

PMG-MEI 2023

GUÍA METODOLÓGICA INDICADOR DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 2023

¿Cómo compartir esta guía?

División de Gobierno Digital, SEGPRES (2023). Guía metodológica indicador de transformación digital 2023

Índice

I. Antecedentes	4
II. Indicador de Transformación Digital (ITD)	6
III. Alcance y objetivo del ITD	8
IV. Requisitos técnicos del ITD	9
1. Requisito técnico N°1	9
2. Requisito técnico N°2	11
3. Requisito técnico N°3	12
4. Requisito técnico N°4	19
V. Medio de verificación	20
VI. Plan de trabajo 2023	21
1. Lista de distribución y designación de responsables	21
2. Asistencia técnica y acompañamiento	21
3. Material de apoyo	22
4. Hitos 2023	22
VII. Red de expertos	25

I. Antecedentes

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 diseñar 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. En suma, contribuir 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.

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 todas sus actuaciones, 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 la Ley de bases de los procedimientos administrativos (Ley N°19.880), los cuales deberán ser electrónicos a 2027, conforme a la gradualidad establecida para ello².

En concordancia con este mandato legal, el nuevo indicador de transformación digital (ITD), apoya la implementación de la Ley N° 21.180, en particular la fase de preparación, orientada a identificar el universo de procedimientos administrativos que realizan las instituciones públicas, disponiendo de un incentivo que permite alinear los esfuerzos en torno a una meta en común. Como continuador del indicador de trámites digitales, que midió el avance de las instituciones en la digitalización de sus trámites entre 2015 y 2022, el nuevo indicador de transformación digital representa una evolución que permite conocer cómo se tramitan los procedimientos administrativos, siendo los trámites un tipo de procedimiento administrativo de cara a las personas.

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. Entregar el contexto del indicador de transformación digital como apoyo a la implementación de la Ley N° 21.180, en particular la fase de preparación, orientada a identificar el universo de procedimientos administrativos que disponen las instituciones.
- ii. Establecer cómo se calculará el numerador y denominador del indicador de transformación digital.
- iii. Describir el alcance de los requisitos técnicos del indicador de transformación digital establecidos en el Decreto N° 347, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión para el año 2023
- iv. Dar a conocer el plan de trabajo para apoyar la medición del nuevo indicador de transformación digital durante 2023.

- **¿A quién está dirigido?**

A los equipos institucionales vinculados a la medición del indicador de transformación digital, tales como el Coordinador de Transformación Digital, el encargado PMG-MEI, los representantes ministeriales, entre otros.

Destacar que en su calidad de Red de Expertos, la DGD establece el marco metodológico de trabajo, apoya la formulación de los compromisos de las instituciones, y presta asistencia técnica en su implementación, constituyendo así una herramienta de gobernanza que incide a nivel operativo en el quehacer de las instituciones que comprometen el indicador.

Mediante el presente documento, cuya finalidad es guiar y orientar a las instituciones en el cumplimiento del indicador de transformación digital 2023, se entregan recomendaciones técnicas, y se especifican los requisitos técnicos y medios de verificación necesarios para dar cumplimiento a esta herramienta de gestión durante la medición en curso. Te invitamos a revisar los contenidos de este documento y apoyar la identificación de los procedimientos administrativos de la institución a la que perteneces.



II. Indicador de Transformación Digital (ITD)

Los diversos mecanismos de incentivos vigentes (PMG/MEI/SMA/PMG Adscritos/SLEP) tienen por objetivo promover mejoras en la gestión pública, asociando un incentivo monetario para las instituciones que dan cumplimiento a sus objetivos. Estos mecanismos se implementan en un conjunto de áreas prioritarias, contribuyendo así a la modernización de las instituciones del Estado.

En el Decreto N° 347³ se establecen tres objetivos: gestión eficaz, eficiencia institucional y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/ciudadanos. Para el año 2023, el indicador transversal de transformación digital se encuentra asociado al Objetivo N°3 “Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/ciudadanos”, y su fórmula de cálculo queda definida como:

$$\frac{\text{(N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año 2023)}}{\text{(N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año 2023, registrados en el CPAT⁴)}} \times 100$$

El **numerador** del indicador de transformación digital se compone del total de procedimientos administrativos en soporte electrónico informados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) al 31 de diciembre de 2023, que cumplen con las condiciones indicadas en el requisito técnico número 3, según corresponda.

En tanto, el **denominador** corresponde al total de procedimientos administrativos declarados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) vigente, informado en la plataforma dispuesta por SEGPRES <https://cpat.gob.cl>, sitio disponible para el acceso de las instituciones a partir de octubre del presente año. Para estos efectos, todos los procedimientos administrativos visibles en la sección “Registro” de la plataforma CPAT se considerarán vigentes posterior validación de la máxima autoridad institucional (Jefe de servicio).

En adelante, el numerador y denominador de este indicador es **dinámico**, por ello los valores indicados en plataforma CPAT pueden variar durante la medición 2023, respetando los lineamientos metodológicos dispuestos por la red de Gobierno Digital. Considerar que cualquier modificación al numerador y denominador afecta la aplicación

³ [Decreto N° 347 Aprueba Programa Marco PMG 2023](#)

⁴ Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)

de la fórmula de cálculo, y es de exclusiva responsabilidad de la institución la actualización constante de la información declarada en el CPAT, resguardando que ella sea verídica y representativa de su mandato institucional.

Como objetivo de gestión, este indicador se orienta a mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a las personas por parte de los órganos de la administración del Estado, mediante el soporte electrónico de sus procedimientos administrativos, en el marco de la Ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado.

En suma, el indicador de transformación digital permite:

- Obtener información valiosa sobre el universo de procedimientos administrativos, ya sea de cara a las personas, como de gestión interna, que representan el quehacer diario de las instituciones, apoyando la fase de preparación asociada a la implementación de la Ley N° 21.180.
- Caracterizar los procedimientos administrativos para 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.
- Fortalecer el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) como la herramienta oficial de registro y caracterización de los trámites y procedimientos administrativos de todos los órganos de la administración del Estado (+680).
- Instar a las instituciones a trabajar bajo un marco conceptual compartido en materia de procedimientos administrativos, el cual facilita la estandarización y colaboración entre diversas instituciones.
- Apoyar la gestión del cambio para la transformación digital, propiciando que las instituciones conozcan y adopten los objetivos y ejes estratégicos de la Ley N° 21.180 y los diversos cuerpos normativos que apoyan su implementación.

Al igual que en años anteriores, la Red de Expertos de este indicador se encuentra liderada por la División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, quienes apoyarán técnica y metodológicamente a las instituciones que participan de la medición 2023, en los procesos de formulación, implementación y evaluación, con el objetivo de que ellas den cumplimiento a sus compromisos, y en consecuencia facilitar y mejorar el acceso de los ciudadanos a los servicios ofrecidos por el Estado.



III. Alcance y objetivo del ITD

Para 2023, las 163 instituciones sujetas a la medición del nuevo indicador de transformación digital comprometen “Medir correctamente”. En este contexto, no se establece una meta específica de digitalización para ellas, teniendo como objetivo:

- Levantar una línea base que identifique el total de procedimientos administrativos que disponen las instituciones, conforme a su mandato institucional, incluyendo procedimientos administrativos de cara a las personas y aquellos asociados a su gestión interna.
- Realizar una detallada y exhaustiva caracterización de todos sus procedimientos administrativos, conforme a las preguntas que se desplegarán en la plataforma del CPAT.
- Identificar aquellos procedimientos administrativos electrónicos, conforme a los lineamientos del requisito técnico número 3.

Caso especial el de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, cuyo levantamiento de información debe incluir y representar la nómina y caracterización de los procedimientos administrativos de los 16 Servicios de Vivienda y Urbanización (SERVIU) del país, atendiendo a la transversalidad de sus procedimientos administrativos.



IV. Requisitos técnicos del ITD

Para dar cumplimiento al indicador de transformación digital 2023, las instituciones deberán cumplir con los siguientes requisitos (4), con el alcance definido a continuación:

1. Requisito técnico N°1

Procedimiento administrativo vigente en el año t: De acuerdo con la Ley N° 19.880, corresponde a una sucesión de actos trámites vinculados entre sí, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal. Lo anterior, considera todos los procedimientos administrativos de cara a las personas (trámites), y de gestión interna, que realizan los órganos de la administración del Estado al año t.

Conforme a este requisito técnico, las instituciones deben identificar el total de procedimientos administrativos que disponen como parte de su mandato institucional, sean aquellos visibles para los ciudadanos o de gestión interna, el cuál corresponderá al denominador del indicador de transformación digital. Para ello, deben utilizar como referencia las definiciones de la Ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, publicada en mayo de 2003.

En la Ley N° 19.880 (modificada por la Ley N° 21.180) se entregan definiciones de conceptos claves a la hora de establecer el denominador del indicador de transformación digital, sobre los cuales se puede profundizar en el documento [Marco conceptual de procedimientos administrativos](#), publicado por la División de Gobierno Digital, en su versión actualizada, en mayo de 2023. En este sentido, se recomienda revisar las definiciones provistas para acto administrativo, procedimiento administrativo y sus etapas, entendiendo que ellas apoyarán la identificación de cada procedimiento administrativo y su alcance.

- **Acto administrativo:** El artículo 3 (Ley N° 19.880) lo define como “las decisiones escritas que adopte la Administración”. “Se entenderá por acto administrativo las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública”. Estos actos adoptarán la forma de decretos supremos y resoluciones, así como dictámenes o declaraciones de juicio, constancia o conocimiento que realicen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus competencias.
- **Procedimiento administrativo:** El artículo 18 (Ley N° 19.880) lo define como 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.

Todo el procedimiento administrativo deberá constar en un expediente electrónico, el cual debe considerar:

- i. 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.
- ii. Las actuaciones y los documentos y resoluciones que el órgano administrativo remita a los interesados, a terceros o a otros órganos públicos, así como las notificaciones y comunicaciones a que éstas den lugar, con expresión de la fecha y hora de su envío, en estricto orden de ocurrencia o egreso.
- iii. El ingreso de las solicitudes, formularios o documentos se hará mediante documentos electrónicos o por medio de formatos o medios electrónicos, a través de las plataformas de los OAE.

- **Etapas del procedimiento administrativo:**

La Ley N° 19.880, en su artículo 18, establece que un procedimiento administrativo contiene 3 grandes etapas, estas consideran inicio, instrucción y finalización.

Iniciación: Conforme al artículo 28, 29 y 30 de la Ley N° 19.880, los procedimientos administrativos podrán iniciarse “de oficio” o “a solicitud de parte”:

Inicio de oficio: Corresponde a aquellos iniciados por propia iniciativa de la Administración, o bien a partir de una orden superior, a petición de otro órgano de la Administración (por ejemplo la solicitud de pronunciamiento a la Contraloría sobre un tema particular por parte de un organismo público), o por denuncia, ya sea de un funcionario en el ejercicio de sus funciones o de un particular (por ejemplo, un procedimiento disciplinario).

Inicio a solicitud de parte: Corresponde a aquellos que son solicitados por terceros, cuya solicitud determina en principio y por sí misma el origen del procedimiento administrativo, estando obligada la Administración a dictar una resolución expresa (respuesta) sobre la misma. La solicitud que da origen al procedimiento debe considerar una serie de requisitos formales que identifican al interesado y su petición, algunos de ellos son el nombre y apellido, lugar y fecha, hechos razones y peticiones y firma entre otros.

- **Instrucción:** Conforme al artículo 34 de Ley N° 19.880, corresponde a la etapa que considera los actos necesarios para la determinación, conocimiento y

comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse el acto. Se realizan de oficio por el órgano que tramita el procedimiento administrativo, sin perjuicio del derecho del interesado proponer actuaciones que requieran su intervención o constituyan trámites establecidos.

- **Finalización:** Conforme al artículo 40 de Ley N° 19.880, corresponde a la conclusión del procedimiento, el cuál tendrá como acto terminal una resolución final, el desistimiento, la declaración de abandono, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico o bien a imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevinientes. La resolución que se dicte deberá ser fundada en todo caso.

En el documento [Marco conceptual de procedimientos administrativos](#), en su versión actualizada, se brindan ejemplos de procedimientos administrativos, en áreas comunes a la gestión pública, a partir de insumos provistos por las mismas instituciones.

Cabe señalar que este requisito técnico toma como referencia los conceptos descritos en la Ley N° 19.880 y la Ley N° 21.180. No obstante lo anterior, cada órgano es responsable de revisar exhaustivamente su marco normativo y regulatorio, para desprender de ellos sus procedimientos administrativos, entendiendo que nadie conoce mejor el quehacer institucional que los equipos que integran las diversas áreas de la institución. En este sentido, destacar la importancia de las áreas jurídicas en este proceso, que deberán apoyar la correcta identificación de los procedimientos administrativos.

2. Requisito técnico N°2

Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT): Plataforma web que contiene la nómina de todos los procedimientos administrativos de los órganos de la administración del Estado, el cual es administrado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que tiene por objeto la codificación, estandarización y caracterización de los procedimientos administrativos.

La información asociada al cumplimiento del indicador de transformación digital será reportada en la plataforma del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT). El CPAT constituye 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 dispondrá mediante una plataforma en línea (<https://cpat.gob.cl>), sitio actualmente en construcción al cuál podrán acceder las instituciones a partir de octubre del presente año. 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, así como oportunidades de simplificación administrativa.

Tendrán acceso a esta plataforma los perfiles dispuestos para dichos efectos:

- Coordinador de Transformación Digital (máximo 1), perfil precargado por la DGD a partir de lo informado por las propias instituciones.
- Autoridad institucional (máximo 1), perfil que podrá ser habilitado por el respectivo CTD, responsable de validar y formalizar la nómina de procedimientos administrativos.
- Editores (ilimitados), perfil que podrá ser habilitado por el respectivo CTD, por ejemplo, para el Jefe de Planificación o Control de Gestión, el representante ministerial y otros funcionarios vinculados a la medición de este indicador.

3. Requisito técnico N°3

Procedimiento administrativo electrónico: corresponde a un procedimiento administrativo que cumple al menos con las siguientes condiciones, según corresponda:

- a. En caso de que requiera autenticación de personas naturales, utiliza el mecanismo de autenticación oficial ClaveÚnica*
- b. En caso de que requiera datos, documentos y expedientes de otros órganos de la administración del Estado, debe estar integrado a la red de interoperabilidad*
- c. En caso de que requiera notificaciones, éstas se practican electrónicamente si cuentan con el marco normativo que lo permita*
- d. Dispone de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo.*

Para determinar que un procedimiento administrativo es electrónico, deberá responder en el CPAT un conjunto de preguntas orientadas a caracterizar el procedimiento administrativo, en función de cuyas respuestas se determinará si el procedimiento administrativo suma al numerador del indicador de transformación digital. Destacar que éste cálculo no lo efectúa la institución, sino que será calculado automáticamente por la plataforma CPAT en función de la información provista por las propias instituciones.

Destacar que las 4 condiciones señaladas previamente son copulativas (a+b+c+d), debiendo estar presentes en simultáneo para considerar cumplido este requisito técnico, bajo las siguientes condiciones:

a. En caso de que requiera autenticación de personas naturales, utiliza el mecanismo de autenticación oficial ClaveÚnica

Los procedimientos administrativos pueden tener como usuarios personas naturales y jurídicas, para los cuales existen mecanismos de autenticación diferenciados. En este sentido, el mecanismo de autenticación exigido al procedimiento administrativo, para dar cuenta de este aspecto del requisito técnico dependerá de lo informado por las instituciones en la siguiente pregunta:

Pregunta ¿Mecanismo de autenticación digital?

Opciones de respuesta (selección múltiple):

- No utiliza mecanismo de autenticación digital
- Utiliza ClaveÚnica
- Utiliza Clave Tributaria
- Utiliza un mecanismo de autenticación propio

Caso 1: Se cumple este aspecto del requisito técnico (letra a del requisito técnico N° 3), y suma al numerador

- Si el procedimiento administrativo se encuentra dirigido a personas naturales, o a ambos tipos de persona (natural y jurídica) y utiliza un mecanismo de autenticación digital, éste deberá ser el mecanismo de autenticación oficial de personas naturales ClaveÚnica. Cumpliendo esta condición, el procedimiento administrativo dará cumplimiento a este aspecto del requisito técnico, y sumará al numerador.

Caso 2: No aplica este aspecto del requisito técnico (letra a del requisito técnico N° 3), y suma al numerador

- Si el procedimiento administrativo se encuentra dirigido a personas naturales y no utiliza mecanismo de autenticación digital, se entenderá que no corresponde la aplicación de este aspecto del requisito técnico número 3, sumando de todas formas al numerador.
- Si el procedimiento administrativo se encuentra dirigido sólo a personas jurídicas, el mecanismo de autenticación que corresponde utilizar es Clave tributaria, por lo que se entenderá que no corresponde la aplicación de este aspecto del requisito técnico número 3, sumando de todas formas al numerador.

Para todos los efectos se entenderá que la autenticación se encuentra dirigida a los interesados y terceros (usuarios), excluyendo a los funcionarios y personal a honorarios de los órganos de la administración del Estado.

Caso 3: No se cumple este aspecto del requisito técnico (letra a del requisito técnico N° 3), y no suma al numerador:

- Si el procedimiento administrativo se encuentra dirigido a personas naturales, o a ambos tipos de persona (natural y jurídica), y utiliza un mecanismo de autenticación digital, sin embargo, utiliza un mecanismo de autenticación propio, diferente de ClaveÚnica, el procedimiento administrativo no dará cumplimiento a este aspecto del requisito técnico y no sumará al numerador.

b. En caso de que requiera datos, documentos y expedientes de otros órganos de la administración del Estado, está integrado a la red de interoperabilidad

Los procedimientos administrativos pueden requerir o no datos, documentos y expedientes de otros órganos de la Administración del Estado para su tramitación. En este sentido, según la forma en que se obtienen estos datos, documentos y expedientes, se dará cuenta del cumplimiento de este aspecto del requisito técnico, lo cuál dependerá de lo informado por las instituciones en las siguientes 2 preguntas:

Pregunta: Datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la administración del Estado:

Opciones de respuesta: Sí/No

Pregunta: Medio utilizado para obtener datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la administración del Estado.

Opciones de respuesta:

- Solicita a sus usuario/as los datos, documentos y/o expedientes
- Intercambia manualmente los datos, documentos y/o expedientes con otros órganos de la administración del Estado,
- Interopera electrónicamente con otros órganos de la administración del Estado



Caso 1: Se cumple este aspecto del requisito técnico (letra b del requisito técnico N° 3), y suma al numerador

- Si el procedimiento administrativo requiere datos, documentos o expedientes para su tramitación, los cuáles se encuentran en poder o son emitidos por cualquiera de los órganos de la administración del Estado, y éstos se intercambian electrónicamente utilizando PISEE, el procedimiento administrativo dará cumplimiento a este aspecto del requisito técnico, sumando al numerador.

Considerar que las preguntas asociadas a datos y documentos requeridos consumirán 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 de datos y documentos) que provienen de este servicio, y permitirán identificar si su institución ya utiliza o necesita utilizar alguno de los documentos disponibles en la PISEE. En este contexto, considerar que si su institución indica que interopera electrónicamente a través de la PISEE, la información provista por la institución será contrastada con la información de la Red de Interoperabilidad.

Caso 2: No aplica este aspecto del requisito técnico (letra b del requisito técnico N° 3), y suma al numerador

- Si el procedimiento administrativo no requiere datos, documentos o expedientes para su tramitación, se entenderá que no corresponde la aplicación de este aspecto del requisito técnico, sumando de todas formas al numerador.

Caso 3: No se cumple este aspecto del requisito técnico (letra b del requisito técnico N° 3), y no suma al numerador:

- Si el procedimiento administrativo requiere datos, documentos o expedientes para su tramitación, los cuáles se encuentran en poder o son emitidos por cualquiera de los órganos de la administración del Estado, y éstos son solicitados a los interesados o terceros (usuarios), el procedimiento administrativo no dará cumplimiento a este aspecto del requisito técnico, y no sumará al numerador
- Si el procedimiento administrativo requiere datos, documentos o expedientes para su tramitación, los cuáles se encuentran en poder o son emitidos por cualquiera de los órganos de la administración del Estado⁵, y éstos se intercambian manualmente (por ejemplo, utilizando un pendrive, carpeta compartida, correo electrónico), el procedimiento administrativo no dará cumplimiento a este aspecto del requisito técnico, y no sumará al numerador.

⁵ Ver artículo 2 de la Ley N° 19.880, sobre los órganos de la administración del Estado sujetos a la Ley N° 21.180.

c. En caso de que requiera notificaciones, éstas se practican electrónicamente si cuentan con el marco normativo que lo permita

Si el procedimiento administrativo requiere notificar a los interesados o a terceros, éstas se practicarán mediante plataformas electrónicas, a menos que expresamente una Ley especial especifique un medio alternativo. En este sentido, según la forma en que se efectúan estas notificaciones se dará cuenta del cumplimiento de este aspecto del requisito técnico, lo cuál dependerá de lo informado por las instituciones en las siguientes 5 preguntas:

Pregunta realiza Notificaciones:

Opciones de respuesta: Sí/No

Pregunta sobre etapa de las notificaciones:

Opciones de respuesta:

- Inicio
- Instrucción
- Término

Pregunta sobre el medio utilizado para notificar en la etapa de inicio:

Opciones de respuesta:

- Notificación electrónica
- Notificación física
- Ambos medios

Pregunta sobre el medio utilizado para notificar en la etapa de instrucción:

Opciones de respuesta:

- Notificación electrónica
- Notificación física
- Ambos medios

Pregunta sobre el medio utilizado para notificar en la etapa de término:

Opciones de respuesta:

- Notificación electrónica
- Notificación física
- Ambos medios



Caso 1: Se cumple este aspecto del requisito técnico (letra c del requisito técnico N° 3), y suma al numerador

- Si el procedimiento administrativo efectúa notificaciones, en cualquiera de sus etapas (inicio, instrucción y término), y ellas se efectúan por medios electrónicos o por ambos medios, el procedimiento administrativo dará cumplimiento a este aspecto del requisito técnico y sumará al numerador.

Destacar que una notificación efectuada por ambos medios es aquella que se envía por medios electrónicos, y también por medios físicos de forma complementaria al envío electrónico.

Caso 2: No aplica este aspecto del requisito técnico (letra c del requisito técnico N° 3), y suma al numerador

- Si el procedimiento administrativo no efectúa notificaciones, en ninguna de sus etapas (inicio, instrucción y término), se entenderá que no corresponde la aplicación de este aspecto del requisito técnico número 3, y de todas formas sumará al numerador.

Caso 3: No se cumple este aspecto del requisito técnico (letra c del requisito técnico N° 3), y no suma al numerador:

- Si el procedimiento administrativo efectúa notificaciones, en cualquiera de sus etapas (inicio, instrucción y término), y ellas se efectúan sólo por medios físicos, el procedimiento administrativo no dará cumplimiento a este aspecto del requisito técnico, y no sumará al numerador.

d. Dispone de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo.

La tramitación electrónica de los procedimientos administrativos se soporta en una o más plataformas electrónicas, que apoyan de principio a fin todo el proceso de gestión. En este sentido, según el alcance o cobertura que tengan estas plataformas electrónicas se dará cuenta del cumplimiento de este aspecto del requisito técnico, lo cual dependerá de lo informado por las instituciones en las siguientes 2 preguntas:

Pregunta: Número de plataformas electrónicas:

Opciones de respuesta: Cantidad de plataformas electrónicas (valor 0 u otro).

Pregunta: Alcance de las plataformas electrónicas:

Opciones de respuesta:

- Soportan todas las etapas de tramitación del procedimiento administrativo y/o trámite
- Soportan parcialmente las etapas de tramitación del procedimiento administrativo y/o trámite
- No dispone de plataformas electrónicas que soporten el procedimiento administrativo y/o trámite

Caso 1: Se cumple este aspecto del requisito técnico (letra d del requisito técnico N° 3), y suma al numerador

- Si el procedimiento administrativo dispone de 1 o más plataformas electrónicas que soportan todas las etapas de tramitación, el procedimiento administrativo dará cumplimiento a este aspecto del requisito técnico, y sumará al numerador.

Caso 2: No se cumple este aspecto del requisito técnico (letra d del requisito técnico N° 3), y no suma al numerador:

- Si el procedimiento administrativo dispone de 1 o más plataformas electrónicas que soportan parcialmente las etapas de tramitación, el procedimiento administrativo no dará cumplimiento a este aspecto del requisito técnico, y no sumará al numerador.
- Si el procedimiento administrativo no dispone de plataformas electrónicas (valor 0), el procedimiento administrativo no dará cumplimiento a este aspecto del requisito técnico y no sumará al numerador.



4. Requisito técnico N°4

Durante el año 2023, los órganos de la administración del Estado deberán informar en el CPAT al menos la nómina de procedimientos administrativos y su caracterización (atributos vinculados a las condiciones que establecen un procedimiento administrativo como electrónico, señaladas en el requisito técnico N°3)

Para dar cumplimiento a este requisito técnico, las instituciones deberán ingresar a la plataforma CPAT a partir de octubre del presente año e informar la nómina de procedimientos administrativos que disponen como parte de su quehacer institucional, y para cada uno de ellos contestar las preguntas que se desplegarán en plataforma, orientadas a caracterizar y conocer los principales atributos de ellos.

Dado que la plataforma CPAT se encuentra en proceso de desarrollo, las instituciones pueden avanzar desde ya en la identificación de sus procedimientos administrativos utilizando como referencia el formato tipo descargable [Plantilla guía CPAT](#), que detalla las secciones y preguntas de caracterización que servirán para caracterizar la nómina de procedimientos administrativos de cada institución, junto con un diccionario de preguntas y respuestas para su utilización. Esta información deberá ser trasladada posteriormente a la plataforma de reporte CPAT.

La plantilla guía es un material de trabajo que permite a las instituciones articular el levantamiento de información al interior de la institución, sin embargo, el cumplimiento de este requisito técnico tendrá lugar en la plataforma CPAT. Para todos los efectos, se considerará que una institución informa en el CPAT cuando se cumplen las siguientes 3 condiciones:

- La institución informa la nómina total (cantidad) de procedimientos administrativos que dispone como parte de su quehacer institucional.
- Para todos los procedimientos administrativos de su nómina, informa los atributos de caracterización que se desplegarán en la plataforma CPAT, descritos en el documento [Plantilla guía CPAT](#), preguntas orientadas a conocer los atributos de sus procedimientos administrativos.
- La respectiva Autoridad institucional (Jefe/a de servicio) ingresa a la plataforma del CPAT y valida la propuesta generada por el Coordinador/ra de Transformación Digital y su equipo colaborador, validado por la respectiva área jurídica de la institución. Esta acción deberá ser realizada con fecha máxima el 31 de diciembre del presente año (a las 23:59), acción que formaliza la nómina de procedimientos administrativos, junto con sus principales características. Será responsabilidad de

cada institución, en particular del perfil Coordinador/ra de Transformación Digital, habilitar un perfil para su Autoridad Institucional (Jefe/a de servicio), con la anticipación necesaria para que pueda realizar la revisión y validación de la información propuesta. Posterior validación, se generará automáticamente el medio de verificación que da cuenta de lo informado en la plataforma CPAT.

Reiterar que el formato [Plantilla guía CPAT](#) es un material de trabajo, sin embargo, el cumplimiento de este requisito técnico tendrá lugar en la plataforma CPAT, en la cuál las instituciones deberán informar y formalizar su nómina de procedimientos administrativos.

V. Medio de verificación

El medio de verificación del indicador de transformación digital es autogenerado por la plataforma de reporte del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT), en función de lo informado por las mismas instituciones en ella. Destacar que el medio de verificación aquí detallado no da cuenta de la calidad de lo informado, lo cuál es de exclusiva responsabilidad de cada institución, ni representan el cumplimiento de los requisitos técnicos o fórmula de cálculo, sino que constituyen insumos y/o antecedentes que permitirán verificar el cumplimiento de los aspectos antes descritos.

Como principal medio de verificación se generará un **reporte ITD**, documento formato excel, que detalla la nómina de procedimientos administrativos de la institución, junto con sus atributos de caracterización, el resumen de la fórmula de cálculo, entre otros aspectos.



VI. Plan de trabajo 2023

La Red de Expertos de Gobierno Digital entregará apoyo técnico a las instituciones que comprometieron el indicador de transformación digital, en los procesos de formulación, implementación y seguimiento de los compromisos del período 2023. Con intención de preparar el proceso de Evaluación 2023, y monitorear el estado de avance de las instituciones para dicha instancia, se realizarán las siguientes actividades:

1. Lista de distribución y designación de responsables

Durante febrero se solicitó a las instituciones informar vía formulario los datos de todos los funcionarios que integrarán la lista de distribución del ITD, quienes recibirán en adelante todas las comunicaciones y lineamientos relativos a esta medición. Adicionalmente, se les solicitó designar un único responsable institucional, para coordinar internamente el trabajo institucional. Este formulario estuvo disponible hasta el viernes 31 de marzo de 2023.

Posterior a ello, todos los cambios en la lista de distribución se deben informar a los correos de la Red de gobierno digital, indicando el nombre, correo electrónico, número de teléfono y cargo del funcionario a integrar, sea éste el responsable del indicador, el encargado PMG u otro.

2. Asistencia técnica y acompañamiento

Durante todo el periodo de medición se acompañará a las instituciones a través de reuniones bilaterales, ministeriales y generales:

- Enero a noviembre: Reuniones bilaterales vía videollamada, a solicitud de las instituciones, con una duración máxima de 45 minutos. Corresponderá a cada institución generar una minuta con los principales temas abordados y acuerdos de la reunión, tomando como referencia los contenidos del siguiente formato [Formato minuta PAyT.docx](#), la cual deberá ser compartida a la red de expertos vía correo electrónico. En todo momento se privilegiará la resolución de consultas vía correo, reservando las reuniones para consultas no posibles de abordar por otra vía.
- Junio: Jornadas de capacitaciones vía videollamada, invitación dirigida al coordinador de transformación digital y al responsable del indicador, entre otros perfiles vinculados a la medición, para abordar los requisitos técnicos y plan de trabajo para el período 2023. Esta actividad se desarrollará en grupos reducidos según ministerio, para facilitar la realización de preguntas.

3. Material de apoyo

Para apoyar a las instituciones se publicó en la web de la DGD (<https://digital.gob.cl>) la siguiente documentación que apoya la fase de preparación y la medición del nuevo indicador de transformación digital, contribuyendo a identificar el procedimiento administrativo:

- [Marco conceptual de procedimientos administrativos](#): Aborda los principales conceptos descritos en la Ley N° 19.880, como procedimiento administrativo, concepto utilizado en la fórmula de cálculo.
- [Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites: Principales definiciones y descriptor de preguntas](#): Presenta las secciones y preguntas que se desplegarán en la plataforma CPAT, orientadas a conocer y caracterizar los procedimientos administrativos de la institución. Se recomienda utilizar en conjunto con el documento “plantilla guía CPAT”.
- [Plantilla guía CPAT](#): Formato tipo descargable, con secciones y preguntas para comenzar a identificar y caracterizar la nómina de procedimientos administrativos de cada institución, junto con un diccionario de preguntas y respuestas para su utilización.

4. Hitos 2023

- **Hito 1: lineamientos estratégicos y plan de trabajo 2023**

Durante mayo se publican los **documentos** “Guía Metodológica del indicador de transformación digital”, “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. De forma complementaria, se desarrollarán durante junio diversas **capacitaciones** orientadas a abordar y profundizar los contenidos de estos documentos.

Con estos lineamientos a la vista, en el periodo comprendido entre junio y septiembre, se espera que las instituciones continúen trabajando en la identificación de su nómina de procedimientos administrativos, y en particular identifiquen las principales características de cada uno de ellos, tomando en cuenta las preguntas disponibles en la [Plantilla guía CPAT](#)



- **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 CPAT a la plataforma de reporte en línea.

El CPAT tendrá **precargado para cada institución el perfil de Coordinador de Transformación Digital informado a esa fecha**⁶, 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.

En este contexto, para apoyar el correcto uso de la plataforma CPAT, durante septiembre y octubre del presente año se desarrollarán capacitaciones orientadas a dar a conocer los principales módulos, funcionalidades y características de la plataforma de reporte en línea CPAT. A esta actividad se convocará a los respectivos Coordinadores de Transformación Digital, en compañía de todos aquellos colaboradores asociados a la medición del nuevo indicador de transformación digital.

- **Hito 3: Cierre de la Autoridad Institucional**

Para formalizar la nómina de procedimientos administrativos de cada institución, junto con sus principales características, cada Autoridad institucional (Jefe/a de servicio) deberá ingresar a la plataforma del CPAT y validar la propuesta generada por el Coordinador de Transformación Digital y su equipo colaborador. Sólo con la validación de este perfil, con plazo máximo el 31 de diciembre del presente año, se entenderá informado el indicador de transformación digital, generando el medio de verificación que se enviará a la Secretaría Técnica de Dipres.

⁶ 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.



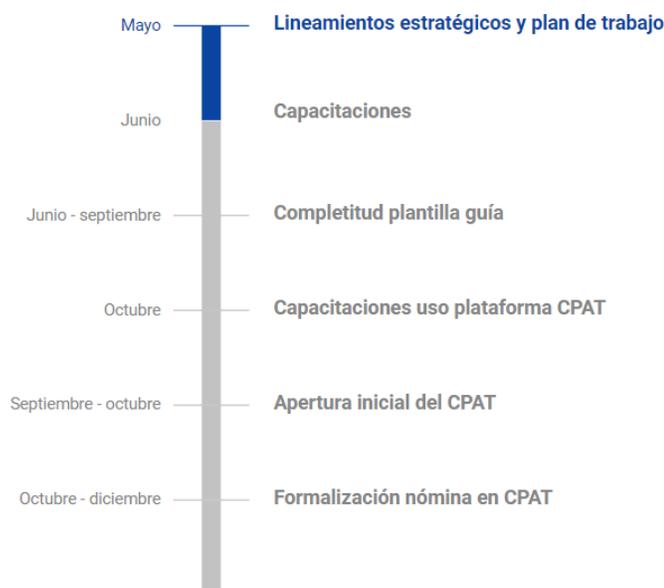


Imagen 1: Principales hitos de trabajo 2023

Hitos complementarios, en el contexto de la implementación de la LTD (voluntarios y no vinculantes)

- **Otras publicaciones:**

A partir de diversas actividades con instituciones del gobierno central realizadas durante 2022, se establece como un facilitador a la hora de identificar procedimientos administrativos el contar con un levantamiento de procesos. Para apoyar a las instituciones en esta materia, se efectuó una consultoría con profesionales de la Universidad de Chile, la cual culminó con la generación de dos publicaciones: una [Guía de levantamiento de procesos](#) y un [Marco conceptual sobre la gestión de procesos](#). Estos documentos presentan un modelo de madurez que permite a las instituciones reconocer en qué nivel se encuentran en materia de gestión de procesos y detallan un conjunto de herramientas a utilizar para comenzar, o profundizar el levantamiento de sus propios procesos, entendiendo que ello puede facilitar la identificación de los procedimientos administrativos.

- **Jornadas de sensibilización con CTD:**

Durante septiembre de 2022 y abril de 2023 se realizan actividades dirigidas a los respectivos Coordinadores de Transformación Digital, en la cual se aborda la fase preparación de la Ley N° 21.180, orientada a identificar los procedimientos administrativos de las instituciones. Estas actividades abordan la importancia de

identificar correctamente los procedimientos administrativos de cara a la implementación de la referida normativa y también de cara al cumplimiento del indicador de transformación digital.

- **Hito de avance fase de preparación:**

Considerando que la fase de preparación de la Ley N° 21.180, orientada al levantamiento de la nómina de procedimientos administrativos, finalizó para el Grupo A⁷ a fines de 2022, durante febrero de 2023 se convocó a las instituciones a informar su estado de avance a la fecha. A esta instancia se invitó a participar a todas las instituciones del gobierno central, incluidas aquellas que forman parte del ITD, quienes debían enviar a la DGD el formato plantilla guía v.1 completa con todos los procedimientos identificados a esta fecha. En este hito participaron 146 de las 163 instituciones que miden el ITD (89,6%), quienes en conjunto informaron disponer más de 7.000 procedimientos administrativos.

VII. Red de expertos

Para el período de medición 2023, la red de expertos de gobierno digital quedará compuesto por las siguientes funcionarias del área de Políticas y Estudios de la División de Gobierno Digital.

- Macarena Calderón, responsable del indicador de Transformación Digital (mcalderon@digital.gob.cl)
- Tania Arismendi, encargada del proyecto CPAT (tarismendi@digital.gob.cl)
- Claudia Troncoso, asesora equipo de trámites y procedimientos (ctroncoso@digital.gob.cl)

⁷ Todas las instituciones que miden el ITD se encuentran en el grupo A, con excepción de los 16 gobiernos regionales que pertenecen al grupo B, quienes disponen de todo 2023 para seguir trabajando en la fase de preparación.





División de Gobierno Digital.
05 de junio de 2023

