 Certificación de Instalaciones Interiores de Gas (SEC)

Descripción

Trámite presencial. Permite realizar el registro de información por parte del certificador de la SEC.



Trámite N° 18 Permiso de Servicio Limitado de Radiocomunicación Para Empresas (SUBTEL)

Descripción

Trámite presencial. Permite autorizar la instalación, operación y explotación de un servicio limitado de telecomunicaciones, autorizado mediante resolución exenta del Jefe de la División Concesiones, por delegación del Subsecretario de Telecomunicaciones y con una duración de 10 años o indefinida.