

VERSIÓN 1.0 / ABRIL 2024

SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL
SUBSECRETARÍA DE HACIENDA

Guía Metodológica del Indicador de Transformación Digital 2024



SECRETARÍA

gob digital



Índice

I. Antecedentes	2
II. Indicador de Transformación Digital (ITD)	4
III. Alcance y objetivo	6
IV. Requisitos técnicos	7
1. Requisito técnico N°1: define qué se entenderá por procedimiento administrativo	7
2. Requisito técnico N°2: define el CPAT	9
3. Requisito técnico N°3: define qué se entenderá por procedimiento administrativo electrónico	10
4. Requisito técnico N°4: sobre la actualización del CPAT	18
V. Medio de verificación	20
VI. Plan de trabajo 2024	21
1. Lista de distribución y designación de responsables	21
2. Asistencia técnica y acompañamiento	21
3. Material de apoyo	22
4. Hitos de trabajo en plataforma del CPAT	23
VII. Servicios compartidos provistos por Gobierno Digital	24
VIII. Red de expertos 2024	26

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 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.

En este contexto, la **Secretaría de Gobierno Digital**¹ de la Subsecretaría de Hacienda, será responsable de proponer al Ministro/a de Hacienda la Estrategia de Gobierno Digital y coordinar su implementación, velando por mantener un enfoque integrado de gobierno. En complemento, esta Secretaría de Gobierno Digital, en vigencia desde el 1 de marzo de 2024, será responsable de coordinar y asesorar intersectorialmente en el uso estratégico de tecnologías digitales, datos e información pública para mejorar la gestión de los órganos de la Administración del Estado y la entrega de servicios, así como desarrollar y operar plataformas y servicios compartidos.

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° 21.180² sobre Transformación Digital del Estado, normativa que mandata que todos los procedimientos administrativos cuenten con soporte electrónico, de manera que todos los servicios que el Estado ofrece a sus ciudadanos sean preferentemente digitales.

En síntesis, la Ley de Transformación Digital modifica 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, estableciendo que los procedimientos administrativos deberán ser electrónicos al año 2027, conforme a la gradualidad de implementación establecida para ello. Originalmente, la Ley N° 19.880³, del año 2003, introduce 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. En este contexto se introduce el concepto de procedimiento administrativo y acto administrativo.

En concordancia con este mandato legal, el indicador de transformación digital apoya la implementación de la Ley N° 21.180 y otros objetivos estratégicos en materia

¹ Ver [Ley N° 21.658](#)

² Ver [Ley N° 21.180](#)

³ Ver [Ley N° 19.880](#)

de modernización del Estado, disponiendo de un incentivo que permite alinear los esfuerzos en torno a una meta en común.

Desde marzo de 2024, la red de expertos de este indicador se encuentra liderada por la Secretaría de Gobierno Digital de la Subsecretaría de Hacienda, quien 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.

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

- i. Brindar contexto al indicador de transformación digital, orientado a identificar y caracterizar el universo de procedimientos administrativos que disponen las instituciones.
- ii. Establecer cómo se calcula 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° 395, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión para el año 2024
- iv. Dar a conocer el plan de trabajo para apoyar la medición del indicador de transformación digital durante 2024.

- **¿A quiénes está dirigido?**

A los equipos institucionales vinculados a la medición del indicador de transformación digital, tales como el Coordinador o la Coordinadora de Transformación Digital, encargados/as del PMG-MEI, representantes ministeriales, entre otros colaboradores de áreas estratégicas.

II. Indicador de Transformación Digital (ITD)

Los diversos mecanismos de incentivo 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° 395⁴ se establecen tres objetivos: gestión eficaz, eficiencia institucional y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios/ciudadanos. Para el año 2024, 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:

Número de procedimientos administrativos electrónicos al año 2024

N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año 2024,
registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites
(CPAT)

x 100

El **numerador** corresponde al total de procedimientos administrativos electrónicos informados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) al 31 de diciembre de 2024, que cumplen con las condiciones indicadas en el requisito técnico número 3, según corresponda.

El **denominador** corresponde al total de procedimientos administrativos vigentes informados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) al 31 de diciembre de 2024.

Para todos los efectos, los valores del numerador y denominador de este indicador serán dinámicos, pudiendo variar durante la medición en curso, respetando los lineamientos metodológicos dispuestos por la red de Gobierno Digital.

Cualquier modificación al numerador y denominador será de exclusiva responsabilidad de la institución que informa, la que será responsable de mantener actualizada su información en la plataforma de reporte del CPAT, resguardando que ella sea verídica y representativa de su mandato institucional, herramienta que calculará los valores del numerador y denominador en base a la información provista por las instituciones en ella.

⁴ [Decreto N°395, Programa Marco PMG 2024](#)

Como objetivo de gestión, este indicador se concentra en 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 Transformación Digital del Estado.

En suma, el indicador de transformación digital permite:

- Obtener información sobre el universo de procedimientos administrativos, que dan cuenta del quehacer diario de las instituciones, y dar seguimiento al avance de los procedimientos administrativos al soporte electrónico.
- Caracterizar los procedimientos administrativos para determinar los requerimientos de las instituciones en términos de interoperabilidad, notificaciones, autenticación, expediente, soporte electrónico, comunicaciones oficiales, 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 identificación y caracterización de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones de todos los órganos de la administración del Estado.
- 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.

III. Alcance y objetivo

Para 2024, las 170 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:

- Para las instituciones que midieron el ITD durante el año 2023, corresponde complementar y actualizar el levantamiento de procedimientos administrativos efectuado durante el año anterior, verificando que no se hayan excluido procedimientos administrativos de cara a los usuarios externos de la institución, o asociados a su gestión interna. Para aquellas instituciones que miden por primera vez el ITD, como es el caso de algunos Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) de reciente creación, corresponde levantar una línea base que identifique el total de procedimientos administrativos que disponen conforme a su mandato institucional, incluyendo procedimientos administrativos de cara a los usuarios externos y aquellos asociados a su gestión interna.
- Para instituciones antiguas y nuevas corresponde realizar una completa caracterización de todos sus procedimientos administrativos, en las dimensiones asociadas a su identificación, marco normativo, usuarios/as y características del servicio, soporte electrónico, notificaciones, datos y documentos y transacciones.
- Para instituciones antiguas y nuevas corresponde identificar aquellos procedimientos administrativos electrónicos, conforme a los lineamientos del requisito técnico número 3.

En el caso de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, su levantamiento de información debe incluir y representar la nómina, caracterización y transacciones 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

Para dar cumplimiento al indicador de transformación digital 2024, las instituciones deberán cumplir con 4 requisitos técnicos, con el alcance definido a continuación. En azul se indica el requisito técnico original establecido en el Decreto N° 395, información que se acompaña de los lineamientos que permitirán comprender su alcance y dar cumplimiento a cada uno de éstos requisitos.

1. Requisito técnico N°1: define qué se entenderá por procedimiento administrativo

“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, 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, dirigidos a usuario externos de la institución o asociados a la gestión interna, el cuál corresponderá al denominador del indicador de transformación digital. Para ello, deben utilizar como referencia las definiciones establecidas en 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 particular deben considerar las definiciones establecidas para:

- **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.

Cabe señalar que este requisito técnico toma como referencia los conceptos descritos en la Ley N° 19.880. 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.

Por lo anterior, es altamente recomendable que las áreas jurídicas apoyen el proceso de identificación de los procedimientos administrativos, revisando el marco normativo y regulatorio que aplica a cada institución y su alcance a la luz del concepto de procedimiento administrativo provisto por la ley 19.880, referenciado en este requisito técnico para establecer el denominador de este indicador.

Complementariamente, recomendamos revisar el documento [Guía rápida del CPAT](#), material de apoyo actualizado que brinda contexto a las instituciones sobre la importancia de la identificación y caracterización de sus procedimientos administrativos como parte de la implementación de la Ley de Transformación Digital (21.180), y cómo esta información será recopilada por el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT).

Siguiendo lo indicado por el requisito técnico número 1, las instituciones deben identificar sus procedimientos administrativos y para ello deberán determinar si ellos corresponden a:

- **Procedimiento administrativo derivado de una función común:** se desprende de funciones comunes o transversales a los órganos de la administración del Estado, usualmente asociados a la gestión interna de las instituciones, como, por ejemplo: compras pública, gestión de personas, formulación y ejecución presupuestaria, auditorías, entre otros.
- **Procedimiento administrativo derivado de una función específica:** se desprende de funciones propias y específicas del órgano, derivadas del cumplimiento del mandato institucional de cada uno de ellos. Este subconjunto de procedimientos administrativos abarca aquello que es más representativo del quehacer de la institución de cara a sus usuarios externos, y considera las acciones que realiza la institución para que los usuarios, personas naturales y/o jurídicas, accedan a sus productos y servicios institucionales.

Destacar que esta distinción entre 2 tipos de procedimientos administrativos es funcional, y representan un ejercicio orientado a caracterizar y comprender mejor la naturaleza de lo informado por las instituciones. Sin embargo, es importante reforzar que el concepto de procedimiento administrativo es único, y se establece en la Ley 19.880.

Asimismo, destacar que el indicador de Transformación Digital considera ambos tipos de procedimientos administrativos en el cálculo del numerador y

denominador⁵.

2. Requisito técnico N°2: define el CPAT

“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 la red de expertos/as de Gobierno Digital, que tiene por objeto la codificación, estandarización y caracterización de los procedimientos administrativos en dimensiones asociadas a su identificación, marco normativo, usuarios/as y características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos y documentos y transacciones”.

La información asociada al cumplimiento del indicador de transformación digital será reportada en la plataforma del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT), disponible en el sitio <https://cpat.gob.cl/>.

El CPAT constituye la herramienta oficial de identificación única y caracterización de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones del Estado, que permite dar seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transformación Digital, y proveer información estratégica para la toma de decisiones en la materia.

Como plataforma de reporte, el CPAT funciona en base a:

- **Actualizaciones periódicas:** como una herramienta viva y dinámica, que se ajusta constantemente a la realidad de las instituciones, el CPAT dispondrá de instancias periódicas destinadas a actualizar la nómina y características de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones de las instituciones. Conoce las fechas de actualización de esta herramienta en el punto VI. Plan de trabajo 2024.
- **Perfiles de acceso:** el CPAT dispondrá de diversos perfiles para que las instituciones puedan trabajar conjuntamente en la identificación y caracterización de los procedimientos administrativos y otras tramitaciones.

El CPAT cuenta con 4 tipos de perfiles diferentes:

Perfil Coordinador/a de Transformación Digital: Designado por cada Jefe Superior de Servicio para coordinar al interior de su institución el levantamiento

⁵ El Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites también recopila información de “Otras tramitaciones”, las que corresponden a todas las acciones necesarias para que una persona, tanto natural y/o jurídica, obtenga un producto entregado por una institución pública (bienes y/o servicios), el cual se genera una respuesta final para quien lo solicita. Estas tramitaciones usualmente se desprenden de las funciones específicas de las instituciones, y aunque no constituyen un procedimiento administrativo en sí mismos, pueden estar relacionados o desprenderse de ellos. Estas “Otras tramitaciones” no forman parte de la medición del indicador de Transformación Digital 2024.

de la nómina de procedimientos administrativos. También será responsable de habilitar perfiles de acceso para el resto de los funcionarios de la institución.

Autoridad Institucional: Perfil destinado al Jefe/a de servicio, Gobernador/a, Superintendente/a, Subsecretario/a, Alcalde/sa, Rector/a o su equivalente.

Editor (ilimitados por institución): Apoya al Coordinador o la Coordinadora de Transformación Digital en la tarea de levantar la nómina de procedimientos administrativos y que podrá ser otorgado a las jefaturas de otras áreas o divisiones, o a funcionarios que apoyen el cumplimiento de esta tarea (por ejemplo, el encargado del indicador de Transformación Digital del PMG-MEI del gobierno central, el representante ministerial, entre otros).

Invitado Institucional (ilimitados por institución): Podrá visualizar lo informado por su institución al interior de la plataforma CPAT, sin posibilidad de editar la información, dado que es un perfil de consulta.

Destacar que todas las preguntas de caracterización que se desplegarán en la plataforma del CPAT se encuentran disponibles en el siguiente material de trabajo

 [Plantilla guía CPAT .xlsx](#) , documento actualizado a febrero de 2024.

Complementariamente, destacar que en el documento [Manual de usuario/a del CPAT](#) podrá encontrar toda la información necesaria para utilizar la plataforma del CPAT, describiendo sus principales funcionalidades y paso a paso para utilizar todos los recursos, herramientas y módulos de trabajo.

3. Requisito técnico N°3: define qué se entenderá por procedimiento administrativo electrónico

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

- a. En caso de que requiera autenticación de personas naturales o jurídicas, utiliza el mecanismo de autenticación oficial ClaveÚnica o Clave Tributaria.*
- 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.*
- c. En caso de que realice notificaciones, éstas se efectúan electrónicamente.*
- d. Dispone de una o más plataformas electrónicas que soportan la gestión del procedimiento administrativo, desde el inicio hasta el acto administrativo terminal.*
- e. Los documentos, actuaciones, notificaciones, comunicaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo constan en el expediente electrónico, al que puede acceder el interesado.*

f. Las comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto”

Conforme a lo establecido en este requisito técnico, un procedimiento administrativo será considerado electrónico y podrá sumar al numerador cuando se cumplan un conjunto de condiciones copulativas, las cuales deben estar presentes en simultáneo.

¿Cómo podremos determinar que se cumplen las condiciones indicadas en este requisito técnico?

Para ello, cada institución 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, la que deberá disponer de la información necesaria para que la plataforma del CPAT determine si se cumplen o no las condiciones indicadas en este requisito técnico.

Información relevante: Para facilitar la comprensión del alcance de este requisito técnico, compuesto por 6 condiciones copulativas, por cada literal (a, b, c, d, e, f) se presenta en detalle el siguiente contenido:

- Ley o norma de referencia que establece qué estándar o lineamiento deben cumplir las instituciones para dar cumplimiento a lo descrito en cada literal de este requisito técnico, por ejemplo, para el literal a) lo descrito por la Norma Técnica de Autenticación.
 - Descripción del concepto clave, subrayado en negrita, por ejemplo qué es autenticación para efectos del requisito técnico.
 - Pregunta(s) y alternativas de respuestas en el CPAT que dan cumplimiento a cada literal del requisito técnico, lo que significa que el procedimiento administrativo suma al numerador.
 - Pregunta(s) y alternativas de respuestas en el CPAT que no dan cumplimiento a cada literal del requisito técnico, lo que significa que el procedimiento administrativo no suma al numerador.
- a. En caso de que requiera autenticación de personas naturales o jurídicas, utiliza el mecanismo de autenticación oficial ClaveÚnica o Clave Tributaria.**

De acuerdo a lo descrito en la [Norma Técnica de Autenticación](#), la **autenticación** corresponde al proceso electrónico que valida los datos de identificación de un(a) usuario(a) para permitirle el acceso a una plataforma electrónica. Los órganos de la

Administración del Estado deberán utilizar mecanismos oficiales de autenticación para el acceso de los(as) interesados(as) a sus plataformas electrónicas.

Corresponden a mecanismos oficiales de autenticación la **ClaveÚnica**, de uso exclusivo para personas naturales, basado en el estándar OpenID Connect, cuyo Factor de Autenticación es una contraseña creada y administrada por la persona, vinculada a su rol único nacional (RUN), y la **Clave Tributaria**, de uso exclusivo para personas jurídicas o entidades o agrupaciones sin personalidad jurídica que actúen en su calidad de agrupación, cuyo Factor de Autenticación consiste en una contraseña entregada por el Servicio de Impuestos Internos a los(as) contribuyentes.

Por lo anterior, **si da cumplimiento a este literal** del requisito técnico (suma al numerador), todo procedimiento administrativo que informa en la pregunta “Mecanismo de autenticación digital” las siguientes opciones o combinaciones:

- No utiliza un mecanismo de autenticación digital
- Utiliza el mecanismo de autenticación ClaveÚnica
- Utiliza el mecanismo de autenticación Clave Tributaria
- Utiliza un mecanismo de autenticación propio para funcionarios públicos⁶

No da cumplimiento a este literal del requisito técnico (no suma al numerador), todo procedimiento administrativo que informa en la pregunta “Mecanismo de autenticación digital” la opción:

- Utiliza un mecanismo de autenticación propio

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.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 16 bis de la Ley 19.880, en la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos se deberá cumplir con varios principios, entre los cuales se destaca el de interoperabilidad y el de cooperación. El **principio de interoperabilidad** consiste en que los medios electrónicos deben ser capaces de interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, a través de estándares abiertos que permitan una segura y expedita interconexión entre ellos. En complemento, el **principio de cooperación** establece que los distintos órganos de la Administración del Estado deben cooperar efectivamente entre sí en la utilización de medios electrónicos.

En tanto, de acuerdo a lo descrito en la [Norma Técnica de Interoperabilidad](#), **interoperar** corresponde a cualquier operación que permita a dos órganos de la Administración del Estado, conectados directamente entre sí por medio de una

⁶ Nueva opción, habilitada en plataforma del CPAT próximamente.

pieza de software denominada nodo, intercambiar o transmitir datos, documentos o expedientes electrónicos.

Siguiendo lo descrito por la [Norma Técnica de Interoperabilidad](#), para dar cumplimiento a lo previsto en ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, se utilizará la red de interoperabilidad con los estándares de trazabilidad obligatoria y de interconexión comunes que se describen en esta norma técnica. La **red de interoperabilidad** (PISEE) consiste en un conjunto de conexiones directas y seguras a través de internet, en base a nodos de interoperabilidad alojados en la infraestructura informática de los órganos de la Administración del Estado, quienes, actuando como proveedores y/o consumidores a través de plataformas electrónicas, permiten el intercambio y la transmisión de datos, documentos y expedientes electrónicos.

Por lo anterior, **si da cumplimiento a este literal** del requisito técnico (suma al numerador), todo procedimiento administrativo que cumple las siguientes condiciones:

1. En la pregunta “Datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la administración del Estado” responde algunas de las opciones disponibles:
 - 1.1. Si responde la opción “Sí”, continúa con las preguntas 2, 3, 4 y 5
 - 1.2. Si responde la opción “No”, el procedimiento administrativo sumará de todas formas al numerador.
2. En la pregunta “Medio utilizado para obtener datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la administración del Estado” responde la opción “Hay interoperabilidad electrónica con la institución”.
3. En la pregunta “Indique medio utilizado para interoperar electrónicamente” responde la opción “Utiliza PISEE”.
4. En la pregunta “Seleccione institución que provee el dato, documento (certificado) y/o expediente a través de la PISEE o que interopera otros medios” informa el nombre de la institución.
5. En la pregunta “Nombre el servicio web que consume a través de la PISEE o que interopera por otros medios” informa el nombre del servicio web.

Destacar que cualquier combinación de respuestas que difiera de lo descrito en los puntos 1 al 5, se entenderá que no da cumplimiento a este literal b del requisito técnico 3.

No da cumplimiento a este literal del requisito técnico (no suma al numerador), todo procedimiento administrativo que:

1. En la pregunta “Datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la administración del Estado” responde la opción “Sí”.
2. En la pregunta “Medio utilizado para obtener datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la administración del Estado” responde la opción “No hay interoperabilidad, se intercambia manualmente con la institución” o “No hay interoperabilidad, se solicita a sus usuarios(as)”.
3. En la pregunta “Medio utilizado para obtener datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la administración del Estado” responde la opción “Hay interoperabilidad electrónica con la institución” y en la pregunta siguiente “Indique el medio utilizado para interoperar electrónicamente” responde la opción “Utiliza otros medios”.

c. En caso de que realice notificaciones, éstas se efectúan electrónicamente.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 45 de la Ley 19.880, sobre la **notificación**, los actos administrativos de efectos individuales, deberán ser notificados a los interesados conteniendo su texto íntegro. Cabe recordar que el artículo 3° de esta misma normativa aborda el concepto de acto administrativo como las decisiones escritas que adopte la Administración, decisiones formales que emiten los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizados en el ejercicio de una potestad pública.

Continuando con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 19.880 y en la [Norma Técnica de Notificaciones](#), las notificaciones se practicarán por medios electrónicos.

Por lo anterior, **si da cumplimiento a este literal** del requisito técnico (suma al numerador), todo procedimiento administrativo que cumple las siguientes condiciones:

1. En la pregunta “Notificaciones practicadas” responde algunas de las opciones disponibles:
 - 1.1. Si responde la opción “Sí”, continúa con las preguntas 2 y 3.
 - 1.2. Si responde la opción “No”, no se desplegarán las preguntas 2 y 3, sumando de todas formas este procedimiento administrativo al numerador.
2. En la pregunta “Etapa de las notificaciones” responde al menos una de las opciones disponibles “Inicio”, “Instrucción” o “Término”.

3. En la pregunta “Medio utilizado para notificar en la etapa de inicio/instrucción/término”, responde para todas las etapas que corresponda la opción “Notificación electrónica” o “Ambos medios”.

No da cumplimiento a este literal del requisito técnico (no suma al numerador), todo procedimiento administrativo que:

1. En la pregunta “Notificaciones practicadas” responde la opción “Sí”.
2. En la pregunta “Etapa de las notificaciones” responde al menos una de las opciones disponibles “Inicio”, “Instrucción” o “Término”.
3. En la pregunta “Medio utilizado para notificar en la etapa de inicio/instrucción/término”, responde para algunas o para todas las etapas la opción “Notificación física”.

d. Dispone de una o más plataformas electrónicas que soportan la gestión del procedimiento administrativo, desde el inicio hasta el acto administrativo terminal.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 19.880, los órganos de la Administración estarán obligados a disponer y utilizar adecuadamente plataformas electrónicas para efectos de llevar expedientes electrónicos, las que deberán cumplir con estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad.

En tanto, de acuerdo a lo descrito en la [Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento de las plataformas electrónicas que sustentan procedimientos administrativos](#), una **plataforma electrónica** corresponde a un software o conjunto de software, datos e infraestructura tecnológica que sustenta procesos o procedimientos.

Por lo anterior **si da cumplimiento a este literal** del requisito técnico (suma al numerador), todo procedimiento administrativo que cumple las siguientes condiciones:

1. En la pregunta “Nivel de digitalización” responde la opción “Nivel 5”, el cuál indica que todas las etapas del front y back office cuentan con soporte electrónico que permite realizar todas las etapas de forma digital.
2. En la pregunta “Número de plataformas electrónicas que intervienen en el soporte electrónico” informa un número entero distinto de 0.
3. En la pregunta “Alcance de las plataformas electrónicas” responde la opción “Las plataformas electrónicas soportan todas las etapas de tramitación del procedimiento administrativo u otra tramitación”.

No da cumplimiento a este literal del requisito técnico (no suma al numerador), todo procedimiento administrativo que:

1. En la pregunta “Nivel de digitalización⁷” responde la opción “Nivel 0”, “Nivel 1”, “Nivel 2”, “Nivel 3”, “Nivel 4.”
2. En la pregunta “Alcance de las plataformas electrónicas” responde la opción “Las plataformas electrónicas soportan parcialmente las etapas de tramitación del procedimiento administrativo u otra tramitación”.

e. Los documentos, actuaciones, notificaciones, comunicaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo constan en el expediente electrónico, al que puede acceder el interesado.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 19.880, todo el procedimiento administrativo deberá constar en un **expediente electrónico**, salvo las excepciones contempladas en la ley, en el que se asentarán los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos públicos, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso. Asimismo, se incorporarán las actuaciones y los documentos y resoluciones que el órgano administrativo remita a los interesados, a terceros o a otros órganos públicos y 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.

En tanto, de acuerdo a lo descrito en la [Norma Técnica de documentos y expedientes electrónicos para la gestión de procedimientos administrativos](#), un **expediente electrónico** corresponde a una unidad documental individualizada por medio de un identificador único, funcionalmente estructurado por el conjunto de índices, documentos electrónicos, metadatos y registros, que es generada por un órgano de la Administración del Estado a través de una plataforma electrónica, para el registro de sus expedientes administrativos en soporte electrónico.

Por lo anterior, **si da cumplimiento a este literal** del requisito técnico (suma al numerador), todo procedimiento administrativo que cumple las siguientes condiciones:

1. En la pregunta “Tipo de expediente” responde la opción “Expediente electrónico” o “Expediente híbrido⁸”.

⁷ Descripción de los niveles de digitalización disponible en [X Plantilla guía CPAT .xlsx](#)

⁸ El expediente híbrido es un expediente electrónico que, en virtud del artículo 14 del Reglamento, registra las actuaciones del procedimiento administrativo tanto en soporte electrónico como en soporte papel, haciendo referencia a la ubicación de estas últimas (Norma Técnica de documentos y Expedientes electrónicos).

2. En la pregunta “Acceso al expediente electrónico por parte de los interesados(as) responde la opción “Sí, los (as) interesados(as) tienen acceso al expediente electrónico”

No da cumplimiento a este literal del requisito técnico (no suma al numerador), todo procedimiento administrativo que:

1. En la pregunta “Tipo de expediente” responde la opción “Expediente físico” o la opción “No genera un expediente”.
2. En la pregunta “Acceso al expediente electrónico por parte de los interesados(as) responde la opción “No, los(as) interesados(as) no tienen acceso al expediente”

f. Las comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto”

De acuerdo a lo establecido en el artículo 9 de la Ley 19.880, toda **comunicación** entre órganos de la Administración que se practique en el marco del procedimiento se realizará por medios electrónicos, dejándose 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. En complemento, el artículo 19 de la Ley 19.880 establece que las comunicaciones oficiales entre los órganos de la Administración serán registradas en una plataforma electrónica destinada al efecto.

En tanto, de acuerdo a lo descrito en la [Norma Técnica de documentos y expedientes electrónicos para la gestión de procedimientos administrativos](#), una **comunicación oficial** corresponde al mensaje entre órganos de la Administración del Estado, suscrito por el (la) Jefe(a) Superior de Servicio o quien tenga facultades delegadas para la representación del órgano, emitido o recibido a través de un medio electrónico de carácter formal que asegure la integridad y registro de dicha comunicación.

Por lo anterior, **si da cumplimiento a este literal** del requisito técnico (suma al numerador), todo procedimiento administrativo que en la pregunta “Medio utilizado para enviar comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado” responde alguna de las siguientes opciones:

1. No considera comunicaciones oficiales.
2. Sí, realiza envíos por medio de la plataforma DOC Digital.
3. Sí, realiza envíos por medios electrónicos propios y DOC Digital.


No da cumplimiento a este literal del requisito técnico (no suma al numerador), todo procedimiento administrativo que en la pregunta “Medio utilizado para enviar comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado” responde alguna de las siguientes opciones:

1. Sí, realiza envíos por medios electrónicos propios
2. Sí, realiza envíos por medios físicos

4. Requisito técnico N°4: sobre la actualización del CPAT

Durante el año 2024, los órganos de la administración del Estado deberán informar en el CPAT al menos la nómina de procedimientos administrativos, caracterización y sus transacciones (atributos vinculados al procedimiento administrativo, señalados en los requisitos técnicos N°2 y N°3).

Para dar cumplimiento a este requisito técnico, las instituciones deberán ingresar a la plataforma CPAT en los períodos dispuestos por esta red de expertos (ver punto VI. Plan de trabajo) a informar y/o actualizar la información de sus procedimientos administrativos, en particular:

1. **Nómina:** corresponde al número total de procedimientos administrativos que la institución realiza conforme a su mandato y quehacer institucional.
2. **Caracterización:** corresponde a las preguntas que se desplegarán por cada procedimiento administrativo informado en la nómina, que permitirán conocer aspectos claves en dimensiones asociadas a su identificación, marco normativo, usuarios/as y características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos y documentos y transacciones. Estas preguntas se encuentran descritas en el siguiente material de trabajo  Plantilla guía CPAT .xlsx .
3. **Transacciones:** Una transacción corresponde a un procedimiento administrativo finalizado, en un mes determinado, por canal de atención transaccional disponible.

¿Cuándo finaliza el procedimiento administrativo? Se entenderá que el procedimiento administrativo finaliza cuando se produce el acto administrativo terminal (ver requisito técnico número 1). Recordar que el procedimiento administrativo es una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración y, en su caso, de particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal, el que puede corresponder a decretos supremos, resoluciones, dictámenes o

declaraciones de juicio, constancia o conocimiento que realicen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus competencias, entre otros.

¿Cuáles procedimientos administrativos deberán informar sus transacciones? Todos los procedimientos administrativos deberán informar sus transacciones durante 2024, sin exclusión alguna (electrónicos y no electrónicos, de función común y de función específica).

¿Cuál es el canal transaccional? El canal transaccional corresponde al medio que permite tramitar el procedimiento administrativo de inicio a fin. Éste deberá ser informado en el CPAT, seleccionando una o más de las opciones descritas a continuación:

- a. Digital (correo electrónico, redes sociales, aplicaciones, sucursal virtual, chat o chatbot, videollamadas, entre otros).
- b. Presencial (sucursales, oficinas de atención, correo postal, oficinas en terreno, entre otras).
- c. Telefónico (mesa de ayuda telefónica, sms, entre otros).
- d. Módulos de autoatención (totems, kioskos de autoatención, entre otros).

Al indicar que el procedimiento administrativo dispone de uno o más canales transaccionales, se entiende que deberá informar todas las transacciones realizadas por esa vía durante 2024.

¿Qué canal transaccional se informa cuando la tramitación se efectúa por más de un canal? Se recomienda que las transacciones que inicien por un canal transaccional (por ejemplo, sucursal virtual) y finalicen por un canal transaccional distinto (por ejemplo, en una sucursal), sean informados por el canal en el que mayoritariamente/predominantemente se efectúe la tramitación.


¿Qué temporalidad se debe considerar para contabilizar las transacciones? Se deben contabilizar todos los procedimientos administrativos finalizados durante 2024, incluidos aquellos que hayan iniciado en 2023 (o años anteriores) y que hayan finalizado durante el año 2024.

¿Qué valores se podrán utilizar para informar las transacciones? Las instituciones podrán informar en la plataforma del CPAT números enteros, desde 0 en adelante. En aquellos meses en que la institución no pueda determinar el número de transacciones de un procedimiento administrativo, podrá informar con la denominación “sin información”.

Operativamente, y atendiendo a lo especificado en el requisito técnico número 4, **se dará cumplimiento a este requisito técnico cuando:**

- La institución informa en la sección “Registro de procedimientos

administrativos” la nómina de procedimientos administrativos que dispone como parte de su mandato y quehacer institucional.

- Para todos los procedimientos administrativos de su nómina, informa los atributos de caracterización que se desplegarán en la sección “Registro de procedimientos administrativos”, descritos en el documento  Plantilla guía CPAT.xlsx. En la plataforma del CPAT, cuando un procedimiento administrativo de respuesta a todas las preguntas de caracterización, pasará del estado “pendiente” al estado “completado”.
- Para todos los procedimientos administrativos de su nómina, informa en la sección “Transacciones” las transacciones correspondientes al periodo de medición.
- El Coordinador o Coordinadora de Transformación Digital cierra el proceso en plataforma del CPAT, con la validación y envío de la información de la nómina de procedimientos administrativos a la red de Gobierno Digital. Esta acción deberá ser realizada con fecha máxima el 31 de diciembre del presente año (a las 23:59), acción que cierra el proceso formalmente en plataforma del CPAT y permite generar el medio de verificación que da cuenta de lo informado por la institución para dar cumplimiento al indicador de Transformación Digital.

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, durante el proceso de evaluación 2024.

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 2024

La Red de Expertos de Gobierno Digital entregará apoyo técnico a las instituciones que comprometen el indicador de transformación digital, en los procesos de formulación, implementación y seguimiento de los compromisos del período 2024. Para monitorear el estado de avance de las instituciones durante el periodo de medición se realizarán las siguientes actividades

1. Lista de distribución y designación de responsables

Durante marzo se solicitará a las instituciones informar vía formulario en línea 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.

Mediante este [formulario](#), cada institución deberá designar un responsable institucional, que servirá de enlace con la red de Gobierno Digital, sin perjuicio de que podrán integrar la lista de distribución todos los funcionarios que la institución requiera incluir (Coordinadores de Transformación Digital, Encargados del PMG dentro de la institución, jefaturas de áreas, etc)

2. Asistencia técnica y acompañamiento

Durante el periodo de medición se acompañará a las instituciones a través de diversas instancias, que varían según el objetivo:

- **Mesa de ayuda:** Todas las consultas, dudas y preguntas se resolverán exclusivamente mediante la mesa de ayuda disponible en <https://gobdigitalcl.freshdesk.com/support/tickets/new>. La institución deberá completar el formulario, seleccionar como producto o plataforma la opción "CPAT" y como motivo de consulta la opción "Indicador de transformación digital", entregando todos los antecedentes necesarios para la resolución de su solicitud.
- **Reuniones bilaterales:** se efectuarán entre los meses de abril y noviembre vía videollamada, a solicitud de las instituciones, con una duración de 40 minutos aproximadamente. 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](#) o aquel utilizado por la propia institución, la cual deberá ser compartida a la red de expertos vía correo electrónico. En todo momento se privilegiará la

resolución de consultas vía tickets, reservando las reuniones para consultas no posibles de abordar por otra vía.

- **Capacitaciones:** se efectuará los últimos días de mayo⁹, vía videollamada, actividades dirigidas a los equipos responsables del indicador de transformación digital. En esta instancia se reforzarán los lineamientos y alcances de los requisitos técnicos, así como el plan de trabajo para el periodo de medición 2024, según lo establecido en el documento guía metodológica. Se evaluará la realización de otras capacitaciones masivas durante el proceso de evaluación 2024.
- **Jornadas de preguntas y respuestas:** se efectuarán entre los meses de julio y octubre, reforzando las respuestas y orientaciones a las preguntas más frecuentes y/o críticas recibidas vía tickets, mediante la mesa de ayuda.

3. Material de apoyo

Para apoyar a las instituciones durante la medición 2024, se dispone del siguiente material de apoyo, complementario a la Guía Metodológica del ITD 2024:

- [Guía rápida del CPAT](#): Brinda contexto a la plataforma del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT), en el contexto de la identificación y caracterización de sus procedimientos administrativos, según lo establecido en la fase de preparación de la Ley de Transformación Digital del Estado.
- [Plantilla guía del CPAT](#): Formato tipo descargable, que detalla las secciones y preguntas de caracterización que se despliegan en la plataforma del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT).
- [Manual de uso plataforma del CPAT](#): En este documento podrás encontrar toda la información necesaria para utilizar la plataforma del CPAT, describiendo las principales funcionalidades y el paso a paso para utilizar todos los recursos, herramientas y módulos de trabajo.
- Nómina de procedimientos administrativos de instituciones del gobierno central: levantamiento de información efectuado por 193 instituciones del gobierno central, con fecha de corte 31 de diciembre de 2023, información validada por sus respectivas Autoridades Institucionales. Esta información se encuentra disponible en la sección Recursos Informativos de la plataforma del CPAT, posterior autenticación. El documento tiene por título “CPAT órganos de la administración central del Estado - período Diciembre 2023” y conduce a la

⁹ Jueves 23 de mayo, fecha por confirmar.

nómina de procedimientos administrativos disponible en una versión en línea (google sheet).

4. Hitos de trabajo en plataforma del CPAT

Las instituciones podrán ingresar a la plataforma del CPAT en los procesos de actualización dispuestos para ello. Recordar la importancia de mantener actualizada la información del Coordinador o Coordinadora de Transformación Digital, perfil de mayor jerarquía dentro de la plataforma del CPAT.

Primer semestre: el objetivo del 1º semestre es revisar la nómina y características de los procedimientos administrativos.

- **Desde el 11 de marzo y hasta el 30 de abril:** las instituciones podrán actualizar la nómina y características de sus procedimientos administrativos. En esta instancia podrán agregar y eliminar procedimientos administrativos de su nómina institucional. No se solicitará la información de transacciones, las instituciones se están familiarizando con este componente del requisito técnico.
- **Junio** (fechas exactas por confirmar): las instituciones podrán actualizar la nómina y características de sus procedimientos administrativos. En esta instancia podrán agregar y eliminar procedimientos administrativos de su nómina institucional. No se solicitará la información de transacciones, las instituciones se están familiarizando con este componente del requisito técnico.

Segundo semestre: el objetivo del 2º semestre es actualizar las características de los procedimientos administrativos, y comenzar a informar las transacciones de estos procedimientos administrativos.

- **Octubre** (fechas exactas por confirmar): las instituciones podrán actualizar la nómina y características de sus procedimientos administrativos. En esta instancia podrán agregar y eliminar procedimientos administrativos de su nómina institucional. Se solicitará la información de transacciones acumuladas al mes de septiembre.
- **Diciembre** (fechas exactas por confirmar): las instituciones podrán actualizar las características de sus procedimientos administrativos. Se solicitará la información de transacciones acumuladas al mes de diciembre. Es necesario que el proceso finalice con el **cierre y validación por parte del Coordinador o Coordinadora de Transformación Digital**, acción que genera el medio de verificación que apoya el proceso de evaluación de este indicador.

VII. Servicios compartidos provistos por Gobierno Digital

La Secretaría de Gobierno Digital pone a disposición de las instituciones una serie de plataformas tecnológicas (servicios compartidos) que apoyan y facilitan los procesos asociados a la Transformación Digital del Estado.

Algunas de estas plataformas tecnológicas se asocian a los requisitos técnicos descritos en el punto “IV. Requisitos Técnicos”, por ejemplo:

- ClaveÚnica:** mencionado en el requisitos técnico número 3, literal a)
- PISEE:** mencionado en el requisito técnico número 3, literal b)
- DocDigital:** mencionado en el requisito técnico número 3, literal f)

Por lo anterior, recomendamos conocer y revisar las plataformas tecnológicas descritas a continuación:

- [ClaveÚnica](#): servicio centralizado de autenticación digital, a disposición de las instituciones públicas para facilitar el acceso de la ciudadanía a sus servicios y plataformas digitales de manera segura.
- [PISEE](#): El modelo de Interoperabilidad Pisee 2.0 es la plataforma descentralizada del Estado que permite el intercambio de datos, documentos y expedientes entre las instituciones públicas. Este nuevo modelo busca disminuir los tiempos de conexión entre organismos, cuidando la ciberseguridad y apoyando la digitalización y agilidad del Estado.
- [FirmaGob](#): Firma Electrónica Avanzada para funcionarios del Estado, para que las instituciones públicas puedan autogestionar la emisión y gestión de certificados para sus autoridades o funcionarios autorizados por los Ministros de fe de cada organismo, para la firma digital de documentos.
- [SIMPLE](#): Sistema modelador de procesos de baja complejidad, que permite a las instituciones públicas digitalizar trámites y procesos de manera sencilla, rápida, amigable y gratuita. Se encuentra disponible en dos modalidades: Software as a Service (SaaS) y licencia BDS mediante instalación local.
- [DocDigital](#): Plataforma para la tramitación, envío y recepción digital de comunicaciones oficiales entre organismos del Estado, tales como oficios, resoluciones y convenios, entre otros.

¿Necesitas más información sobre estas plataformas tecnológicas? Conoce las siguientes fechas de capacitación en el siguiente enlace [Próxima capacitación](#) e insíbete para asistir a estas actividades.

Recuerda que estas capacitaciones son de carácter técnico, asociados a la habilitación y/o uso de las plataformas electrónicas, y no abordan la medición del indicador de Transformación Digital 2024.

VIII. Red de expertos 2024

Para el período de medición 2024, la red de expertos de gobierno digital quedará compuesto por las siguientes funcionarias de la Secretaría de Gobierno Digital.

- Macarena Calderón (mcalderon@digital.gob.cl)
- Tania Arismendi (tarismendi@digital.gob.cl)
- Claudia Troncoso (ctroncoso@digital.gob.cl)

Todas las consultas, dudas y preguntas se resolverán exclusivamente mediante la mesa de ayuda disponible en el siguiente enlace <https://gobdigitalcl.freshdesk.com/support/tickets/new>, seleccionando:

- Como producto o plataforma la opción “CPAT”
- Como motivo de consulta la opción “Indicador de Transformación Digital”.

Ingreso de Tickets para el uso exclusivo de Instituciones Públicas

(1) Correo de Solicitante *
correo institucional

(2) Rut de Solicitante *
99999999-9

(3) Tipo de Institución *
Servicio Público

Institución *
Servicio Nacional del Consumidor

(4) Producto/Plataforma *
CPAT

Motivo de la Solicitud *
Indicador de Transformación

(5) Tipo de Ticket *
...

(6) Asunto *
Máximo 80 Caracteres

(7) Descripción *
B I U [List] [List] [Color] [Background Color] [Link] [Image] [Close]

VERSIÓN 1.0 / ABRIL 2024

SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL
SUBSECRETARÍA DE HACIENDA

Guía Metodológica del Indicador de Transformación Digital 2024



SECRETARÍA

gob digital

