

PRINCIPALES DEFINICIONES Y DESCRIPCIÓN DE PREGUNTAS

CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y TRÁMITES (CPAT)

¿Cómo compartir esta guía?

División de Gobierno Digital, SEGPRES (2023). Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)

Índice

I. Introducción	4
II. Recomendaciones hito de avance fase de preparación	6
III. Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)	9
a. Descripción plataforma CPAT	9
b. Caracterización de los procedimientos administrativos y trámites	12
IV. Hitos de trabajo 2023	19

I. Introducción

La transformación digital implica repensar la forma en que las instituciones cumplen con su mandato y entregan sus productos a los ciudadanos, poniendo en el centro las necesidades de los usuarios, por sobre las necesidades burocráticas institucionales. En la práctica, esto significa rediseñar la entrega de los productos apoyados en herramientas como la tecnología, datos e innovación, para simplificar y facilitar a los ciudadanos el acceso a éstos, velando al mismo tiempo por procesos claros, que entreguen garantías de transparencia, probidad y eficiencia en el uso de recursos públicos, contribuyendo a mejorar la confianza de los ciudadanos en el Estado y sus instituciones.

En este contexto, la División de Gobierno Digital (DGD) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia es responsable de coordinar y asesorar intersectorialmente a los órganos de la Administración del Estado en el uso estratégico de las tecnologías digitales, datos e innovación pública para mejorar la gestión y entrega de servicios cercanos y de calidad a las personas. Con este mandato y para impulsar la transformación digital del Estado y mejorar la entrega de servicios a los ciudadanos, se trabaja en la implementación de la Ley N° 21.180¹ sobre Transformación Digital del Estado, con la finalidad de establecer la obligatoriedad del soporte electrónico en todos los procedimientos administrativos, de manera que todos los servicios que el Estado ofrece a sus ciudadanos sean preferentemente digitales. En concreto, la Ley N°21.180 modifica diversos cuerpos normativos, entre ellos las bases de los procedimientos administrativos (Ley N°19.880), estableciendo que los procedimientos administrativos deberán ser electrónicos en el año 2027, conforme a la gradualidad de implementación establecida para ello².

Para apoyar a las instituciones en este desafío, en particular la fase de preparación de Ley N° 21.180, orientada a identificar el total de procedimientos administrativos que disponen los órganos de la administración del Estado, el presente documento tiene por objetivo dar a conocer la herramienta tecnológica Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT), que registrará los procedimientos administrativos, así como detallar las preguntas que permitirán la caracterización de éstos.

¹ [Ley N° 21.180](#)

² Para más información sobre la Ley 21.180, recomendamos revisar la [Guía resumen de la LTD](#)

- **¿Cuáles son los objetivos de este documento?**

- I. Dar a conocer el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) como la herramienta oficial de identificación única y caracterización de los procedimientos administrativos y trámites del Estado.
- II. Dar a conocer las preguntas que permitirán caracterizar a los procedimientos administrativos en la plataforma Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT).
- III. Presentar los próximos hitos en el contexto de la fase de preparación de la Ley N° 21.180.

- **¿A quién está dirigido?**

A los equipos institucionales vinculados a la implementación de la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado, encabezados por el Coordinador de Transformación Digital junto con las áreas que colaboran en el proceso.

En este contexto, el punto II de este documento aborda las principales recomendaciones obtenidas a partir del hito de avance efectuado a principios de 2023 con el grupo A, correspondiente a las instituciones del gobierno central, al culminar su fase de preparación.

Desde el punto III de este documento se incorpora una descripción de la plataforma que registrará la información de los procedimientos administrativos y trámites de las instituciones, denominada “Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites” (CPAT), con el detalle de las secciones y preguntas que permitirán conocer los principales atributos de éstos.

Finalmente, en el punto IV se abordarán los principales hitos de trabajo planificados para el periodo 2023, en el contexto de la fase de preparación de la Ley N°21.180.

II. Recomendaciones hito de avance fase de preparación

El mandato de la Ley de Transformación Digital aplica a un grupo heterogéneo de instituciones del Estado, los cuales, para efectos de la implementación de la referida Ley, han sido divididos en 3 grandes grupos (A, B y C) sobre los que aplican plazos de implementación diferenciados³.

En este contexto, durante febrero de 2023, se convocó al grupo A compuesto por las instituciones del gobierno central a informar su estado de avance respecto del levantamiento de sus procedimientos administrativos, tarea correspondiente al cumplimiento de la fase de preparación de la Ley N° 21.180.

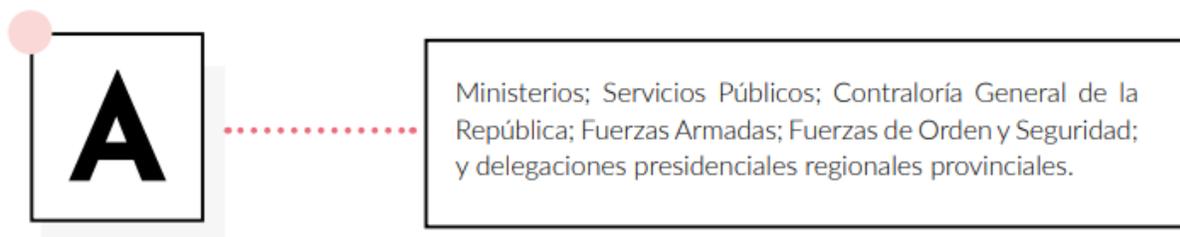


Imagen tomada de la "Guía resumen sobre la Ley de Transformación Digital del Estado"

Como primer hito de avance, se solicitó a las instituciones responder un conjunto de indicadores asociados al avance en la implementación de la Ley N° 21.180, y adjuntar el formato plantilla guía con los procedimientos administrativos identificados a esa fecha. La plantilla guía es un archivo formato excel, el cuál fue compartido a las instituciones en agosto de 2022 como parte de la primera versión del marco conceptual sobre procedimientos administrativos, y contenía una estructura con dimensiones y preguntas orientadas a identificar y caracterizar los procedimientos administrativos.

En esta instancia participaron 172 de un total de 266 instituciones convocadas, las cuales informaron en conjunto 9.000 procedimientos administrativos, experiencia a partir de la cuál se elaboró una segunda versión del documento Marco Conceptual de Procedimientos

³ Si a la fecha no conoce el grupo al cuál corresponde su institución, recomendamos revisar la [Guía resumen sobre la Ley de Transformación Digital del Estado](#).

Administrativos⁴ para apoyar a las instituciones en la identificación de éstos. De forma complementaria se elaboró este documento con el detalle de las preguntas que considerará la plataforma Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) para facilitar así el levantamiento de información al interior de las instituciones, junto con algunas recomendaciones generales que se entregan a continuación:

- Conformar un equipo de trabajo que apoye al Coordinador de Transformación Digital, en quien recae la articulación de los temas vinculados a la implementación de la Ley N°21.180. Para realizar un levantamiento de información representativo de la realidad institucional, se recomienda convocar al menos a un representante de la mayor cantidad de áreas o dependencias institucionales.
- Revisar el marco normativo y regulatorio de la institución, con el apoyo del área jurídica, para desprender del mandato institucional los alcances necesarios para el levantamiento de los procedimientos administrativos.
- No utilizar como unidad de medida equivalente los conceptos de *procesos*, *procedimientos administrativos* y *actos administrativos*. En términos generales, de las áreas de trabajo institucional (como podría ser Administración y Finanzas) se desprenden procesos (conjunto de actividades íntimamente relacionadas que existen para generar un bien o servicio, el cual tiene un cliente interno o externo a la organización⁵), de los cuales se configuran o desprenden los procedimientos administrativos, los cuales a su vez se encuentran compuestos por un conjunto de actos administrativos, ambos conceptos definidos por la Ley N°19.880 y abordados en el punto III del [Marco conceptual de procedimientos administrativos](#)
- No utilizar como sinónimos o equivalentes los conceptos de “*procedimientos*” y “*procedimientos administrativos*”. Los “*procedimientos*” constituyen el conjunto de instrucciones escritas que definen los pasos específicos necesarios para realizar las actividades en un proceso, definiendo cómo se realiza el trabajo con un estilo de paso a paso, detallando las actividades, quién realiza la actividad, qué pasos se realizan, cuándo se realizan los pasos y cómo se realizan los pasos, incluyendo cualquier estándar que deba cumplirse para ello⁶. En tanto, los “*procedimientos administrativos*”, definidos por la Ley N° 19.880, corresponden a una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, cuya finalidad es producir un acto administrativo terminal. Estos últimos, podrían estar formalizados o no formalizados, según se

⁴ Marco conceptual de procedimientos administrativos y trámites (Mayo, 2023) [Marco conceptual de procedimientos administrativos](#)

⁵ Barros (2000). Rediseño de procesos mediante el uso de patrones: mejores prácticas de gestión para aumentar la competitividad

⁶ [Marco conceptual sobre la gestión de procesos](#)



detalla en el punto III del documento [Marco conceptual de procedimientos administrativos](#)

Recomendaciones para la completitud de la plantilla guía:

- Utilizar exclusivamente las alternativas de respuesta indicadas en el formato **X Plantilla guía CPAT** en su hoja “Descriptor de preguntas y respuestas”. Lo anterior reducirá el tiempo dedicado al traspaso de información a la plataforma de reporte CPAT, la cuál tendrá habilitada las respuestas estandarizadas descritas en este formato.
- Recopilar toda la información necesaria para contestar todas las preguntas descritas en la plantilla guía. La plataforma CPAT no permitirá dejar preguntas en blanco, sin respuesta, las cuales permanecerán en estado pendiente por completar e impedirán el correcto cierre del proceso.
- Resguardar que el nombre y la descripción del procedimiento administrativo o trámite sea representativo del alcance de este registro, y permita responder las preguntas de caracterización detalladas en el formato plantilla guía. Una descripción demasiado general del procedimiento puede dificultar la completitud de los atributos y características del registro declarado.

La plantilla guía como material de trabajo, permite al Coordinador de Transformación Digital articular el levantamiento de información con sus principales colaboradores al interior de la institución, sin embargo el cumplimiento de la fase de preparación tendrá lugar en la plataforma CPAT, donde cada Autoridad institucional (Jefe de servicio, Gobernador, Alcalde, Delegado Presidencial, Rector o su equivalente) deberá validar la nómina oficial de procedimientos administrativos representativa de la institución.

III. Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)

a. Descripción plataforma CPAT

Desde 2019, la División de Gobierno Digital dispone del Registro Nacional de Trámites⁷ (RNT) como la herramienta oficial que permite conocer la oferta de trámites de 217 instituciones del gobierno central, junto con sus principales atributos, permitiendo a la DGD disponer de información agregada y comparable para tomar decisiones estratégicas en materias de inversión, simplificación, eliminación y digitalización de trámites en el marco de la estrategia de modernización del Estado.

Con la entrada en vigencia de la Ley N°21.180, cuyo objetivo es que todos los procedimientos administrativos se tramiten en soporte electrónico a 2027, de manera que todos los servicios que el Estado ofrece a sus ciudadanos sean preferentemente digitales, queda de manifiesto la necesidad de conocer el universo de procedimientos administrativos que disponen las instituciones como parte de su quehacer institucional, siendo los trámites únicamente un subconjunto de ellos.

En este contexto, el RNT constituyó un primer acercamiento a los procedimientos administrativos, entendiendo que en la mayoría de los casos los trámites son un tipo de procedimiento administrativo de cara a las personas.

Como continuador natural del RNT, el **Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)** constituye en adelante la herramienta oficial de identificación única y caracterización de los procedimientos administrativos y trámites del Estado, bajo un marco conceptual compartido para todas las instituciones, que permite la estandarización de éstos.

Este catálogo se encuentra dirigido a todos los órganos de la Administración del Estado (+680), que en conjunto se estima que disponen más de 45.000 procedimientos administrativos y trámites. En este contexto, para facilitar el trabajo de las instituciones, el CPAT se dispondrá mediante una plataforma en línea (<https://cpat.gob.cl>), sitio cuál podrán acceder todas las instituciones a partir de octubre del presente año, actualmente en construcción.

⁷ Disponible en el sitio <https://tramites.gob.cl/>

Tendrán acceso a esta plataforma los siguientes **perfiles**, quienes podrán acceder autenticándose con su ClaveÚnica.

1. **Coordinador de Transformación Digital** (máximo 1), perfil precargado por la División de Gobierno Digital a partir de lo informado por las propias instituciones⁸. Para todos los efectos, será responsable de coordinar al interior de su institución el levantamiento de información sobre procedimientos administrativos y trámites, informar en el CPAT la nómina oficial y enviar esta propuesta a validación de su Autoridad institucional en los plazos establecidos.
2. **Autoridad institucional** (máximo 1), perfil que podrá ser habilitado en el CPAT por el respectivo Coordinador de Transformación Digital, responsable de validar y formalizar la nómina de procedimientos administrativos.
3. **Editores** (ilimitados), perfil que podrá ser habilitado en el CPAT por el respectivo Coordinador de Transformación Digital.
4. **Invitado institucional** (ilimitados), perfil que podrá ser habilitado en el CPAT por el respectivo Coordinador de Transformación Digital, el cuál podrá visualizar lo informado por su institución, sin posibilidad de editar la información.

Destacar que el CPAT podrá ser actualizado periódicamente y será utilizado para medir los avances de las instituciones en su tránsito al soporte electrónico, levantar los datos que se requieren para su realización, determinar las necesidades de las instituciones en términos de interoperabilidad, notificaciones, identidad digital, expediente electrónico, firma electrónica, entre otros aspectos, información estratégica para la adopción de estándares transversales a los procedimientos administrativos y trámites, así como oportunidades de simplificación administrativa, lo anterior en el contexto de la implementación de la Ley N°21.180, sobre Transformación Digital del Estado.

Para levantar esta información, la plataforma CPAT dispondrá de diversos **módulos** orientados a conocer cómo se gestionan los procedimientos administrativos y trámites, entre ellos los siguientes:

⁸ Cualquier cambio de CTD debe ser informado a la Red de Coordinadores de Transformación Digital, al correo reddecoordinadores@digital.gob.cl, junto con el envío de un oficio emitido por cada Jefe de servicio, dirigido al Jefe de la División de Gobierno Digital (José Inostroza Lara), informando el nombre, cargo, rut, correo y teléfono de quien asume este rol en la institución.

- 1. Inicio:** Posterior autenticación con ClaveÚnica, cada usuario podrá visualizar el perfil e institución a la cual pertenece, las instrucciones de uso de la plataforma CPAT y las principales cifras asociadas al avance de su institución en el proceso de reporte de la información.
- 2. Equipo de trabajo:** En este módulo los perfiles institucionales podrán crear y/o visualizar los perfiles que conforman el equipo de trabajo. En particular, el Coordinador de Transformación Digital podrá habilitar perfiles de acceso para la autoridad institucional, editores e invitados. El resto de los perfiles podrá ver la conformación del equipo de trabajo, sin posibilidad de crear directamente perfiles.
- 3. Registro:** En este módulo las instituciones podrán informar la nómina de procedimientos administrativos y trámites que disponen como parte de su quehacer institucional, junto con sus principales características, detalladas en las preguntas descritas en la letra “b” de este documento: *“Caracterización de los procedimientos administrativos y trámites”*.
- 4. Transacciones:** En este módulo las instituciones podrán informar las transacciones de todos sus procedimientos administrativos y trámites. Destacar que esta sección no se desplegará en el período de actualización comprendido entre octubre y diciembre de 2023, debido a que este período tiene por objetivo el levantamiento de línea base de los procedimientos administrativos y trámites. Desde el segundo período de actualización se solicitará esta información.
- 5. Reportes:** En este módulo las instituciones podrán descargar reportes sobre la nómina de procedimientos administrativos y trámites informada en el CPAT.
- 6. Recursos informativos:** En este módulo las instituciones podrán descargar los principales documentos, guías y manuales generados para apoyar el uso de la plataforma CPAT y la identificación de los procedimientos administrativos y trámites.



b. Caracterización de los procedimientos administrativos y trámites

Como parte de la fase de preparación en torno a la implementación de la Ley N°21.180⁹, las instituciones deberán identificar la totalidad de procedimientos administrativos que disponen como parte de su mandato institucional.

Esta información se reportará en el Catálogo de Identificación de Procedimientos Administrativos (CPAT), la que dispondrá de preguntas sobre la información básica que facilitará la articulación de las distintas fases que establece la Ley N°21.180 para su implementación y el uso de servicios transversales provistos por la División de Gobierno Digital para ello, tales como ClaveÚnica, Firma Electrónica Avanzada, red de Interoperabilidad del Estado, notificaciones, SIMPLE y otras que se requieran en el marco de dicha implementación.

Para apoyar este proceso, la División de Gobierno Digital dispondrá de la siguiente **x** Plantilla guía CPAT, material de trabajo que detalla las 8 secciones y el conjunto de preguntas de caracterización que se desplegarán en el **módulo Registro** del CPAT, módulo orientado a informar y caracterizar la nómina de procedimientos administrativos y trámites que disponen las instituciones como parte de su quehacer institucional.

Antes de comenzar a trabajar con el formato indicado, recomendamos considerar los siguientes aspectos:

- La plantilla guía es un material de trabajo, que sirve para conocer de antemano las preguntas de caracterización que se desplegarán en la plataforma de reporte Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT).
- Este documento no se puede editar en línea, más de 680 instituciones lo utilizarán para organizar el levantamiento de su información, por lo que debe permanecer fiel al documento original.
- Recomendamos descargar una copia de este documento y comenzar a completar esta información en sus propios repositorios.
- La plantilla guía debe ser contestada considerando el estado actual de los procedimientos administrativos o trámites que dispone la institución como parte de su quehacer institucional, como diagnóstico y línea base de la situación alcanzada a esta fecha.
- Revisa y utiliza únicamente las alternativas de respuestas descritas en la hoja "Descriptor de preguntas y respuestas". Las preguntas podrán ser de selección

⁹ Ley N°21.180 [Ley 21180 - Biblioteca del Congreso Nacional de Chile](#)

única, selección múltiple, campo de texto libre, entre otras. Puedes revisar lo anterior en la columna E y F de la hoja "Descriptor de preguntas y respuestas".

- Algunas preguntas son anidadas, es decir, de la respuesta de una de ellas dependerá(n) la(s) siguiente(s). Puedes revisar lo anterior en la columna G de la hoja "Descriptor de preguntas y respuestas".
- Algunas preguntas son exclusivas para procedimientos administrativos, otras son exclusivas para trámites. Puedes revisar lo anterior en la columna H de la hoja "Descriptor de preguntas y respuestas".
- Para aquellas preguntas de selección múltiple, recomendamos consignar en una misma celda todas las respuestas que corresponda.

Considerando lo anterior, se espera que las instituciones puedan coordinar internamente el proceso de recolección de la información necesaria para contestar las preguntas que se desplegarán en el CPAT por cada tipo de registro, según corresponda:

Sección Identificación: Esta sección se compone de 10 preguntas orientadas a identificar el alcance del registro a caracterizar.

1. **Tipo de registro:** Las instituciones podrán informar en el CPAT 3 tipos de registros (*Procedimiento administrativo que no genera trámite, Procedimiento administrativo que genera trámite, Trámite*), desplegándose para cada tipo de registro un conjunto de preguntas orientadas a conocer y caracterizar cómo se efectúan .
2. **Nombre del registro:** Nombre o denominación que identifica al registro, sea éste un procedimiento administrativo y/o trámite, asociado a su función o mandato institucional. Por ejemplo: "Postulación a fondo concursable DGD".
3. **Descripción del registro:** Breve descripción que permite conocer el objetivo y alcance del registro, sea éste un procedimiento administrativo y/o trámite.
4. **(A) Área de dependencia - Gobierno central:** Área o dependencia interna a la cual pertenece el procedimiento administrativo y/o trámite. Es posible que un procedimiento administrativo y/o trámite se relacione con varias áreas o dependencias, sin embargo, se recomienda seleccionar aquella que sea responsable de éste al interior del órgano.
4. **(B) Área de dependencia - Municipalidades:** Área o dependencia interna a la cual pertenece el procedimiento administrativo y/o trámite. Es posible que un procedimiento administrativo y/o trámite se relacione con varias áreas o

dependencias, sin embargo, se recomienda seleccionar aquella que sea responsable de éste al interior del municipio.

5. **Responsable del registro:** Una vez identificada el área responsable del registro, sea éste un procedimiento administrativo y/o trámite, indique el cargo del funcionario/a responsable de éste. Por ejemplo "Asesor/a de Políticas y Estudios".
6. **Tipo de inicio:** De acuerdo a la Ley N° 19.880 (artículo 28 y siguientes), los procedimientos administrativos podrán iniciarse por dos vías: *de oficio* o *a solicitud de partes*.
7. **Acto de inicio:** De acuerdo a la Ley N° 19.880 (artículo 3), el procedimiento administrativo es una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal. Para definir el alcance o cobertura del procedimiento administrativo, indique el nombre del acto de inicio. Un ejemplo de acto de inicio de oficio podría ser la solicitud formal de una autoridad para iniciar un proceso de investigación interna. Un ejemplo de acto de inicio a solicitud de partes podría ser la solicitud de una persona de un producto institucional (bien y/o servicio).
8. **Acto de término:** De acuerdo a la Ley N° 19.880 (artículo 3), el procedimiento administrativo es una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal. Para definir el alcance o cobertura del procedimiento administrativo, indique el nombre del acto de término. Un ejemplo de acto de término es la Resolución que determina si una persona es beneficiario/a o no de un producto institucional determinado (bien y/o servicio).
9. **Tipo de función:** Dentro de la Administración del Estado se observa que existen funciones que son comunes a todos los órganos que la conforman, como funciones de soporte necesarios para su gestión y operación (*función común*), y otras funciones que responden a mandatos y competencias específicas para cada institución (*función específica*).
10. **Producto institucional:** Los productos corresponden a los bienes y/o servicios que una institución puede entregar a las personas en el ejercicio de sus funciones de

Ley. Usualmente las personas deben realizar uno o más trámites para acceder a estos productos. Seleccione el producto que mejor se adecúa al procedimiento administrativo y/o trámite a caracterizar.

Sección Marco normativo: Esta sección se compone de 6 preguntas orientadas a identificar el marco normativo y regulatorio que da origen al registro a caracterizar. Considere que en esta sección 3 preguntas se desplegarán por defecto y las otras 3 preguntas son dependientes de una de ellas, por lo que se desplegarán según corresponda.

1. **Número Ley:** Los procedimientos administrativos y/o trámites emergen de las competencias y mandato institucional de los órganos de la Administración del Estado, establecidos en el marco regulatorio que les aplica. Indique el número de la Ley de la que emana o se origina el procedimiento administrativo y/o trámite, por ejemplo la Ley N° 20.285.
2. **Enlace a Ley Chile:** Para la Ley indicada en la pregunta anterior, identifique el enlace a Ley Chile (<https://www.bcn.cl/leychile/>).
3. **Otras fuentes normativas:** Si de forma adicional a la Ley indicada en la pregunta anterior, el procedimiento administrativo y/o trámite dispone de otras fuentes normativas que le son aplicables y regulan el proceso de forma específica, identifique la opción Sí, y en dicho caso, identifique el tipo de fuente, el nombre y el enlace correspondiente.
 - i. **Tipo de fuente normativa:** Indique si corresponde a un Decreto, Resolución, Circular, Ordenanza, Instrucciones Generales u otro tipo de fuente normativa.
 - ii. **Nombre de la fuente normativa:** Indique el nombre de la fuente normativa, por ejemplo Circular N° 137, que aprueba (...)
 - iii. **Enlace a la fuente normativa:** Indique el enlace (URL) a la fuente normativa identificada en las preguntas anteriores.

Sección Focalización: Esta sección se compone de 7 preguntas orientadas a identificar a quién va dirigido el procedimiento administrativo y/o trámite a caracterizar. Considere que en esta sección 5 preguntas se desplegarán por defecto y las otras 2 preguntas son dependientes de una de ellas, por lo que se desplegarán según corresponda.

1. **Pago:** Identifica si el trámite tiene un costo o tarifa que deba pagar la persona que lo solicita. En algunos casos, puede que un mismo trámite tenga un costo diferenciado según el caso (*Si/No*)
 - i. **Tipo de moneda:** Identifica el tipo de moneda con la cual se valoriza el monto que debe pagar la persona que solicita el trámite. En caso de que la tarifa se valore en otra moneda, convierta a alguna de las monedas disponibles en las opciones (*Peso chileno, UF, UTM*).
 - ii. **Valor:** Monto que debe ser pagado por quién solicita el trámite ante la institución, en la moneda indicada previamente.
2. **Tipo de usuario:** Persona natural y/o jurídica que puede efectuar el procedimiento administrativo y/o trámite (*Persona natural, Persona jurídica, Ambos*).
3. **Ejes de trabajo:** Identifica si el trámite tiene objetivos focalizados o específicos, dirigido a alguno de los ejes descritos en las alternativas (*Género, Productividad y emprendimiento, Calidad indígena, Discapacidad, Medio ambiente, Migración, Personas mayores, Infancia, No aplica esta distinción*).
4. **Utiliza el Registro Social de Hogares (RSH):** El Registro Social de Hogares es un sistema de información cuyo fin es apoyar los procesos de selección de beneficiarios de un conjunto amplio de subsidios y programas sociales (MINDES). Este insumo frecuentemente es utilizado por diversos trámites para seleccionar a la población beneficiaria o conocer antecedentes de ella. Es posible que *se consulte esta información entre órganos de la Administración del Estado, lo solicite a las personas o no se utilice*.
5. **Estacionalidad:** Indica si el trámite es estacional o se encuentra permanentemente a disposición del público para ser realizado (*Si/No*).

Sección Soporte electrónico: Esta sección se compone de 11 preguntas orientadas a conocer el soporte electrónico que dispone el procedimiento administrativo o trámite a caracterizar. Considere que en esta sección 8 preguntas se desplegarán por defecto y las otras 3 preguntas son dependientes de una de ellas, por lo que se desplegarán según corresponda.

1. **Nivel de digitalización:** Escala de 0 a 5 que permite clasificar cada procedimiento administrativo y/o trámite según disponga o no de soporte electrónico. En esta escala, el nivel 4 sólo aplica para procedimientos administrativos que generan trámites y trámites:

Nivel 0: El procedimiento administrativo y/o trámite no cuenta con soporte electrónico para informar a los/as usuario/as (personas y funcionario/as) y/o para gestionar las etapas asociadas a su tramitación.

Nivel 1: El procedimiento administrativo y/o trámite cuenta con soporte electrónico que permite entregar sólo información a los/as usuario/as (personas y funcionario/as), sin poder gestionar las etapas asociadas a su tramitación.

Nivel 2: El procedimiento administrativo y/o trámite cuenta con soporte electrónico que permite a los/as usuario/as (personas y funcionario/as) descargar formularios, sin poder gestionar las etapas asociadas a su tramitación.

Nivel 3: El procedimiento administrativo y/o trámite cuenta con soporte electrónico que permite a los/as usuario/as (personas y funcionario/as) realizar una o más etapas de forma digital, manteniendo una de estas etapas en modalidad presencial.

Nivel 4: El procedimiento administrativo y/o trámite cuenta con soporte electrónico en las etapas que realiza el/la usuario/a (persona), el cual no debe realizar ninguna etapa de forma presencial.

Nivel 5: El procedimiento administrativo y/o trámite cuenta con soporte electrónico que permite a los/as usuario/as (personas y funcionario/as) realizar todas las etapas de forma digital.

- i. **Fecha de digitalización:** Si el procedimiento administrativo y/o trámite se encuentra en nivel 5, indique mes y año en que se efectuó la digitalización.
 - ii. **Soporte utilizado para la digitalización:** Medio o herramienta utilizada para disponer el procedimiento administrativo y/o trámite en soporte electrónico, en las etapas que realiza el/la usuario/a (persona).
2. **Canales disponibles para la atención:** Medio(s) de contacto que la institución pone a disposición de sus usuario/as, en el contexto de la realización de este procedimiento administrativo y/o trámite. Podría disponer para ello de canal digital, presencial, telefónico y/o módulos de autoatención.

3. **Canales transaccionales:** Medio(s) a través los cuales el/la usuario/a puede realizar la totalidad del procedimiento administrativo y/o trámite, desde el inicio hasta la entrega de la respuesta final. Esta pregunta debe ser consistente con lo informado en los niveles de digitalización. Podría disponer para ello de canal digital, presencial, telefónico y/o módulos de autoatención.
4. **Expediente:** De acuerdo al artículo 18 de la Ley N° 19.880, todo el procedimiento administrativo deberá constar en un expediente electrónico, salvo las excepciones contempladas en la Ley, en el que se asentarán los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos públicos, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso. En este contexto, identifique que tipo de expediente dispone para este procedimiento administrativo y/o trámite (*expediente físico, expediente electrónico o no genera un expediente*).
 - i. **Acceso al expediente:** De acuerdo al artículo 18 de la Ley N° 19.880, los interesados tendrán acceso permanente a los expedientes electrónicos, el cuál contendrá un registro de todas las actuaciones del procedimiento. En este contexto, indique si los interesados pueden acceder al expediente en cualquier momento durante la tramitación del mismo.
5. **Número de plataformas electrónicas:** De acuerdo al artículo 19 de la Ley N° 19.880, los órganos de la Administración estarán obligados a disponer y utilizar adecuadamente plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos, las que deberán cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad. En este contexto, indique el número de plataformas electrónicas que dispone este procedimiento administrativo y/o trámite. En caso de que no disponga ninguna, ingrese valor 0.
6. **Alcance de las plataformas electrónicas:** De acuerdo al artículo 19 de la Ley N° 19.880, los órganos de la Administración estarán obligados a disponer y utilizar adecuadamente plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos, las que deberán cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad. Respecto de las plataformas indicadas en la pregunta anterior, indique si ellas cubren todo el procedimiento administrativo o algunas etapas de éste.
7. **URL de inicio:** Dirección de la plataforma electrónica donde la institución dispone de la información necesaria para que sus usuario/as puedan realizar el trámite.

8. **Ficha en ChileAtiende:** Indica si la institución dispone de una ficha en el portal de ChileAtiende, con atributos tales como la descripción del trámite, a quién está dirigido (incluye los requisitos que deben cumplir), documentos requeridos, procedimiento para solicitar o acceder a los beneficios y servicios (paso a paso), costo (puede ser gratuito o tener valor), vigencia y marco legal, entre otros atributos definidos por ChileAtiende (<https://www.chileatiende.gob.cl/>).
 - i. **Enlace en ChileAtiende:** Dirección web donde se encuentra publicada la ficha en el portal de ChileAtiende. Ejemplo de enlace: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/00000-subsidio-de-DGD>

Sección Identidad digital: Esta sección se compone de 2 preguntas orientadas a conocer la autenticación utilizada en el contexto de la tramitación del procedimiento administrativo y/o trámite a caracterizar.

1. **Mecanismo de autenticación digital:** Mecanismo que permite corroborar la identidad de una persona para realizar un procedimiento administrativo y/o trámite en el canal digital. En este contexto, el procedimiento administrativo y/o trámite podría no utilizar un mecanismo de autenticación, utilizar ClaveÚnica, Clave Tributaria o un mecanismo de autenticación propio.
2. **Firma electrónica avanzada:** De acuerdo a lo descrito en el artículo 2 de la Ley N° 19.799, la firma electrónica avanzada es aquella certificada por un prestador acreditado, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de manera que se vincule únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que desconozca la integridad del documento y su autoría (Sí/No).

Sección Notificaciones: Esta sección se compone de 7 preguntas orientadas a conocer cómo se notifica a los interesados en el contexto de la tramitación del procedimiento administrativo y/o trámite a caracterizar. Considere que en esta sección 3 preguntas se desplegarán por defecto y las otras 4 preguntas son dependientes de una de ellas, por lo que se desplegarán según corresponda.

1. **Notificaciones:** De acuerdo al artículo 46 de la Ley N° 19.880, las notificaciones se practicarán por medios electrónicos. En este sentido, señale si a la fecha el

procedimiento administrativo y/o trámite efectúa notificaciones durante la tramitación, independiente si se efectúan en papel o electrónicamente (Sí/No)

- i. Etapa de las notificaciones:** Si el procedimiento administrativo y/o trámite efectúa notificaciones, señale en qué etapas se efectúan (*etapa de inicio, etapa de instrucción o etapa de término*).
 - I. Medio utilizado para notificar en la etapa de inicio:** Si el procedimiento administrativo y/o trámite efectúa notificaciones durante la etapa de inicio, señale el medio por el cuál se envían (*notificación electrónica, notificación física o por ambos medios*).
 - II. Medio utilizado para notificar en la etapa de instrucción:** Si el procedimiento administrativo y/o trámite efectúa notificaciones durante la etapa de instrucción, señale el medio por el cuál se envían (*notificación electrónica, notificación física o por ambos medios*).
 - III. Medio utilizado para notificar en la etapa de término:** Si el procedimiento administrativo y/o trámite efectúa notificaciones durante la etapa de término, señale el medio por el cuál se envían (*notificación electrónica, notificación física o por ambos medios*).
- 2. Medio utilizado para enviar comunicaciones institucionales:** Si envía comunicaciones institucionales, indique el medio por el cual envía esta comunicación (*No envía comunicaciones, Sólo por medios físicos, Solo por medios electrónicos, Ambos medios*). Las comunicaciones institucionales envían información a los/as usuario/as sobre aspectos generales, como podría ser información sobre beneficios, programas o fechas de convocatoria.
- 3. Medio utilizado para enviar comunicaciones personales:** Si envía comunicaciones personales o de seguimiento, indique el medio por el cual envía esta comunicación (*No envía comunicaciones, Sólo por medios físicos, Solo por medios electrónicos, Ambos medios*). Las comunicaciones personales o de seguimiento envían información específica a determinados usuario/as, por ejemplo en qué estado de tramitación se encuentra su solicitud o los plazos que dispone para efectuar determinada acción.

Sección Datos y documentos requeridos: Esta sección se compone de 6 preguntas orientadas a conocer los datos y documentos requeridos en el contexto de la tramitación del procedimiento administrativo y/o trámite a caracterizar. Considere que en esta sección 2 preguntas se desplegarán por defecto y las otras 4 preguntas son dependientes de una de ellas, por lo que se desplegarán según corresponda.

1. **Datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la administración del Estado:** En virtud de los principios de interoperabilidad y cooperación, en todo procedimiento administrativo y/o trámite los órganos de la Administración del Estado que tengan en su poder documentos o información respecto de materias de su competencia, que sean necesarios para su conocimiento o resolución, deberán remitirlos por medios electrónicos a aquel órgano ante el cual se estuviere tramitando el respectivo procedimiento, que así lo solicite. Si para la tramitación de este procedimiento administrativo y/o trámite necesita datos, documentos y/o expedientes provistos por otros órganos de la Administración del Estado, indique la opción Sí, e indique la información consultada en las siguientes preguntas.

i. **Medio utilizado para obtener datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la administración del Estado:** Indique por qué medio obtiene los datos, documentos o expedientes necesarios para la tramitación del procedimiento administrativo y/o trámite, sean éstos manuales o electrónicos (*Solicita a sus usuario/as los datos, documentos y/o expedientes, Intercambio manual de datos, documentos y/o expedientes con otros órganos de la administración del Estado, Interoperabilidad electrónica con otros órganos de la administración del Estado*).

ii. **Nombre de la institución que provee esta información:** Nombre de la institución que provee el certificado, documento o dato, por ejemplo, Servicio de Registro Civil e Identificación.

iii. **Nombre del certificado, documento o dato solicitado:** Nombre del certificado, documento o dato solicitado, por ejemplo, "Antecedentes Penales"

2. **Documento notarial:** Si el procedimiento administrativo y/o trámite requiere documentos notariales para su realización, indique la opción Sí.

i. **Nombre del documento notarial:** Nombre del documento notarial solicitado.

Considerar que la sección **Datos y documentos requeridos** consumirá información de la red de interoperabilidad, uno de los servicios compartidos provistos por la División de Gobierno Digital. Por lo anterior, en la plataforma del CPAT se desplegarán opciones de respuesta (listas desplegables) que provienen de este servicio, y permitirán identificar si su institución ya utiliza o necesita utilizar alguno de los documentos disponibles en la PISEE.

Sección Información adicional

1. **Información adicional:** Información adicional sobre el procedimiento administrativo y/o trámite.

IV. Hitos de trabajo 2023

Para apoyar a las instituciones en el cumplimiento de los objetivos de la fase de preparación, es decir en la identificación, caracterización y formalización de la nómina de procedimientos administrativos y trámites que disponen como parte de su quehacer institucional, se establecerán los siguientes hitos de trabajo:

Hito 1: lineamientos estratégicos y plan de trabajo 2023

Durante mayo se publicaron en la web de la DGD ([Gobierno Digital](#)) los documentos “Marco conceptual de procedimientos administrativos”, y “Plantilla guía para el levantamiento de PA”, insumos que entregan los principales lineamientos de trabajo para el período 2023.

Con estos lineamientos a la vista, en el período comprendido entre junio y septiembre, se espera que las instituciones continúen trabajando en la identificación de su nómina de procedimientos administrativos y trámites, y en particular identifiquen las principales características de cada uno de ellos, tomando en cuenta las preguntas disponibles en la “Plantilla guía para el levantamiento de PA”.

Hito 2: Apertura inicial del CPAT

En octubre de 2023 se disponibilizará la plataforma de reporte CPAT para que las instituciones ingresen y trasladen el avance generado en la “Plantilla guía de procedimientos administrativos” a la plataforma de reporte en línea.

El CPAT tendrá precargado para cada institución el perfil de Coordinador de Transformación Digital informado a esa fecha¹⁰, funcionario a quien corresponderá habilitar perfiles para sus principales colaboradores (Editores y Autoridad Institucional). Destacar que todos los perfiles habilitados en el CPAT podrán acceder a la plataforma utilizando el mecanismo de autenticación oficial ClaveÚnica.

Hito 3: Cierre de la Autoridad Institucional

Para formalizar la nómina de procedimientos administrativos y trámites de cada institución, junto con sus principales características, cada Autoridad institucional (Jefe de servicio) deberá ingresar a la plataforma del CPAT y validar la propuesta generada por el

¹⁰ Cualquier cambio de CTD debe ser informado a la Red de Coordinadores de Transformación Digital, al correo reddecoordinadores@digital.gob.cl, junto con el envío de un oficio emitido por cada Jefe de servicio, dirigido al Jefe de la División de Gobierno Digital (José Inostroza Lara), informando el nombre, cargo, rut, correo y teléfono de quien asume este rol en la institución.

Coordinador de Transformación Digital y su equipo colaborador, para lo cual tendrá hasta el 31 de diciembre de 2023. Sólo con la validación de este perfil se entenderá que la nómina de procedimientos administrativos y trámites es oficial y representa el mandato de la respectiva institución.

Hito 4: Actualizaciones periódicas

Una vez formalizada y oficializada la nómina de procedimientos administrativos y trámites, las instituciones podrán ingresar regularmente a la plataforma CPAT para actualizar la nómina vigente, junto con los atributos de caracterización de sus procedimientos administrativos y trámites. En estas instancias, las instituciones podrán agregar, eliminar o modificar los registros vigentes en su nómina.

Destacar que el CPAT será una herramienta viva y dinámica, que debe ajustarse a los cambios institucionales que acontecen en virtud de cambios normativos y estratégicos. Para medir transparentemente los avances de las instituciones en su tránsito al soporte electrónico, es indispensable que ellas actualicen periódicamente su información, permitiendo así disponer de datos estratégicos sobre las necesidades de las instituciones en términos de interoperabilidad, notificaciones, identidad digital, expediente electrónico, firma electrónica, entre otros aspectos relevantes.

Las fechas de actualización de la plataforma CPAT, para el período comprendido entre 2024 y 2027, serán formalizadas por la División de Gobierno Digital mediante un oficio dirigido a su respectiva autoridad, permitiendo así que las instituciones puedan planificar su trabajo a mediano plazo.



División de Gobierno Digital.
31 de mayo de 2023