

VERSIÓN 2

Marco

Conceptual de

Procedimientos

Administrativos

»» CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y TRÁMITES (CPAT)

¿Cómo compartir esta guía?

División de Gobierno Digital, SEGPRES (2023).
Marco conceptual de procedimientos administrativos



Índice

01

Introducción 05

02

Ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado 08

- a. Antecedentes 09
- b. Cifras fase de preparación 12
- c. Ámbitos de aplicación de la Ley 21.180 14

03

Principales conceptos 16

- a. Conceptos establecidos en la Ley N° 19.880 17
 - i. Acto administrativo 17
 - ii. Procedimiento administrativo 18
 - iii. Etapas del procedimiento administrativo 20
- b. Procedimientos administrativos independientes y conexos 24
- c. Procedimiento administrativo formalizado y no formalizado 25

04

Clasificación funcional de los procedimientos administrativos **26**

- a. Procedimientos administrativos transversales **27**
- b. Ejemplos de procedimientos administrativos transversales **28**
- c. Tipos de registro en CPAT **33**
 - i. Procedimientos administrativos que no son trámites **33**
 - ii. Procedimientos administrativos que corresponden a trámites **33**
 - iii. Trámite que no configuran un procedimiento administrativo **33**

05

Otros recursos informativos **34**

06

Bibliografía **36**

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 suma, la transformación digital es uno de los ejes de la Agenda de Modernización del Estado, que impacta directamente la forma cómo se relacionan las personas con el Estado.

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, el presente documento tiene por objetivo entregar los principales conceptos, lineamientos y buenas prácticas para facilitar a las instituciones la identificación de sus procedimientos administrativos, la principal unidad de medida de la Ley N° 19.880, y sobre los cuales se concentra la fase de preparación de la Ley de Transformación Digital.

1. [Ley N° 21.180](#)

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

Antes de comenzar



¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE ESTA GUÍA?

I. Identificar los principales conceptos relacionados con la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

II. Entregar recomendaciones que sirvan de guía en el proceso de identificación de los procedimientos administrativos a los equipos institucionales, tanto para aquellos que ya han iniciado su identificación, como para aquellos que se encuentran iniciando este proceso.



¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDA?

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.

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

En este contexto, la primera parte de este documento describe de manera resumida la Ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado, que modifica la Ley N° 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, seguido de las principales cifras 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. Esta primera sección finaliza con una breve descripción de algunos ámbitos de implementación de Ley N° 21.180, en términos objetivos y subjetivos.

En tanto, los puntos III y IV de este documento abordan los principales conceptos utilizados en materia de procedimientos administrativos, descritos en la Ley N° 19.880, tales como acto administrativo, etapas del procedimientos administrativo, conceptos acompañados de algunas clasificaciones funcionales de los procedimientos administrativos dispuestas por la literatura, que pueden ser útiles para la identificación y levantamiento de la nómina institucional.

Como una mirada panorámica en torno a procedimientos administrativos, te invitamos a revisar los contenidos de este documento y apoyar la identificación de los procedimientos administrativos de la institución a la que perteneces.

02

Ley N° 21.180 sobre

Transformación

Digital del Estado

Ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado

A. ANTECEDENTES

La Ley N° 19.880³, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, del año 2003, introduce por primera vez una estructura común que orienta el desarrollo de actividades al interior de los órganos de la Administración del Estado, efectuadas como parte del cumplimiento de su mandato, estableciendo cómo inicia, se desarrolla y concluye un procedimiento administrativo en cualquiera de los órganos del Estado, en base a conceptos y principios de uso transversal. Es en este contexto que se introduce el concepto de procedimiento y acto administrativo y la necesidad de que estos sean registrados en expedientes.

Como se consigna en el documento “Manual sobre Procedimiento Administrativo”⁴, elaborado para difundir los contenidos de la Ley N° 19.880 en aquel entonces, esta normativa se enmarca en los diversos proyectos de reforma y modernización del Estado, orientados a rediseñar los procesos y simplificar los trámites, para facilitar así la relación de las personas con el Estado, representando un esfuerzo concreto para mejorar la atención de las personas, acortar los plazos de respuesta, simplificar los procedimientos de la administración pública y aumentar la transparencia en las actuaciones del Estado.

En este contexto, casi dos décadas después, la Ley N° 21.180 sobre Transformación digital del Estado, en vigencia desde junio de 2022, introduce modificaciones a diversos cuerpos normativos, principalmente a la Ley N° 19.880. Con esta modificación, se establece que los procedimientos administrativos deberán prescindir del soporte papel, pasando a ser completamente electrónicos a más tardar a diciembre de 2027. Con la total implementación de este mandato se busca otorgar mayor certeza, seguridad y celeridad a la entrega de servicios, permitir el desarrollo de políticas públicas y un gobierno basado en datos, junto con una mayor transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su relación con las personas y entre instituciones.

Entre las principales modificaciones introducidas por la Ley N° 21.180 a la Ley N° 19.880, se destacan aquellas relevantes para el correcto entendimiento de este documento, los cuales impactan la forma en que se tramita el procedimiento administrativo:

3. [Ley 19880 - Biblioteca del Congreso Nacional de Chile](#)

4. [Manual-Procedimientos-Administrativos-Ley-19.880.pdf](#)

ARTÍCULOS	LEY 19.880	MODIFICACIÓN LEY 21.180
 <p>Artículo 1</p>		<p>Todo procedimiento administrativo deberá expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por ley, salvo las excepciones legales.</p>
 <p>Artículo 4</p>	<p>Principios del procedimiento. El procedimiento administrativo estará sometido a los principios de escrituración, gratuidad, celeridad, conclusivo, economía procedimental, contradictoriedad, imparcialidad, abstención, no formalización, inexcusabilidad, impugnabilidad, transparencia y publicidad.</p>	<p>Principios del procedimiento. El procedimiento administrativo estará sometido a los principios de escrituración, gratuidad, celeridad, conclusivo, economía procedimental, contradictoriedad, imparcialidad, abstención, no formalización, inexcusabilidad, impugnabilidad, transparencia, publicidad y aquellos relativos a los medios electrónicos.</p>
 <p>Artículo 5</p>	<p>Principio de escrituración. El procedimiento administrativo y los actos administrativos a los cuales da origen, se expresarán por escrito o por medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija o permita otra forma más adecuada de expresión y constancia.</p>	<p>Principio de escrituración. El procedimiento administrativo y los actos administrativos a los cuales da origen se expresarán por escrito a través de medios electrónicos, a menos que se configure alguna excepción establecida en la ley.</p>
 <p>Artículo 16 bis</p>		<p>Principios generales relativos a los medios electrónicos. En la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos se deberá cumplir con los principios de neutralidad tecnológica, de actualización, de equivalencia funcional, de fidelidad, de interoperabilidad y de cooperación. (...)</p>

Para dar cumplimiento a este mandato, el Decreto con Fuerza de Ley N°1 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia⁵ y la Ley N°21.46⁶, que modifica diversos cuerpos legales en materia de transformación digital, establecen los grupos de implementación y la gradualidad con que los órganos de la administración del Estado

deberán implementar los cambios exigidos, reconociendo los distintos niveles de madurez tecnológica que estos tienen y que deben considerarse para la transformación digital de su gestión. Teniendo a la vista lo anterior, las fases a implementar por cada grupo de instituciones se encuentran descritas a continuación:

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.

Fase 1:

Los órganos de la administración del Estado deberán registrar las comunicaciones oficiales que realicen a través de una plataforma electrónica destinada al efecto.

Fase 2:

Las notificaciones se practicarán por medios electrónicos.

Fase 3:

El ingreso de las solicitudes, formularios o documentos, se hará mediante documentos electrónicos o por medio de formatos electrónicos a través de las plataformas de los órganos de la administración del Estado.

Fase 4:

El procedimiento administrativo deberá constar en expedientes electrónicos, que estarán a disposición de los ciudadanos para su consulta a través de plataformas electrónicas.

Fase 5:

Las solicitudes, formularios o escritos presentados en soporte de papel serán digitalizados e ingresados al expediente electrónico inmediatamente por el funcionario correspondiente.

Fase 6:

Los medios electrónicos deberán interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, a través de estándares abiertos que permitan una interconexión segura y expedita entre ellos.

En este contexto, el presente documento tiene por finalidad apoyar directamente la fase de preparación, es decir, la correcta identificación del total de procedimientos administrativos que las instituciones efectúan en el marco de su mandato institucional, sin perjuicio que esta tarea

impacta y contribuye a la exitosa implementación de las fases restantes, las cuales deberán ser implementadas sobre el procedimiento administrativo debidamente identificado.

5. [Decreto de gradualidad de la Ley de Transformación Digital 21.180](#)

6. [Ley 21.464 - Regulación](#)

B. CIFRAS 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 diferenciados⁷.

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.

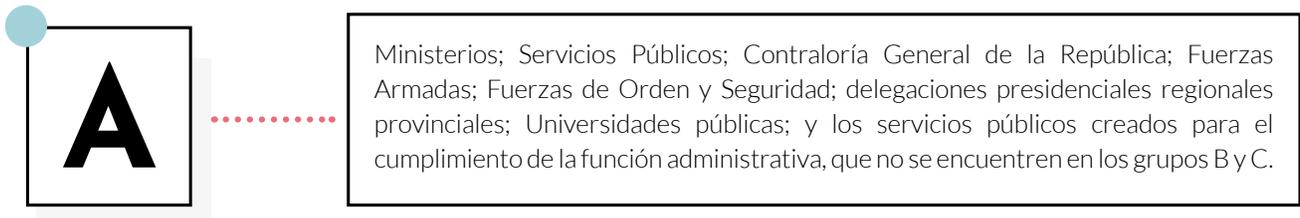


Imagen tomada de la “Guía resumen sobre la Ley de Transformación Digital del Estado”

Para participar de este hito, las instituciones deben contar con un Coordinador/a de Transformación Digital (CTD) designado por cada Jefe o Jefa de servicio como contraparte institucional frente a la División de Gobierno Digital (DGD), a quien le corresponde articular la implementación de la Ley N°21.180 al interior de su institución e informar los avances en la materia.

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. Sin embargo, de acuerdo a lo informado por las propias instituciones, solo 21 de ellas consideran que lo informado representa el 100% de los procedimientos administrativos que disponen como parte de su quehacer institucional, lo que implica que la tarea de identificación de los procedimientos administrativos no se encuentra completa en la mayoría de las instituciones.

En términos generales, de los 9.000 procedimientos administrativos informados en esta instancia, se destacan las siguientes cifras a nivel agregado:

7. 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](#).

- **Un 50%** de los procedimientos administrativos serían iniciados de oficio, mientras un 45% de ellos serían iniciados a solicitud de los interesados. El 5% restante corresponde a procedimientos administrativos que pueden ser iniciados por ambas vías.
- **Un 35%** de los procedimientos administrativos estarían completamente digitalizados, disponiendo de soporte digital en todas las etapas de tramitación. Sin embargo, se puede constatar que persiste un 40% de los procedimientos administrativos en un estado de digitalización parcial y un 25% de los procedimientos administrativos en soporte análogo o papel.
- **Un 52%** de los procedimientos administrativos emergen o derivan de una Ley, un 29% de ellos tienen su origen en un decreto, mientras la cifra restante alude a otros instrumentos normativos de diversa jerarquía.
- **Sólo un 25%** de los procedimientos administrativos informados a esta fecha utilizan los mecanismos oficiales de autenticación: un 14% utiliza ClaveÚnica como mecanismo de autenticación y un 11% utiliza más de un mecanismo de autenticación, entre ellos la clave tributaria y ClaveÚnica. En tanto, un 42% de los procedimientos administrativos no utilizan un mecanismo de autenticación, y un 31% utiliza un mecanismo de autenticación propio.
- **Un 41%** de los procedimientos administrativos utilizan datos, documentos y/o expedientes provistos por otros órganos de la Administración del Estado, los cuales deberán trabajar en las medidas que les permitan interoperar con ellos para su obtención, dejando progresivamente de solicitar a las personas este tipo de antecedentes para la tramitación del procedimiento administrativo.
- **Un 44%** de los procedimientos administrativos utilizan firma electrónica para la tramitación de éstos.
- **Un 57%** de los procedimientos administrativos generan un expediente conforme a lo establecido en la Ley N° 19.880.
- **Un 43%** de los procedimientos administrativos disponen de notificaciones electrónicas, mientras un 21% efectúa sus notificaciones de forma física y electrónica.

En base a la información entregada por las instituciones en este hito de avance se pudo determinar aquellos ámbitos y preguntas que provocaron dudas o no consideraron aspectos relevantes, permitiendo elaborar una versión refinada y completa de las preguntas de caracterización que serán abordadas en el futuro Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT).

A partir de estos hallazgos, también surge la necesidad de mejorar el marco conceptual, agregando nuevos conceptos y profundizando en aquellos de mayor complejidad, con el objetivo de apoyar de manera transversal el trabajo que cada organismo está realizando para identificar sus procedimientos administrativos.

C. ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA LEY 21.180

La entrada en vigencia de la Ley N°21.180 trae consigo el gran desafío para la administración del Estado de migrar todos sus procedimientos administrativos desde el soporte papel al soporte electrónico. Aquello, a la luz de lo establecido en la Ley N°19.880, genera la necesidad de establecer criterios que permitan a los órganos conocer el alcance de dicha norma.

Tomando como referencia lo expuesto en el documento “Consultoría sobre temas de derecho administrativo”⁸, debemos destacar los ámbitos de aplicación objetivo y subjetivo de la Ley N° 19.880, que pueden facilitar a las instituciones la comprensión de este cuerpo normativo. En este sentido, lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N°19.880 permite establecer lo que se ha denominado ámbito subjetivo de aplicación. De acuerdo con el artículo referido, sus disposiciones serán aplicables a: *“los ministerios, las intendencias, las gobernaciones⁹ y los servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa. También se aplicarán a la Contraloría General de la República, a las Fuerzas Armadas y a las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, a los gobiernos regionales y a las municipalidades.”* Dicho ámbito de aplicación, de acuerdo a lo establecido por la legislación, permite identificar directamente a aquellos órganos a los cuales aplican las disposiciones de la Ley N°19.880.

En contraste con el criterio subjetivo anteriormente expuesto, encontramos la existencia de un ámbito de aplicación objetivo de la Ley N°19.880, que hace referencia al objeto de la Ley, el que *“comprende las actuaciones formales de los órganos administrativos que se indicaron dentro del ámbito subjetivo de aplicación que se dicten en ejercicio de una potestad pública y en el marco de un procedimiento administrativo.”*

En este sentido, aún ante el alcance subjetivo de aplicación de la Ley N°19.880, existen ciertas actividades propias de un órgano que, por sus características y/o naturaleza, no necesariamente se rigen por estas disposiciones, quedando excluidas actuaciones como las descritas a continuación:

- **Trámite de Toma de Razón:** Por disposición expresa del artículo 1° de la Ley N°19.880, la toma de razón se regirá por lo dispuesto en la Constitución y la Ley Orgánica Constitucional de la Contraloría General de la República. Lo anterior, sin perjuicio de que de acuerdo con el artículo 2° de la misma Ley, que establece el ámbito de aplicación subjetivo, la Contraloría General de la República se encuentra sujeta a sus disposiciones.

8. [Consultoría sobre temas de derecho administrativo: PA y la aplicación de la Ley 21.180](#)

9. Respecto de la continuidad funcional de las intendencias y gobernaciones, revisar las modificaciones a la institucionalidad establecidas en la Ley N°21.073

● Actos formales dictados al margen de un procedimiento administrativo (Ver dictamen N° 58.019, de 2010): Se trata de actos administrativos formales que responden a la definición entregada en el artículo 3° de la Ley N°19.880, pero producto de un procedimiento desformalizado¹⁰ al cual no se le aplican las normas contenidas a partir del artículo 18. Ejemplo de ello son los certificados¹¹ que sólo son una copia de lo establecido en un procedimiento administrativo previo.

● **Actuaciones materiales y técnicas:** La Administración realiza variadas actuaciones materiales, tales como la operación que efectúa un cirujano en un hospital público o las clases que puedan ser dictadas por un profesor en un colegio de la misma naturaleza.

● También se consideran los actos que se encuadran en la potestad inspectora o fiscalizadora del órgano administrativo cuando no dan inicio a un procedimiento administrativo.

10. Revisar la definición de procedimiento administrativo desformalizado en el punto III (Principales conceptos), letra c), sobre Procedimiento administrativo formalizado y no formalizado.

11. Sobre estos casos, que pueden no corresponder a un procedimiento administrativo, revisar la sección IV letra C sobre tipos de registros, ya que estos corresponden a trámites que sí deben ser identificados en el CPAT.

03

Principales

conceptos

Principales conceptos

Para identificar correctamente los procedimientos administrativos que disponen las instituciones como parte de su mandato, los equipos institucionales deberán conocer acabadamente los principales conceptos y alcances provistos por la Ley N° 19.880, tales como acto administrativo, procedimiento administrativo, etapas del

procedimiento administrativo, los cuales se refuerzan de forma abreviada en la siguiente sección, así como otros conceptos complementarios que permitirán caracterizar adecuadamente estos registros, tales como expediente, notificaciones y plataformas electrónicas.

A. CONCEPTOS ESTABLECIDOS EN LA LEY N° 19.880

Como enfatiza Osorio y Vilches (2020)¹², la Administración del Estado se expresa comúnmente en dos tipos de actividades: materiales y formales. Así, las actividades materiales se expresan en hechos físicos y operaciones técnicas, como podría ser la prestación de un servicio de salud o las labores de vigilancia de la policía, mientras las actividades formales quedan de manifiesto en decisiones jurídicas, que en el marco del Estado de Derecho toman la forma de actos administrativos.

Como destacan los autores¹³, respecto del contenido y la naturaleza del acto administrativo se enfatiza que estos *“actos que tienen por objeto ejecutar, de modo concreto y particular, las normas de derecho, o en otros términos, realizar prácticamente los términos de la ley: son los actos administrativos. Lo que los caracteriza, a diferencia de los legislativos es su carácter particular. La Ley crea el derecho, o sea, da reglas generales. El acto administrativo actúa o ejecuta el derecho, vale decir, aplica esas normas generales a casos particulares”* (Aylwin, 1952:120).

I. ACTO ADMINISTRATIVO

La 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”.

En este contexto, los actos administrativos adoptarán la forma de:

- **Decretos supremos:** Orden escrita que dicta el Presidente de la República o un ministro “Por orden del Presidente de la República” sobre asuntos propios de su competencia.
- **Resoluciones:** Actos de análoga naturaleza que dictan las autoridades administrativas dotadas de poder de decisión.

12. Derecho Administrativo. Tomo II: Acto administrativo

13. Osorio y Vilches (2020). Derecho Administrativo. Tomo II: Acto administrativo

- Deben considerarse también actos administrativos los dictámenes o declaraciones de juicio, constancia o conocimiento que realicen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus competencias.

Si bien existen multiplicidad de clasificaciones en torno a los actos administrativos, siguiendo a Osorio y Vilches (2020), se destacan las siguientes clasificaciones que pueden ser funcionales a la hora de identificarlos:

- Según la etapa del procedimiento en la cual se dicte, podría distinguirse entre un *acto trámite* (dispuestos para dar curso progresivo al procedimiento administrativo, como podría ser la solicitud de documentos), o un *acto terminal* (aquel que finaliza el procedimiento administrativo, resolviendo el fondo de la cuestión planteada, o estableciendo su término anormal). En este sentido, la diferencia entre ambos radica en sus efectos jurídicos, siendo el acto terminal impugnabile, así como los actos trámite que determinen la imposibilidad de continuar la tramitación del procedimiento administrativo.

- Según el número de voluntades necesarias para el perfeccionamiento del acto administrativo, es posible distinguir entre *actos unilaterales* (requieren únicamente de la participación de la Administración, como sería el caso del nombramiento de un funcionario en un cargo público) y *actos bilaterales* (requieren de la participación del sujeto a quien se dirige, como sería el caso de la adjudicación de un contrato).

- Según el carácter creador, es posible distinguir entre *actos originarios* (crea o genera una cuestión jurídica, es decir adoptan una decisión o manifiestan una voluntad) y *actos confirmatorios* (ratifica el criterio del acto administrativo originario).

- Según el número de autoridades administrativas que intervienen, es posible distinguir entre *actos simples* (sólo interviene una autoridad administrativa) y *actos complejos* (intervienen diversos órganos de la administración del Estado que realizan un procedimiento administrativo con unidad de contenido y fin, como por ejemplo la dictación de un decreto firmado por más de un ministro).

- Según el efecto del acto, es posible distinguir entre *actos internos* (tiene efecto únicamente en la Administración del Estado, como por ejemplo las instrucciones dictadas por un superior jerárquico, como podría ser la Circular N°18 de 2020 que instruye el regreso de los funcionarios públicos en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID 19) y *actos externos* (tiene efecto en el exterior de la Administración del Estado, sobre particulares, como por ejemplo la instrucción a sujetos fiscalizados por parte de una Superintendencia).

II. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

El artículo 18 de la 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:

- 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.

- 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.

- 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.

Aquella persona que carezca de los medios tecnológicos, no tenga acceso a medios electrónicos o sólo actuare excepcionalmente a través de ellos, podrá solicitar por medio de un formulario, ante el órgano respectivo, efectuar presentaciones dentro del procedimiento administrativo en soporte de papel. El órgano respectivo deberá pronunciarse dentro del tercer día, y deberá hacerlo de manera fundada en caso de denegar la solicitud. Sin perjuicio de lo anterior, la presentación de dicha solicitud no suspenderá los plazos para los interesados por lo que, en todo caso, antes del vencimiento de un plazo y mientras no se haya pronunciado la Administración podrán efectuarse las presentaciones en soporte de papel. Las solicitudes, formularios o escritos presentados en soporte de papel serán digitalizados e ingresados al expediente electrónico inmediatamente por el funcionario correspondiente. Un reglamento dictado conjuntamente por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Hacienda establecerá las formas de acreditar el encontrarse dentro de las circunstancias indicadas en este inciso.

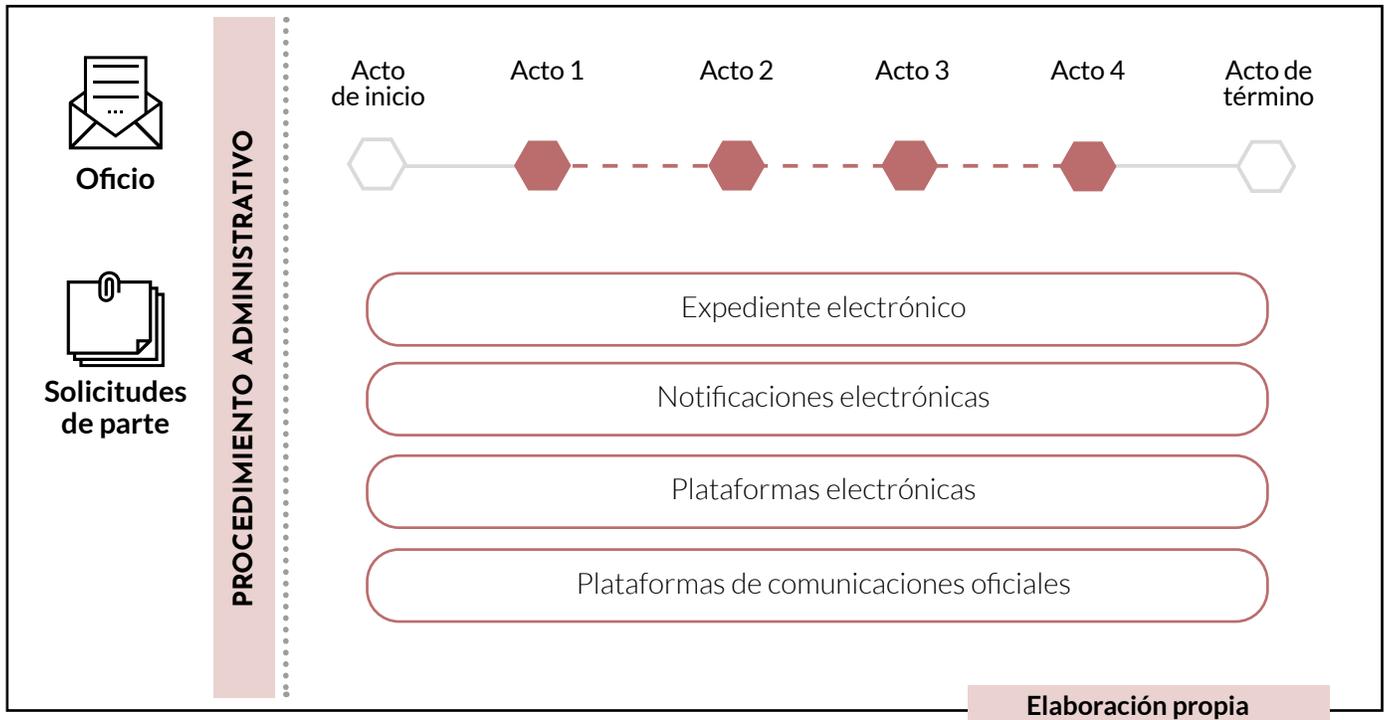
Los expedientes electrónicos, a los que tendrán acceso permanente los interesados, contendrán un registro actualizado de todas las actuaciones del procedimiento, según lo señalado en el inciso tercero, que estará a disposición tanto en las **plataformas electrónicas** como en las dependencias de la Administración para su consulta. La consulta en las dependencias de la Administración deberá ser guiada y asesorada, si así se requiere, para el

caso de quienes estuvieren autorizados para efectuar presentaciones en soporte de papel por la Administración. Sólo podrán ponerse a disposición en soporte de papel en los casos en que no hubiere sido posible digitalizarse según se establece en el artículo 19 bis. En tal evento, así como en el caso de personas autorizadas para efectuar presentaciones en soporte de papel, podrá solicitarse obtención de copias en soporte de papel.

En cuanto a las **plataformas electrónicas**, el artículo 19 establece que “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”.

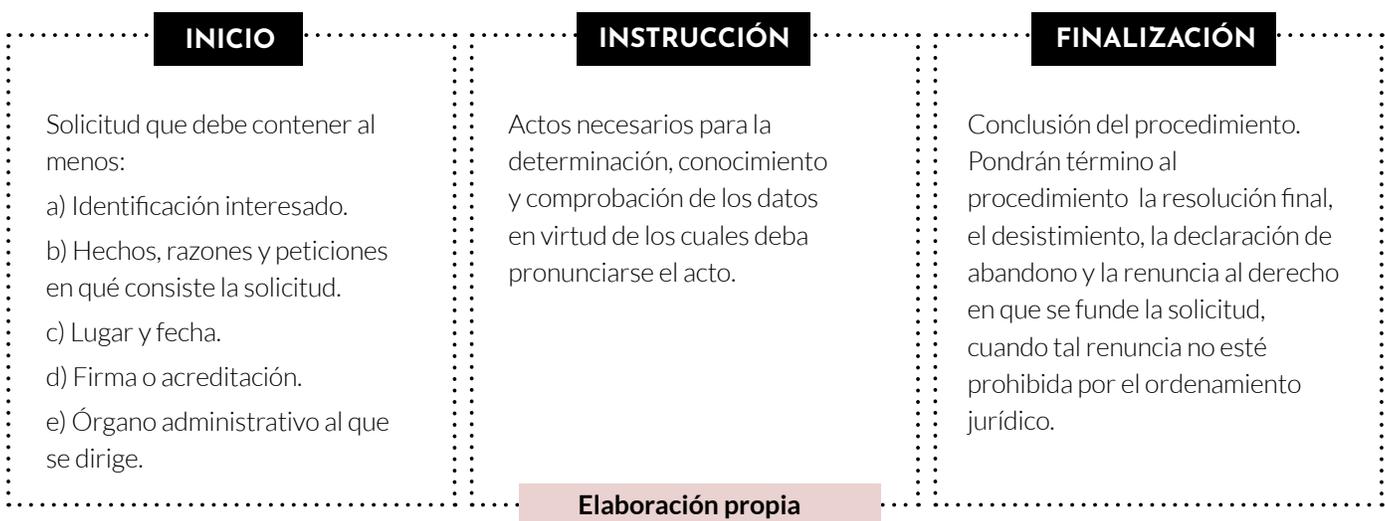
Finalmente es importante destacar los artículos 45 y 46, donde se establece “los actos administrativos de efectos individuales, deberán ser **notificados** a los interesados conteniendo su texto íntegro. Las notificaciones deberán practicarse, a más tardar, en los cinco días siguientes a aquél en que ha quedado totalmente tramitado el acto administrativo”. “Las **notificaciones** se practicarán por medios electrónicos en base a la información contenida en un registro único dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación, sobre el cual se configurarán domicilios digitales únicos, cuyas características y operatividad será regulada mediante reglamento”.

En línea con lo anterior, es importante considerar en la identificación de procedimientos administrativos la relación con todos los ámbitos señalados en la Ley N° 19.880, en cuanto a expediente electrónico, notificaciones, comunicaciones oficiales y las plataformas electrónicas que son necesarias, entre otros elementos.



III. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

La Ley N° 19.880, en su artículo 18, establece que un procedimiento administrativo consta de 3 grandes etapas: inicio, instrucción y finalización, para las cuales dispone de descripciones y alcances relevantes de revisar.



A. ETAPA DE INICIO

Respecto del inicio de los procedimientos administrativos, en su artículo 28 y siguientes, expone que los procedimientos administrativos podrán iniciar de oficio o a solicitud de la persona interesada.

INICIO DE OFICIO:

Corresponden a aquellos iniciados a partir de la propia iniciativa de un órgano de la administración del Estado. La iniciación de oficio es resorte y decisión exclusiva del propio órgano competente. Este procedimiento se puede originar como consecuencia de los siguientes casos:

- **Una orden superior:**

Este caso hace alusión a una orden superior de una autoridad regularmente investida, que dispone dentro de sus competencias que un funcionario jerárquicamente inferior inicie un determinado procedimiento administrativo. Por ejemplo, la orden de un Jefe de servicio que nombra a un funcionario para instruir un sumario disciplinario (Osorio, 2022).

- **A petición de otro órgano de la Administración:**

Este caso hace alusión cuando una solicitud considera la intervención de un órgano que carece de competencia sobre una materia, lo cual implica que se envíe de inmediato los antecedentes a la autoridad que conozca la materia según el ordenamiento jurídico, informando de ello al interesado. Un ejemplo puede ser cuando se consultan materias laborales a la Contraloría General de la República y esta opta por derivar los antecedentes a la Dirección del Trabajo, institución competente para pronunciarse sobre esa materia (Osorio, 2022).

Es importante considerar en estos casos la modificación que la Ley de Transformación Digital realiza sobre las comunicaciones oficiales entre órganos de la administración del Estado - y todas las otras

modificaciones que correspondan-, la cuales deben hacerse a través de una plataforma dispuesta para estos fines, lo cual puede revisarse en detalle en los artículos 36 al 38 del reglamento que regula los procedimientos administrativos (Decreto 4, 2020 MINSEGPRES)¹⁴.

- **Por denuncia:**

Este caso hace alusión a la denuncia a la solicitud escrita, electrónica u oral realizada por una o más personas naturales o jurídicas privadas o de derecho público que dan a conocer hechos u omisiones que eventualmente constituyen materias de competencias de la autoridad (Osorio, 2022).

Una definición de denuncia que puede servir para comprender de mejor manera este tipo de procedimiento es la siguiente: “Un acto de colaboración por el que se ponen en conocimiento de la administración determinados hechos que pueden dar lugar a la incoación (inicio) de un procedimiento administrativo” (Jara, 2008, p.95, en Osorio, 2022).

14. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1169585>

Respecto del inicio de oficio, de acuerdo a lo expuesto en el artículo 29° de la Ley N° 19.880, es importante destacar que un órgano competente puede abrir un período de información previa con la finalidad de conocer las circunstancias del caso a tratar y así decidir si debe o no iniciarse un procedimiento administrativo.

INICIO A SOLICITUD DE PARTE:

Corresponden a aquellos que son solicitados por una parte interesada, 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 administrativo debe considerar una serie de requisitos formales que identifican al interesado y su petición, los cuales consideran los siguientes aspectos, detallados en el artículo 30 de la Ley N° 19.880:



Nombre y apellidos del interesado y/o apoderado, según corresponda.



Firma del solicitante o acreditación de autenticidad de su voluntad.



Medio electrónico por el cual se realizarán las notificaciones que correspondan.



Órgano administrativo al que se dirige.



Identifica hechos, razones y peticiones en que consiste la solicitud.



Manifestación si se autoriza al órgano que tuviera en su poder documentos o información que contengan datos de carácter sensible del interesado, para que estos sean remitidos por medios electrónicos.



Lugar y fecha.

B. ETAPA DE INSTRUCCIÓN

Respecto de la etapa de **instrucción**, en su artículo 34 y siguientes, la Ley N° 19.880 expone que esta etapa considera los actos necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse el acto, los que se realizarán de oficio por el órgano que tramite el procedimiento y los interesados podrán proponer actuaciones que requieran su intervención.

C. ETAPA DE FINALIZACIÓN

Respecto de la etapa de **finalización**, en su artículo 40 y siguientes, la Ley N° 19.880 expone que esta etapa corresponde a la conclusión del procedimiento, el cual debe contener un acto de terminal, que tomarán la forma de:

- La resolución final o también comprendida como la forma normal en que finaliza un procedimiento administrativo (artículo 41): decide sobre las cuestiones planteadas por los interesados, no pudiendo la Administración abstenerse de resolver sobre aquello sometido a su resolución.
- Finalización anormal de procedimiento administrativo, que puede comprender:
 - Renuncia y desistimiento (Artículo 42): Todo interesado podrá desistirse de su solicitud o, cuando ello no esté prohibido por el ordenamiento jurídico, renunciar a sus derechos.
 - Abandono (Artículo 43): Cuando por la inactividad del interesado se paralice por más de 30 días el procedimiento administrativo iniciado por él. Destacar que el órgano de la administración del Estado a cargo de la tramitación de procedimiento administrativo podrá no declarar el abandono cuando la cuestión suscitada afecte al interés general o fuera conveniente continuarla.

D. EJECUCIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

Sobre la ejecución de los actos administrativos, el artículo 51 de la Ley N° 19.880 establece que los actos de la Administración Pública sujetos al Derecho Administrativo causan inmediata ejecutoriedad, salvo en aquellos casos en que una disposición establezca lo contrario o necesiten aprobación o autorización superior.

Los decretos y las resoluciones producirán efectos jurídicos desde su notificación o publicación, según sean de contenido individual o general.

B. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INDEPENDIENTES Y CONEXOS

Para identificar los procedimientos administrativos, las instituciones necesitan conocer los principales conceptos y alcances provistos por la Ley N° 19.880. Para apoyar esta labor, se agregan conceptos complementarios derivados de consultas frecuentes de las instituciones respecto de la relación entre procedimientos administrativos. En este sentido, tomando como referencia lo expuesto en el documento “Consultoría sobre temas de derecho administrativo”¹⁵, según la relación o no entre las actuaciones administrativas, es posible distinguir entre procedimientos administrativos independientes y conexos.

Los procedimientos administrativos independientes *“son aquellos que no presentan vinculación con ningún otro proceso, siendo por ende autosuficientes”* (p.16).

En tanto, los procedimientos administrativos conexos *“están vinculados, en mayor o menor medida, con otros procedimientos, de los cuales depende para lograr el objetivo perseguido”* (p.16). A su vez, entre los procedimientos administrativos conexos se puede distinguir entre aquellos que son complejos y aquellos que son interdependientes.

Son procedimientos administrativos complejos *“cuando el procedimiento administrativo está integrado por otros (cada uno de los cuales concluye con su propia resolución) que se concatenan entre sí para lograr, en suma, una finalidad de interés público que no sería posible sin esa integración, coloquialmente conocido como el procedimiento de procedimientos. Un ejemplo de este tipo de procedimientos sería el contenido en la ley N° 19.300, de Bases del Medio Ambiente, que regula el sistema de evaluación ambiental”* (p.16).

Son procedimientos administrativos interdependientes *“cuando varios procedimientos, aun conservando su autonomía, están unos en función de los otros”, como por ejemplo, el procedimiento de recurso o impugnación administrativa”* (p.16).

Indistintamente de la relación o independencia entre los procedimientos administrativos, las instituciones deberán levantar la totalidad de procedimientos administrativos que dispongan como parte de su quehacer institucional, sean éstos independientes o conexos, o ya sea complejos o interdependientes.

15. [Consultoría sobre temas de derecho administrativo: PA y la aplicación de la Ley 21.180](#)

C. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO FORMALIZADO Y NO FORMALIZADO

Los procedimientos administrativos emergen del mandato institucional de cada órgano, expresados en diversas fuentes normativas y regulatorias que dan contexto al quehacer institucional. En este sentido, tomando como referencia lo expuesto en el documento “Consultoría sobre temas de derecho administrativo ¹⁶”, según el grado de detalle de la ordenación, es posible distinguir entre procedimientos administrativos formalizados o reglados y desformalizados.

Los procedimientos administrativos formalizados son *“aquellos en que la normativa ha determinado de manera detallada el curso que debe seguirse para obtener la dictación del acto administrativo terminal, por lo que la Administración no cuenta con la posibilidad de determinar el camino del mismo”* (p.14).

En tanto, para el caso de los procedimientos administrativos no formalizados *“la regulación normativa es escasa, por lo tanto, la Administración cuenta con la posibilidad de configurar sus actuaciones dependiendo del caso”*(p.14).

Destacar que en la legislación nacional existen ejemplos de distintos grados de formalización del procedimiento, como es el caso de la misma Ley N° 19.880, en la cual la autoridad puede definir la necesidad o no de realizar ciertos hitos establecidos en dicha norma, como abrir o no un periodo de información previa (establecido en el artículo 29), adoptar o no medidas previsionales (establecido en el artículo 32), abrir o no un periodo de información pública (establecido en el artículo 39), entre otras.

Independientemente del grado de formalización de los procedimientos administrativos, lo cuál impacta en la flexibilidad que tiene la institución para tramitar el mismo, las instituciones deberán levantar la totalidad de procedimientos administrativos que dispongan como parte de su quehacer institucional, sean éstos formalizados o desformalizados.

16. <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/consultoria-sobre-temas-de-derecho-administrativo-procedimientos-administrativos-y-la-aplicacion-de-la-ley-21180-sobre-transformacion-digital-del-estado/>

04

Clasificación

funcional de los

procedimientos

administrativos

Clasificación funcional de los procedimientos administrativos

A. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRANSVERSALES

Para la correcta implementación de la Ley N° 21.180, un primer paso es identificar los procedimientos administrativos que las instituciones disponen como parte de su quehacer institucional, vinculados a su mandato o función específica, así como también aquellos procedimientos administrativos vinculados al desarrollo de actividades necesarias para la operación y funcionamiento del organismo.

Como enfatiza Barros (2000)¹⁷, usualmente los mismos procesos se repiten entre diferentes organizaciones, indistintamente de su naturaleza, los cuales comparten una arquitectura o estructura común. Siguiendo esta premisa, se observa que existen funciones dentro de la Administración del Estado que son comunes a todos los órganos que la conforman, funciones necesarias para su gestión y operación, en áreas tales como gestión de personas, gestión financiera, administración, bienes y servicios, compras públicas, auditoría, entre otras áreas estratégicas para la operación y funcionamiento del organismo.

En este contexto, se denominarán procedimientos administrativos transversales aquellos que emergen o derivan de áreas comunes a la gestión pública, como por ejemplo procedimientos administrativos de:



Compras públicas: Procedimientos administrativos sujetos a la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos administrativos de suministros y prestación de servicios.



Gestión de personas: Procedimientos administrativos asociados a las contrataciones de personal, evaluaciones de desempeño, entre otros.



Formulación y ejecución presupuestaria: Procedimientos administrativos asociados al proceso de formulación y ejecución del ciclo presupuestario.



Auditorías: Procedimientos administrativos asociados a la gestión del riesgo y a la mejora de procesos al interior de la organización.

Teniendo a la vista el concepto de procedimiento administrativo transversal, cabe destacar al menos dos consideraciones:

- Las áreas descritas no son en sí mismas procedimientos administrativos, sino que de ellas, como áreas transversales y comunes a los órganos de la administración del Estado, derivan un conjunto de procedimientos administrativos que pudiesen ser transversales.

17. Rediseño de procesos mediante el uso de patrones: mejores prácticas de gestión para aumentar la competitividad.

- Las instituciones pueden tener más procedimientos administrativos específicos en las áreas transversales y comunes a los órganos de la administración del Estado, pudiendo a su vez no tener ningún procedimiento administrativo transversal.

Es importante recalcar que las áreas que son comunes a la gestión pública, usualmente disponen de un marco

normativo que orienta su funcionamiento, regulando la forma en que se efectúan los procedimientos administrativos que de ellas derivan, por ejemplo, las compras públicas efectuadas bajo la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios.

B. EJEMPLOS DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRANSVERSALES

A partir de lo informado por las instituciones que participaron del hito de avance efectuado en febrero de 2023¹⁸, para monitorear la implementación de la Ley N° 21.180, y en particular el avance en la fase de preparación, se observa que las instituciones informan sus procedimientos administrativos transversales en distintos niveles y alcances.

En este contexto, para una misma área, algunas instituciones informan sus procedimientos administrativos de forma agrupada, mientras otras instituciones desagregan sus procedimientos administrativos a menor nivel. Para apoyar la identificación de los procedimientos administrativos, conforme a lo descrito en la Ley N° 19.880, se disponen algunos ejemplos informados por las propias instituciones, los cuales ilustran los diversos alcances que toman los procedimientos administrativos en áreas que son comunes a la gestión pública.

Cada órgano será 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. Por ello, recomendamos revisar los siguientes casos como ejemplos y referencias que pueden ser útiles de cara a la identificación de los procedimientos administrativos, sin embargo, ello no implica que las instituciones no puedan identificar otros procedimientos administrativos en estas mismas áreas, o diferir del alcance propuesto a modo de ejemplo.

18. Para conocer detalles del hito de avance de la fase de preparación, recomendamos revisar el punto VI de este documento.

Área de Compras y/o Adquisiciones



Para el Área de Compras y/o Adquisiciones, frecuentemente presente en las instituciones como área de soporte encargada de proveer el acceso a bienes y servicios necesarios para su operación y funcionamiento, entre otras funciones, se destacan los siguientes ejemplos:

Área de compras	Descripción	
01	<p>Ejemplo 1 (agrupado) Compras y contrataciones públicas</p>	<p>Considera el conjunto de actividades de los distintos procesos y subprocesos involucrados en la compra y contratación de bienes y/o servicios que requiere operacionalmente la institución para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y su misión.</p>
02	<p>Ejemplo 2 (intermedio) Licitación o propuesta pública o Licitación (monto) UTM</p>	<p>Procedimiento administrativo de carácter concursal, mediante el cual la administración realiza un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose de las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.</p>
03	<p>Ejemplo 3 (desagrupado) Aprueba Bases de licitación</p>	<p>Aprueba Bases de licitación, necesarias para que los proveedores oferten a los procesos licitatorios generados por el servicio.</p>

Elaboración propia

Área de Auditoría



Para el área de Auditoría, frecuentemente presente en las instituciones como área de soporte encargada de la observación independiente y elaboración de estrategias preventivas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión interna y el buen uso de los recursos institucionales, entre otras funciones, se destacan los siguientes ejemplos:

Área Auditoría	Descripción	
01	<p>Ejemplo 1 (agrupado) Procesos de Auditoría Interna</p>	<p>Desarrollar metodologías, planes y programas de auditoría, realizar auditoría (procesos y riesgos transversales), elaborar informe, realizar seguimiento de compromisos e informar según corresponda.</p>
02	<p>Ejemplo 2 (intermedio) Elaboración de Plan Anual de Auditoría</p>	<p>Procedimiento mediante el cual se desarrollan las actividades para el desarrollo del plan anual de auditoría. El procedimiento se aplica al sistema de Auditoría Interna para elaborar el Plan Anual de Auditoría al término del ejercicio anual.</p>
03	<p>Ejemplo 3 (desagrupado) Aprueba Política de Gestión de Riesgos</p>	<p>Resolución Administrativa Exenta que oficializa la política de gestión de riesgos de la institución.</p>

Elaboración propia

Área de Gestión de personas y/o Recursos humanos



Para el área de Gestión de personas y/o Recursos humanos, frecuentemente presente en las instituciones como área de soporte encargada de los procesos de reclutamiento y selección de los postulantes a cargos de contrata u honorarios, así como los nombramiento, ascensos, renunciaciones, cometidos, entre otras funciones, se destacan los siguientes ejemplos:

Área de Gestión de Personas - RRHH	Descripción
01 Ejemplo 1 (agrupado) Contratación	Proceso correspondiente a la contratación de funcionarios/as, a nivel nacional, bajo las modalidades de calidad jurídica a contrata y a honorarios de la institución.
02 Ejemplo 2 (intermedio) Concurso Público	Establece procedimiento técnico y objetivo que se utilizará para seleccionar el personal en cargos de calidad de titular, donde se evaluarán los antecedentes presentados por los postulantes y las pruebas que hubieran rendido, de acuerdo a las características del cargo a proveer
03 Ejemplo 3 (desagrupado) Resoluciones de Concursos Públicos	Se aprueban las bases de concursos públicos según las normas de la institución.

Elaboración propia

Área de Bienes y Servicios



Para el área de Bienes y Servicios, frecuentemente presente en las instituciones como área de soporte encargada de gestionar los recursos físicos, soporte logístico y la infraestructura de las instituciones, necesarios para su operación y funcionamiento, se destacan los siguientes ejemplos:

Área de Bienes y Servicios	Descripción
01 Ejemplo 1 (agrupado) Administración y control de inventarios	Actividades necesarias para la estandarización de la gestión, registro y control físico de los bienes inventariables conforme a los requerimientos institucionales y disposiciones legales vigentes.
02 Ejemplo 2 (intermedio) Incorporación o alta de activo	Corresponde al procedimiento mediante el cual se procede a la numeración del activo para su registro y posterior elaboración de la resolución de alta del activo, en donde se individualiza y detalla el activo ingresado a la institución.
03 Ejemplo 3 (desagrupado) Dar de baja un activo	Emisión de solicitud de baja de activo institucional y designación de responsable.

Elaboración propia

Sobre los ejemplos expuestos, recomendamos revisar los procedimientos administrativos que pueden estar dentro de estas áreas transversales, siendo clave la identificación del acto de inicio y el acto de término de estos procedimientos, ya que con estos a la vista se puede establecer con claridad si se está en presencia de un procedimiento administrativo conforme a lo definido en la Ley N° 19.880.

En este sentido, si el procedimiento administrativo identificado se encuentra muy agrupado (ejemplos 01 de los esquemas), difícilmente podrán identificarse los actos de inicio y término con claridad, dificultando también la identificación de las etapas de inicio, instrucción y

finalización. En tanto, si el procedimiento administrativo identificado se desagrega a nivel de un acto de finalización (ejemplos 03 de los esquemas), se está más bien ante un acto administrativo y no necesariamente ante un procedimiento administrativo.

Por ello, los ejemplos 02 de los esquemas representan una mejor aproximación a la definición de procedimiento administrativo, ya que permiten desprender un inicio y término como también las etapas señaladas. Sin embargo, es responsabilidad de cada institución revisar el alcance correctodecada procedimiento administrativo transversal en función del marco normativo correspondiente.

C. TIPOS DE REGISTRO EN CPAT

En la plataforma Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT), las instituciones podrán informar **3 tipos de registros**, desplegándose para cada tipo un conjunto diferenciado de preguntas orientadas a conocer y caracterizar cómo se gestionan. Entre los tipos de registros a seleccionar, se encuentran los siguientes (3):

I. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE NO SON TRÁMITES

Conforme a la Ley N° 19.880, corresponde a 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. Este tipo de procedimiento administrativo considera las acciones que realiza la administración pública en áreas de gestión interna, habitualmente no visibles para los usuarios, tales como compras, abastecimiento, auditoría, gestión de personas, entre otras, que dan origen a uno o más procedimientos administrativos.

Un ejemplo de este tipo de registro, que corresponde a un procedimiento administrativo que no genera un trámite, es la "Licitación Pública".

II. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE CORRESPONDEN A TRÁMITES

Conforme a la Ley 19.880, corresponde a 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. Este tipo de procedimiento administrativo considera las acciones que realiza la institución para que los usuarios accedan a sus productos y servicios institucionales, y que dan origen a los trámites que las personas deben efectuar con la Administración. Este tipo de registro corresponde al levantamiento de información efectuado por las instituciones del gobierno central en el Registro Nacional de Trámites (RNT) desde 2019 en adelante.

Un ejemplo de este tipo de registro, que corresponde a un procedimiento administrativo que genera un trámite, es la "Postulación al fondo concursable DGD"

III. TRÁMITES QUE NO CONFIGURAN UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Conforme al marco conceptual de trámites utilizado por la División de Gobierno Digital, corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto entregado por una institución pública (bienes y/o servicios), generando un procedimiento que finaliza con una respuesta final para el solicitante. En la mayoría de los casos corresponden a certificados que representan la copia o duplicado de un procedimiento administrativo que ya aconteció.

Un ejemplo de este tipo de registro, que corresponde a un trámite, es la "Solicitud de certificado de nacimiento", que corresponde a la copia de un procedimiento administrativo que aconteció previamente, como es la inscripción de un recién nacido.

05

Otros

recursos

informativos

Otros recursos informativos

Para facilitar la identificación de los procedimientos administrativos, diversas instituciones han establecido como buena práctica el levantamiento de sus procesos, entendiendo que de ellos se puede disponer de una visión integral del quehacer institucional, junto con sus principales relaciones, el cual facilita la posterior identificación de los procedimientos administrativos. Si su institución define que el levantamiento de procesos puede apoyar y/o facilitar la identificación sus procedimientos administrativos, recomendamos revisar el siguiente material de apoyo:



Guía de levantamiento de procesos

Aborda un conjunto de metodologías orientadas a levantar procesos, como un facilitador a la hora de identificar los procedimientos administrativos. Según el grado de madurez de la institución, en base a un marco de referencia, se recomienda el artefacto o herramienta más adecuada para apoyar este proceso. Destacar que esta guía se basa en la metodología de gestión de procesos Business Process Management (BPM), marco de referencia integral que considera todos los aspectos del ciclo de vida de la gestión de procesos, desde la identificación hasta el monitoreo y la mejora continua de forma iterativa.



Marco conceptual sobre la gestión de procesos

Material complementario al documento “Guía de levantamiento de procesos”, que entrega definiciones y referencias para los principales conceptos relativos a la gestión de procesos, tales como macroproceso, proceso, procedimiento, política, así como una descripción de los principales marcos de referencia y metodologías utilizadas en esta materia (tales como COBIT, TOGAF, Ingeniería de negocios, Diseño de servicios, Design thinking, Lean management, Lean Six Sigma, PDCA, KAIZEN, DMAIC, DMADV, Rummler-Brache, TQM y BPM).



Instrumentos y plantillas para la gestión por procesos

Para facilitar el uso de los instrumentos descritos en la “Guía de levantamiento de procesos”, este documento entrega los formatos y plantillas para que las propias instituciones puedan utilizarlos en el levantamiento de sus procesos, ya sea en etapas iniciales, o en la mejora de los levantamientos de procesos existentes.

06

Bibliografía

Bibliografía

1. **Arancibia, Jaime; Flores, Juan Carlos y Gómez, Rosa (2022).** Procedimiento administrativo electrónico. Análisis de la reforma a la Ley N° 19.880
2. **Barros Vera, O. (2000).** Rediseño de procesos mediante el uso de patrones. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/175941>
3. **División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2019).** Marco conceptual de productos y trámites. Recuperado de <https://tramites.gob.cl/documentos/marco-conceptual-de-tramites-del-estado/>
4. **División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2022).** Guía de levantamiento de procesos. Recuperado de <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/guia-de-levantamiento-de-procesos/>
5. **División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2022).** Marco conceptual sobre la gestión de procesos. Recuperado de <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/marco-conceptual-sobre-la-gestion-de-procesos/>
6. **División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2023).** Manual para Coordinadores/as Municipales de Transformación Digital. Recuperado de <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/manual-para-coordinadoresas-municipales-de-transformacion-digital/>
7. **División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2023).** Guía resumen sobre la Ley de Transformación Digital del Estado. Recuperado de <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/guia-resumen-sobre-la-ley-de-transformacion-digital-del-estado/>

8. **División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2023).** Guía de Plataformas Transversales para la Transformación Digital. Recuperado de <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/guia-de-plataformas-transversales-para-la-transformacion-digital/>

9. **División de Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2023).** Consultoría sobre temas de derecho administrativo: Procedimientos administrativos y la aplicación de la Ley 21.180, sobre Transformación Digital del Estado. Recuperado de <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/consultoria-sobre-temas-de-derecho-administrativo-procedimientos-administrativos-y-la-aplicacion-de-la-ley-21180-sobre-transformacion-digital-del-estado/>

10. **Ley N° 19.880,** sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

11. **Ley N° 21.180,** sobre Transformación Digital del Estado

12. **Ley N° 21.464,** modifica diversos cuerpos legales, en materia de Transformación Digital del Estado.

13. **Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2003).** Manual sobre procedimiento administrativo. Recuperado de https://observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/manual_procedimiento_administrativo.pdf

14. **Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2020).** Establece normas de aplicación del artículo 1° de la Ley N° 21.180, de Transformación Digital del Estado, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresarán a través de medios electrónicos y determina la gradualidad para la aplicación de la misma Ley, a los órganos de la Administración del Estado que indica y las materias que les resultan aplicables.

15. **Osorio, Cristobal (2022).** Derecho administrativo. Tomo III Procedimiento Administrativo.

16. **Osorio, Cristobal y Vilches, Leonardo (2020).** Derecho Administrativo. Tomo II Acto administrativo.



Para mayor información visita www.digital.gob.cl