



Modelo de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Gobierno Electrónico

Informe I

- Análisis de priorización de Sitios de Alto impacto
- Ficha descriptiva de los servicios electrónicos disponibles en los Sitios de Gobierno de Alto Impacto



1.- INTRODUCCIÓN Y ACTIVIDADES REALIZADAS.....	2
1.1.- Introducción.....	2
1.2.- Este informe en el contexto del estudio	3
1.3.- Actividades Realizadas y planificación general del estudio.....	4
2.- ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN DE SITIOS DE ALTO IMPACTO.....	5
2.1.- Marco metodológico para el Catastro	5
2.1.1.- Antecedentes y contexto. Marco metodológico. Evolución del Gobierno Electrónico	5
2.1.2.- Definición de servicios e-gobierno de alto impacto	6
2.2.- Catastro de servicios e -gobierno centrado en el ciudadano.....	7
2.2.1.- Procedimiento para Identificar Servicios e-gobierno	8
2.2.2.- Procedimiento para Navegar el Sitio Web	21
2.2.3.- Procedimiento para Identificar Servicio e-gobierno	21
2.2.4.- Procedimiento para Caracterizar Servicio e-gobierno	22
2.2.5.- Procedimiento para evaluar el nivel de madurez	24
2.2.6.- Actualización y Mantenimiento del Catastro	25
2.2.7.- Resultados del Catastro	25
3. CONCLUSIONES.....	30

1.- Introducción y Actividades realizadas

1.1.- Introducción

La Unidad de Modernización del Estado y Gobierno Electrónico del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en adelante Segpres, tiene uno de sus focos principales en mejorar la calidad de los servicios que el Estado entrega a los ciudadanos. Para poder trabajar en el mejoramiento continuo y evolución de los Servicios Electrónicos del Estado, es imprescindible contar con un Modelo de Medición de la Satisfacción de los Usuarios.

En este escenario ésta Unidad solicitó a Deloitte “*Diseñar un Modelo de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios con los Servicios de Gobierno Electrónico*”, considerando las experiencias internacionales y recomendaciones de expertos, además de una Metodología para la Medición y Análisis sistemático, que posibilite la mejora y evolución del Gobierno Electrónico en Chile centrado en los ciudadanos.

El presente documento da cuenta de las actividades y resultados de la Etapa 1 de esta consultoría “Catastro de Servicios de Alto Impacto”, que tiene por objetivo levantar un catastro del estado actual de los trámites o servicios de Gobierno Electrónico y definir los criterios para identificar los de más Alto Impacto.

Una vez terminada la fase de diseño del modelo se requiere volver a revisar este catastro, con el fin de tipificar los servicios en categorías que sean útiles a este modelo. Por tanto, la versión final del Catastro de Trámites de E-gobierno, se generará durante la última etapa de este proyecto.

El documento se conforma de los siguientes capítulos: Actividades realizadas, Marco metodológico para el catastro, Resultados del catastro, Definición de servicios electrónicos de Alto Impacto, Análisis del catastro y conclusiones del estado actual.

1.2.- Este informe en el contexto del estudio

Para situarnos, a continuación se hace referencia a los informes comprometidos y contenidos de cada uno de ellos.

1. Catastro de servicios de Gobierno Electrónico

- Análisis de priorización de Sitios de Alto impacto
- Ficha descriptiva de los servicios electrónicos disponibles en los sitios de Gobierno de Alto Impacto

2. Modelo conceptual de medición Satisfacción Usuarios

- Análisis comparativo de modelos a nivel internacional
- Dimensiones, variables e Indicadores de medición de satisfacción de usuarios

3. Metodología de medición Satisfacción Usuarios

- Método para el diseño muestral
- Método de recolección de datos: instrumentos y estrategias
- Procedimiento de análisis e interpretación
- Reportes de Satisfacción a Usuarios diseñados

4. Requerimientos Técnicos de la Plataforma de Medición

- Requerimientos de acceso al sistema
- Requerimientos captura de datos
- Requerimientos procesamiento de datos
- Requerimientos generación de reportes

1.3.- Actividades Realizadas y planificación general del estudio

Etapa

Actividades

Entregables

Etapa	Planificación del Proyecto	Catastro de Servicios de Alto Impacto	Diseño Modelo de Medición Satisfacción	Diseño Metodología Medición y Análisis	Definición Requerimientos de Plataforma
Actividades	- Constituir equipo de trabajo (Deloitte + Segpres) - Preparar el Plan de Proyecto en Detalle - Formalizar el plan de trabajo detallado - Levantar las expectativas y contexto del Proyecto - Realizar el lanzamiento (kick off) del proyecto	- Clasificar servicios electrónicos de gobierno, según su grado de funcionalidad o madurez - Elaborar Catastro de Servicios solo para Sitios de Alto Impacto - Construir Ficha por cada Servicio Electrónico en estos Sitios - Definir los servicios electrónicos de Alto Impacto - Validar con grupos de usuarios (personas y empresas)	- Realizar levantamiento información para análisis - Elaborar Reporte de Análisis Comparado - Definir Dimensiones y Variables del Modelo - Taller de Discusión del Análisis y propuesta Modelo (Equipo proyecto + Especialistas) - Definición de Indicadores cuali y cuantitativos, - Definir periodicidad de medición	- Definición de fuentes de información de indicadores - Definición de tipos de Instrumentos de medición para cada Indicador - Elaborar una Guía de Aplicación para cada Instrumento - Definir el diseño de la muestra para cada Instrumento de recolección información primaria - Guía para el análisis e interpretación de resultados - Diseñar Reporte	- Definir lineamientos generales de la Plataforma de recolección de datos primarios y secundarios - Especificar requerimientos técnicos
Entregables	- Plan de Trabajo detallado (Carta Gantt) - Presentación Kick Off	- Clasificación de servicios - Ficha descriptiva de los servicios electrónicos disponibles en los Sitios de Gobierno - Definición de Servicios de Alto Impacto	- Análisis comparativo de modelos a nivel internacional - Dimensiones, variables e Indicadores de medición de satisfacción de usuarios	- Método para el diseño muestral - Método de recolección de datos: instrumentos y estrategias - Procedimiento de análisis e interpretación - Reportes de Satisfacción a Usuarios diseñados	Requerimientos Técnicos de la Plataforma de Medición: - acceso al sistema - captura de datos - procesamiento de datos - generación de reportes

2.- Análisis de priorización de Sitios de Alto impacto

2.1.- Marco metodológico para el Catastro

2.1.1.- Antecedentes y contexto. Marco metodológico. Evolución del Gobierno Electrónico

Al igual que los cambios en la sociedad, el gobierno y la tecnología, el concepto de Gobierno Electrónico ha estado en constante evolución. El **e-government está ahora cambiando hacia el i-government o Gobierno Digital**. Durante las últimas dos décadas, las tendencias mundiales han evolucionado en las siguientes fases:

- **Fase I:** En los 90, la **introducción de las TICs en el gobierno** fue impulsado principalmente por la necesidad de una mayor eficiencia. El ahorro de costos fue clave en la agenda política y los contribuyentes comenzaron a exigir más valor por sus impuestos.

En nuestro país, el año 2000, se institucionalizó un primer esfuerzo por seguir esta tendencia, a través de la creación del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, como una unidad de Minseges, pero con mayor orientación a la modernización de las políticas públicas, y dentro de éstas, cómo aprovechar las posibilidades de las TICs.

- **Fase II:** Del 2000 al 2009, eficacia y servicios centrados en el usuario han sido los conceptos centrales del Gobierno Electrónico.

En Chile, a inicio de esa década se creaba el rol de CIO del Gobierno, y el año 2006, una Comisión de Ministros, liderados por el Ministro de Economía, encabezó el desarrollo y ejecución de una “Estrategia Digital”, donde el foco era más bien las TICs, no sólo en el Gobierno sino que, en el desarrollo digital de la sociedad en su conjunto (parte de esto apoyado por el Proyecto BID “Programa de Fortalecimiento de la Estrategia Digital en Chile”).

Durante los 20 años correspondientes a esta etapa, la mayoría de las iniciativas emprendidas por los gobiernos para desarrollar el Gobierno Electrónico no dieron lugar a cambios fundamentales en la institucionalidad pública, ni resultados acordes con las enormes inversiones realizadas. Por esto, algunos Gobiernos renunciaron a muchos de los posibles beneficios que las TICs pueden aportar a la eficiencia y la eficacia de la prestación de servicios públicos. En el caso de Chile

hubo algunas experiencias exitosas, es el caso del Registro Civil, Servicio de Impuestos Internos, y Chilecompras, por mencionar algunas.

- **Fase III:** En esta década, los conceptos de **buen gobierno, empoderamiento ciudadano y creación de valor para la sociedad**, prevalecen largamente. En esta etapa, la prestación de servicios públicos será cada vez más orientada hacia la creación de valor público y el empoderamiento de los ciudadanos.

En Chile, con el inicio del mandato del Presidente Sebastián Piñera, se unen finalmente los aspectos centrales del Gobierno Electrónico, un mejor gobierno posibilitado por las TICs. Durante este mandato se traslada la conducción de las iniciativas de e-gobierno a la Unidad de Modernización del Estado y Gobierno Electrónico. Esta Unidad tiene como objetivo mejorar la efectividad y eficiencia del Estado, “con un foco particular en mejorar la calidad de los servicios que el Estado entrega a los ciudadanos”*, entendiendo que el foco central es el ciudadano, y que el buen uso de las TICs es un factor clave para “incrementar la transparencia y apertura del gobierno, así como mejorar su eficiencia”¹.

2.1.2.- Definición de servicios e-gobierno de alto impacto

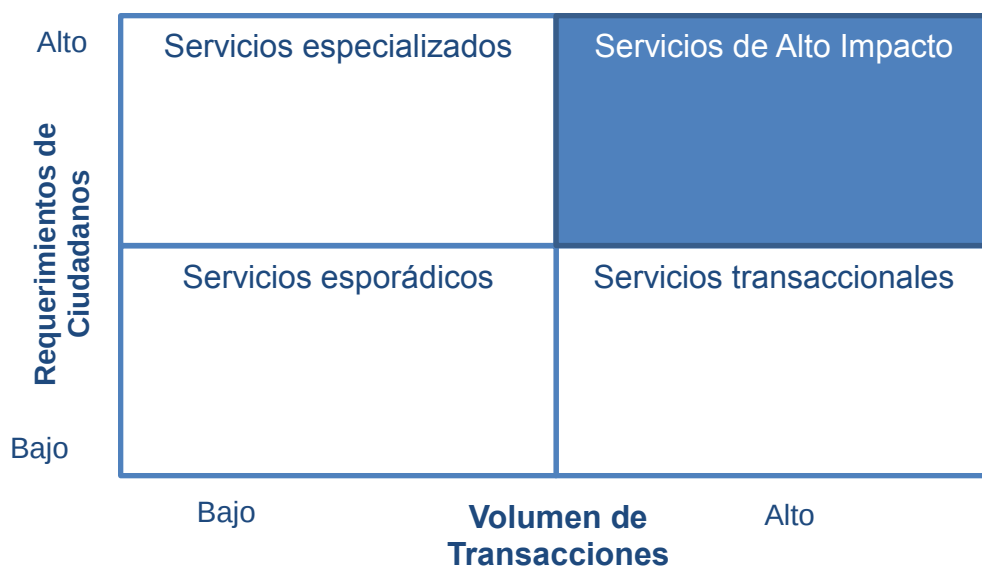
Para definir los Servicios de Gobierno Electrónico de Alto Impacto, se proponen clasificarlos por medio de dos variables:

- Requerimiento de los ciudadanos, personas y empresas, variable que evalúa el nivel de impacto que los usuarios le otorgan al Servicio Público, en el desarrollo de su relación con el Gobierno. El modelo se evaluará a través de un panel de expertos, y se solicitará la retroalimentación de una asociación de usuarios y una asociación de empresas.
- Volumen de transacciones, variable que evalúa y prioriza los Servicios Públicos, de acuerdo al número de transacciones que realizan los ciudadanos, considerando solamente los servicios con mayor grado de madurez (nivel 3 y 4).

Del resultado de este análisis, se obtendrá una clasificación en 4 tipos de Servicios de Gobierno Electrónico, como se muestra en la figura.

Aquellos que sean evaluados como de alto impacto en las demandas de los ciudadanos, personas y empresas, además de que presenten un alto volumen de transacciones, serán los considerados servicios e-gobierno de alto Impacto.

¹ (*) Sitio web del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.



2.2.- Catastro de servicios e -gobierno centrado en el ciudadano

Para contar con información de base, para evaluar el estado actual de los trámites de Gobierno Electrónico, se estimó necesario realizar un Catastro de Servicios Electrónicos (e-gobierno), que a partir de una búsqueda extensiva permitiera:

1. Identificar los servicios electrónicos
2. Caracterizarlos en base a información básica del trámite
3. Evaluar el nivel de madurez electrónica del trámite

Este Catastro tiene como enfoque la mirada del ciudadano, es decir, se realiza sobre la base de información pública, disponible en los Sitios Web de los Servicios, y utilizando herramientas de uso generalizado (navegadores, buscadores, etc.).



2.2.1.- Procedimiento para Identificar Servicios e-gobierno

“Servicios electrónicos (e-services) se refiere a la prestación de servicios públicos por medio de tecnologías de información y comunicación, especialmente Internet y otras aplicaciones de red”. (Para nuestros efectos, estos servicios podrán abarcar desde información sobre trámites, hasta trámites 100% on-line).

Universo

El universo definido para el Catastro de Servicios e-gobierno se compone de:

1. 342 Servicios de Gobierno que dependen directamente de un Ministerio.
2. 2 Organismos Autónomos con rango Ministerial (Consejo de la Cultura y las Artes, Servicio Nacional de la Mujer)
3. 5 Organismos Públicos que se relacionan con el ejecutivo a través de un Ministerio y que son de alto impacto para los ciudadanos: Corporación Nacional Forestal (CONAF), Comisión Médica Preventiva e Invalidez (COMPIN), Agencia Chilena de Eficiencia Energética, Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC).
4. La Comisión Defensora Ciudadana, que depende del Ministerio Secretaría General de la Presidencia
5. En esta etapa no se incluyeron las Empresas del Estado, las cuales si estaban incorporadas en el Portal Chile Clic.

La información de base para el Catastro entregada por la contraparte institucional es la siguiente:

- Lista de Ministerios con sus organismos dependientes, que corresponde a 341 Servicios.
- Oficio enviado a Servicios Públicos solicitando información de trámites y beneficios para Transparencia Activa.
- Respuestas recibidas al oficio indicado, de la Dirección Nacional de Movilización Nacional y de la Subsecretaría General de la Presidencia.

- Información de Fichas de Trámites del Sitio Chile clic, las que fueron utilizadas solo para la localización de dichos trámites.

Lista de organismos analizados y sus respectivas URL

El primer desafío del estudio consistió en identificar las URL de contacto de los distintos organismos que comprendían en universo. Para ello se buscó a través de navegadores para identificar los nombres de dominio utilizados por los organismos, obteniéndose los siguientes resultados:

	Dependencia	Servicio	URL
1	Consejo Nacional de la Cultura y las Artes ²	Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	http://www.consejodelacultura.cl
2	Ministerio de Agricultura	Subsecretaría de Agricultura	http://www.agricultura.gob.cl
3	Ministerio de Agricultura	Comisión Nacional de Riego	http://www.chilieriego.cl
4	Ministerio de Agricultura	Instituto de Desarrollo Agropecuario	http://www.indap.gob.cl
5	Ministerio de Agricultura	Oficinas de Estudios y Políticas Agrarias	http://www.odepa.gob.cl
6	Ministerio de Agricultura	Servicio Agrícola y Ganadero	http://www.sag.gob.cl
7	Ministerio de Bienes Nacionales	Subsecretaría de Bienes Nacionales	http://www.bienesnacionales.cl
8	Ministerio de Defensa Nacional	Subsecretaría de Defensa	http://www.ssdefensa.cl/ http://www.ssdefensa.gob.cl/
9	Ministerio de Defensa Nacional	Subsecretaría para las Fuerzas Armadas	http://www.ssfaa.cl/
10	Ministerio de Defensa Nacional	Estado Mayor Conjunto	http://www.emc.mil.cl/
11	Ministerio de Defensa Nacional	Ejército de Chile	http://www.ejercito.cl/
12	Ministerio de Defensa Nacional	Armada de Chile	http://www.armada.cl/
13	Ministerio de Defensa Nacional	Fuerza Aérea de Chile	http://www.fach.cl/
14	Ministerio de Defensa Nacional	Carabineros de Chile	http://www.carabineros.cl/
15	Ministerio de Defensa Nacional	Policía de Investigaciones	http://www.policia.cl/
16	Ministerio de Defensa Nacional	Defensa Civil de Chile	http://www.defensacivil.cl/
17	Ministerio de Defensa Nacional	Dirección General de Movilización Nacional	http://www.dgmn.cl/
18	Ministerio de Defensa Nacional	Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante	http://www.directemar.cl/
19	Ministerio de Defensa Nacional	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	http://www.capredena.cl/
20	Ministerio de Defensa Nacional	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile	http://www.dipreca.cl/
21	Ministerio de Defensa Nacional	Instituto Geográfico Militar	http://www.igm.cl/
22	Ministerio de Defensa Nacional	Servicio Aerofotogramétrico FACH	http://www.saf.cl/
23	Ministerio de Defensa Nacional	Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada	http://www.shoa.cl/

² Actualmente se encuentra en tramitación en el Parlamento un proyecto de ley que crea el Ministerio de Cultura y Patrimonio.

24	Ministerio de Defensa Nacional	Dirección General de Aeronáutica Civil	http://www.dgac.gob.cl/
25	Ministerio de Desarrollo Social		http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/
26	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Economía	http://www.economia.gob.cl/areas-de-trabajo/subs-economia/
27	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Pesca	http://www.subpesca.cl
28	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Comité de Inversiones Extranjeras	http://www.inversionextranjera.cl/www.cinver.cl/
29	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Corporación de Fomento Para La Producción	http://www.corfo.cl
30	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Fiscalía Nacional Económica	http://www.fne.cl
31	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Instituto Nacional de Estadísticas	http://www.ine.cl
32	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Servicio Nacional de Turismo	http://www.sernatur.cl
33	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Servicio Nacional del Consumidor	http://www.sernac.cl
34	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Servicio Nacional de Pesca	http://www.sernapesca.cl
35	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Instituto Nacional de Propiedad Industrial	http://www.inapi.cl
36	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Turismo	http://www.gob.cl/especiales/subsecretaria-de-turismo/
37	Ministerio de Educación	Subsecretaría de Educación	http://www.mineduc.cl
38	Ministerio de Educación	Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas	http://www.consejoderectores.cl
39	Ministerio de Educación	Consejo Nacional de Educación	http://www.cned.cl
40	Ministerio de Educación	Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores	http://www.ingresa.cl/
41	Ministerio de Educación	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos	http://www.dibam.cl/
42	Ministerio de Educación	Consejo de Calificación Cinematográfica	http://www.consejodecalificacioncinematografica.cl
43	Ministerio de Educación	Comisión Nacional de Investigación En Ciencia y Tecnología	http://www.conicyt.cl
44	Ministerio de Educación	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	http://www.junaeb.cl
45	Ministerio de Educación	Junta Nacional de Jardines Infantiles	http://www.junji.cl/
46	Ministerio de Educación	Comisión Nacional de Acreditación	http://www.cnachile.cl/
47	Ministerio de Energía	Superintendencia de Electricidad y Combustibles	http://www.sec.cl
48	Ministerio de Energía	Comisión Chilena de Energía Nuclear	http://www.cchen.cl
49	Ministerio de Energía	Comisión Nacional de Energía	http://www.cne.cl
50	Ministerio de Energía	Subsecretaría de Energía	http://www.minenergia.cl
51	Ministerio de Hacienda	Subsecretaría de Hacienda	http://www.minhda.cl/el-ministerio/subsecretaria.html
52	Ministerio de Hacienda	Dirección de Presupuestos	http://www.dipres.gob.cl/572/channel.html
53	Ministerio de Hacienda	Tesorería General de La República	http://www.tesoreria.cl
54	Ministerio de Hacienda	Dirección Nacional del Servicio Civil	http://www.serviciocivil.gob.cl/
55	Ministerio de Hacienda	Unidad de Análisis Financiero	http://www.uaf.cl/
56	Ministerio de Hacienda	Servicio de Impuestos Internos	http://www.sii.cl http://www.sii.gob.cl
57	Ministerio de Hacienda	Servicio Nacional de Aduanas	http://www.aduana.cl
58	Ministerio de Hacienda	Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	http://www.sbif.cl

59	Ministerio de Hacienda	Superintendencia de Valores y Seguros	http://www.svs.gob.cl
60	Ministerio de Hacienda	Dirección de Compras y Contratación Pública	http://www.chilecompra.cl
61	Ministerio de Hacienda	Superintendencia de Casinos de Juego	http://www.scj.cl
62	Ministerio de Hacienda	Consejo de Defensa del Estado	http://www.cde.cl/
63	Ministerio de Justicia	Subsecretaría de Justicia	http://www.minjusticia.gob.cl/
64	Ministerio de Justicia	Servicio de Registro Civil e Identificación	http://www.registrocivil.cl/
65	Ministerio de Justicia	Servicio Médico Legal	http://www.sml.cl/
66	Ministerio de Justicia	Servicio Nacional de Menores	http://www.sename.cl
67	Ministerio de Justicia	Defensoría Penal Pública	http://www.dpp.cl/
68	Ministerio de Justicia	Gendarmería de Chile	http://www.gendarmeria.gob.cl/
69	Ministerio de Justicia	Superintendencia de Quiebras	http://www.squiebras.gob.cl/
70	Ministerio de Justicia	Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana	http://www.cajmetro.cl/
71	Ministerio de Justicia	Corporación de Asistencia Judicial Región Valparaíso	http://www.cajval.cl
72	Ministerio de Justicia	Corporación de Asistencia Judicial Regiones Tarapacá y Antofagasta	http://www.cajta.cl
73	Ministerio de Justicia	Corporación de Asistencia Judicial Región Bío Bío	http://www.cajbiobio.cl
74	Ministerio de Minería	Subsecretaría de Minería	http://www.minmineria.gob.cl
75	Ministerio de Minería	Comisión Chilena del Cobre	http://www.cochilco.cl
76	Ministerio de Minería	Servicio Nacional de Geología y Minería	http://www.sernageomin.cl
77	Ministerio de Obras Públicas	Subsecretaría de Obras Públicas	http://www.mop.cl
78	Ministerio de Obras Públicas	Dirección General de Obras Públicas	http://www.dgop.cl
79	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Contabilidad y Finanzas	http://www.dcyf.cl
80	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Aeropuertos	http://www.aeropuertos.gov.cl
81	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Arquitectura	http://www.arquitecturamop.cl
82	Ministerio de Obras Públicas	Dirección General de Aguas	http://www.dga.cl
83	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Obras Hidráulicas	http://www.doh.gob.cl
84	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Obras Portuarias	http://www.dop.cl
85	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Planeamiento	http://www.dirplan.cl
86	Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Vialidad	http://www.vialidad.cl
87	Ministerio de Obras Públicas	Superintendencia de Servicios Sanitarios	http://www.siss.gob.cl
88	Ministerio de Obras Públicas	Instituto Nacional de Hidráulica	http://www.inh.cl
89	Ministerio de Obras Públicas	Fiscalía MOP	http://fiscalia.mop.cl
90	Ministerio de Relaciones Exteriores	Subsecretaría de Relaciones Exteriores	http://www.minrel.gob.cl
91	Ministerio de Relaciones Exteriores	Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales	http://www.direcon.gob.cl/
92	Ministerio de Relaciones Exteriores	Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado	http://www.difrol.cl/ http://www.difrol.gob.cl/ http://www.difrol.gov.cl/
93	Ministerio de Relaciones Exteriores	Agencia de Cooperación Internacional	http://www.agci.cl/ http://www.agci.gob.cl/ http://www.agci.gov.cl/
94	Ministerio de Relaciones Exteriores	Instituto Antártico Chileno	http://www.inach.cl/ http://www.inach.gob.cl/

95	Ministerio de Salud	Subsecretaría de Salud Pública	http://www.minsal.gob.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_subs_salud_publica/presentacion_subs_salud_publica.html
96	Ministerio de Salud	Subsecretaría de Redes Asistenciales	http://www.minsal.gob.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_subs_redes_asist/presentacion_subs_redes_asist.html
97	Ministerio de Salud	Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud	http://www.cenabast.cl/
98	Ministerio de Salud	Fondo Nacional de Salud	http://www.fonasa.cl
99	Ministerio de Salud	Instituto de Salud Pública	http://www.ispch.cl
100	Ministerio de Salud	Superintendencia de Salud	http://www.supersalud.gob.cl
101	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Central	http://www.ssmc.cl
102	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Norte	http://ssmetropolitanonorte.redsalud.gob.cl
103	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Occidente	http://www.saludoccidente.cl
104	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Oriente	http://www.saludorient.cl
105	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Sur	http://www.ssms.cl
106	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente	http://www.ssmso.cl
107	Ministerio de Salud	Hospital Padre Hurtado	http://www.hurtadohosp.cl
108	Ministerio de Salud	Centro de Referencia de Salud de Peñalolén Cordillera Oriente	http://www.crsorient.cl
109	Ministerio de Salud	Centro de Referencia de Salud de Maipú	http://www.crsmaipu.cl
110	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Arica	http://www.saludarica.cl
111	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Iquique	http://www.saludiquique.cl
112	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Antofagasta	http://ssantofagasta.redsalud.gob.cl/url/pag e/ssalud/ssantofagasta/g_home/home.html
113	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Atacama	http://www.saludatacama.cl
114	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Coquimbo	http://sscoquimbo.redsalud.gov.cl
115	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Aconcagua	www.ssaconcagua.cl http://www.serviciodesaludaconcagua.cl/
116	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio	http://www.ssvsa.cl
117	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota	http://www.ssvq.cl
118	Ministerio de Salud	Servicio de Salud O'Higgins	http://www.saludohiggins.cl
119	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Maule	http://www.ssmaule.cl
120	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Ñuble	http://www.serviciodesaludnuble.cl
121	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Concepción	http://www.ssconcepcion.cl
122	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Talcahuano	http://www.sstalcahuano.cl
123	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Bío Bío	http://www.ssbiobio.cl
124	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Arauco	http://www.ssarauco.cl
125	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Araucanía Norte	http://ssaraucanianorte.redsalud.gov.cl/url/p age/ssalud/ssaraucania_nor/g_home/home.html
126	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Araucanía Sur	http://renio.lazos.cl/ssas
127	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Valdivia	http://www.ssvdivia.cl
128	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Osorno	http://www.sso.cl http://ssosorno.redsalud.gob.cl/
129	Ministerio de Salud	Servicio de Salud de Chiloé	http://sschiloe.redsalud.gob.cl/url/page/ssalud/sschiloe/g_home/home.html

130	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Aysén	http://www.ssaysen.cl/url/page/ssalud/ssaysen/g_home/home.html
131	Ministerio de Salud	Servicio de Salud del Reloncaví	http://ssreloncavi.redsalud.gov.cl/url/page/salud/ssreloncavi/g_home/home.html
132	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Magallanes	http://ssmagallanes.redsalud.gob.cl/url/page/ssalud/ssmagallanes/g_home/home.html
133	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Arica y Parinacota	http://seremiaricaparinacota.redsalud.gov.cl/url/page/seremis/seremi15/g_home/home.html
134	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Tarapacá	http://seremitarapaca.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi_1/g_conozca/conozca_s_u_seremi_principal.html
135	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Antofagasta	http://www.seremisalud2.cl/url/page/seremis/seremi_2/g_home/home.html
136	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Atacama	http://seremiatacama.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi_3/g_conozca/conozca_s_u_seremi_trabajo_con_nosotros.html
137	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Coquimbo	http://seremicoquimbo.redsalud.gob.cl
138	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Valparaíso	http://seremi5.redsalud.gov.cl
139	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial Metropolitano de Santiago	http://www.asrm.cl
140	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de O'Higgins	http://seremiohiggins.redsalud.gob.cl
141	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial del Maule	http://seremimaule.redsalud.gob.cl
142	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial del Bío Bío	http://seremibiobio.redsalud.gob.cl http://www.seremidesaludbiobio.cl/
143	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de La Araucanía	http://www.seremisalud9.cl
144	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Los Ríos	http://www.seremisaludlosrios.cl
145	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Los Lagos	http://seremiloslagos.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi10/g_home/home.html
146	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Aysén	http://www.seremidesaludaysen.gob.cl/url/page/seremis/seremi11/g_home/home.html
147	Ministerio de Salud	Secretaría Regional Ministerial de Magallanes y Antártica Chilena	http://seremimagallanes.redsalud.gob.cl/url/page/seremis/seremi12/g_home/home.html
148	Ministerio de Salud	Hospital de San Camilo	http://www.hospitalsancamilo.cl
149	Ministerio de Salud	Hospital Leonardo Guzmán de Antofagasta	http://www.hospantof.cl
150	Ministerio de Salud	Hospital de Victoria	http://www.hospitalvictoria.cl
151	Ministerio de Salud	Hospital Mauricio Heyermann de Angol	http://www.hospitalangol.cl
152	Ministerio de Salud	Hospital Juan Noé de Arica	http://www.hjnc.cl
153	Ministerio de Salud	Hospital Regional de Coyhaique	No tiene
154	Ministerio de Salud	Hospital Víctor Ríos Ruiz de Los Ángeles	http://www.hospitallosangeles.cl
155	Ministerio de Salud	Hospital Dr. Augusto Riffart de Castro	http://www.hospitalcastro.gov.cl
156	Ministerio de Salud	Hospital San José de Coronel	http://www.coronel.cl/tag/hospital-san-jose/
157	Ministerio de Salud	Hospital de Lota	No tiene
158	Ministerio de Salud	Hospital Guillermo Grant Benavente de Concepción	http://www.hospitalregional.cl
160	Ministerio de Salud	Hospital de Ovalle	http://www.hospitaldeovalle.cl
161	Ministerio de Salud	Hospital La Serena	http://www.sscoquimbo.cl/hospitales/serena/
162	Ministerio de Salud	Hospital San Pablo de Coquimbo	http://www.hospitalcoquimbo.cl

163	Ministerio de Salud	Hospital Ernesto Torres de Iquique	http://www.hospitaliquique.cl
164	Ministerio de Salud	HUAP Posta central	http://www.huap.cl
165	Ministerio de Salud	Hospital San Borja Arriarán	http://www.hospitalclnicosanborjaarriaran.gob.cl/
166	Ministerio de Salud	Hospital San José	http://www.complejohospitalariosanjose.cl/
167	Ministerio de Salud	Hospital Roberto del Río	http://www.hrrio.cl/
168	Ministerio de Salud	Hospital Félix Bulnes	http://www.felixbulnes.cl/
169	Ministerio de Salud	Hospital de Melipilla	http://www.hospitaldemelipilla.cl/
170	Ministerio de Salud	Hospital San Juan de Dios	http://www.hospitalsanjuandedios.cl/
171	Ministerio de Salud	Instituto Pedro Aguirre Cerda	http://www.inrpac.cl/
172	Ministerio de Salud	Instituto de Neurocirugía	http://www.institutodeneurocirugia.cl/
173	Ministerio de Salud	Instituto Nacional de Geriatria	http://www.ingerchile.cl/
174	Ministerio de Salud	Hospital Del Salvador	http://www.hsalvador.cl/
175	Ministerio de Salud	Hospital Barros Luco	http://www.hospitalbarrosluco.cl/
176	Ministerio de Salud	Hospital Sotero del Río	http://www.hospitalsooterodelrio.cl/home/
177	Ministerio de Salud	Hospital Lautaro Navarro de Punta Arenas	http://hlnavarro.cl/
178	Ministerio de Salud	Hospital de Curicó	www.hospitalcurico.cl
179	Ministerio de Salud	Hospital de Linares	http://www.hospitaldelinares.cl
180	Ministerio de Salud	Hospital Regional de Talca	http://www.hospitaldetalca.cl
181	Ministerio de Salud	Hospital de San Carlos	http://hospitalsancarlos.cl
182	Ministerio de Salud	Hospital San Juan de Dios de San Fernando	http://www.hospitalsanfernando.cl
183	Ministerio de Salud	Hospital Regional de Rancagua	http://www.hospitalrancagua.cl/
184	Ministerio de Salud	Hospital de Osorno	http://www.sso.cl/url/page/ssalud/ssosorno/g_home/home.html
185	Ministerio de Salud	Hospital de Puerto Montt	http://www.hospitalpuertomontt.cl/website/
186	Ministerio de Salud	Hospital de Tomé	http://www.hospitaldetome.cl/
187	Ministerio de Salud	Hospital de Las Higueras	http://www.sstalcahuano.cl/hospital_higuera.s.php
188	Ministerio de Salud	Hospital Base de Valdivia	http://www.ssvaldivia.cl/organizacion/redasi/stencial/hospital_valdivia.htm
189	Ministerio de Salud	Hospital Claudio Vicuña de San Antonio	http://www.hcv.cl/principal2.php
190	Ministerio de Salud	Hospital Carlos Van Buren	http://www.hcvb.cl
191	Ministerio de Salud	Hospital Eduardo Pereira de Valparaíso	http://www.hep.cl
192	Ministerio de Salud	Hospital de Quilpué	http://www.hospitalquilpue.cl
193	Ministerio de Salud	Hospital Gustavo Fricke	http://www.hgf.ssvq.cl
194	Ministerio de Salud	Hospital San Martín de Quillota	http://www.hsmq.cl
195	Ministerio de Salud	Instituto Psiquiátrico	http://www.psiquiatico.cl
196	Ministerio de Salud	Hospital San Juan de Dios de Los Andes	http://www.hosla.cl
197	Ministerio de Salud	Hospital Exequiel González	http://www.regionalsantiago.cl/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=80&Itemid=154
198	Ministerio de Salud	Hospital El Pino	http://www.hospitalelpino.cl
199	Ministerio de Salud	Hospital Hermina Martín	http://hospitaldechillan.cl
200	Ministerio de Salud	Instituto Nacional del Tórax	http://www.torax.cl
201	Ministerio de Salud	Hospital Luis Tisné	http://www.hsorient.cl

202	Ministerio de Salud	Instituto Traumatológico	http://www.intraumatologico.cl
203	Ministerio de Salud	Instituto Nacional del Cáncer	http://www.incancer.cl
204	Ministerio de Salud	Hospital Luis Calvo Mackenna	http://www.calvomackenna.cl
205	Ministerio de Salud	Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena de Temuco	http://www.hhha.cl
206	Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Subsecretaría de Transporte	http://www.subtrans.gob.cl
207	Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Subsecretaría de Telecomunicaciones	http://www.subtel.cl
208	Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Junta de Aeronáutica Civil	http://www.jac-chile.cl
209	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	http://www.minvu.cl
210	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Tarapacá	http://tarapaca.serviu.cl
211	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Antofagasta	http://www.serviuantofagasta.cl
212	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Atacama	http://www.serviuintacama.cl
213	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Coquimbo	http://www.serviu4.cl
214	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Valparaíso	http://www.serviuintalpo.cl
215	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región Metropolitana de Santiago	http://www.serviurm.cl
216	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región del Libertador Bernardo O'Higgins	http://www.serviuintiggins.cl
217	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región del Maule	http://www.serviuintaule.cl
218	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región del Biobío	http://www.serviuintiobio.cl
219	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de la Araucanía	http://www.serviuintarucania.cl
220	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de los Lagos	http://serviu10.minvu.cl
221	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	http://xi.serviu.cl
222	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Magallanes y la Antártica Chilena	http://www.serviuintagallanes.cl
223	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Región de Los Ríos	http://www.serviuintosrios.gob.cl
224	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	SERVIU Arica y Parinacota	http://www.serviuintxv.cl
225	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Parque Metropolitano de Santiago	http://www.parquemet.cl
226	Ministerio del Interior y Seguridad Pública		http://www.interior.gov.cl
227	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría del Interior	http://www.interior.gob.cl/sub_interior.html
228	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría de Desarrollo Regional	http://www.subdere.gov.cl
229	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría de Prevención del Delito	http://www.seguridadpublica.gov.cl
230	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Agencia Nacional de Inteligencia	No tiene
231	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Oficina Nacional de Emergencia	http://www.onemi.gov.cl
232	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio de Gobierno Interior	http://www.gobiernointerior.gov.cl/
233	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Electoral	http://www.servel.cl/controls/neochannels/neo_ch1/neoch1n1.aspx
234	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Nacional de Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol	http://www.senda.gob.cl/

235	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia Arica y Parinacota	http://www.intendenciaaricaparinacota.gov.cl/
236	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Antofagasta	http://www.intendenciaantofagasta.gov.cl/
237	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Atacama	http://www.intendenciaatacama.gov.cl/
238	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Aysén	http://www.intendenciaaysen.gov.cl/
239	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Coquimbo	http://www.intendenciacoquimbo.gov.cl/
240	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de La Araucanía	http://www.intendenciaaraucania.gov.cl/
241	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Los Lagos	http://www.intendencialoslagos.gov.cl/
242	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Los Ríos	http://www.intendencialosrios.gov.cl/
243	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Magallanes	http://www.intendenciamagallanes.gov.cl/
244	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de O'Higgins	http://www.intendenciabohiggins.gov.cl/
245	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Tarapacá	http://www.intendenciatarapaca.gov.cl/
246	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia de Valparaíso	http://www.intendenciavalparaiso.gov.cl/
248	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia del Biobío	http://www.intendenciabiobio.gov.cl/
249	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia del Maule	http://www.intendenciamaule.gov.cl/
250	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Intendencia Metropolitana	http://www.intendenciametropolitana.gov.cl/
251	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Arica	http://www.gobernacionarica.gov.cl
252	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Parinacota	http://www.gobernacionparinacota.gov.cl
253	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Iquique	http://www.gobernacioniquique.gov.cl
254	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Tamarugal	http://www.gobernaciontamarugal.gov.cl
255	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Antofagasta	http://www.gobernacionantofagasta.gov.cl
256	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de El Loa	http://www.gobernacionloa.gov.cl
257	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Tocopilla	http://www.gobernaciontocopilla.gov.cl
258	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Chañaral	http://www.gobernacionchanaral.gov.cl
260	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Copiapó	http://www.gobernacioncopiapo.gov.cl
261	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Huasco	http://www.gobernacionhuasco.gov.cl
262	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Elqui	http://www.gobernacionelqui.gov.cl
263	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Limarí	http://www.gobernacionlimari.gov.cl
264	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Choapa	http://www.gobernacionchoapa.gov.cl
265	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Petorca	http://www.gobernacionpetorca.gov.cl
266	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Valparaíso	http://www.gobernacionvalparaiso.gov.cl
267	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de San Felipe	http://www.gobernacionsanfelipe.gov.cl
268	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Los Andes	http://www.gobernacionlosandes.gov.cl
269	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Quillota	http://www.gobernacionquillota.gov.cl
270	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de San Antonio	http://www.gobernacionsanantonio.gov.cl

271	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Isla de Pascua	http://www.gobernacionisladepascua.gov.cl
272	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Cachapoal	http://www.gobernacioncachapoal.gov.cl
273	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Colchagua	http://www.gobernacioncolchagua.gov.cl
274	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Cardenal Caro	http://www.gobernacioncardenalcaro.gov.cl
275	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Curicó	http://www.gobernacioncurico.gov.cl
276	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Talca	http://www.gobernaciontalca.gov.cl
277	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Linares	http://www.gobernacionlinares.gov.cl
278	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Cauquenes	http://www.gobernacioncauquenes.gov.cl
279	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Ñuble	http://www.gobernacionnuble.gov.cl
280	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Biobío	http://www.gobernacionconcepcion.gov.cl
281	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Concepción	http://www.gobernacionconcepcion.gov.cl
282	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Arauco	http://www.gobernacionarauco.gov.cl
283	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Malleco	http://www.gobernacionmalleco.gov.cl
284	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Cautín	http://www.gobernacioncautin.gov.cl
285	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Valdivia	http://www.gobernacionvaldivia.gov.cl
286	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Ranco	http://www.gobernacionranco.gov.cl
287	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Osorno	http://www.gobernacionosorno.gov.cl
288	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Llanquihue	http://www.gobernacionllanquihue.gov.cl
289	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Chiloé	http://www.gobernacionchiloe.gov.cl
290	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Palena	http://www.gobernacionpalena.gov.cl
291	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Coyhaique	http://www.gobernacioncoihaique.gov.cl
292	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Puerto Aysén	http://www.gobernacionaysen.gov.cl
293	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de General Carrera	http://www.gobernaciongeneralcarrera.gov.cl
294	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación Provincial de Capitán Prat	http://www.gobernacioncapitanprat.gov.cl
295	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de última Esperanza	http://www.gobernacionultimaesperanza.gov.cl
296	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Magallanes	http://www.gobernacionmagallanes.gov.cl
297	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Tierra del Fuego	http://www.gobernaciontierradelfuego.gov.cl
298	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de La Antártica Chilena	http://www.gobernacionantartica.gov.cl
299	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Chacabuco	http://www.gobernacionchacabuco.gov.cl
300	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Cordillera	http://www.gobernacioncordillera.gov.cl
301	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Maipo	http://www.gobernacionmaipo.gov.cl
302	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Talagante	http://www.gobernaciontalagante.gov.cl
303	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Melipilla	http://www.gobernacionmelipilla.gov.cl
304	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Arica y Parinacota	http://www.gorearicayparinacota.cl/

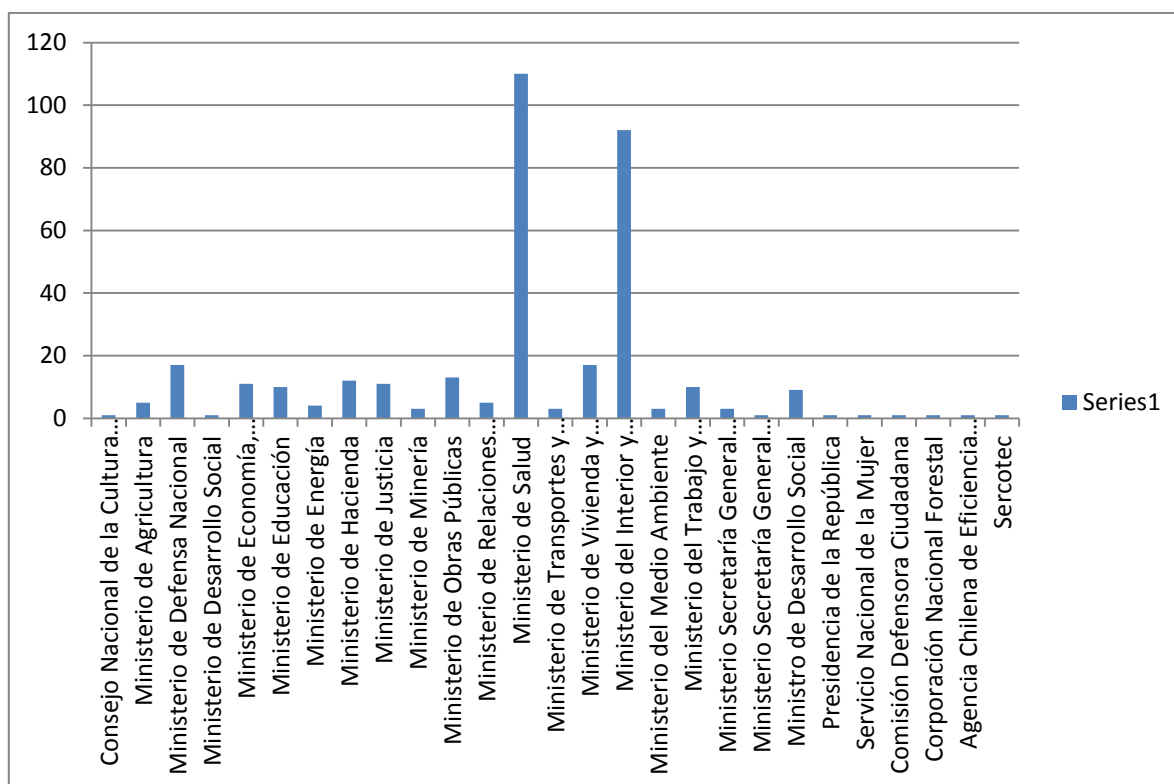
305	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Tarapacá	http://www.goretarapaca.cl/
306	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Antofagasta	http://www.goreantofagasta.cl
307	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Atacama	http://www.goreatacama.cl/
308	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Coquimbo	http://www.gorecoquimbo.gob.cl/
309	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Valparaíso	http://www.gorevalparaiso.cl/
310	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional Metropolitano de Santiago	http://www.gobiernosantiago.cl/
311	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de O'Higgins	http://www.goreohiggins.cl/
312	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional del Maule	http://www.gobiernoregionaldelmaule.cl/
313	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional del Biobío	http://www.gorebiobio.cl/
314	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de La Araucanía	http://www.gorearaucaia.cl/ http://www.laaraucania.cl/
315	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Los Ríos	http://www.goredelosrios.cl/
316	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Los Lagos	http://www.goreloslagos.cl/
317	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Aysén	http://www.goreaysen.cl
318	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena	www.goremagallanes.cl
319	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobernación de Marga Marga	http://www.gobernacionmargamarga.gov.cl
320	Ministerio del Medio Ambiente	Subsecretaría del Medio Ambiente	http://www.mma.gob.cl http://www.conama.cl
321	Ministerio del Medio Ambiente	Superintendencia del Medio Ambiente	http://www.sma.gob.cl
322	Ministerio del Medio Ambiente	Servicio Evaluación Ambiental	http://www.sea.gob.cl
323	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Subsecretaría del Trabajo	http://www.subtrab.trabajo.gob.cl
324	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Subsecretaría de Previsión Social	http://www.previsionsocial.gob.cl/subprev/
325	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Dirección del Trabajo	http://www.dt.gob.cl
326	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Dirección General de Crédito Prendario	http://www.dicrep.cl
327	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Instituto de Previsión Social	http://www.ips.gob.cl
328	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Instituto de Seguridad Laboral	http://www.isl.gob.cl
329	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	http://www.sence.cl
330	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Superintendencia de Pensiones	http://www.safp.cl http://www.supen.cl
331	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Superintendencia de Seguridad Social	http://www.suseso.cl http://www.spensiones.cl
332	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales	http://www.chilevalora.cl
333	Ministerio Secretaría General de Gobierno	Subsecretaría General de Gobierno	http://www.msgg.gob.cl/subsecretaria.html
334	Ministerio Secretaría General de Gobierno	Instituto Nacional del Deporte	http://www.ind.cl/ http://www.chiledeportes.cl
335	Ministerio Secretaría General de Gobierno	Consejo Nacional de Televisión	http://www.cntv.cl
336	Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Subsecretaría General de La Presidencia	http://www.minsegpres.gob.cl
337	Ministro de Desarrollo Social	Subsecretaría de Planificación	http://www.miodeplan.cl
338	Ministro de Desarrollo Social	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	http://www.conadi.gob.cl/

339	Ministro de Desarrollo Social	Servicio Nacional de la Discapacidad	http://www.senadis.gob.cl/
340	Ministro de Desarrollo Social	Fondo de Solidaridad e Inversión Social	http://www.fosis.gob.cl/
341	Ministro de Desarrollo Social	Instituto Nacional de la Juventud	http://www.injuv.gob.cl
342	Ministro de Desarrollo Social	Servicio Nacional del Adulto Mayor	http://www.senama.gob.cl/ http://www.senama.cl/
343	Ministro de Desarrollo Social	Subsecretaría de Evaluación Social	http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/subsecretaria-evaluacion-social/
344	Ministro de Desarrollo Social	Subsecretaría de Servicios Sociales	http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/subsecretaria-servicios-sociales/
345	Presidencia de la República	Presidencia de la República	http://www.minsepres.gob.cl
346	Servicio Nacional de la Mujer	Servicio Nacional de la Mujer	http://www.sernam.cl
347	Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Comisión Defensora Ciudadana	http://www.cdc.gob.cl/
348	Agricultura (Corporación autónoma con patrimonio propio que se relaciona con el ejecutivo a través de este Ministerio)	Corporación Nacional Forestal	http://www.conaf.cl
349	Energía (Corporación autónoma con patrimonio propio que se relaciona con el ejecutivo a través de este Ministerio)	Agencia Chilena de Eficiencia Energética	http://www.acee.cl
350	Economía (Corporación autónoma con patrimonio propio que se relaciona con el ejecutivo a través de este Ministerio)	Sercotec	http://www.sercotec.cl

De este análisis resulta que el peso relativo de los distintos organismos es el siguiente.

Dependencia	
Consejo Nacional de la Cultura y las Artes	1
Ministerio de Agricultura	5
Ministerio de Defensa Nacional	17
Ministerio de Desarrollo Social	1
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	11
Ministerio de Educación	10
Ministerio de Energía	4
Ministerio de Hacienda	12
Ministerio de Justicia	11
Ministerio de Minería	3
Ministerio de Obras Públicas	13
Ministerio de Relaciones Exteriores	5
Ministerio de Salud	110
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	3
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	17
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	92
Ministerio del Medio Ambiente	3

Ministerio del Trabajo y Previsión Social	10
Ministerio Secretaría General de Gobierno	3
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	1
Ministro de Desarrollo Social	8
Presidencia de la República	1
Servicio Nacional de la Mujer	1
Comisión Defensora Ciudadana	1
Corporación Nacional Forestal	1
Agencia Chilena de Eficiencia Energética	1
Sercotec	1
Total	346



2.2.2.- Procedimiento para Navegar el Sitio Web

La forma en que se navegó el sitio web para realizar el catastro de trámites fue la siguiente:

1. Ingresar a la URL de las instituciones identificadas en el listado definido y/o a través de Google.
2. Identificar si existe algún link que indique “tramites en línea” (o similar).
3. Ver si el sitio tiene “Mapa del sitio”.
4. Revisar *banners* y links de la página principal.
5. Metódicamente visitar, uno a uno, los links del menú del sitio.

En algunos casos y cuando fue posible y necesario, se recurrió al mapa del sitio para encontrar mayor información sobre los trámites buscados.

Alcances

- Se registraron única y exclusivamente aquellos trámites que pertenecieran a la página originalmente buscada. Si un link o banner re-direccionaba a otro sitio (de otra institución u otro ministerio) no fue registrado como un trámite de dicho organismo.
- También fueron registradas las opciones “Contacto” o “OIRS”, siempre y cuando la información fuera solicitada por el mismo sitio.
- No fue analizado el link de “Gobierno Transparente”, ya que como se menciona anteriormente, éste abre una pestaña nueva que pertenece a una institución distinta de la originalmente buscada.
- Finalmente, se registró la información proporcionada por la página web de trámite y no la que aparece en la página de Chile Clic.

2.2.3.- Procedimiento para Identificar Servicio e-gobierno

En base a la información disponible se definió el siguiente procedimiento para identificar los Servicio Electrónicos de Gobierno:

1. Levantamiento información Fichas de Trámites de Chile Clic:

Dado que es la única fuente de información actual que dispone de un catastro de trámites, se tomó esta información como punto de partida.

2. Validación de información en Sitio del Trámite:

A través del link indicado, se ingresa a la página del trámite y desde ahí se levanta la información disponible del trámite, con los siguientes supuestos:

- La información registrada corresponde solamente a aquella disponible en el Sitio del Servicio.
- En caso que el link no permita acceder al trámite, se realiza la búsqueda a través del Sitio del Servicio responsable.

3. Levantamiento de Sitios Oficiales dentro del alcance:

Se identificaron los URL de las instituciones a partir del listado definido en el alcance y a través de búsquedas en Google, como forma de reproducir el comportamiento de un usuario en la búsqueda de una institución o trámite.

4. Identificación de servicio de e-gob en Sitios de Servicios:

Se realiza una búsqueda desde los Sitios de los Servicio levantados en el punto anterior, identificando nuevos trámites de gobierno electrónicos disponibles que no estaban en Chile Clic.

2.2.4.- Procedimiento para Caracterizar Servicios e-gobierno

Cada Trámite de Gobierno Electrónico, con presencia en Internet, se caracterizará a través de un conjunto de información propia del trámite. Estos campos se definieron en base a tres fuentes:

1. Ficha descriptiva de trámites en Chile Clic.
2. Información de trámites solicitados para Transparencia Activa.
3. Otros que el equipo ha considerado relevantes, tanto para caracterizar como para evaluar el estado actual de los servicios de e-gob.

Los campos que caracterizan cada trámite son los siguientes:

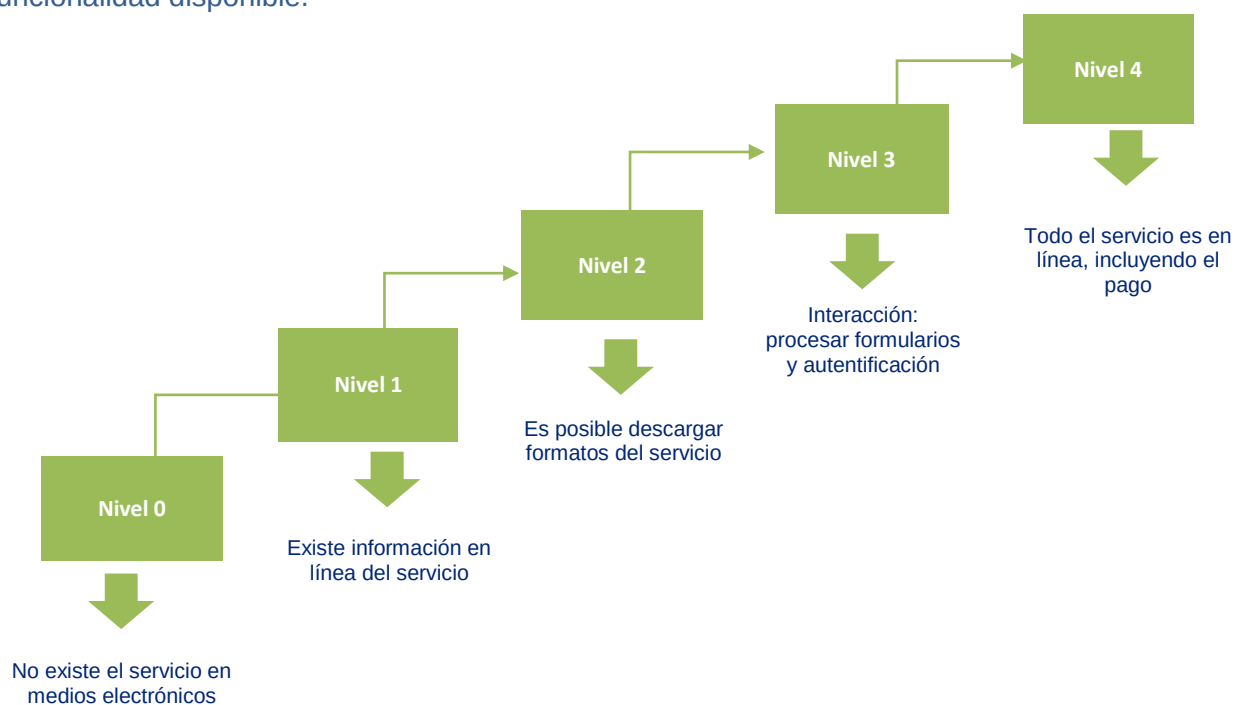
N°	Campo	Descripción	Tipo dato
1	Nombre del trámite o servicio electrónico	Indica el nombre completo del trámite desde el sitio del Servicio responsable	Texto libre
2	Breve descripción	Describe el objetivo del trámite o la situación en que este será requerido.	Texto libre
3	Ministerio	Ministerio del cual depende el Servicio responsable, de acuerdo a la Lista de Servicios entregada.	Selecciona nombre de Lista definida
4	Servicio	Servicio responsable del trámite.	Selecciona nombre de Lista definida
5	URL directo del trámite	Indica la dirección específica desde donde se accede al servicio electrónico o a información de este.	Texto libre
6	¿Se requiere autenticación previa?	Indica si es necesario crear una cuenta de usuario de forma previa, para realizar el trámite.	Selecciona nombre de Lista definida: Si No No informa
7	Requisitos	En base al marco regulatorio, se definen los requerimientos previos que deben ejecutarse antes de realizar el trámite.	Texto libre
8	Documentos requeridos	En base al marco regulatorio, se indican los certificados o documentos	Texto libre
9	A quién está dirigido	Indica el tipo específico de beneficiario al cual está dirigido el trámite, definido por el Servicio responsable en base al Marco Legal.	Texto libre
10	Clasificación beneficiario	En base al campo anterior, se clasifica el tipo de beneficiario, para el análisis posterior.	Selecciona nombre de Lista definida: Persona Natural Persona Jurídica Persona Natural/Jurídica No informa
11	Tiene costo (Sí/No)	Identifica si el trámite requiere un pago para realización.	Selecciona nombre de Lista definida: Si No No informa
12	Existe pago en línea (Si/No)	Identifica si se informa si el pago requerido para el trámite es posible realizarlo en línea.	Selecciona nombre de Lista definida: Si No No informa
13	Cuenta con Medición de satisfacción	Identifica si existe un método para levantar la satisfacción directa del usuario con el trámite que va a realizar.	Selecciona nombre de Lista definida: Si No No informa
14	Clasificación (nivel 0 a 4)	Indica el nivel de madurez electrónica del trámite, de acuerdo a la definición presentada en la lámina 18.	Selecciona nombre de Lista definida: 1 2 3 4 No Informa
15	N° clic para llegar a trámite	Es un conteo del número de clic requeridos para llegar al sitio específico del trámite desde la página de inicio del sitio responsable.	Número

N°	Campo	Descripción	Tipo dato
16	Observaciones	Se registra información relevante para la evaluación posterior, por ejemplo: 1. Si el lenguaje es apropiado. 2. Si el trámite se encontró con dificultad. 3. Si la página simplemente reconduce al sitio de otro organismo. 4. Si existe acceso rápido, etc.	Texto libre

2.2.5.- Procedimiento para evaluar el nivel de madurez

Para la elaboración del Catastro de Servicios, se definió la necesidad de evaluar el estado de madurez de los Servicios Electrónicos de Gobierno, para lo cual se revisaron algunos modelos internacionales, entre ellos el “Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe, CEPAL – 2007, basado en la Agencia Eurostat”, el que define 5 niveles.

Para el Catastro se identificarán aquellos servicios desde al Nivel 1, y se clasificará la madurez de acuerdo a la información disponible en el Sitio y en Chile Clic, respecto de la funcionalidad disponible.



2.2.6.- Actualización y Mantenimiento del Catastro

El Catastro producto de este proyecto está elaborado en base a la información disponible en los Sitios del Estado, y el procedimiento utilizado es la búsqueda por navegación.

La ventaja de este procedimiento es que, dado que lo realizan profesionales, permite buscar información disponible en cualquier formato, incluso en imagen; pero esto presenta una gran desventaja, que al no ser automatizado, no permite la actualización permanente.

Por esta razón es que se propone un procedimiento de actualización del Catastro, para la evaluación de Segpres, basado en dos pilares:



Esto permitirá contar con un Catastro con las siguientes ventajas:

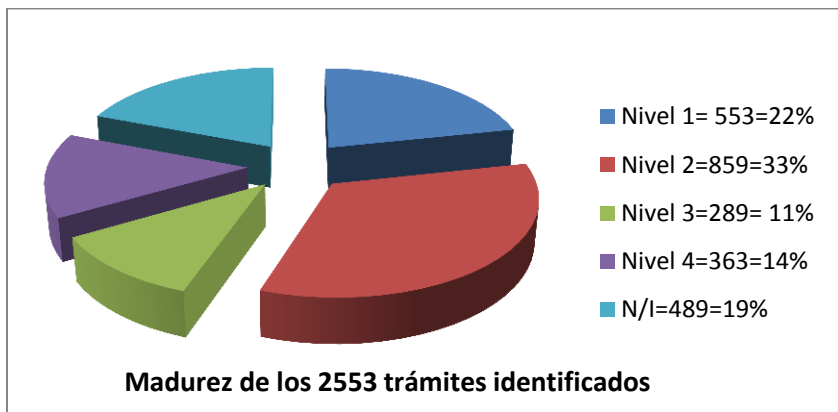
- Disponible en línea
- Actualizado permanentemente
- Alimentado desde la fuente principal: Servicios de Gobierno

2.2.7.- Resultados del Catastro

Luego de la revisión de los 346 Sitios de Gobierno, se identificaron 2553 trámites, los cuales se dividen en las siguientes categorías:

De acuerdo al grado de madurez de los trámites de e-gobierno

De acuerdo al grado de madurez electrónica del trámite, estos se clasifican según se muestra en el gráfico, donde un 14% se realiza completamente en línea y un 11% permite ingresar información, es decir del total de servicios electrónicos, un 25% permite interactuar con el Trámite, para recibir y enviar información.

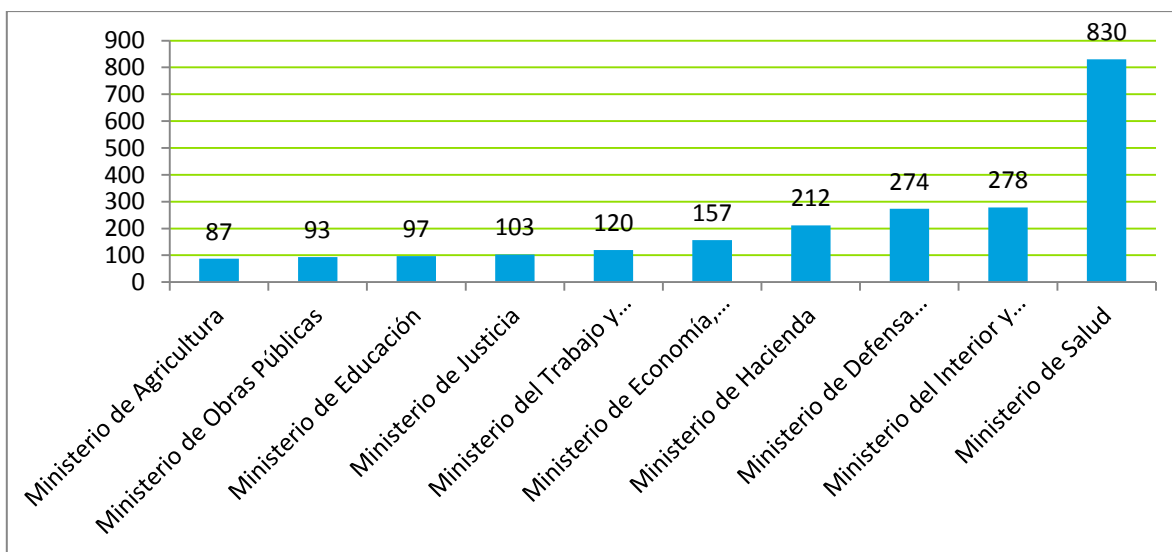


Como podemos apreciar, el sector más representativo de trámites se refiere a la posibilidad de descargar formularios, que alcanza al 33% del total de trámites / servicios seguidos por los servicios de información 22%.

Ahora bien esta calificación dependerá del criterio del analista y asimismo será evolutiva por cuanto el trabajo de digitalización de trámites es un continuo que avanza de manera permanente.

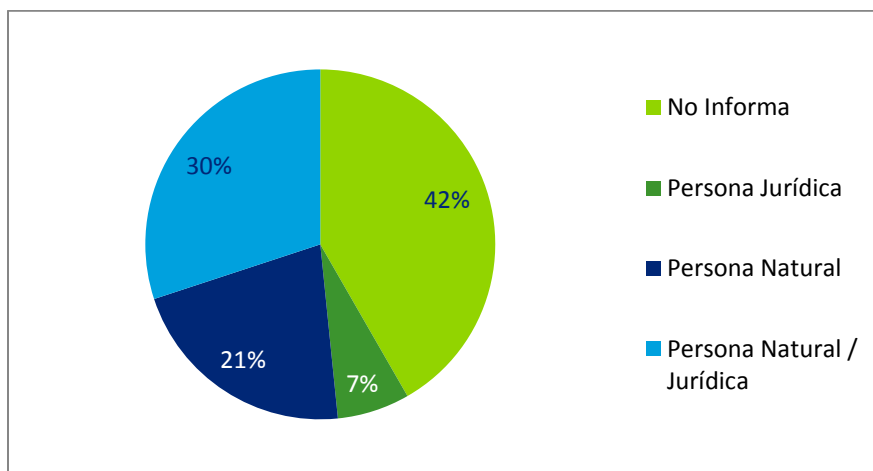
De acuerdo a la distribución por Ministerios de los trámites de e-gobierno

Los Ministerios que tienen mayor número de trámites son los siguientes



Trámites según tipo de beneficiario

De acuerdo al tipo de beneficiario al que está dirigido el trámite, estos se clasifican de la siguiente forma:

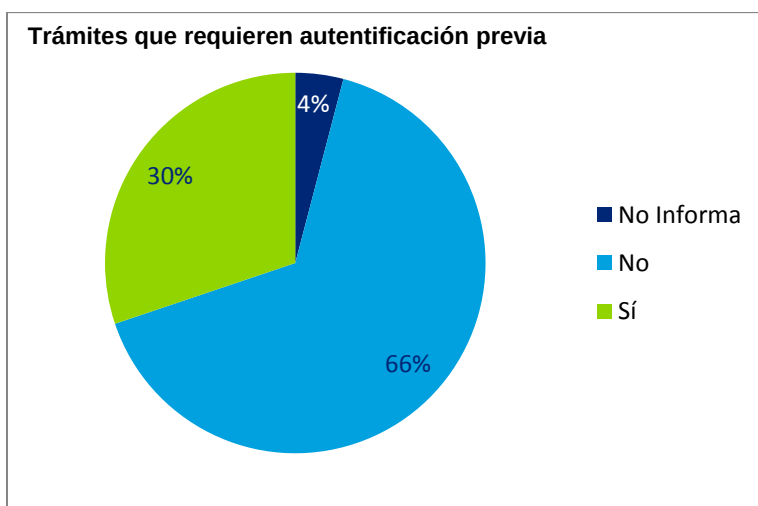


Trámites según tipo de beneficiario

Además, un 30% de los trámites requieren contar con un usuario para autenticarse en el Sitio del Servicio antes de realizar el trámite. Esto puede demorar el trámite, dado que en ocasiones el usuario requiere días para obtener esta clave.

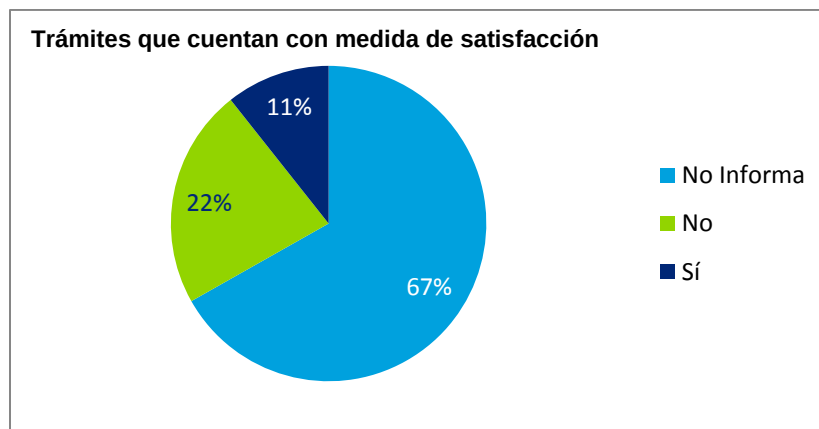
Trámites que requieren autenticación previa

Un 30% de los trámites identificados están dirigidos a personas tanto naturales como jurídicas, y un 42% no informa claramente a quién está dirigido el trámite.



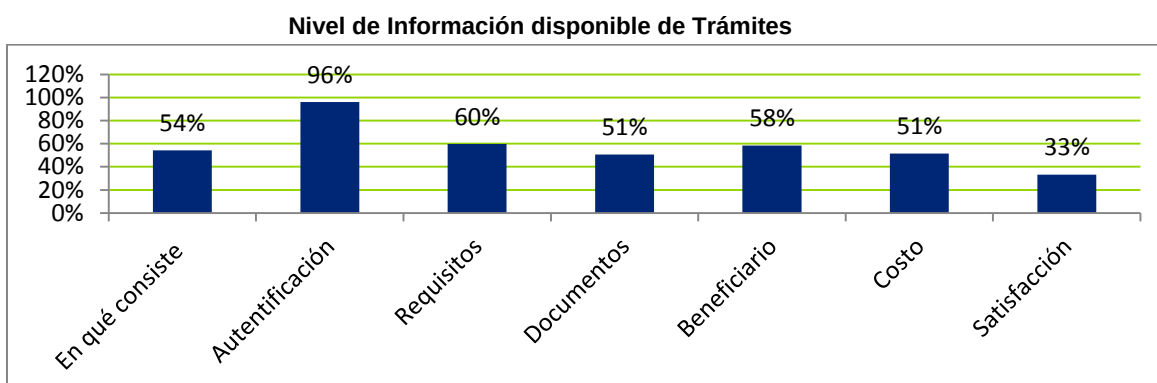
Medición de Satisfacción de Usuarios

Un 11% de los trámites declara que tiene encuesta de satisfacción de usuarios, pudiendo ser asociada a cada trámite o propia del Servicio. Mientras un 67% no informa si tiene algún sistema para registrar la opinión de los usuarios.



Disponibilidad de la Información

Respecto del nivel de disponibilidad de la información, se aprecia que gran parte de los campos presenta información en niveles cercanos al 50%, esto implica que en uno de cada dos casos la información del trámite no se encuentra disponible, al menos sin autenticación.



3. Conclusiones

De la búsqueda de Sitios Web de Servicios, se puede señalar que:

1. No se logró identificar una nomenclatura común para el URL del Sitio, incluso se reconocieron más de 5 estructuras. Además se encontraron servicios con más de un Sitio de Inicio.
2. Para algunos servicios no se localizó web distinto del organismo del cual depende, por ejemplo la Agencia Nacional de Inteligencia.

De la identificación de los trámites:

1. La mayoría de los Sitios web de los organismos no presentan mapa que permitan la navegación o identificación rápida del trámite. Esto se facilita cuando en la página de inicio se presenta un vínculo directo a los trámites en línea o a un trámite en específico.
2. En ocasiones, sólo se puede acceder al trámite a través del buscador del Sitio, con el nombre exacto del mismo, lo que dificulta encontrar la información.

Del levantamiento de Información de Trámites:

1. La información sobre los trámites muchas veces está dispersa al interior de los sitios y no en la página del trámite. Además, el lenguaje y la estructura con que se presenta dicha información, en algunos casos no permite que sea comprendida por cualquier usuario.
2. Cuando se requiere autenticación, usualmente existe información del trámite que se encuentra disponible sólo para usuarios identificados, lo que una vez más dificulta que alguien que no ha realizado el trámite pueda obtener información previa.
3. En algunos trámites se presenta la información del mismo, a través de la Ficha definida en Chile Clic (con un link a este Sitio, o con la misma información en el Sitio del trámite), lo que facilita comprender la información, pues está sistematizada y presentada de manera más simple (esquemática). De hecho, de acuerdo al levantamiento realizado, resulta más accesible para el usuario la información en Chile Clic, pues está en el mismo Sitio, sistematizada y ordenada de manera de facilitar la búsqueda y entendimiento de la misma. Aunque la información ya presenta un grado de desactualización.
4. Cuando se requiere información de un trámite que involucra un calendario de postulación, la información está disponible solo en las fechas de postulación y posteriormente el Sitio aparece no disponible.
5. Hay Sitios web que tienen una encuesta de satisfacción de usuarios, pero no están vinculados de manera directa al trámite (por ejemplo el SII).

6. En general, dadas estas condiciones actuales, para que el trámite resulte "usable" por el ciudadano, este debe tener de antemano los conocimientos necesarios para buscar/identificar el trámite y los pasos a seguir para ejecutarlo.