



GOBIERNO DE
CHILE

Portales Ciudadanos

Información y servicios para
un Gobierno eficiente y transparente

MINISTERIO DE ECONOMÍA
Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital
Asunción, 03 de junio 2010

I. Evolución del concepto de portal ciudadano

En Chile no existe “EL” portal ciudadano



GOBIERNO DE CHILE

Red de Protección Social

Te respondemos:  800 400 001

Qué es PROTEGE Testimonios Noticias Preguntas Frecuentes Mi Protege



www.paraemprender.cl la puerta de entrada al mundo del emprendimiento



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE ECONOMÍA

Arriba PYME

Chile te ayuda a reconstruir tu negocio



GOBIERNO DE CHILE

Número único y gratuito para consultas 800 200 400  Contáctenos



Portal de Comercio Exterior



GOBIERNO DE CHILE



Guía de Servicios del Estado

PORTADA PERSONAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES

Reproduciendo el Estado en la web

Trámite fácil
En menos tiempo

¿Qué necesito hacer?

- Pagos
- Solicitudes
- Inscripciones
- Postulaciones
- Envío de Información
- Obtención de Información
- Obtención de Documentos

¿Cómo Buscar?

- Buscador
- Búsqueda por Instituciones

GOBIERNO DE CHILE

Pago de cotizaciones
Pago de cotizaciones **INP**
INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL

Familia

Salud

Infraestructura y Transportes

Deportes y Recreación

Educación y Cultura

Vida Ciudadana

Vivienda

Seguridad Ciudadana y Justicia

Economía y Negocios

Trabajo

Chilenos en el Extranjero

Trámites en Línea

Formularios

Visitantes: 458354

Interpretando las necesidades de las personas

Chile CLIC | Gobierno de Chile | Contacto

PORTADA PERSONAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES BUSCADOR BETA

1542 trámites, 138 instituciones, 449 servicios en línea

Guía de Servicios del Estado

Para Personas

Trámites, servicios y orientación para chilenos y extranjeros.
Buscar en: Sitios del Estado Transparencia Municipios ChileClic

Asesoría legal (240)
Chilenos en el Extranjero, Niños y Niñas, Jóvenes, Adultos, Miembros, Trámites, servicios y orientación para chilenos y extranjeros.

Casas y Propiedades (140)
Copropiedad inmobiliaria, Movilidad, Habitabilidad, Compraventas, Agresiones Sexuales, Asignación Familiar, Conductores y Peatones (240), Casas y Propiedades, Aplicación de Planificación y Denuncias, Contribuciones, Expropiaciones, Cultura (65) y Peatones (48), Fondos Concursables, Beca, Autorizaciones, Permisos, Transporte Público, Cultura (49), Denuncias y Reclamos (65), Permisos y Autorizaciones, Consultas y Reclamos (121), Denuncias, Oficinas de Información, Reclamos.

Deporte y Recreación (232)
Fondos Concursables y Subsidios, Organizaciones Sociales, Trámites, servicios y orientación para chilenos y extranjeros.

Educación (222)
Ayudas Estudiantiles, Educación por Nivel, Certificados, Artes Marciales, Fondos Concursables y Familia (21) Permisos y Licencias, Educación (222), Niños y niñas en Chile, Educación Mayor...

Grupos de Personas (240)
Categorización, Establecimiento y Grupos, Adultos y jóvenes, Social, Grupos de Personas (298), Migración y Extranjería (50), Residencia, Nacionalización, Extranjeros, Extranjeros y niñas en Chile (29), Seguridad Pública, Chilenos en el Extranjero, Visas y Permisos.

Previsión y Pensión (180)
Previsión, Jubilación y Pensión, Chilenos en el Extranjero...

Salud (124)
Fondos Concursables, Ayudas en Salud, Exámenes, Saludos y familias, Chilenos en el Extranjero, Jubilación y Pensión, Seguridad Pública (235), Salud (124), Atención Social, Control de Armas y Explosivos, Certificados, Exámenes, Licencias Médicas, Seguridad Pública (84), Permisos, Salud, Seguridad, Armas, Robo, Trabajo, Educación, Trabajo (282), Turismo y Viajes (26), Empleo, Sociales, Pasaporte, Turismo y Viajes (26), Mascotas, Pasaporte y Visas, Turismo Adulto Mayor, Viajes.

Para Empresas y Organizaciones

Trámites, servicios y orientación para emprendedores y empresarios.

Empresas por sector (24)
Minería, Pesca, Agricultura, Industria, Transporte...

Empresas por tamaño (39)
Pequeñas, medianas y grandes, Empresas...

Empresas por tamaño (304)
Nuevo a la empresa (15), Microempresas, Pymes, Pequeñas y Medianas, Finanzas, Familias y redes, Empresas (P y ME), Grandes Empresas, Fondos Concursables...

Autorizaciones y solicitudes (47)
Autorizaciones, Solicitudes, Empleado, Tributarias...

Inversión Extranjera (34)
Financiamiento, Fondos, Soluciones, Inversión, Autorizaciones y Solicitudes (294), Procesos de la empresa (27), Autorizaciones sanitarias, Autorizaciones (inicio de actividades, expansión), Tributarias, Autorizaciones ambientales, Crecimiento...

Cooperación y asociatividad (53)
Asociatividad, Programas público-privado...

Inversión Extranjera (20)
Procesos de la empresa (70)
Inicio de actividades, Crecimiento, Término de actividades, Contratación, Cooperación y asociatividad (26)
Instrumentos para Asociatividad, Programas Público-Privados.

Búsquedas más comunes

- asignación familiar
- becas
- bloquear carné
- boleta honorarios
- bono
- bonos
- cargas familiares
- certificado de antecedentes
- certificado de nacimiento
- certificado de residencia
- certificado postal
- credito universitario
- emprendedores
- ficha cas tonasa
- inp
- licencia de conducir
- pasaporte
- pase escolar
- posesion efectiva
- registro civil
- SERVICIO militar
- subsidio

Red ChileClic

Directorio de instituciones que colaboran con este Portal.

Lo más visto

- Beca Bicentenario
- Listas de llamados para el Servicio Militar
- Programa Fondo Solidario de Vivienda

Mamá, tú te lo ganaste
Bono por Hijo

SISTEMA BICENTENARIO BECAS CHILE

Tus Certificados en línea

ChileClic en RSS
¿Qué es RSS?



Dando control al usuario

The screenshot displays the ChileClic website interface. At the top left is the ChileClic logo with the tagline 'FUERZA CHILE'. The main header is 'Guía de Servicios del Estado' with a 'Contacto' link in the top right. Below the header are navigation tabs for 'PORTADA', 'PERSONAS', and 'EMPRESAS Y ORGANIZACIONES'. A search bar with a 'Buscar' button and a link to 'Búsqueda Avanzada' is present. Below the search bar are radio buttons for 'Sitios del Estado', 'Emprendimiento', 'Transparencia', 'Municipios', and 'ChileClic'. The central content area features a word cloud with terms such as 'carga certificado de nacimiento', 'asignación universitario', 'trabajo familiar', 'capital semilla', 'credito', 'certificado', 'pase escolar', 'boleta honorarios', 'concursos', 'pension', 'simulador', 'bono marzo 2010', 'boleta honorarios', 'posesion efectiva', 'ficha', 'beca indigena', 'registro civil', 'certificado', 'pase escolar', 'boleta honorarios', 'concursos', 'pension', 'simulador', 'bono marzo 2010', 'boleta honorarios'. On the right side, there are three sections: 'Red ChileClic' (Directorio de instituciones que colaboran con este Portal), 'Lo más visto' (Certificado de afiliación a Fonasa, Bono Marzo 2010, Beca Informe Valech), and 'Síguenos en:' with social media icons for RSS, Facebook, and Twitter. On the left side, there are two buttons: '→ Guía de Emergencias' and '→ Operación Renta 2010'. At the bottom, there is a 'ChileClic en Twitter' section with two tweets and a 'Join the conversation' link. The ChileClic logo is also present in the bottom left corner.

ChileClic

Guía de Servicios del Estado

Contacto

PORTADA PERSONAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES

Buscar [Búsqueda Avanzada](#)

Sitios del Estado Emprendimiento Transparencia Municipios ChileClic

carga certificado de nacimiento fonasa cierre de sucursal militar
asignación universitario trabajo familiar capital semilla credito
universitario ley licencia salud patentes vocales de mesa certificado pase escolar
posesion efectiva ficha beca indigena pension simulador bono marzo 2010 boleta honorarios
inp solidario registro civil concursos

→ Guía de Emergencias

→ Operación Renta 2010

ChileClic en Twitter

ChileClic ¿Necesitas llegar pronto? Antes de salir, revisa en línea las condiciones del tránsito en Santiago <http://bit.ly/bkUtBF>
about 1 hour ago reply

ChileClic ¿Quieres hacer un proyecto gráfico o un evento de interés turístico? Postula al patrocinio de Sernatur <http://bit.ly/a23KEH>
19 hours ago reply




twitter Join the conversation


Red ChileClic
Directorio de instituciones que colaboran con este Portal.

Lo más visto

- ▶ [Certificado de afiliación a Fonasa](#)
- ▶ [Bono Marzo 2010](#)
- ▶ [Beca Informe Valech](#)

Síguenos en:



GOBIERNO DE CHILE

Cómo se debiera decidir la evolución

buenas prácticas internacionales

estudios de percepción con **usuarios**/clientes

estudios de **usabilidad** y accesibilidad

evolución **social**, política, legal, **tecnológica** y ambiental

experiencia acumulada

II. Conceptos en desarrollo

Elementos a implementar el 2010-2011

- Estándar de publicación de información
- Valoración de contenidos
- Lenguaje claro / simple / ciudadano
- Contenidos en inglés
- Contenidos para móviles
- Interoperabilidad a nivel de sitios web

III. El futuro

Acceso a través de móviles



Chile CLIC Guía de Servicios de Estado BUSCAR →

Portada Personas: Empresas y Organizaciones

Para Personas

- Asesoría Legal (212)**
Agresiones Sexuales, Asignación Familiar, →
- Casas y Propiedades (143)**
Avalúo y Tasación, Comprar una vivienda, →
- Conductores y Peatones (59)**
Accidentes de Tránsito, Automovilistas →
- Cultura (49)**
Becas Artísticas, Patrimonio Cultural, →

más personas +

Tus Certificados en línea

Para Empresas y Organizaciones

- Empresas por Sector (682)**
Pesca y Acuicultura, Minería, Transporte, →
- Empresas por Tamaño (313)**
Micropresas (MPE), Pequeñas →
- Apoyo a la empresa (219)**
Financiamiento, Franquicias y regalías, →
- Autorizaciones y Solicitudes (295)**
Autorizaciones sanitarias, Autorizaciones →

más empresas y organizaciones +

¿PROBLEMAS DE CONSUMO?
Ingrese a WWW.SERNAC.CL

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

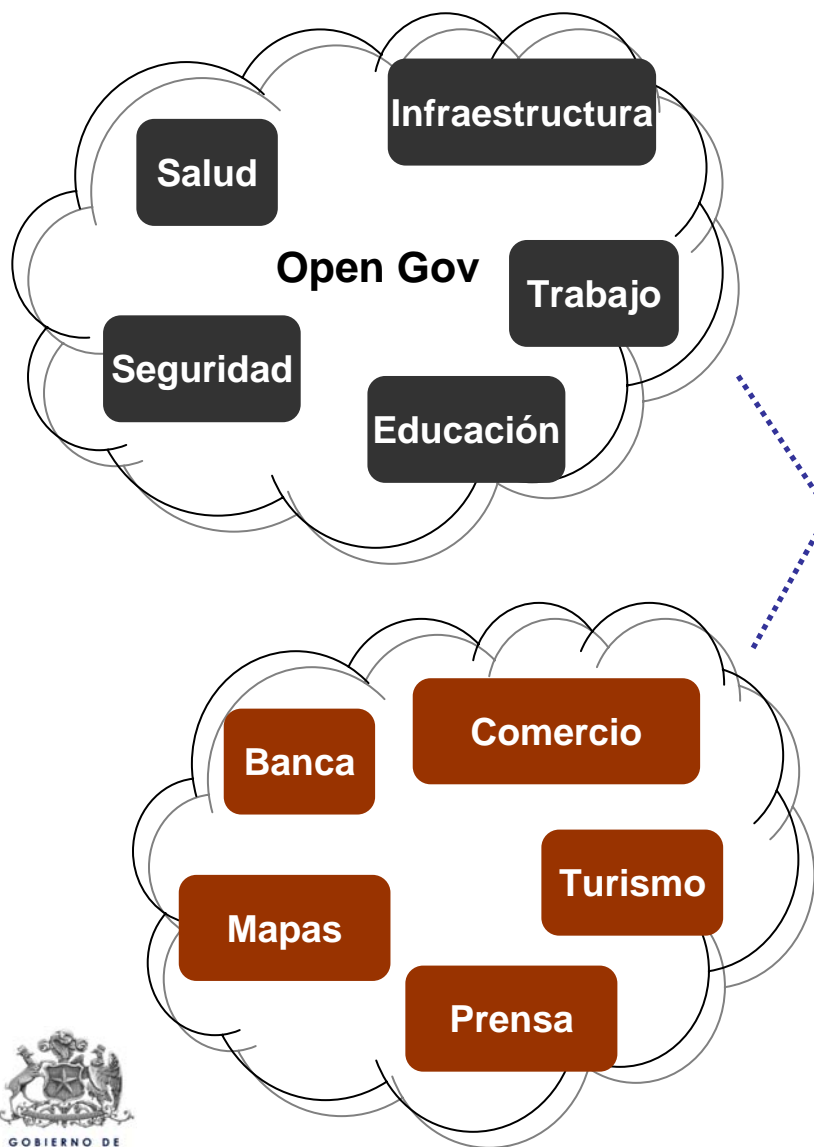
Lo más visto

- ▶ [Beca Bicentenario](#)
- ▶ [Listas de llamados para el Servicio Militar](#)
- ▶ [Programa Fondo Solidario de Vivienda I](#)

- Aplicaciones de interacción en lenguaje natural con sistemas de autoservicio telefónico o chats: sistemas de diálogo inteligente
- CRM del Estado / CRM del sector específico del portal

IV. Persiste un problema

Las personas requieren más que los ciudadanos



Aplicaciones

Información
Valor



...ejemplo: www.ilive.at

Concluyendo...

- Un portal destacado hace 1-2 años, hoy es mediocre
- No existe **EL** portal que resuelva todas las necesidades
- Las necesidades de los usuarios cambian, evolucionan
- Oportunidades en avance tecnológico y cambio de modelos de negocios
- Tendencia hacia información agregada
- Información con independencia de canales y dispositivos



GOBIERNO DE
CHILE

¡Muchas gracias!

Edgardo Pino Kempowski
Coordinador Área Gobierno Electrónico

MINISTERIO DE ECONOMÍA
Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital
Asunción, 03 de junio 2010