

Tabla de Contenido

PROPÓSITO	3
DETERMINANTES PARA UNA BUENA EXPERIENCIA DE USO	3
1. LA PRESENCIA DE INFORMACIÓN Y AYUDA ÚTIL PARA COMPLETAR LOS TRÁMITES EN LÍNEA.	3
2. LA DISPONIBILIDAD DE DIVERSOS MEDIOS DE PAGO.	3
3. LA CERTEZA RESPECTO A CUÁNTO TIEMPO DEBERÁN ESPERAR PARA RECIBIR LOS CERTIFICADOS O DOCUMENTOS SOLICITADOS.....	4
4. LA ESTABILIDAD Y CONTINUIDAD DEL SISTEMA.....	4
5. LA FACILIDAD PARA ENCONTRAR LOS TRÁMITES EN LÍNEA EN LOS SITIOS QUE LOS ENTREGAN.	4
6. LA FACILIDAD DE ENCONTRAR LOS SITIOS EN BUSCADORES PÚBLICOS.....	4
7. EL USO DE LENGUAJE COMPRESIBLE PARA LOS USUARIOS.	4
8. LA FACILIDAD EN EL USO DE LOS TRÁMITES.	5
9. LA SEGURIDAD (Y APARIENCIA DE SEGURIDAD) DEL SITIO.....	5
FASES DE UN TRÁMITE EN LÍNEA	5
1. ENCONTRAR	5
2. INICIAR.....	6
3. EJECUTAR.....	7
4. PAGAR	8
5. FINALIZAR.....	8
GUÍA PRÁCTICA PARA CADA UNO DE LOS PRINCIPIOS.....	9
1. ENCONTRAR	9
1.1. El trámite está bien posicionado en los resultados de buscadores públicos.	9
1.2. URL única de acceso al trámite.....	10
1.3. Accesos claramente distinguibles desde la portada del sitio a los trámites.....	10
1.4. Las páginas que informan acerca de los trámites, permiten el acceso a los mismos.....	11
1.5. El buscador interno del sitio de la institución permite encontrar el trámite, por su nombre o términos relacionados a ellos.....	11
1.6. La navegación habilita el acceso a los trámites desde cualquier lugar del sitio de la institución.	12
2. INICIAR.....	12
2.1. Se informan los requisitos, condiciones e información adicional necesaria para realizar el trámite.	12
2.2. La información acerca de los trámites se encuentra actualizada.	13
2.3. Es evidente la diferencia entre las diferentes alternativas de trámites ofrecidos. (Si aplica)	14
2.4. Se informa el costo de realizar el trámite en línea, incluyendo formas de pago (Si aplica).....	14
2.5. Se informa clara y oportunamente el resultado que se obtendrá al realizar el trámite	15
2.6. Se explicitan las medidas de protección de privacidad asociadas al trámite en línea.....	15
2.7. Se informa a los usuarios el tiempo de espera para la entrega del resultado.....	16
3. EJECUTAR.....	16
Generales:.....	17
3.1. La secuencia de acciones del trámite es clara para el usuario.	17
3.2. Se informa en qué parte del trámite está el usuario.	17
3.3. Cada paso del trámite posee un título único, conciso y autoexplicativo.	18
3.4. Se presenta información de ayuda y ejemplos en el contexto del trámite.	18
3.5. El trámite está elaborado considerando las necesidades especiales de acceso del público al que está dirigido	19
3.6. Se utiliza el lenguaje de los usuarios durante todo el proceso del trámite.....	20
3.7. El lenguaje es consistente a lo largo del trámite.....	20
3.8. Durante la ejecución del trámite, es claro a qué sitio e institución corresponde.	21

<i>Manejo de información:</i>	21
3.9. Sólo se solicitan los datos necesarios para completar el trámite.	21
3.10. Se establece una distinción clara y consistente entre datos opcionales y requeridos.	22
3.11. El usuario puede retomar el ingreso de datos y permite volver atrás sin perder los datos ingresados. (Cuando aplica)	22
3.12. Acepta el ingreso de datos por el usuario en formatos diversos.....	23
3.13. Los formatos de datos son consistentes durante todo el trámite.	24
3.14. Existe una validación oportuna y automática de los datos ingresados por el usuario.	24
3.15. Se solicita al usuario la confirmación de los datos ingresados antes de realizar una operación irreversible.	25
<i>Manejo de mensajes:</i>	25
3.16. Se entregan "mensajes de error" que ayudan al usuario a corregir el problema.	25
3.17. El trámite funciona correctamente, sin la presencia de errores.	26
3.18. La acción o botón principal de cada pantalla del trámite se encuentra claramente destacada.	27
3.19. Los vínculos o "links" son claramente distinguibles del texto normal.	27
<i>Aspectos técnicos:</i>	28
3.20. El trámite funciona correctamente en los diferentes navegadores web.	28
3.21. Los tiempos de descarga para las páginas son adecuados.	28
3.22. El contexto de las transacciones es y parece seguro.	29
3.23. Las sesiones de usuario tienen una duración acorde con el tiempo requerido por el usuario para realizar el trámite.....	30
3.24. Los elementos de interfaz de usuario se utilizan de modo convencional.	30
3.25. Se evita el uso de elementos gráficos innecesarios que obstaculizan la realización del trámite. ...	31
3.26. Los espacios funcionales al realizar el trámite están bien definidos y utilizados correctamente. .	31
3.27. Se utilizan nombres y etiquetas descriptivas de la función de cada botón o campo.	32
4. PAGAR	33
4.1. Se presentan múltiples alternativas de pago.....	33
4.2. Se informa oportunamente los medios de pago disponibles.	33
5. FINALIZAR	34
5.1. Los documentos provistos como resultado del trámite, contienen elementos de autenticidad y validación visibles para los usuarios.	34
5.2. Los documentos obtenidos en línea son similares en contenido, estilo y formato a los entregados presencialmente.....	35
5.3. La descarga de documentos es controlada por los usuarios.....	35
5.4. Las páginas de confirmación o documentos en línea se pueden imprimir apropiadamente.....	36
5.5. Se ofrece retroalimentación al finalizar el trámite.	36
INDICADORES RECOMENDOS A MEDIR EN UN TRÁMITE	37

Propósito

Esta Guía tiene como propósito entregar recomendaciones a las instituciones públicas con el fin de **contribuir a mejorar la usabilidad de los trámites en línea** del Estado e incrementar su uso, facilitando la experiencia de los ciudadanos al realizarlos en Internet.

Determinantes para una buena experiencia de uso

1. La presencia de información y ayuda útil para completar los trámites en línea.
2. La disponibilidad de diversos medios de pago.
3. La certeza respecto a cuánto tiempo deberán esperar para recibir los certificados o documentos solicitados.
4. La estabilidad y continuidad del sistema.
5. La facilidad para encontrar los trámites en línea en los sitios que los entregan.
6. La facilidad de encontrar los sitios en buscadores públicos.
7. El uso de lenguaje comprensible para los usuarios.
8. La facilidad en el uso de los trámites.
9. La seguridad (y apariencia de seguridad) del sitio

1. La presencia de información y ayuda útil para completar los trámites en línea.

Los usuarios requieren de apoyo y asistencia en línea, antes y durante la ejecución de un trámite. La ayuda debe ser clara, simple, y apropiada a cada contexto.

En la realización de un trámite en línea, el usuario no cuenta un funcionario al que podría hacerle preguntas y pedir orientación acerca de su ejecución. Sin embargo, debido a que sus dudas y necesidad de apoyo permanecen, los encargados de los trámites en línea deben resolver esa necesidad, entregando toda la información necesaria y adelantándose a las posibles dudas del usuario.

2. La disponibilidad de diversos medios de pago.

En la eventualidad de necesitar hacer un pago, los usuarios valoran la presencia de diferentes alternativas de pago, las que pueden variar según el tipo de público al que se dirige el trámite y su acceso a distintas formas para pagar.

Las alternativas de pago se deben informar al inicio del trámite, para que el usuario pueda considerar oportunamente si puede realizarlo.

3. La certeza respecto a cuánto tiempo deberán esperar para recibir los certificados o documentos solicitados.

Los usuarios valoran conocer antes de iniciar el trámite en línea, el plazo de entrega de la información o documento que están solicitando. Esto les permitirá decidir si el tiempo les es adecuado para su necesidad concreta respecto del trámite.

4. La estabilidad y continuidad del sistema.

Factores técnicos como la estabilidad del sitio y su disponibilidad tienen una influencia determinante en la confianza que generan en el usuario.

De otra parte, aspectos tales como la velocidad de respuesta también incide en la experiencia de uso, por lo que se recomienda reducir los factores que afecten la capacidad de respuesta.

5. La facilidad para encontrar los trámites en línea en los sitios que los entregan.

La presencia y promoción de los trámites en lugares destacados en las páginas de inicio del sitio, como la presencia en el menú de navegación o el buscador interno, facilitan el acceso a ellos.

Procure destacar sus trámites en la página de inicio del sitio, dar un acceso claro desde la navegación principal y asegure que el buscador del sitio entregue los trámites disponibles de modo destacado en sus resultados de búsqueda.

6. La facilidad de encontrar los sitios en buscadores públicos.

Muchos usuarios recurren a buscadores públicos, como Google, para encontrar los trámites en línea. Es común que éstos no aparezcan en un lugar destacado de los resultados.

Ponga atención a las buenas prácticas de posicionamiento en buscadores para lograr una buena ubicación en los resultados de búsqueda. Utilice un lenguaje cotidiano en los nombres y descripciones de los trámites, esto también ayudará a que sean encontrados con más facilidad.

7. El uso de lenguaje comprensible para los usuarios.

Guía Práctica de trámites en Línea

El "lenguaje ciudadano" o el uso de un lenguaje cotidiano, sin elementos técnicos, facilita el acceso de los usuarios y sus posibilidades de terminar los trámites correctamente.

Cada vez que sea posible, evite el uso del vocabulario institucional, como siglas, abreviaciones o términos técnicos. Los usuarios, muy posiblemente, no estarán familiarizados con ellos.

8. La facilidad en el uso de los trámites.

Factores técnicos como la interfaz y la arquitectura de información, son elementos muy importantes para conseguir trámites en línea con un nivel de usabilidad adecuado.

Ponga atención a estos elementos y considere realizar pruebas con usuarios reales durante el diseño de un trámite para detectar posibles problemas.

9. La seguridad (y apariencia de seguridad) del sitio.

Los sitios de los trámites en línea deben ser y parecer seguros. No basta con tomar medidas de seguridad, hay que procurar que el usuario se sienta seguro. Para esto considerar aspectos como:

- Disponer de políticas de seguridad.
- Utilizar un entorno seguro (protocolo HTTPS, certificado SSL válido que no presente alertas a los usuarios).
- Entregar elementos que generen confianza en el usuario, como mensajes o elementos visuales que refuercen la percepción de seguridad.

Fases de un trámite en línea

1. Encontrar
2. Iniciar
3. Ejecutar
4. Pagar (si aplica)
5. Finalizar

1. Encontrar

El primer paso para realizar un trámite en línea es poder acceder fácilmente a él, y es necesario prestar atención a una presencia prioritaria de los trámites en línea del Estado, tanto en los buscadores públicos, como en los sitios que los entregan.

Guía Práctica de trámites en Línea

Los usuarios deben ser capaces de encontrar un trámite en línea, tanto desde los buscadores públicos (Google, Bing, Yahoo!), como desde el sitio que lo entrega.

Principios a considerar en esta fase:

- 1.1. El trámite está bien posicionado en los resultados de buscadores públicos.
- 1.2. URL única de acceso al trámite
- 1.3. Accesos claramente distinguibles desde la portada del sitio a los trámites
- 1.4. Las páginas que informan acerca de los trámites, permiten el acceso a los mismos
- 1.5. El buscador interno del sitio de la institución permite encontrar el trámite, por su nombre o términos relacionados a ellos
- 1.6. La navegación habilita el acceso a los trámites desde cualquier lugar del sitio de la institución

2. Iniciar

Una vez que conocemos la ubicación de un trámite en línea del Estado, y hacemos la solicitud, debe tenerse presente una serie de condiciones que se deben cumplir para facilitar su uso: conocer los requisitos para realizarlo, si requiere o no de pago y cuáles son las formas de pago, cuál será el resultado y cuál el plazo para su entrega.

Todas estas condiciones permiten al usuario enfrentarse a un trámite de modo informado y con una expectativa real sobre su resultado.

Principios a considerar en esta fase:

- 2.1. Se informan los requisitos, condiciones e información adicional necesaria para realizar el trámite.
- 2.2. La información acerca de los trámites se encuentra actualizada.
- 2.3. Es evidente la diferencia entre las diferentes alternativas de trámites ofrecidos. (Si aplica)
- 2.4. Se informa el costo de realizar el trámite en línea, incluyendo formas de pago (Si aplica)
- 2.5. Se informa clara y oportunamente el resultado que se obtendrá al realizar el trámite
- 2.6. Se explicitan las medidas de protección de privacidad asociadas al trámite en línea
- 2.7. Se informa a los usuarios el tiempo de espera para la entrega del resultado.

3. Ejecutar

La ejecución de un trámite es un momento en que se debe cuidar que las características técnicas contribuyan a que su cumplimiento incida en una buena satisfacción y la calidad en la experiencia del usuario. En él están presentes tanto aspectos tecnológicos (tiempos de descarga, disponibilidad, ausencia de errores) como del diálogo que como en como se interactúa (uso de lenguaje, claridad y calidad de la información disponible). En esta fase se agrupan principios relacionados con aspectos tecnológicos, de navegación, de proceso, de interfaz, entre otros.

Principios a considerar en esta fase:

Generales:

- 3.1. La secuencia de acciones del trámite es clara para el usuario.
- 3.2. Se informa en qué parte del trámite está el usuario.
- 3.3. Cada paso del trámite posee un título único, conciso y autoexplicativo.
- 3.4. Se presenta información de ayuda y ejemplos en el contexto del trámite.
- 3.5. El trámite está elaborado considerando las necesidades especiales de acceso del público al que está dirigido
- 3.6. Se utiliza el lenguaje de los usuarios durante todo el proceso del trámite.
- 3.7. El lenguaje es consistente a lo largo del trámite.
- 3.8. Durante la ejecución del trámite, es claro a qué sitio e institución corresponde.

Manejo de información:

- 3.9. Sólo se solicitan los datos necesarios para completar el trámite.
- 3.10. Se establece una distinción clara y consistente entre datos opcionales y requeridos.
- 3.11. El usuario puede retomar el ingreso de datos sin perder la información ingresada y permite volver atrás sin perder los datos ingresados. (Cuando aplica)
- 3.12. Acepta el ingreso de datos por el usuario en formatos diversos.
- 3.13. Los formatos de datos son consistentes durante todo el trámite.
- 3.14. Existe una validación oportuna y automática de los datos ingresados por el usuario.
- 3.15. Se solicita al usuario la confirmación de los datos ingresados antes de realizar una operación irreversible.

Manejo de mensajes:

- 3.16. Se entregan "mensajes de error" que ayudan al usuario a corregir el problema.
- 3.17. El trámite funciona correctamente, sin la presencia de errores.
- 3.18. La acción o botón principal de cada pantalla del trámite se encuentra claramente destacada.
- 3.19. Los vínculos o "links" son claramente distinguibles del texto normal.

Aspectos técnicos:

- 3.20. El trámite funciona correctamente en los diferentes navegadores web.
- 3.21. Los tiempos de descarga para las páginas son adecuados.
- 3.22. El contexto de las transacciones es y parece seguro.
- 3.23. Las sesiones de usuario tienen una duración acorde con el tiempo requerido por el usuario para realizar el trámite.
- 3.24. Los elementos de interfaz de usuario se utilizan de modo convencional.
- 3.25. Se evita el uso de elementos gráficos innecesarios que obstaculizan la realización del trámite.
- 3.26. Los espacios funcionales al realizar el trámite están bien definidos y utilizados correctamente.
- 3.27. Se utilizan nombres y etiquetas descriptivas de la función de cada botón o campo.

4. Pagar

No todos los trámites en línea requieren un pago para obtener el resultado, pero es solicitado, es importante asegurar que esto no sea un obstáculo para los usuarios.

El proceso de pago, en consecuencia, debe facilitar que la mayor cantidad de usuarios pueda acceder a él, con medios de pago diversos y con información oportuna.

Principios a considerar en esta fase:

- 4.1. Se presentan múltiples alternativas de pago.
- 4.2. Se informa oportunamente los medios de pago disponibles.

5. Finalizar

El cierre del trámite es un paso crítico del proceso, donde los usuarios reciben el resultado de lo que están solicitando durante los pasos previos.

Guía Práctica de trámites en Línea

La calidad de la información, la validez y confiabilidad del resultado son elementos determinantes de la calidad de experiencia de usuario y para la decisión de volver a utilizar los trámites en línea.

Principios a considerar en esta fase:

- 5.1. Los documentos provistos como resultado del trámite, contienen elementos de autenticidad y validación visibles para los usuarios.
- 5.2. Los documentos obtenidos en línea son similares en contenido, estilo y formato a los entregados presencialmente.
- 5.3. La descarga de documentos es controlada por los usuarios.
- 5.4. Las páginas de confirmación o documentos en línea se pueden imprimir apropiadamente.
- 5.5. Se ofrece retroalimentación al finalizar el trámite.

Guía práctica para cada uno de los principios

1. Encontrar

Los usuarios deben ser capaces de encontrar un trámite en línea, tanto desde los buscadores públicos (Google, Bing, Yahoo!), como desde el sitio que lo entrega.

1.1. El trámite está bien posicionado en los resultados de buscadores públicos.

Principio:

El trámite está bien posicionado en los resultados de buscadores públicos.

Fundamento:

Figura entre los primeros 5 resultados en las búsquedas con términos más comunes para describir el trámite, en los buscadores más usados, como Google.

Operacionalización y resultados esperados:

Identificar 5 variantes de búsqueda con diferentes combinaciones de términos para el trámite; realizar pruebas de búsqueda en Google sin una sesión activa con todas las variantes; verificar la posición del trámite en cada búsqueda. Si resulta entre los primeros 5 resultados en al menos 3 de las variantes, la pauta se cumple.

Recomendación:

Guía Práctica de trámites en Línea

Ponga atención a los aspectos relevantes para lograr un buen posicionamiento del trámite en los buscadores como Google, por ejemplo: utilice un vocabulario consistente y cercano a los usuarios; utilice términos descriptivos del trámite en títulos y texto destacado; identifique los términos de búsqueda más comunes para el trámite y relaciónelos a éste.

1.2. URL única de acceso al trámite

Principio:

Existe una URL única de acceso al trámite

Fundamento:

El trámite tiene una URL única y una sola versión del sistema disponible en línea.

Operacionalización y resultados esperados:

No publique más de una versión del trámite en línea a la vez.

Recomendación:

En el acceso a los trámites, asegúrese que existe un acceso único. Elimine versiones anteriores del trámite y si cambia de URL, configure reglas de redireccionamiento en el servidor para que la URL antigua redirija a la URL nueva sin causar molestias al usuario.

1.3. Accesos claramente distinguibles desde la portada del sitio a los trámites

Principio:

Existen accesos claramente distinguibles desde la portada del sitio a los trámites

Fundamento:

El trámite, o el acceso a un conjunto de trámites, debe ser presentado de modo destacado desde la portada del sitio que lo alberga.

Operacionalización y resultados esperados:

La pauta se cumple cuando el trámite, o conjunto de trámites, se encuentra destacado y accesible desde la portada del sitio, sea desde un vínculo, un banner o integrado a la navegación del sitio.

Recomendación:

Guía Práctica de trámites en Línea

Presente accesos a los trámites en lugares destacados de la portada del sitio. Puede presentar el acceso a una sección de trámites o destacar un conjunto de los trámites más solicitados en el sitio.

1.4. Las páginas que informan acerca de los trámites, permiten el acceso a los mismos

Principio:

Las páginas que informan acerca de los trámites, permiten el acceso a los mismos

Fundamento:

En el sitio que contiene al trámite, las páginas que lo describen o explican, contienen vínculos a la página donde éste se realiza.

Operacionalización y resultados esperados:

Realizar una búsqueda en Google acotada al sitio en el que se encuentra el trámite, utilizando el nombre oficial (ej. site:www.mineduc.cl certificado de estudios); identificar los tres primeros resultados, excluyendo la página del trámite y verificar que cada una de ellas contenga un acceso a la página de ejecución del trámite.

Recomendación:

Cuando cree páginas descriptivas sobre los trámites o los mencione en artículos y noticias, asegúrese de vincular a la página del trámite para facilitar su el acceso a ellos.

1.5. El buscador interno del sitio de la institución permite encontrar el trámite, por su nombre o términos relacionados a ellos.

Principio:

El buscador interno del sitio permite encontrar el trámite

Fundamento:

Si el sitio en el que se encuentra el trámite cuenta con un buscador de contenido, el trámite aparece destacado o entre los primeros resultados de búsqueda para los términos más comunes para describirlo.

Operacionalización y resultados esperados:

Se aplica sólo a sitios con buscador interno. Identificar 5 variantes de búsqueda con diferentes combinaciones de términos para el trámite; realizar pruebas de búsqueda en el buscador interno; verificar la posición del trámite en cada búsqueda.

Recomendación:

En sitios que cuenten con buscador propio, identifique los términos asociados a los trámites disponibles en el sitio, para destacarlos en los resultados de búsqueda. Presente los resultados asociados a trámites de un modo distinto respecto a los demás resultados.

1.6. La navegación habilita el acceso a los trámites desde cualquier lugar del sitio de la institución.

Principio:

La navegación habilita el acceso a los trámites desde cualquier lugar del sitio

Fundamento:

El sitio debe permitir acceso permanente a los trámites en línea desde la navegación principal, de modo que los usuarios puedan acceder a ellos desde diferentes páginas de su estructura.

Operacionalización y resultados esperados:

La pauta se considera cumplida si el menú principal del sitio permite acceder directamente al trámite, o al conjunto de trámites del sitio, por ejemplo, mediante un acceso a “Trámites en Línea”, “Sucursal Virtual” o algo equivalente.

Recomendación:

Incorpore un acceso a los trámites en línea en algún nivel destacado de la navegación principal del sitio, idealmente en el primer nivel del menú.

2. Iniciar

Los usuarios solicitan el trámite en línea. Esta fase considera aspectos como la información para iniciar el trámite, así como la construcción de las expectativas respecto a él.

Guía práctica para cada uno de los principios:

2.1. Se informan los requisitos, condiciones e información adicional necesaria para realizar el trámite.

Principio:

Se entrega oportunamente toda la información necesaria para realizar el trámite.

Fundamento:

Informar desde el inicio y en el contexto de las tareas cuáles son las condiciones y requisitos que se deben cumplir para la realización del trámite. Informar además sobre las restricciones y limitaciones de éste.

Operacionalización y resultados esperados:

La pauta se cumple si el trámite informa desde el inicio, o en el contexto adecuado, los requisitos para realizarlo. Se consideran como requisitos:

- La información que el usuario deba conocer (excluyendo los datos básicos como RUT, nombre, etc.)
- Documentos o datos que deba tener disponibles
- Valor del trámite
- Formas de pago disponibles

Recomendación:

Informe desde el acceso y el inicio del trámite cuáles son los requisitos y condiciones para realizarlo. Incorpore una descripción breve, destacando los aspectos más importantes que el usuario debe conocer: a quién está dirigido, qué necesita, cómo se realiza.

2.2. La información acerca de los trámites se encuentra actualizada.

Principio:

La información acerca de los trámites se encuentra actualizada.

Fundamento:

El trámite y la información asociada a éste deben ser constantemente revisados y actualizados, para asegurar que la información sea de utilidad para quien lo solicita.

Operacionalización y resultados esperados:

Esta pauta se aplica sólo a los trámites que tienen criterios temporales, como plazos de postulación. La pauta se cumple si se aplican los siguientes criterios respecto a la información presentada en las instrucciones y durante el trámite:

- Se explicita una fecha de actualización o publicación
- La fecha indicada de publicación o actualización, es consistente con la información presentada (no existen fechas contradictorias).

Recomendación:

Guía Práctica de trámites en Línea

Establezca un plan de revisión regular de los contenidos relacionados con los trámites en línea: por ejemplo, revise mensualmente la pertinencia y vigencia de la información y requisitos.

2.3. Es evidente la diferencia entre las diferentes alternativas de trámites ofrecidos. (Si aplica)

Principio:

Es evidente la diferencia entre las diferentes alternativas de trámites ofrecidos.

Fundamento:

Se debe distinguir claramente el propósito y características de los trámites ofrecidos, considerando criterios como la necesidad de registro, pago, requisitos, entre otros.

Operacionalización y resultados esperados:

Esta pauta se aplica a sitios que presenten diferentes alternativas de trámites o un conjunto de trámites similares. La pauta se cumple si en el lugar de acceso o presentación al conjunto de trámites, se identifican claramente los diferentes requisitos o características de cada uno de ellos. En particular se busca que:

- se reconozca fácilmente los trámite pagados de los gratuitos
- se reconozcan los trámites que requieren de registro y autenticación de aquellos que no

Si alguna de estas condiciones se aplica y no se cumple, la pauta se considera no lograda.

Recomendación:

Haga evidente la diferencia entre trámites similares que puedan causar confusión a los usuarios. Enfatique los aspectos que los diferencian, como la necesidad de pago de alguno de ellos, los usos o destinos posibles.

2.4. Se informa el costo de realizar el trámite en línea, incluyendo formas de pago (Si aplica)

Principio:

Se informa oportunamente el costo de realizar el trámite en línea, incluyendo los costos adicionales de los servicios intermediadores de pago.

Fundamento:

Guía Práctica de trámites en Línea

Se debe informar antes de iniciar el trámite del costo total, incluyendo los costos asociados a los operadores de los servicios de pago en línea, como tarjetas de créditos costos de transferencias en línea, etc.

Operacionalización y resultados esperados:

La pauta se cumple cuando se informa claramente, al inicio del trámite, del costo total, incluyendo los costos de los intermediadores de pago. La información puede estar en contexto, o accesible mediante un vínculo a información detallada.

Recomendación:

Informe al inicio del proceso, de manera simple y clara, el costo total del trámite. Incluya los costos adicionales como los cobros de los operadores de servicios de pago.

2.5. Se informa clara y oportunamente el resultado que se obtendrá al realizar el trámite

Principio:

Se informa clara y oportunamente el resultado que se obtendrá al realizar el trámite.

Fundamento:

Se debe informar desde el acceso y el inicio del trámite cuál es el resultado que se obtendrá al realizarlo, mostrando el tipo de información o una imagen ejemplificando el certificado que podrá conseguir, de modo que el usuario pueda decidir si le es útil o no.

Operacionalización y resultados esperados:

Se considera cumplida si se informa en el acceso al trámite y durante su inicio, del resultado que se obtendrá al realizarlo. La información puede estar en contexto, o accesible mediante un vínculo a información detallada sobre el resultado.

Recomendación:

Muestre un ejemplo del resultado que se obtendrá con el trámite en la descripción o durante su inicio. Utilice una imagen del certificado o tipo de información que se entregará.

2.6. Se explicitan las medidas de protección de privacidad asociadas al trámite en línea

Principio:

Guía Práctica de trámites en Línea

Se explicitan las medidas de protección de privacidad asociadas al trámite en línea.

Fundamento:

El trámite, en su presentación o al inicio de la ejecución (primer paso) o en las políticas de privacidad del sitio (accesibles desde el trámite), informa o da acceso a información de privacidad de los datos o del proceso del trámite.

Operacionalización y resultados esperados:

Revisar cada una de las páginas del trámite buscando la presencia de información o acceso a información de privacidad.

Recomendación:

Informe en un lugar claro y accesible del trámite, las políticas de protección de privacidad. Considere la normativa vigente sobre protección de datos, como el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República y las normas de la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.

2.7. Se informa a los usuarios el tiempo de espera para la entrega del resultado.

Principio:

Se informa a los usuarios el tiempo de espera para la entrega del resultado.

Fundamento:

Cuando el resultado de un trámite no se entrega de modo inmediato, se debe informar con anticipación, de modo claro y preciso el plazo de entrega.

Operacionalización y resultados esperados:

Esta pauta se aplica sólo a los trámites que no entregan sus resultados de modo inmediato. La pauta se cumple si:

- El trámite informa al inicio del plazo de entrega del resultado
- La fecha de entrega es clara.

Recomendación:

Explicita los tiempos de espera para la entrega de documentos o el resultado de los trámites. Infórmelo al inicio del trámite o en la página de descripción.

3. Ejecutar

Guía Práctica de trámites en Línea

Realización y ejecución de pasos para un trámite. En esta fase se agrupan principios relacionados con aspectos tecnológicos, de navegación, de proceso, de interfaz, entre otros.

Generales:

3.1. La secuencia de acciones del trámite es clara para el usuario.

Principio:

La secuencia de acciones del trámite es clara para el usuario.

Fundamento:

Durante las interacciones en los trámites el orden de la ejecución de las acciones debe ser claramente informado a los usuarios desde el inicio del proceso. Si éste se divide en más de un paso, la secuencia de acciones a seguir debe ser evidente y clara para el usuario.

Operacionalización y resultados esperados:

Verificar que todos los pasos y secuencia de acciones del trámite son claros para el usuario. Si hay problemas en la secuencia, la información del proceso o en la estructuración de la secuencia la pauta no se cumple.

Recomendación:

Identifique la secuencia lógica de las acciones del trámite. Agrupe los datos o acciones que puedan conformar un conjunto lógico para el usuario. Presente los pasos de manera clara para el usuario, evidenciando aquellos casos en que existan dependencias, por ejemplo, para realizar el paso 2, debe realizar antes el 1.

3.2. Se informa en qué parte del trámite está el usuario.

Principio:

Se informa en qué parte del trámite está el usuario.

Fundamento:

El usuario debe poder identificar en todo momento y sin dificultad en qué parte o paso del trámite se encuentra.

Operacionalización y resultados esperados:

Comprobar en cada paso del trámite, que es posible identificar de modo inequívoco en qué parte del proceso se encuentra. El usuario debe poder señalar en qué paso o etapa se encuentra y tener una expectativa informada

Guía Práctica de trámites en Línea

de lo que le resta por completar. Por ejemplo, “me encuentro en el paso 2 de 3”. Si esta condición se cumple, la pauta se considera satisfecha.

Recomendación:

Utilice elementos visuales para representar los pasos que componen un trámite. Destaque el paso en el que se encuentra el usuario en cada momento.

3.3. Cada paso del trámite posee un título único, conciso y autoexplicativo.

Principio:

Cada paso del trámite posee un título único, conciso y autoexplicativo.

Fundamento:

El trámite debe poseer en cada uno de los pasos un título que permita identificar de manera clara y sin confusiones en qué paso o etapa del trámite el usuario se encuentra.

Operacionalización y resultados esperados:

La pauta se considera cumplida si cada paso del trámite cuenta con un título claro, explicativo e inequívoco que describe su contenido o función dentro del contexto del proceso. Por ejemplo, “Pago” para una sección de pago en línea, “Información personal” para el ingreso de datos personales, etc.

Recomendación:

Titule cada paso del trámite con nombres que sean claros y descriptivos, en un lenguaje comprensible para los usuarios.

3.4. Se presenta información de ayuda y ejemplos en el contexto del trámite.

Principio:

Se presenta información de ayuda y ejemplos en el contexto del trámite.

Fundamento:

Los trámites deben proveer de ayuda y ejemplos en contexto para completar los formularios de manera correcta, evitando errores y la necesidad de correcciones.

Operacionalización y resultados esperados:

Guía Práctica de trámites en Línea

La pauta se cumple si el trámite informa y presenta ejemplos en contexto para los datos que lo requieran por su carácter técnico o específico del tema del trámite. Se entiende por información en contexto la ayuda visualmente asociada al lugar donde se solicita, por ejemplo, junto a un campo de texto o a un paso dentro de un proceso.

Se entiende por ayuda de carácter técnico a la información necesaria para orientar respecto a temas desconocidos para el usuario, por ejemplo, ingreso de datos tributarios para usuarios no familiarizados con leyes tributarias.

Recomendación:

Identifique los datos o campos que requieran de explicación por su formato, su carácter técnico o por requerimientos especiales, y provea información detallada en el mismo lugar a los usuarios.

3.5. El trámite está elaborado considerando las necesidades especiales de acceso del público al que está dirigido

Principio:

El trámite está elaborado considerando las necesidades especiales de acceso del público al que está dirigido.

Fundamento:

Considera las características y necesidades generales y específicas de su público, incluyendo factores de acceso como limitaciones visuales, auditivas, cognitivas o condiciones tecnológicas particulares como limitaciones de ancho de banda o dispositivos especiales.

Operacionalización y resultados esperados:

Determinar el tipo de destinatario; identificar potenciales necesidades especiales del público principal, como por ejemplo el uso de contrastes de colores o tamaños de texto para adultos mayores, condiciones de accesibilidad para usuarios con problemas de visión, velocidad de descarga para usuarios con baja velocidad de conexión, etc. Si en el trámite se consideran todos los requerimientos identificados, la pauta se considera cumplida.

Recomendación:

Determine el tipo de destinatario del trámite e identifique necesidades especiales. Por ejemplo, para público mayor, el contraste y tamaño del texto son factores relevantes.

3.6. Se utiliza el lenguaje de los usuarios durante todo el proceso del trámite.

Principio:

Se utiliza el lenguaje de los usuarios durante todo el proceso del trámite.

Fundamento:

El trámite en su presentación y en sus instrucciones debe considerar siempre el lenguaje de los usuarios, evitando el uso de términos internos o innecesariamente técnicos.

Operacionalización y resultados esperados:

Comprobar en todo el proceso del trámite si el lenguaje utilizado corresponde a un vocabulario común para los usuarios, comprensible, sin el uso de tecnicismos innecesarios o jergas de uso interno. En particular se debe evitar el uso de siglas o abreviaciones sin descripción, los términos técnicos no definidos o conceptos legales sin una explicación en lenguaje simple, cuando estos no son familiares para los usuarios.

Recomendación:

Analice el lenguaje utilizado a lo largo del trámite, revisando el posible uso de terminología interna. Evalúe con usuarios reales el grado de comprensión de los textos e instrucciones. Finalmente, adapte las instrucciones y textos para hacerlos fácilmente comprensibles para los usuarios.

3.7. El lenguaje es consistente a lo largo del trámite.

Principio:

El lenguaje es consistente a lo largo del trámite.

Fundamento:

La forma de comunicarse con el usuario, el tono de comunicación y el vocabulario, deben ser consistentes durante todo el trámite para asegurar una comunicación efectiva.

Operacionalización y resultados esperados:

Comprobar en todo el proceso del trámite si el lenguaje utilizado es consistente respecto al tono (ej. formal, informal), tratamiento (tú vs. usted) y vocabulario. Si se observan inconsistencias, la pauta se considera no cumplida.

Recomendación:

Guía Práctica de trámites en Línea

Revise los textos, descripciones e instrucciones del trámite, comprobando que el vocabulario utilizado es consistente y el tono uniforme. Idealmente encargue estas tareas a un periodista o alguien con experiencia en contenido.

3.8. Durante la ejecución del trámite, es claro a qué sitio e institución corresponde.

Principio:

Durante la ejecución del trámite, es claro a qué sitio e institución corresponde.

Fundamento:

Durante el proceso de un trámite, se debe informar claramente la relación con el sitio que lo entrega y la institución de la que depende. **Esto genera confianza en los usuarios.**

Operacionalización y resultados esperados:

La pauta se considera cumplida si en todas las páginas que componen el trámite se informa claramente (mediante un logo reconocible o el nombre) y prominentemente (en el encabezado de las páginas) en qué sitio se encuentra y a qué institución corresponde.

Recomendación:

Asegúrese de identificar en cada paso del trámite la institución con la cual está relacionado. Esto puede ser mediante el uso de un logo reconocible por los usuarios o por el nombre de la institución.

Manejo de información:

3.9. Sólo se solicitan los datos necesarios para completar el trámite.

Principio:

Sólo se solicitan los datos necesarios para completar el trámite.

Fundamento:

El trámite solicita el mínimo de datos para realizarlo, incluyendo datos de autenticación (registro o ingreso), identificación (verificación de identidad) o seguridad (ej. códigos de verificación).

Operacionalización y resultados esperados:

Guía Práctica de trámites en Línea

Identificar campos de datos mínimos necesarios; si se identifican campos de datos redundantes o innecesarios, el trámite no cumple la pauta. Se excluyen procesos externos como procesos de pago.

Recomendación:

Identifique los datos mínimos necesarios para completar el trámite. En lo posible solicite sólo estos datos, evitando otros que no sean esenciales.

3.10. Se establece una distinción clara y consistente entre datos opcionales y requeridos.

Principio:

Se establece una distinción clara y consistente entre datos opcionales y requeridos.

Fundamento:

El diseño del trámite debe diferenciar visiblemente los campos de datos que son obligatorios de los opcionales. Una forma común de representar los campos obligatorios es mediante el uso de asteriscos o códigos de color, como el rojo. En cualquier caso, la diferencia entre ambos tipos de datos debe ser clara y explícita.

Operacionalización y resultados esperados:

Esta pauta se aplica sólo a los trámites que presentan datos opcionales y obligatorios. Observar el trámite e identificar los campos requeridos y los opcionales. Si la distinción entre ambos es clara, por ejemplo, anunciándolo al inicio del formulario y destacando los campos requeridos, la pauta se cumple. Si no es fácilmente distinguible la condición de obligatoriedad de un campo, la pauta no se cumple.

Recomendación:

Diferencie claramente los campos opcionales de los requeridos mediante el uso de recursos como asteriscos marcando los datos obligatorios, o el uso de "(opcional)" para campos opcionales. Asegúrese de informar a los usuarios la simbología que utilice.

3.11. El usuario puede retomar el ingreso de datos y permite volver atrás sin perder los datos ingresados. (Cuando aplica)

Principio:

El trámite permite volver atrás, cancelar la operación sin perder los datos ingresados.

Fundamento:

En los procesos o transacciones que ubiquen al usuario en un flujo de interacción lineal, se debe proveer de un mecanismo de salida o interrupción del proceso que le permita realizarlo o reanudarlo posteriormente. Cuando los trámites se componen de más de un paso, el usuario debe poder retroceder al paso previo, usando algún mecanismo provisto por la interfaz del trámite o del navegador (botón atrás) para corregir información o verificar los datos, sin perder lo que ya ha ingresado.

Operacionalización y resultados esperados:

La pauta se cumple si el usuario puede interrumpir la realización, volver a un paso anterior del trámite sin perder los datos, antes de finalizar, y reanudar posteriormente. Mecanismos válidos pueden ser la grabación automática de información, la opción de guardar y reanudar posteriormente, entre otros. Para comprobar el cumplimiento, iniciar el trámite, guardar datos parciales, interrumpir el trámite (cerrando sesión, cerrando la página, etc.) y comprobar si es posible reanudar el proceso desde el punto de interrupción.

Recomendación:

Permita que los usuarios puedan guardar el progreso de un trámite, para reanudarlo más adelante, facilitar que modifique la información o que simplemente pueda comprobar lo que ingresó.

3.12. Acepta el ingreso de datos por el usuario en formatos diversos.

Principio:

Acepta el ingreso de datos por el usuario en formatos diversos.

Fundamento:

Los campos de ingreso de datos en los trámites, deben permitir que los usuarios ingresen información en diferentes formatos, por ejemplo considerando el uso de minúsculas, mayúsculas, puntos o guiones. Los campos que sean exclusivamente numéricos o alfabéticos deben informar en contexto cuál es el formato y modo en el que se espera que sean ingresados dichos datos. No se debe forzar al usuario a dar formato a datos especiales, el sistema debe realizarlo de modo automático.

Operacionalización y resultados esperados:

Ingresar datos válidos en diferentes formatos en los campos del trámite. Si se fuerza al usuario a ingresar la información en formatos específicos, la pauta no se cumple.

Recomendación:

Permita que los campos con datos estructurados, como fechas, RUT, código postal, entre otros, sean ingresados de modo libre por los usuarios, sin forzarlos a un formato predeterminado. Si necesita almacenarlos en un formato especial, realice las transformaciones antes de almacenarlos.

3.13. Los formatos de datos son consistentes durante todo el trámite.

Principio:

Los formatos de datos son consistentes durante todo el trámite.

Fundamento:

El trámite debe considerar que los datos presentados y solicitados contemplen siempre el mismo formato en cada una de las páginas y pasos que contempla la ejecución del mismo.

Operacionalización y resultados esperados:

Verificar que los datos solicitados utilizan un formato consistente durante todo el trámite. Por ejemplo, las fechas deben utilizar un formato común (DD/MM/AAAA), el RUT debe estandarizarse respecto al uso del dígito verificador, puntos, etc. Si se observa el uso de formatos de datos inconsistentes, la pauta no se cumple.

Recomendación:

Genere o adopte un formato estándar para datos que vayan a ser solicitados a lo largo del trámite. En particular ponga atención a fechas, RUT, correos electrónicos y otros datos que tengan estructuras definidas y reconocibles.

3.14. Existe una validación oportuna y automática de los datos ingresados por el usuario.

Principio:

Existe una validación oportuna y automática de los datos ingresados por el usuario.

Fundamento:

El diseño de los trámites debe considerar en el ingreso de datos su validación y notificación de los errores en el contexto en el que son ingresados.

Operacionalización y resultados esperados:

Guía Práctica de trámites en Línea

Ingresar datos incorrectos en el trámite y observar cómo se notifica la presencia de errores. Si el trámite reporta el error y facilita el identificar dónde se encuentra éste, la pauta se cumple.

Recomendación:

Valide los datos ingresados por el usuario en la medida que los ingresa, sin necesidad de esperar el envío del formulario con todos los datos. Informe en el mismo lugar del campo cuando hay problemas de validación. Si no es posible validar cada campo en la medida que estos se completan, valide al enviar el formulario, pero asegúrese de informar los problemas en el contexto en que ocurren.

3.15. Se solicita al usuario la confirmación de los datos ingresados antes de realizar una operación irreversible.

Principio:

Se solicita al usuario la confirmación de los datos ingresados antes de realizar una operación irreversible.

Fundamento:

Antes de completar una tarea irreversible o que resulta complejo deshacer, el diseño del trámite debe permitir que el usuario verifique los datos que ha ingresado y permitiéndole además que los modifique si es necesario.

Operacionalización y resultados esperados:

Esta pauta se aplica sólo para trámites que incluyen la realización de una operación irreversible como un proceso de pago. Verificar si el trámite permite la confirmación de los datos ingresados antes de realizar una acción irreversible. Si no permite revisar y confirmar, la pauta no se cumple.

Recomendación:

Identifique los momentos en que se generan operaciones irreversibles en los trámites, como por ejemplo el envío de datos críticos, aprobación de acciones importantes, el pago de servicios, etc. Dé la opción de revisar y confirmar estas operaciones antes de enviarlas.

Manejo de mensajes:

3.16. Se entregan "mensajes de error" que ayudan al usuario a corregir el problema.

Principio:

Se entregan "mensajes de error" que ayudan al usuario a corregir el problema.

Fundamento:

El trámite debe contemplar el uso de mensajes que informen al usuario de errores, alertas o situaciones que sea relevante informar ante determinadas contingencias. Los mensajes deben ser consistentes y considerar siempre información clara que permita al usuario tener las herramientas para resolver el problema.

Operacionalización y resultados esperados:

Realizar el trámite y verificar que:

- se informa al usuario sobre errores en el contexto en que estos ocurren
- los mensajes entregan información al usuario sobre los pasos a seguir para solucionar el problema
- los mensajes están escritos en un lenguaje comprensible para los usuarios.

Recomendación:

Defina un formato de presentación de errores y alertas, en una posición predecible y visible para el usuario. Notifique sobre los problemas o situaciones importantes en un lenguaje comprensible, entregando información acerca de la forma de resolver los problemas.

3.17. El trámite funciona correctamente, sin la presencia de errores.

Principio:

El trámite funciona correctamente, sin la presencia de errores.

Fundamento:

El trámite debe funcionar desde el inicio hasta final sin la presencia de errores asociados a su diseño, o a problemas técnicos del sistema que dificulten al usuario obtener el resultado esperado.

Operacionalización y resultados esperados:

Ejecutar el trámite 3 veces con al menos 30 minutos de distancia entre cada ejecución, observando la presencia de errores técnicos como:

- El sitio no se encuentra disponible
- El sitio presenta mensaje de error del servidor
- El trámite contiene vínculos rotos
- El trámite presenta errores en scripts o interacciones (atribuibles a problemas de programación)

Guía Práctica de trámites en Línea

Si se observa cualquiera de los anteriores, no cumple.

Recomendación:

Monitoree permanentemente el funcionamiento del trámite para identificar errores o problemas comunes. Analice los comentarios en otros canales de comunicación con los usuarios, como centrales telefónicas o formularios de satisfacción. Corrija los problemas que identifique.

3.18. La acción o botón principal de cada pantalla del trámite se encuentra claramente destacada.

Principio:

La acción o botón principal de cada pantalla del trámite se encuentra claramente destacada.

Fundamento:

Las acciones y botones principales deben ser diferenciados del resto del contenido para que el usuario pueda entender claramente cuál es la ruta ideal que se ha diseñado para la ejecución del trámite.

Operacionalización y resultados esperados:

Identificar los botones que representan las acciones principales en los diferentes pasos del trámite. Si la acción principal se encuentra claramente destacada respecto de las demás acciones, la pauta se cumple. La acción principal es la que continúa con el flujo del trámite o permite completarlo.

Recomendación:

Diferencie el botón de la acción principal, de las acciones secundarias. Utilice color u otros recursos gráficos para destacarlo. La acción principal, normalmente, es lo que se espera que el usuario realice para completar el trámite o para seguir su flujo y completarlo más adelante.

3.19. Los vínculos o “links” son claramente distinguibles del texto normal.

Principio:

Los vínculos o “links” son claramente distinguibles del texto normal.

Fundamento:

Los links o vínculos deben poseer una apariencia visual diferente al resto del contenido, que facilite el reconocer su función. Tradicionalmente esto se logra mediante subrayado y diferenciación de color respecto del texto normal.

Operacionalización y resultados esperados:

Verificar si los vínculos en el trámite son claramente reconocibles del texto común, por ejemplo subrayando los vínculos o distinguiéndolos con otro color. Si los vínculos no se diferencian con facilidad del texto común, la pauta no se cumple.

Recomendación:

Asegúrese de que los vínculos sean claramente distinguibles del texto normal. La convención comúnmente aceptada para los vínculos es el uso de color azul y subrayado.

Aspectos técnicos:

3.20. El trámite funciona correctamente en los diferentes navegadores web.

Principio:

El trámite funciona correctamente en los diferentes navegadores web.

Fundamento:

El trámite debe funcionar sin la presencia de errores en los navegadores de uso más popular.

Operacionalización y resultados esperados:

Ejecutar el trámite en tres navegadores diferentes (IE, FF, GC). Si el trámite funciona de modo correcto en todos los navegadores, se cumple la pauta.

Recomendación:

Compruebe la compatibilidad de los trámites con los navegadores más populares. Corrija aquellos problemas que impidan que el trámite se pueda realizar en algún navegador. Si observa problemas cosméticos, intente corregirlos, pero priorice los problemas que obstaculicen su uso.

3.21. Los tiempos de descarga para las páginas son adecuados.

Principio:

Los tiempos de descarga para las páginas son adecuados.

Fundamento:

Las páginas asociadas al trámite deben descargarse a una velocidad adecuada a sus características y las condiciones de navegación de su público.

Operacionalización y resultados esperados:

Dado que el 90% de las conexiones fijas a internet son de velocidades iguales o superiores a 1Mb/s, medir el tiempo de descarga de la página principal del trámite utilizando una herramienta de prueba de velocidad (ej. <http://www.webpagetest.org>) limitándola a 1Mb/s. Si la velocidad de descarga y presentación en el navegador es mayor a 10 segundos, la pauta se declara incumplida.

Fuentes:http://www.subtel.gob.cl/images/stories/apoyo_articulos/informacion_estadistica/series_estadisticas/1_series_conexiones_internet_fija_dic12_190313_v1.xlsx

<http://www.nngroup.com/articles/website-response-times/>.

Recomendación:

Planifique la utilización de recursos del trámite (imágenes, hojas de estilo, scripts) para optimizar la descarga. Reduzca el tamaño o peso de las imágenes mediante una compresión mayor o un formato de imagen más eficiente, minimice el tamaño de scripts y hojas de estilo.

3.22. El contexto de las transacciones es y parece seguro.

Principio:

El contexto de las transacciones es y parece seguro.

Fundamento:

Todo el proceso del trámite debe transcurrir en un contexto que es seguro desde la perspectiva tecnológica (HTTPS, certificados de seguridad válidos) y que proporciona señales de seguridad a los usuarios (no se generan alertas de seguridad en el navegador, la URL es consistente con la URL del sitio web).

Operacionalización y resultados esperados:

Verificar que el trámite cumpla con los siguientes elementos:

- uso de HTTPS
- ausencia de alertas por certificados de seguridad (sin certificado, certificado expirado, emisor no confiable, etc.)
- ausencia de alertas por uso mixto de protocolos HTTP y HTTPS
- la URL del trámite es consistente con la URL del sitio (se encuentra en el mismo dominio).

Recomendación:

Implemente medidas de seguridad como presentar el trámite en un servidor seguro (usando HTTPS) y proporcione señales que refuercen la

Guía Práctica de trámites en Línea

confianza del usuario en la seguridad del trámite, como medidas de validación, verificación de autenticidad de certificados, etc.

3.23. Las sesiones de usuario tienen una duración acorde con el tiempo requerido por el usuario para realizar el trámite.

Principio:

Las sesiones de usuario tienen una duración acorde con el tiempo requerido por el usuario para realizar el trámite.

Fundamento:

Cuando se utilizan sesiones de identificación de usuarios, la duración de la sesión debe ser suficientemente extensa para que un usuario complete el trámite sin que caduque su sesión.

Operacionalización y resultados esperados:

Esta pauta se aplica sólo a los trámites que requieren autenticación y utilizan una sesión de usuario. La pauta se cumple si el tiempo de duración de la sesión es igual o mayor a cinco veces el tiempo requerido por un usuario experto para completar el trámite. Un usuario experto es aquél que conoce el flujo y requisitos del trámite y lo realiza sin interrupciones o errores. Para comprobar el cumplimiento, se debe autenticar en el trámite y esperar que transcurran 5 veces el tiempo experto para completarlo. Si la sesión no ha caducado y permite la finalización del trámite, la pauta se cumple.

Recomendación:

Realice pruebas para identificar el tiempo adecuado para la realización del trámite y asegúrese de que la duración de la sesión de usuario sea mayor que este tiempo.

3.24. Los elementos de interfaz de usuario se utilizan de modo convencional.

Principio:

Los elementos de interfaz de usuario se utilizan de modo convencional

Fundamento:

En el contexto del trámite no se debe modificar el comportamiento esperado de los elementos interactivos convencionales, como los componentes de formularios, menús de navegación, vínculos.

Operacionalización y resultados esperados:

Guía Práctica de trámites en Línea

La pauta se cumple si se consideran los siguientes criterios:

- no se modifica el comportamiento convencional de elementos de formularios como botones, campos, etc.
- los vínculos son claramente reconocibles
- los elementos interactivos operan de un modo predecible, convencional

Recomendación:

Utilice los elementos estándar de los formularios y los elementos de interfaz de modo convencional. Los usuarios esperarán que estos elementos funcionen de modo predecible, por lo que modificar su comportamiento las causará sorpresa e incertidumbre.

3.25. Se evita el uso de elementos gráficos innecesarios que obstaculizan la realización del trámite.

Principio:

Se evita el uso de elementos gráficos innecesarios que obstaculizan la realización del trámite.

Fundamento:

Los trámites deben ser diseñados considerando sólo los elementos necesarios para la ejecución de éstos.

Operacionalización y resultados esperados:

Verificar que el trámite no contiene elementos redundantes o innecesarios para su realización, por ejemplo imágenes decorativas innecesarias, animaciones que distraen la atención del usuario, contrastes de colores que dificultan la lectura. Si se observa este tipo de elementos, la pauta no se cumple.

Recomendación:

Utilice elementos gráficos para apoyar la ejecución del trámite (íconos explicativos, botones y elementos de interfaz) y que no presenten distracciones al usuario (animaciones innecesarias, elementos decorativos) o reduzcan su velocidad de descarga.

3.26. Los espacios funcionales al realizar el trámite están bien definidos y utilizados correctamente.

Principio:

Los espacios funcionales al realizar el trámite están bien definidos y utilizados correctamente.

Fundamento:

La estructura de las páginas del trámite debe contener espacios con propósitos claros y distinguibles, utilizados de modo consistente. Estos espacios pueden ser de operación, navegación, información, ejecución, entre otros.

Operacionalización y resultados esperados:

La pauta se cumple en la medida que se pueden identificar espacios funcionales de modo claro y consistente a lo largo de las páginas del sitio, considerando a lo menos los siguientes:

- Navegación e información de pasos
- Operación o ejecución del trámite
- Acciones principales
- Mensajes (alerta, error, confirmación, etc.)

Recomendación:

Al planificar el uso de los espacios de un trámite, defina zonas dedicadas a propósitos específicos, como navegación, información, interacción, mensajes, etc. Sea consistente en el uso de estos espacios en todas las páginas del trámite.

3.27. Se utilizan nombres y etiquetas descriptivas de la función de cada botón o campo.

Principio:

Se utilizan nombres y etiquetas descriptivas de la función de cada botón o campo.

Fundamento:

Las etiquetas deben ser claras, consistentes y descriptivas del contenido o función que representan, evitando ambigüedades y confusiones.

Operacionalización y resultados esperados:

Examinar todas las etiquetas o nombres de cada título, campo, botón y vínculo en el trámite y evaluar si corresponden a los contenidos, datos, acciones o destinos para los que se utilizan. La pauta se cumple cuando todas las etiquetas se ajustan a su propósito.

Recomendación:

Compruebe que el texto utilizado en los botones y campos del trámite son descriptivos de la función o dato que representan. Asegúrese de que los

botones utilizan verbos para representar las acciones como por ejemplo “Enviar”, “Solicitar” o “Pagar”.

4. Pagar

En caso que aplique, consiste en poder realizar el pago a través de distintos medios.

4.1. Se presentan múltiples alternativas de pago.

Principio:

Se presentan múltiples alternativas de pago para los trámites que lo requieran.

Fundamento:

Para los trámites que requieran de pago, se deben presentar alternativas que permitan que el mayor número de usuarios posible pueda pagar y terminar la transacción.

Operacionalización y resultados esperados:

Esta pauta se aplica sólo a los trámites que requieren de un pago en línea. La pauta se cumple si se observa la presencia de al menos tres medios de pago diferentes, por ejemplo:

- tarjeta de crédito
- tarjeta de débito
- pago desde cuenta corriente
- tarjetas de casas comerciales.

Recomendación:

Provea diferentes alternativas de pago para el trámite, asegurándose de que los medios sean accesibles para el público al que está dirigido.

4.2. Se informa oportunamente los medios de pago disponibles.

Principio:

Se informan oportunamente los medios de pago disponibles para trámites que lo requieran.

Fundamento:

Cuando los trámites requieren de pagos en línea, se debe informar desde el inicio cuáles son las formas de pago disponibles.

Operacionalización y resultados esperados:

Esta pauta se aplica sólo a los trámites que requieren de pago en línea. La pauta se cumple sólo si se informa al iniciar el trámite de las formas de pago disponibles.

Recomendación:

Informe al inicio del trámite cuáles son los medios de pago disponibles, no sólo los operadores de pago. Por ejemplo, no basta con informar que se puede pagar con WebPay y Tesorería General de la República, informe que se puede pagar con tarjeta de crédito, transferencias bancarias, etc.

5. Finalizar

Cierre del trámite en línea. Se relaciona con la presentación y entrega del resultado, así como la orientación sobre los pasos a seguir luego de completarlo.

5.1. Los documentos provistos como resultado del trámite, contienen elementos de autenticidad y validación visibles para los usuarios.

Principio:

Los documentos provistos como resultado del trámite, contienen elementos de autenticidad y validación visibles para los usuarios.

Fundamento:

La información entregada a los usuarios en forma de certificados, debe contener elementos que refuercen la confianza en su validez. Esto se puede lograr con el uso de elementos visuales como timbres simulados, firmas, códigos de barra o elementos de verificación claramente distinguibles por los usuarios.

Operacionalización y resultados esperados:

Verificar que el certificado resultante de un trámite, cumpla con al menos uno de estos elementos:

- Timbre
- Firma del encargado o representante
- Código de barra o número de serie del documento.

Recomendación:

Evidencie en los certificados marcas claras e identificables de autenticidad y mecanismos de verificación.

5.2. Los documentos obtenidos en línea son similares en contenido, estilo y formato a los entregados presencialmente.

Principio:

Los documentos obtenidos en línea son similares en contenido, estilo y formato a los entregados presencialmente.

Fundamento:

El resultado de un trámite en línea debe contener la misma información y ser similar visualmente al que se obtiene de manera presencial. Si esto no es posible, debiese ser informado de modo oportuno, para que el usuario conozca el tipo de resultado que obtendrá.

Operacionalización y resultados esperados:

Comparar el resultado del trámite en línea, con el resultado del trámite que se obtiene presencialmente.

- El contenido de ambos documentos debe ser el mismo.
- La apariencia de ambos documentos debe ser similar, es decir, el resultado obtenido en línea debe asemejarse visualmente al certificado presencial en el uso de colores, formatos, tramas, etc.

Si se cumplen ambas condiciones, se considera cumplida la pauta.

Recomendación:

Procure que los documentos entregados en línea se asemejen lo más posible a los entregados presencialmente.

5.3. La descarga de documentos es controlada por los usuarios.

Principio:

La descarga de documentos es controlada por los usuarios.

Fundamento:

Los documentos que se puedan descargar en el contexto del trámite deben ser controlados por el usuario, evitando la descarga automática o informando adecuadamente de ello. El trámite debe hacer evidente al usuario desde dónde puede descargar los documentos resultantes y los requisitos para su uso.

Operacionalización y resultados esperados:

Esta pauta se aplica sólo a los trámites que finalizan con la descarga de documentos. La pauta se cumple si el trámite aplica los siguientes criterios:

- informa de manera clara como descargar los documentos

Guía Práctica de trámites en Línea

- informa al usuario cuando se producen descargas automáticas
- informa al usuario los requisitos para el uso o visualización de los documentos.

Recomendación:

Al momento de entregar un certificado o documento descargable, muestre claramente al usuario desde dónde se descarga y cómo obtenerlo nuevamente. Permita que el usuario elija el momento de descargarlo, mediante un vínculo o botón de descarga.

5.4. Las páginas de confirmación o documentos en línea se pueden imprimir apropiadamente.

Principio:

Las páginas de confirmación o documentos en línea se pueden imprimir apropiadamente.

Fundamento:

La finalización de un trámite, sea ésta una página de entrega de información o un documento, debe poder imprimirse sin dificultad o alteraciones significativas de su apariencia.

Operacionalización y resultados esperados:

Se considera cumplida si se puede imprimir correctamente el resultado del trámite, sea una página con la información solicitada, o un documento que represente un certificado.

Recomendación:

Asegúrese de que el formato de documentos sea fácilmente imprimible. Utilice formatos de hojas comunes (carta u oficio) y un uso adecuado de los espacios de la página como los márgenes.

5.5. Se ofrece retroalimentación al finalizar el trámite.

Principio:

Se ofrece retroalimentación al finalizar el trámite.

Fundamento:

Al finalizar el trámite se debe informar claramente el resultado, presentar los pasos recomendados a continuación e información relacionada con el trámite realizado.

Operacionalización y resultados esperados:

Guía Práctica de trámites en Línea

La pauta se cumple si el paso final del trámite incluye:

- información acerca del resultado del trámite
- información relacionada con el trámite u otros trámites relacionados
- información de contacto para resolver dudas o problemas acerca del trámite ya realizado.

Recomendación:

Al finalizar el trámite, entregue información acerca del resultado del trámite (información de descarga, problemas para obtener el resultado, etc.), de trámites relacionados y mecanismos de comunicación para aclarar dudas o entregar comentarios.

Indicadores recomendados a medir en un trámite

1. Número de beneficiarios en total del trámite: Universo total de beneficiarios de su trámite.
2. Número de solicitudes recibidas del trámite en línea: Número de solicitudes para el trámite en línea.
3. Número de solicitudes finalizadas: Número de solicitudes del trámite en línea finalizadas.
4. Tiempos de resolución del trámite: Tiempo que emplea la institución en finalizar el trámite en línea.
5. Número de usuarios que llegan al trámite en línea a través buscadores públicos.
6. Número de usuarios que llegan al trámite en línea a través del sitio de la institución.
7. Distribución geográfica del uso del trámite