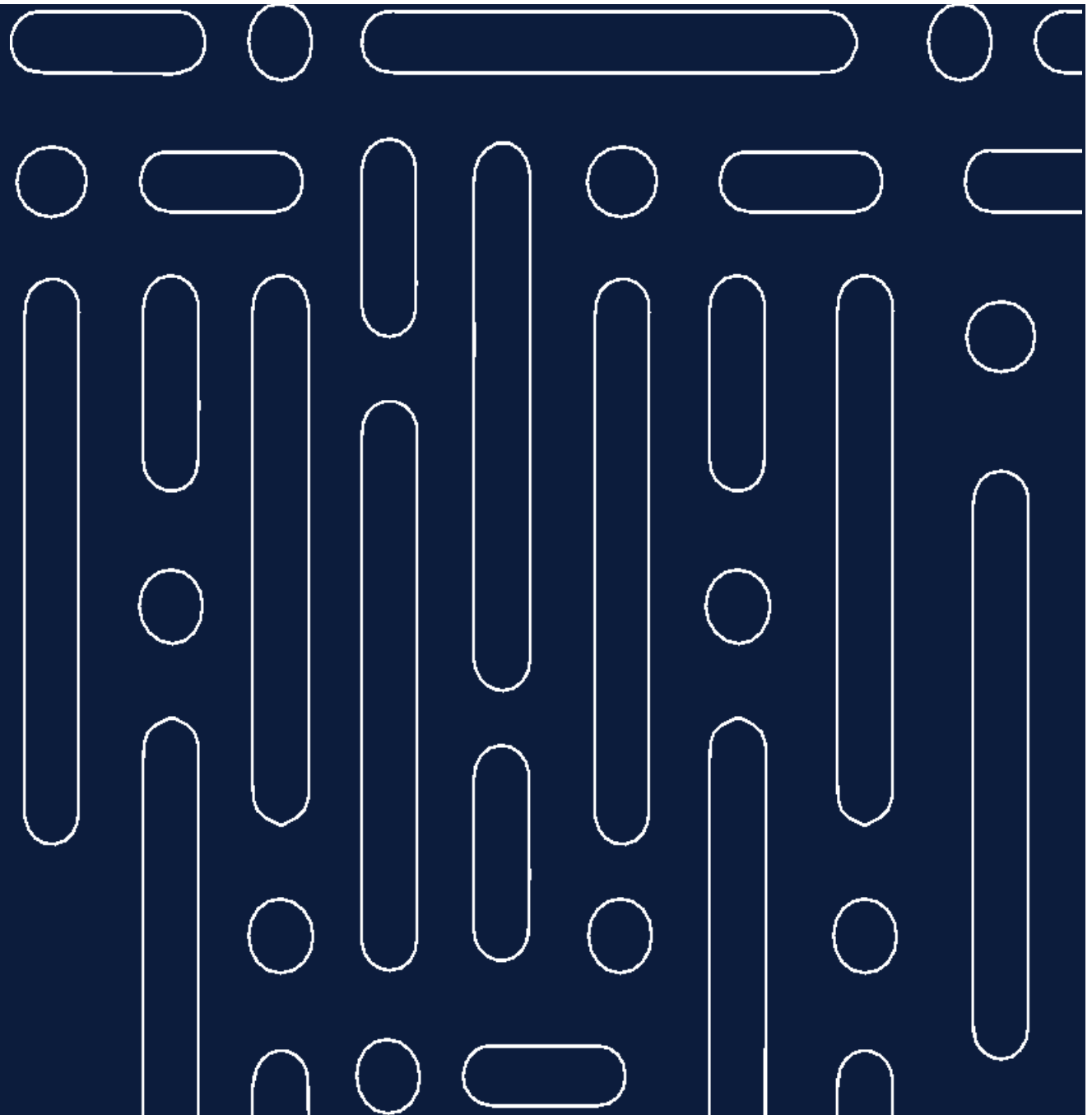


Red de Gobierno Digital  
Ministerio Secretaría General de la Presidencia  
13, 14 y 15 de junio 2023

# Indicador de Transformación Digital 2023

# 01

## Contexto Ley 21.180, sobre Transformación Digital del Estado





# Contenidos de la actividad

01

Contexto Ley N°  
21.180, sobre  
Transformación  
Digital del  
Estado

02

Indicador de  
Transformación  
Digital (ITD)

03

Requisitos técnicos  
del ITD

04

Medio de  
verificación y  
plan de trabajo  
2023

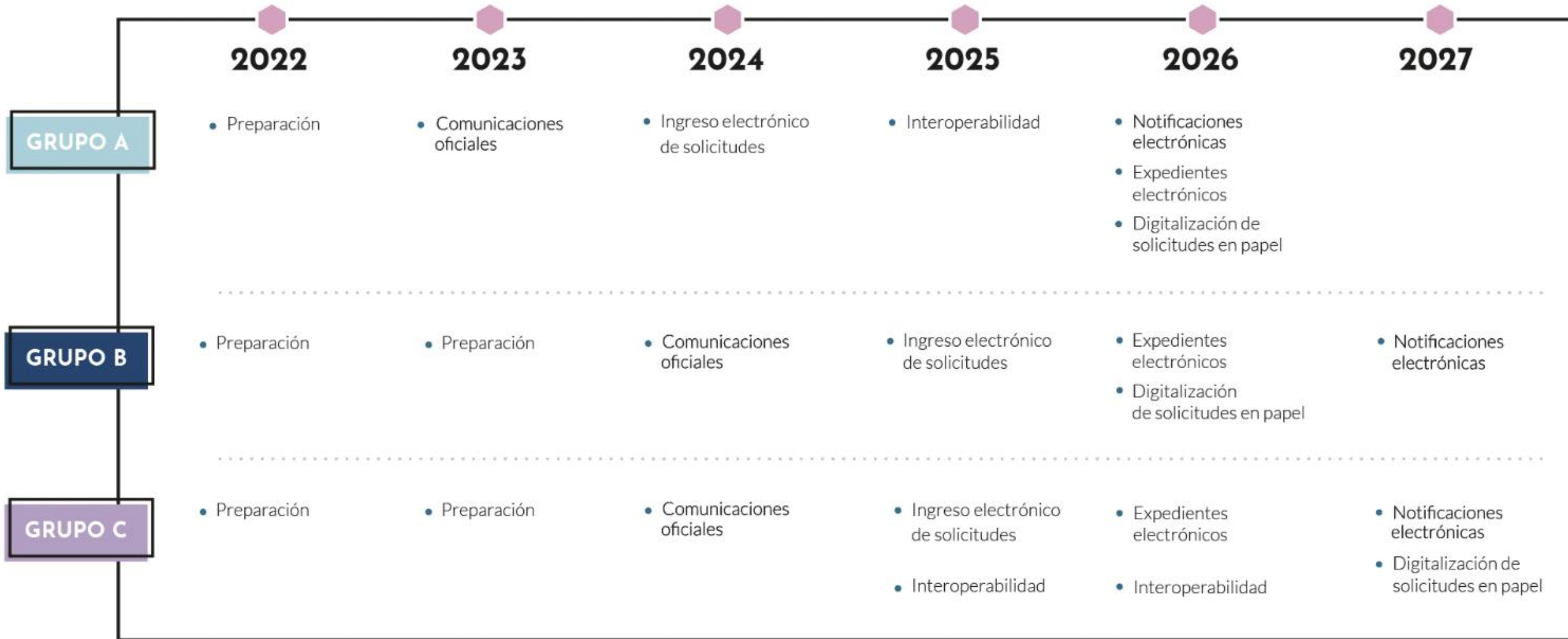
05

Preguntas  
frecuentes

“

La **Ley de Transformación Digital del Estado** modifica -entre otras- la Ley 19.880, hacia la **digitalización y transformación del ciclo completo de los procedimientos administrativos** de los órganos sujetos a la Ley de Bases de Procedimiento Administrativo.

# Gradualidad de implementación



“

**“Fase de Preparación:** Cada órgano de la Administración deberá identificar y describir las etapas de los procedimientos administrativos que desarrolla, y en particular la necesidad de notificación en cada uno de ellos. La División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia entregará las orientaciones técnicas respecto de esta fase.”

Ley 21.464, de 2022

<https://digital.gob.cl/transformacion-digital/hoja-de-ruta/>

# Antecedentes

## Registro Nacional de Trámites (RNT) a abril de 2023



**3.692**

TRÁMITES INFORMADOS  
POR 217 INSTITUCIONES



**89%**

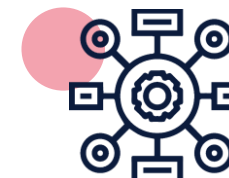
TRÁMITES  
DIGITALIZADOS

## Levantamiento de procedimientos administrativos - PA



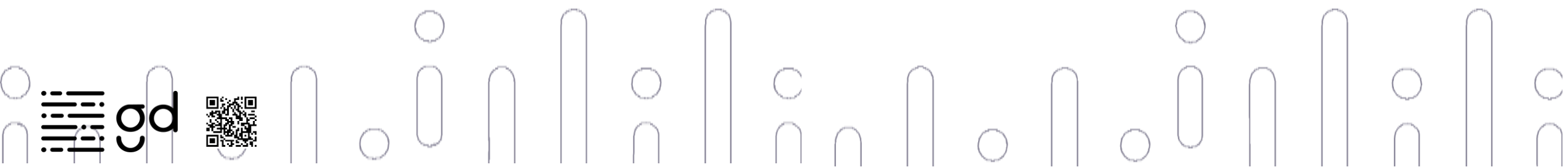
**9.000**

PA INFORMADOS POR  
172 INSTITUCIONES  
EN FASE PREPARACIÓN



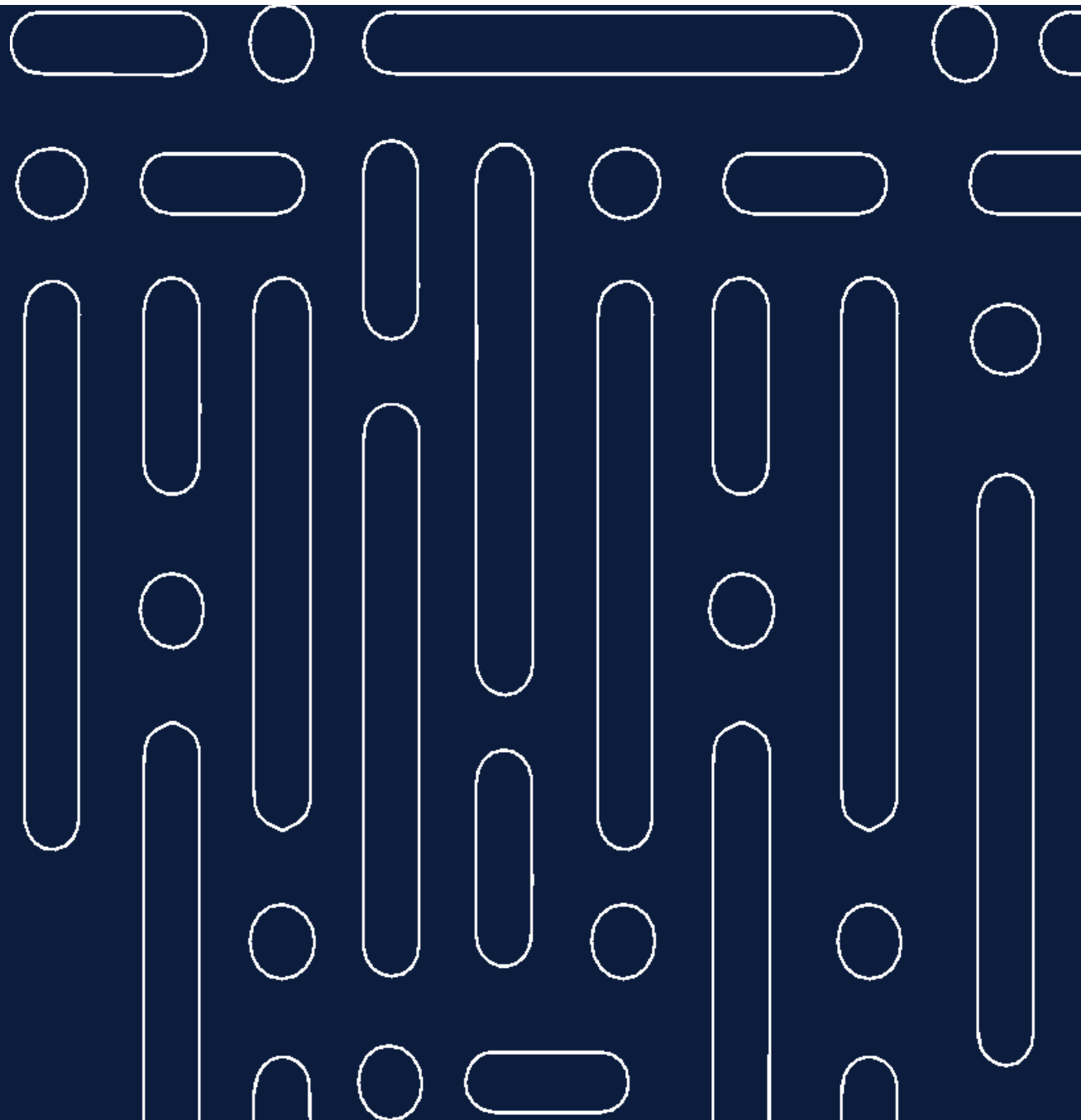
**+40.000**

CIFRA ESTIMADA DE  
PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS EN EL  
ESTADO



# 02

## Indicador de Transformación Digital (ITD)





# Antecedentes

2014

Primer levantamiento de trámites: *"Catastro de trámites"*, efectuado por la DGD.

2015 - 2018

Construcción de línea base *"Catastro de trámites"*, apoyado por el indicador de trámites digitales.

Las instituciones adquieren 1 compromiso de digitalización

2019 - 2022

Indicador de trámites digitales utiliza como denominador el "RNT"

Establece metas diferenciadas y desafiantes por institución.

2023

Primera medición del indicador de transformación digital, que utiliza como denominador el "CPAT"

Apoya el cumplimiento de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital, en particular la fase de preparación, orientada a identificar los procedimientos administrativos.

# Alcance y objetivo ITD 2023

1

Alcance

163 instituciones de la Administración central medirán en 2023 este indicador.

- Se integran por primera vez los SLEP (15).
- Subsecretaría de Vivienda informa en representación de los 16 SERVIU.

2

Objetivo de gestión

Todas las instituciones tienen por objetivo “medir correctamente”.

Ninguna institución tiene una meta para el periodo 2023.

# Fórmula de cálculo

**Numerador:** Se compone del total de procedimientos administrativos en soporte electrónico informados en el CPAT al 31 de diciembre de 2023, que cumplen con las condiciones indicadas en el requisito técnico número 3, según corresponda.

**Denominador:** corresponde al total de procedimientos administrativos declarados en el CPAT vigente, informado en la plataforma dispuesta por SEGPRES.

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

# Propuesta de valor del ITD

- 1 Conocer el universo de procedimientos administrativos que representa el quehacer diario de las instituciones, apoyando la fase de preparación asociada a la implementación de la Ley N° 21.180.
- 2 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.
- 3 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).

# Propuesta de valor del ITD

4

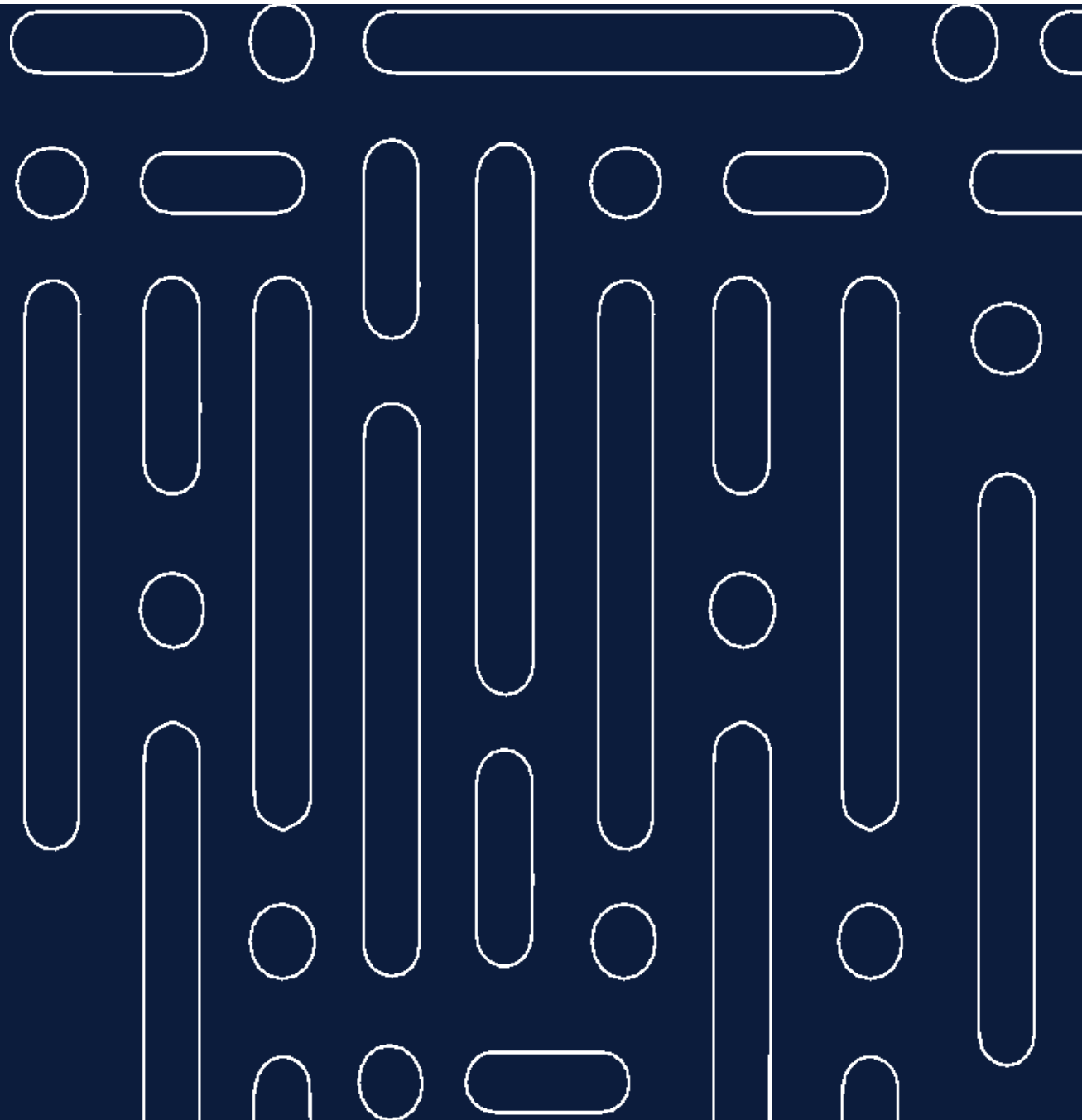
Instar a las instituciones a trabajar bajo un marco conceptual compartido en materia de procedimientos administrativos, el cual facilita la estandarización y colaboración entre diversas instituciones.

5

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.

# 03

## Requisitos técnicos del ITD



# Requisitos técnicos Decreto 347

1

Define procedimiento administrativo conforme a la Ley N° 19.880

2

Define el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)

3

Define procedimiento administrativo electrónico, de acuerdo a 4 condiciones

4

Establece la obligación de informar en el CPAT

# Requisitos 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.*

Para dar cumplimiento a este RT, la institución deberá realizar las siguientes acciones:

1. Identificar el total de procedimientos administrativos que dispone como parte de su mandato institucional, sean aquellos visibles para los ciudadanos o de gestión interna, tomando como referencia los conceptos descritos en la Ley N° 19.880 y el documento Marco conceptual de procedimientos administrativos.





# Procedimiento administrativo conforme a la Ley N°19.880

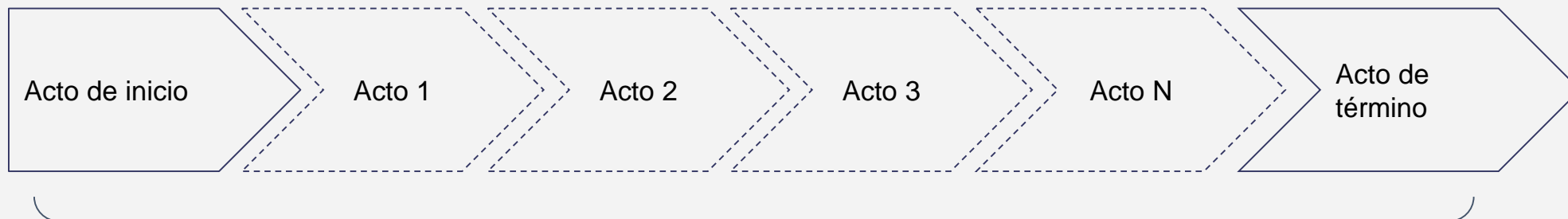


Oficio



Solicitud de partes

Procedimiento administrativo



- Todo procedimiento administrativo deberá **expresarse a través de los medios electrónicos** establecidos por ley, salvo excepciones legales.
- Todo procedimiento administrativo deberá constar en un **expediente electrónico**, en el que se asentarán los documentos presentados por los interesados, terceros y otros OAE. Asimismo, se incorporarán las actuaciones, documentos, resoluciones y comunicaciones efectuadas durante su tramitación.
- **Toda comunicación** entre órganos de la Administración que se practique en el marco del procedimiento se realizará por medios electrónicos, dejándo constancia del órgano requirente, el funcionario responsable que practica el requerimiento, destinatario, procedimiento a que corresponde, gestión que se encarga y el plazo establecido para su realización.
- Los OAE estarán obligados a disponer y utilizar adecuadamente **plataformas electrónicas** para efectos de llevar expedientes electrónicos.
- Las **notificaciones se practicarán por medios electrónicos**, a los domicilios digitales únicos dispuestos para ello.

# Trámites y procedimientos

## Procedimiento administrativo (PA) que no es trámite

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.

Este tipo de PA considera las acciones que realiza la administración pública, pero no hacia los usuarios de sus servicios, sino en sus áreas internas, tales como compras, abastecimiento, auditoría, gestión de personas, entre otros.

## Procedimiento administrativo (PA) que es un trámite (RNT)

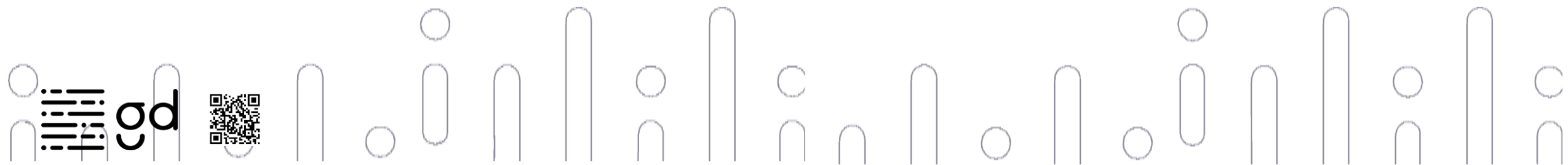
Sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal.

Este tipo de PA considera las acciones que realiza la institución en respuesta a sus usuarios, por ello se establece que conllevan un trámite de cara a las personas.

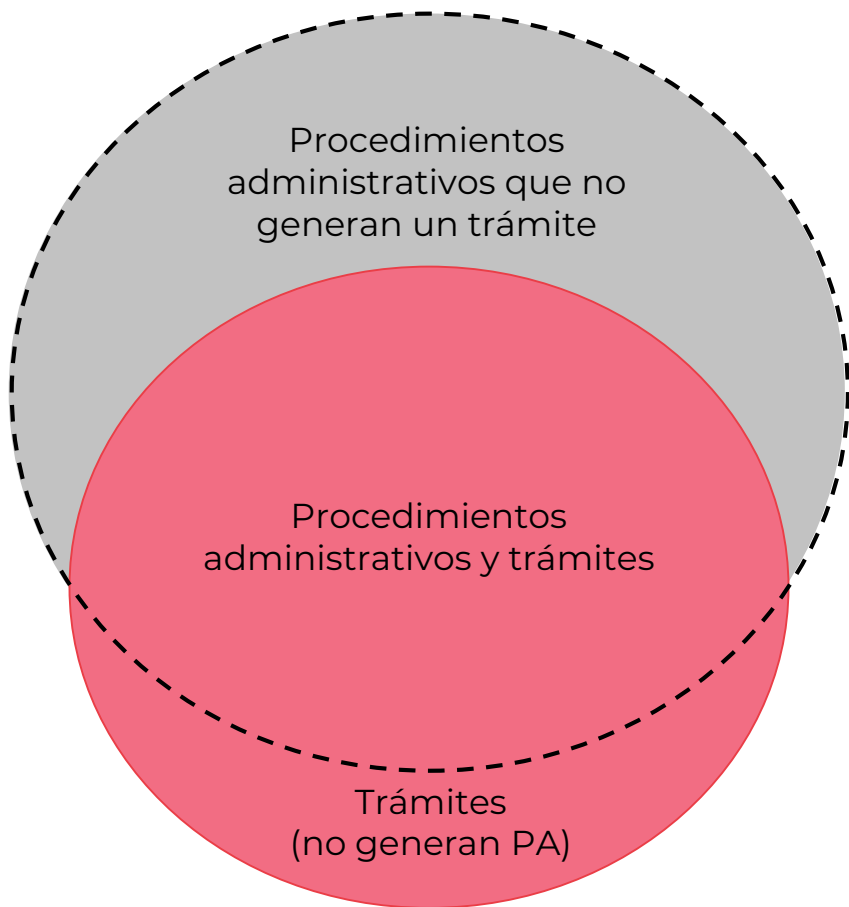
## Trámite (RNT) que no es un procedimiento administrativo (PA)

Toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto entregado por una institución pública, generando un procedimiento que finaliza con una respuesta final y resolutive para el solicitante.

Este tipo de trámite no se configura en un PA, ya que es en la mayoría de los casos de resolución inmediata y obedece a certificados que declaran lo que se hizo en un procedimiento administrativo de forma previa.



# Trámites y procedimientos



A. Procedimiento administrativo que no genera un trámite:

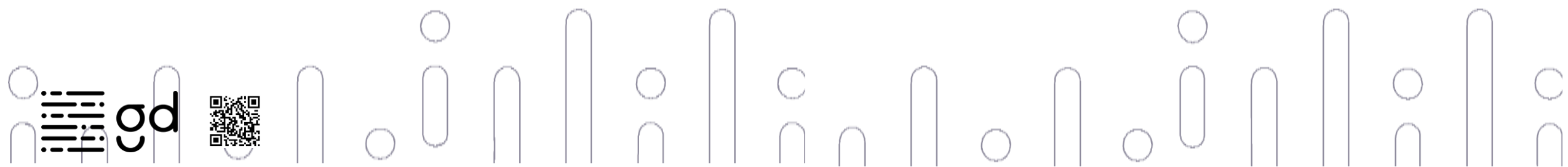
Ejemplo: "Compras por licitación pública"

B. Procedimiento administrativo que genera un trámite

Ejemplo: "Postulación a fondo concursable DGD"

C. Trámites (que no son procedimientos administrativos)

Ejemplo: "Solicitar certificado de nacimiento"



## 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.*

Para dar cumplimiento a este RT, la institución deberá realizar las siguientes acciones:

1. Mantener actualizado el perfil Coordinador/a de Transformación Digital, dado que éste será precargado en el CPAT por la División de Gobierno Digital.
1. El CTD deberá registrar en plataforma CPAT los perfiles de su equipo:
  - Autoridad institucional (Jefe de servicio): 1 por institución, obligatorio para el cierre del proceso.
  - Editores: número ilimitado, opcional



# ¿Cómo funciona el CPAT?

1

**Actualizaciones periódicas**  
El CPAT dispondrá de instancias de actualización permanentes y periódicas destinadas a actualizar la nómina y características de los trámites y procedimientos administrativos.

2

**Perfiles de acceso**  
El CPAT dispondrá de usuarios y perfiles para que el CTD y su equipo puedan trabajar conjuntamente en la identificación y caracterización de los trámites y procedimientos administrativos.

3

**Validación de la autoridad**  
La nómina oficial de trámites y procedimientos administrativos deberá ser validada y formalizada por la autoridad institucional/Jefe de servicio de cada OAE.



# 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.*

## Consideraciones:

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 las 4 condiciones señaladas en los literales a, b, c y d son copulativas debiendo estar presentes en simultáneo para considerar cumplido este requisito técnico, bajo las siguientes condiciones que revisaremos en las siguientes láminas.



## Requisito técnico N°3 (literal a)

**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.*

Suma al numerador: Si el PA se encuentra dirigido a personas naturales, o a ambos tipos de persona (natural y jurídica) y utiliza ClaveÚnica.

No aplica y suma al numerador:

- Si el PA se encuentra dirigido a personas naturales y no requiere utilizar un mecanismo de autenticación digital
- Si el PA se encuentra dirigido sólo a personas jurídicas.

No suma al numerador: Si el PA se encuentra dirigido a personas naturales, o a ambos tipos de persona (natural y jurídica), y utiliza un mecanismo de autenticación propio, diferente de ClaveÚnica.



## Requisito técnico N°3 (literal b)

**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.*

Suma al numerador: Si el PA requiere datos, documentos o expedientes de otros OAE, y éstos se intercambian electrónicamente utilizando PISEE.

No aplica y suma al numerador: Si el PA no requiere datos, documentos o expedientes de otros OAE para su tramitación.

No suma al numerador:

- Si el PA requiere datos, documentos o expedientes de otros OAE, y éstos son solicitados a los interesados o terceros.
- Si el PA requiere datos, documentos o expedientes de otros OAE, y éstos se intercambian manualmente.





## Requisito técnico N°3 (literal c)

**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.*

Suma al numerador: Si el PA efectúa notificaciones, en cualquiera de sus etapas (inicio, instrucción y término), y ellas se efectúan por medios electrónicos, o por ambos medios (electrónicos y físicos).

No aplica y suma al numerador: Si el PA no efectúa notificaciones en ninguna de sus etapas (inicio, instrucción y término).

No suma al numerador: Si el PA efectúa notificaciones, en cualquiera de sus etapas (inicio, instrucción y término), y ellas se efectúan sólo por medios físicos.



## Requisito técnico N°3 (literal d)

**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.**

Suma al numerador: Si el PA dispone de 1 o más plataformas electrónicas que soportan todas las etapas de tramitación.

No suma al numerador:

- Si el PA dispone de 1 o más plataformas electrónicas que soportan parcialmente las etapas de tramitación.
- Si el procedimiento administrativo no dispone de plataformas electrónicas (valor 0).



## ■ 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 RT, la institución informa en plataforma del CPAT:

- La nómina total de procedimientos administrativos que dispone.
- Para todos los procedimientos administrativos de su nómina, informa los atributos de caracterización que se desplegarán en la plataforma CPAT.
- La respectiva Autoridad institucional (Jefe/a de servicio) valida/formaliza la propuesta generada por el Coordinador/ra de Transformación Digital.

Esta acción deberá ser realizada con fecha máxima el 31 de diciembre del presente año (a las 23:59).



# Requisito técnico N°4

(Secciones y preguntas de caracterización dentro del [CPAT](#))

1. Identificación: tipo, nombre, descripción del registro, área de dependencia, responsable del registro, tipo de inicio, acto de inicio y término, tipo de función y producto institucional
2. Marco normativo: N° Ley, enlace Ley Chile, otras fuentes normativas
3. Focalización: Requiere pago, moneda, valor, tipo de usuario/a al que va dirigido, ejes de trabajo, utiliza RSH y estacionalidad
4. Soporte electrónico: nivel de digitalización, fecha de digitalización, soporte utilizado, canales de atención, canales transaccionales, expediente y acceso al expediente, plataforma electrónicas, URL de inicio de plataforma, ficha de ChileAtiende
5. Identidad digital: mecanismo de autenticación y firma electrónica avanzada
6. Notificaciones: etapas de notificación, medio utilizado para notificar en la etapa de inicio, instrucción y término, medio utilizado para enviar comunicaciones institucionales y personales
7. Datos y documentos: requiere datos, documento y/o expediente de otros OAE, medio utilizado para obtenerlos, nombre de la institución que provee la información, nombre del certificado, documento y/o dato solicitado, documento notariales.



# Requisito técnico N°4

(Secciones y preguntas de caracterización dentro del [CPAT](#))

Plantilla guía CPAT .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

100% 123 Roboto B I A

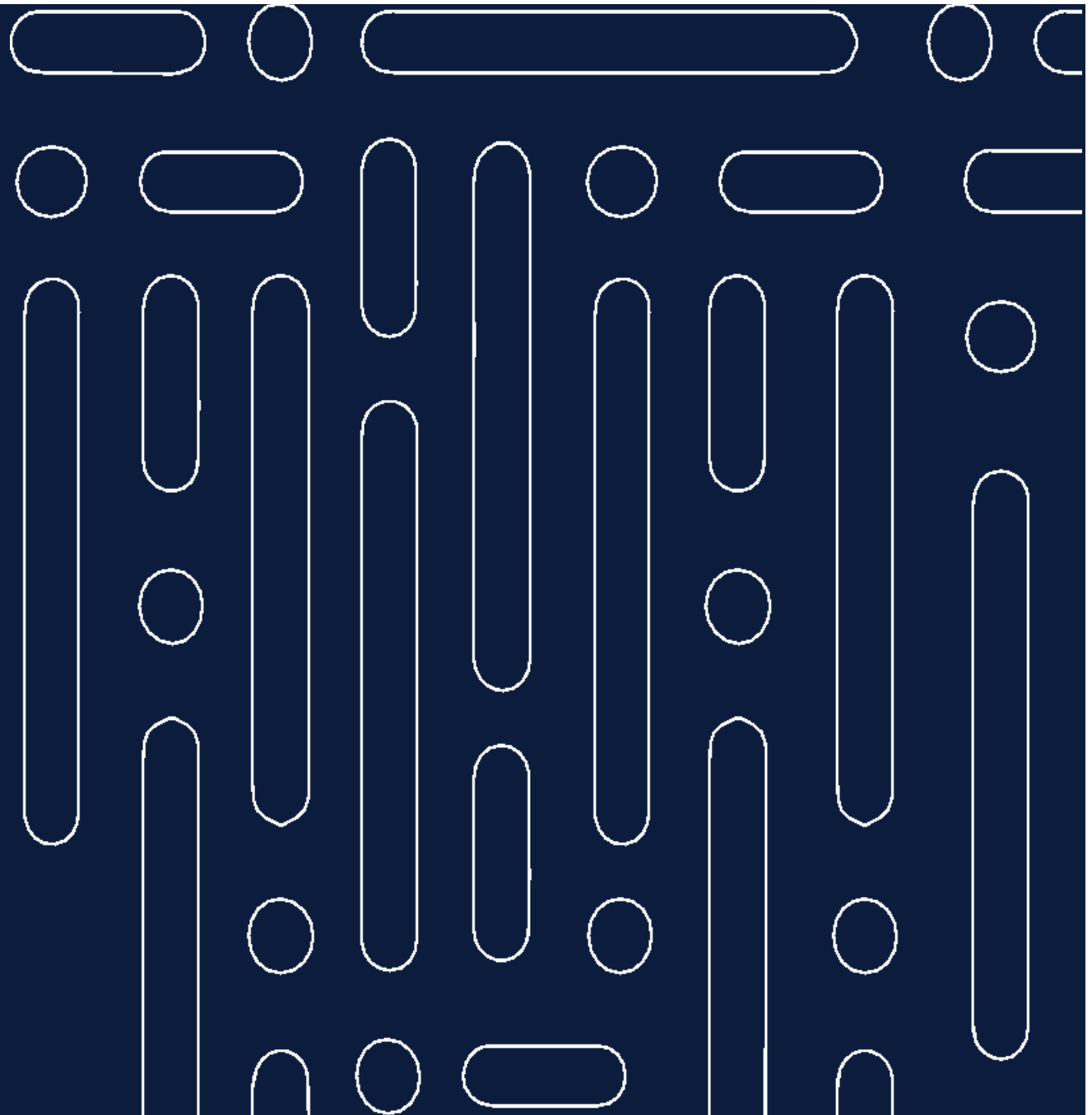
Sección Identificación

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Sección Identificación										
P.1 Tipo de registro	P.2 Nombre del registro	P.3 Descripción del registro	P.4.A Área de dependencia - Gobierno central	P.4.B Área de dependencia - Municipalidades	P.5 Responsable del registro	P.6 Tipo de inicio	P.7 Acto de inicio	P.8 Acto de término	P.9 Tipo de función	P.10 Producto institucional
Procedimiento adm	Texto	Texto	Auditoría interna	Administración y F	Texto	De oficio	Texto	Texto	Función común	Acreditación
Procedimiento administrativo que genera trámite			Finanzas, contabil	Secretaría Municipal		Solicitud de partes			Función específica	Autorización
Trámite			Bienes y servicios	Tránsito y Transporte Público		Ambos: de oficio y a solicitud de partes				Avalúo
			Control de gestión	Desarrollo Comunitario						Beca
			Fiscalía - jurídica	Obras Municipales						Bienes fiscales
			Recursos humano	Secretaría de Planificación (SECPLA)						Bonos
			Atención de públic	Control						Capacitación y asi
			Oficina de partes	Aseo y Ornato						Créditos
			Tecnología y/o so	Asesoría Jurídica						Exenciones
			Comunicaciones	Administración Municipal						Fiscalización
			Gabinete	Educación						Fondos concursab
			Negocio - product	Salud						Pensiones
			Otra área	Deportes						Prestaciones
				Cultural						Pronunciamiento
				Atención al Contribuyente						Subsidios

Instrucciones Plantilla guía Descriptor de preguntas y respuestas

# 04

## Medio de verificación y plan de trabajo 2023



# Medio de verificación ITD

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.

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.

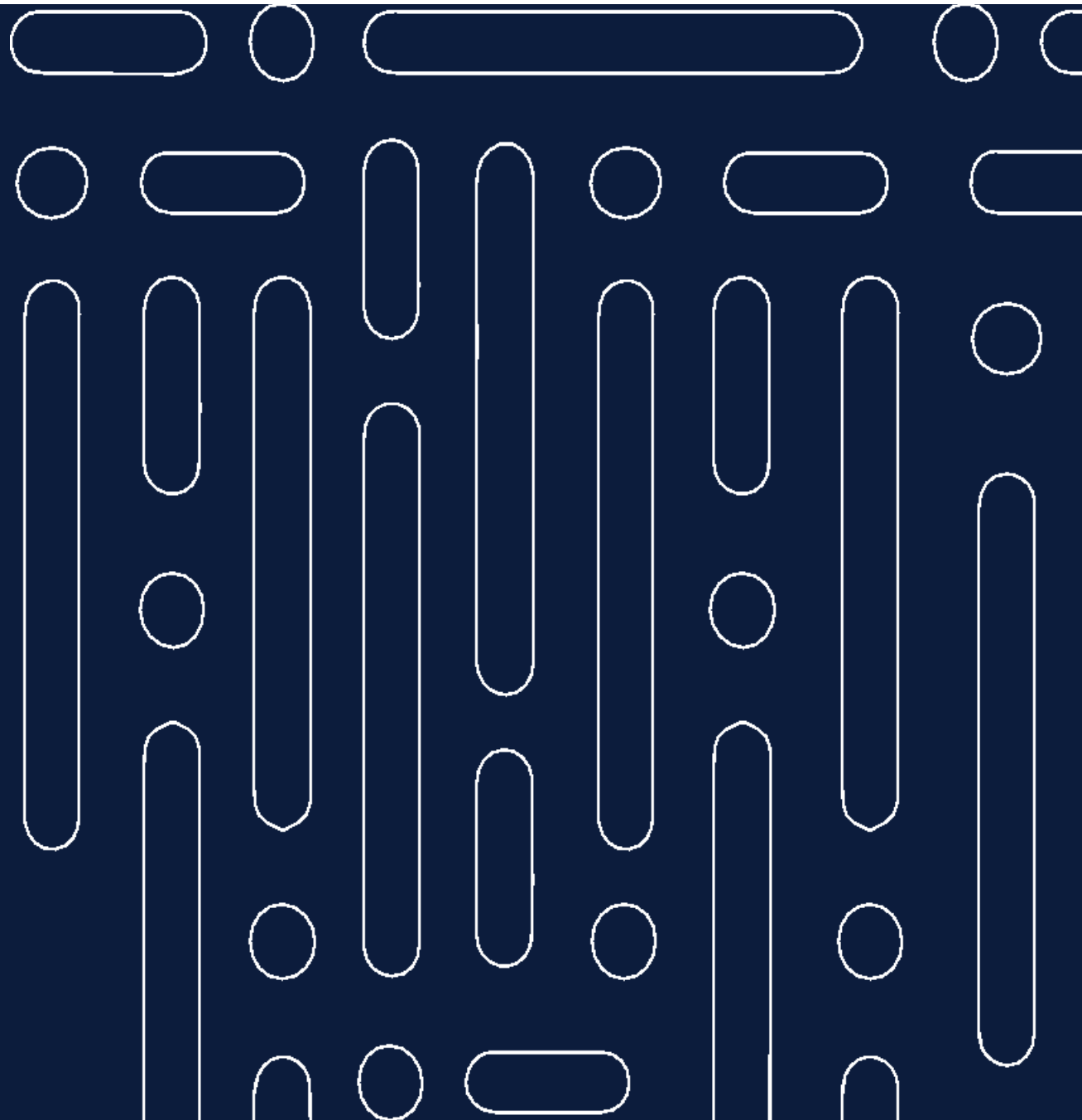
# Hitos de trabajo 2023





# 05

## Preguntas frecuentes



# ¿Recomendaciones para identificar los procedimientos administrativos?

Respuesta: Algunos facilitadores identificados a partir del trabajo con instituciones sugieren considerar al menos 3 aspectos:

1. Levantamiento de procesos: Agrupar acciones que desarrollan los OAE para cumplir con su mandato mediante factores u objetivos comunes que integran actividades que parecen independientes dentro del funcionamiento organizacional. A partir de los procesos, comenzar a desglosar en procedimientos administrativos.
2. Apoyarse en el levantamiento del RNT: Utilizar como referencia los trámites que los usuarios deben realizar para obtener los productos (bienes y/o servicios) dispuestos por los OAE, entendidos como PA de cara a las personas.
3. Identificar desde el acto administrativo terminal: Verificar que todos los actos administrativos del OAE se encuentren contenidos o relacionados con alguno de los procedimientos administrativos identificados.

# ¿Continuamos actualizando el RNT?

Respuesta: Sí, el Registro Nacional de Trámites (RNT) servirá de base para el trabajo del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT). Por ello, el RNT tendrá una próxima actualización trimestral en julio de 2023, en la cuál se recomienda participar, para posteriormente migrar la información al CPAT.

En el contexto de la implementación de la Ley N° 21.180, sobre Transformación Digital, el desafío es que todos los procedimientos administrativos sean electrónicos, considerando interoperabilidad, expediente electrónico, notificaciones electrónicas, autenticación mediante mecanismos oficiales de firma electrónica avanzada, entre otros aspectos, los cuales en conjunto determinarán si un procedimiento administrativo es electrónico.

# ¿Continuamos utilizando la herramienta de analítica web?

Respuesta: No, la implementación de la herramienta de analítica web no forma parte de los requisitos técnicos del indicador de Transformación Digital, por tal motivo, no se solicitará Google Analytics como medio de verificación de la digitalización de trámites y/o procedimientos administrativos, lo anterior independiente del uso interno que la institución pueda darle dicha herramienta.

# ¿Cómo puedo actualizar los perfiles?

Respuesta: Para actualizar el perfil de Coordinador/a de Transformación Digital se debe gestionar el envío de un Oficio dirigido al jefe de la División de Gobierno Digital (José Inostroza Lara), emitido por la autoridad institucional, indicando el nombre, rut, email, teléfono y cargo dentro de la Institución. Complementariamente, deberá registrarse en [Cero Filas](#) y completar el formulario adjuntando el oficio tramitado.

Si desea actualizar la lista de distribución del indicador de transformación digital, deberá escribir un correo a la red indicando el nombre, correo, cargo y rol requerido por el o la funcionaria:

- Responsable (sólo 1 por institución)
- Integrantes de la lista (ilimitado)

# ¿Qué hacer si necesito más información?

Asistencia técnica: escribir al correo [tramites@digital.gob.cl](mailto:tramites@digital.gob.cl), indicando las dudas y consultas a abordar.

Material de apoyo: revisar los documentos publicado en la web DGD y en Ley Chile, entre ellos:

1. [Ley N° 19.880](#)
2. [Decreto N°4](#)
3. [Marco conceptual de procedimientos administrativos](#)
4. [Catálogo de procedimientos administrativos y trámites \(CPAT\): descripción de preguntas](#)
5. [Plantilla guía CPAT](#)
6. [Guía resumen fase de preparación](#)

# ¿Cuál es el acto terminal del procedimiento administrativo?

Respuesta: De acuerdo con el artículo 3° de la Ley N° 19.880, los actos administrativos tomarán la forma de decretos supremos y resoluciones, así como dictámenes o declaraciones de juicio, constancias o conocimiento que realicen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus competencias, mientras que, para el caso de los órganos administrativos pluripersonales, sus decisiones las denomina acuerdos.

Sin perjuicio de lo anterior, y bajo un criterio más bien desformalizado, centrado en las características que distinguen a un acto administrativo de otro, sin importar su denominación, podría ser considerado un acto administrativo terminal documentos tales como certificados, actas, oficios etc.

En ese sentido, la ley reconoce una serie de características propias del acto administrativo, correspondientes a su escrituración, su carácter decisorio, es una declaración de voluntad, es el resultado del ejercicio de una potestad pública, goza de una presunción de legalidad e imperio y es exigible.

Red de Gobierno Digital,  
Ministerio Secretaría General de la Presidencia  
13, 14 y 15 de junio 2023

# Indicador de Transformación Digital 2023